

# ”Vi tillhandahåller grunderna, för att ge hjälp till självhjälp”

## En intervjustudie rörande personal på folkbibliotek, och deras uppfattning av digital inkludering



Av: Kajsa Johansson

Handledare: Sonja Fagerholm Gullberg

Examinator: Zakayo Kjellström

Södertörns högskola | Institutionen för historia och samtidsstudier

Kandidatuppsats 15hp

Biblioteks- och informationsvetenskap | HT 2025



Södertörns Högskola  
Alfred Nobels Allé 7, Flemingsberg  
141 89 Huddinge

Biblioteks- och informationsvetenskap  
© Kajsa Johansson

Bild: City library with bookshelves and desktop computers (2020), (Fotografi: Gunnar Ridderström), återgiven med tillåtelse.

## Förord

Ett stort tack riktas till respondenterna för deras medverkan i denna uppsats. Att ni tog er tid för intervjuer och bidrog med era tankar och reflektioner var otroligt värdefullt. Vidare vill jag även tacka alla lärare på Bibliotekarieprogrammet för deras dedikation till programmet och oss studenter. Ett särskilt tack till min handledare, Sonja Fagerholm Gullberg. För hennes stöd och vägledning genom uppsatsarbetet.

Avslutningsvis vill jag även tacka min familj för deras stöd och uppmuntran, från första stund jag berättade om denna utbildning fram till denna uppsats. Tack för att ni alltid funnits där och för jag fått prata av era öron om allt mellan informationsvetenskap till klassifikationssystem. Och sist vill jag även tacka mina vänner Linnéa och Oliver. De har varit mina stöttepelare under arbetet och lyssnat på mig prata om denna uppsats och formatering allt för mycket.

**Författare/Author**

Kajsa Johansson

**Svensk titel**

*Vi tillhandahåller grunderna, för att ge hjälp till självhjälp – En intervjustudie rörande personal på folkbibliotek, och deras uppfattning av digital inkludering*

**English Title**

*We provide the foundations, for help to self-help. – A study on public library staffs' perceptions of digital inclusion*

**Handledare/Supervisor**

Sonja Fagerholm Gullberg

**Abstract**

For many, navigating the digital daily life is becoming a challenge. Today it is estimated that 93% of the Swedish population uses the internet daily. With this use comes increased requirements of digital competencies and abilities. By focusing on the perspectives of public library staff, this study aims to highlight the work the staff is conducting for digital inclusion. And how their work can have an impact on local citizens digital needs and digital competencies.

By using a qualitative approach for this study, the aim is to highlight the staffs own experiences and the challenges, or possibilities, they encounter when someone need digital support. To seek out and find different lived experiences and to have a broader geographical spread, public library staff was contacted throughout the three Swedish land divisions, Norrland, Svealand and Götaland. The empirical results have been compiled and thematized, in order to showcase the respondents reflections, experiences and how those manifests in their work. The empirical result is analyzed by using Henry Girouxs theory about critical pedagogy, alongside with border pedagogy and transformative learning as analytical tools. The choice of using Girouxs theories is to analyze the staffs work to challenge, encourage and support local citizens through digital problem-solving. And see how their digital competencies develop. The study's central conclusions are that the library staff are aware that there is a need of digital support, and working with external sources and relying on their own knowledge the staffs work can be crucial for those experiencing digital difficulties. Moreover, the respondents describe a general preconceived notion of what the public library has to offer, and thereby citizens won't look to the library for support. Therefore, the work outside the library, to reach those who are in need of support becomes even more crucial.

**Sammanfattning**

För många blir hanteringen och navigeringen av den digitala vardagen en utmaning. Idag rapporteras det att 93% av den svenska befolkningen använder sig av internet dagligen. Med denna användning medföljer även ökade krav på digitala kompetenser och förmågor. Genom att utgå från personal på folkbibliotek ämnar denna studie belysa arbetet som personalen bedriver för digital inkludering. Och hur deras arbete kan ha en inverkan på lokalbefolkningens digitala behov och digitala kompetenser.

Genom att utgå från en kvalitativ ansats får personal på folkbibliotek få berätta om sina upplevelser och vilka utmaningar, eller möjligheter, de stöter på när någon söker digitalt stöd. För att söka ut olika uppfattningar och för att få en större geografisk spridning på respondenterna så kontaktades folkbibliotekspersonal utifrån Sveriges tre landindelnings, Norrland, Svealand och Götaland. I resultatkapitlet presenteras respondenternas svar utifrån tematiseringar, för att visa på hur deras reflektioner och upplevelser ter sig i verkligheten. Det empiriska materialet analyseras utifrån Henry Girouxs teori om kritisk pedagogik, med gränspedagogik och transformativt lärande som teoretiska verktyg. Valet av Girouxs teorier är att analysera personalens arbete för lokalbefolkningens utveckling av digitala kompetenser genom utmaning, uppmaning och stöd genom problemlösning. Studiens centrala slutsatser är att personalen är medvetna om att det finns ett behov av digitalt stöd, och att samarbeten med utomstående aktörer och personalens kompetenser kan vara avgörande för många. Samt att det finns en tydligt traditionell uppfattning av vad folkbibliotek har att erbjuda, och denna bild kan stoppa många från att söka sig till dem. Därav blir arbetet utanför biblioteksrummet betydande för att nå de som verkligen behöver digitalt stöd.

**Ämnesord**

Digital inkludering, folkbibliotek, personal på folkbibliotek, bibliotekarier, digitalisering, digitala kompetenser, erfarenheter, digital egenmakt

**Key words**

Digital inclusion, public library, public library staff, librarians, digitization, digital competencies, experiences, digital empowerment

# Innehållsförteckning

Kapitel 1. Inledning .....	1
1.1 Introduktion .....	1
1.2 Bakgrund.....	2
1.2.1 Nationell biblioteksstrategi .....	2
1.2.2 Bibliotekslag .....	3
1.2.3 Samhällets digitalisering.....	3
1.3 Problemformulering.....	3
1.4 Syfte och frågeställningar .....	6
1.5 Avgränsningar .....	6
1.6 Begreppsdefinitioner.....	7
1.6.1 Digital inkludering.....	7
1.6.2 Medie- och informationskunnighet (MIK) .....	7
1.6.3 Samhällets digitalisering.....	7
1.6.4 Digitala resurser, plattformar- och tjänster .....	7
1.6.5 Tekniska enheter .....	8
1.6.6 Folkbibliotekspersonal.....	8
1.7 Genomförande och disposition .....	8
Kapitel 2. Tidigare forskning .....	9
2.1 Folkbibliotek och digital inkludering .....	9
2.2 Förutsättningar .....	10
2.3 Folkbibliotek som social infrastruktur .....	11
2.4 Sammanfattning .....	12
Kapitel 3. Teori .....	13
3.1 Teoretiskt ramverk .....	13
3.2 Kritisk pedagogik och teoretiska verktyg .....	14
3.2.1 Gränspedagogik .....	15
3.2.2 Transformativt lärande.....	15
3.3 Kritisk pedagogik på folkbibliotek .....	16
3.4 Sammanfattning .....	17
Kapitel 4. Metod .....	18
4.1 Metodval .....	18
4.1.1 Urval .....	19
4.1.2 Etik.....	19
4.2 Datainsamling och intervjumetod.....	20

4.3 Presentation av data .....	20
4.4 Analysmetod .....	21
4.4.1 Utmaningar och validitet .....	22
Kapitel 5. Resultat.....	23
5.1 Folkbiblioteken och digital inkludering.....	23
5.2 Digitalt stöd i biblioteksrummet .....	25
5.2.1 Respondenternas förmågor och ansvar.....	28
5.3 Aktiviteter, evenemang och samarbeten .....	31
5.3.1 Det traditionella folkbiblioteket.....	33
5.4 Utmaningar och förutsättningar för folkbiblioteken.....	34
5.4.1 Framtida utmaningar och förhoppningar .....	37
5.5 Sammanfattning .....	39
Kapitel 6. Analys.....	41
6.1 Kritisk pedagogik och den digitala inkluderingen.....	41
6.1.1 Nå ut genom gränspedagogik .....	44
6.1.2 Det transformativa lärandet på folkbibliotek .....	46
6.2 Sammanfattning .....	49
Kapitel 7. Diskussion och slutsatser .....	51
7.1 Avslutande diskussion.....	51
7.1.1 Folkbibliotekens handlingskraft kring digital inkludering .....	51
7.1.2 Innebörden av resurser och räckvidd för digital inkludering.....	53
7.1.3 Folkbibliotekens existensberättigande och framtida utmaningar .....	54
7.2 Slutsatser och undersökningsbidrag.....	55
7.2.1 Personalens syn på arbetet med digital inkludering.....	55
7.2.2 Färdigheter och kompetenser.....	56
7.2.3 Personalens arbete för digital inkludering utifrån kritisk pedagogik.....	57
7.3 Undersökningsbidrag .....	58
7.4 Metodkritik .....	59
7.5 Vidare forskning .....	60
Kapitel 8. Käll- och litteraturförteckning .....	61
8.1 Otryckt material .....	61
8.2 Tryckt material.....	61
Kapitel 9. Bilagor.....	65
9.1 Bilaga 1 – Intervjuguide .....	65



# Kapitel 1. Inledning

Ämnesvalet för denna studie började ta form med min mormor i åtanke. Hon skriver listor som hon vill ha hjälp med när någon från min familj besöker henne. Det gäller digitala frågor som kan handla om hennes smartphone, surfplatta, tv, e-post eller navigering av hemsidor. Tanken på henne och hennes behov av digitalt stöd förstärktes i och med samtal med personal på folkbibliotek under vår utbildnings praktikperiod. Att höra om digitalt stöd ur deras perspektiv var intresseväckande, för det är inte ett arbete som alltid syns men har en stor inverkan på personer som behöver stöd gällande digitala frågor. Detta ville jag undersöka vidare.

## 1.1 Introduktion

Digitala timmen eller digital vägledning är tillfällen som anordnas på folkbibliotek runt om landet. Med syftet att erbjuda digitalt stöd och vägledning för personer som stöter på digitala eller tekniska problem. Utifrån personliga upplevelser och samtal med personal på folkbibliotek är tillfällena efterfrågade och möts positivt från besökare. En av anledningarna varför de uppskattas är att det kan vara svårt, eller inte möjligt att få tekniskt eller digitalt stöd på en fysisk plats med någon som kan hjälpa till. Men på folkbibliotek kan den möjligheten finnas. Det uppskattas att 97% av den svenska befolkningen använder sig av internet, och att 93% använder den dagligen (Internetstiftelsen 2025, s. 7–11). På grund av den ökande tilltätningen av digital information och ett överflöd av digitala källor, plattformar, digitala verktyg och spridning av desinformation krävs en ökad allmän utveckling av kritiskt tänkande och granskning av digitala källor (Rivano Eckerdal 2018, s. 95–98). För att möta nya utmaningar och behov från lokalbefolkningen behöver folkbibliotekspersonalen regelbundet fortsätta lära sig av den digitala utvecklingen (Tillbom 2016, s. 54). Men att konsekvent följa med samhällets digitalisering gäller är en utmaning, särskilt om tid och resurser är begränsade. Sedan 90-talet har personer vänt sig till bibliotek med digitala frågor, men frågorna och behoven har successivt följt med i den digitala- och teknologiska utvecklingen, och på så vis avancerats (Nordberg 2016; D’Elia et al 2002). Trots att svara på frågor är nästintill synonymt med arbetet på folkbibliotek har inte alla digitala frågor ett konkret svar. Det kan handla om att frågan inte är inom folkbibliotekets ansvarsområde, det finns inte ett bra svar eller så kan det gälla privata ärenden som kan inskränka på besökarens personliga integritet (Tillbom 2016, s. 49). Samhällets digitalisering sker på både gott och ont, å ena sidan kan det vara gynnsamt för

dem som har möjligheten att använda tekniska enheter och tjänster. Å andra sidan så uppstår fler problem för personer som redan har svårt att navigera den digitala vardagen. Hur personal på folkbibliotek arbetar för digital inkludering påverkas av förutsättningar, resurser, förkunskaper och utomstående omständigheter. Men även att uppsöka och identifiera digitala behov kan begränsas eller underlättas beroende på folkbibliotekens möjligheter och förutsättningar (Kalebbo Nokrach 2020, s. 38). Denna studie ämnar förstå hur personal på folkbibliotek uppfattar digital inkludering och dess utmaningar. Samt hur begreppets innebörd ter sig i deras verksamhet och realiserar i praktiskt arbete utifrån lokalbefolkningens behov.

## 1.2 Bakgrund

I följande avsnitt presenteras bakgrundsinformation som är av betydelse för problemformulering i avsnitt 1.3. Utöver officiella dokument och bibliotekslagen presenteras även statistik relaterat till digitalisering i Sverige, rapporter och antologier som behandlar studiens ämnesområde.

### 1.2.1 Nationell biblioteksstrategi

År 2015 gav den då sittande regeringen Kungliga Biblioteket (KB) uppdraget, i samverkan med utomstående aktörer, att framställa ett underlag för den planerade nationella biblioteksstrategin (Kulturdepartementet 2022, s. 3). Syftet med att framställa en nationell strategi grundar sig i att hålla det allmänna biblioteksväsendet till en hög kvalité och främja samverkan bland verksamheterna genom att all verksamhet har en grund i strategin (Kulturdepartementet 2023). Underlaget redovisade biblioteksväsendets betydelse och uppdrag, samt en kartläggning av nuläget baserat på tidigare undersökningar av verksamheterna. Där kommande utmaningar och framtida behov, utmaningar och behovet av nationell samverkan belystes inom det allmänna biblioteksväsendet (Ibid.). I de båda texterna lyfts det allmänna biblioteksväsendets betydande roll. Bland annat beskrivs bibliotekens funktion för digital kompetensutveckling samt främjandet av digitala förmågor bland befolkningen som en viktig aktör (Kulturdepartementet 2022, s. 9, 22–23; Fichtelius et al 2019, s. 7–9, 12). De båda dokumenten belyser folkbiblioteken som en central aktör för främjandet av kritiskt tänkande, personlig aktion och medie- och informationskunnighet (MIK)- och informationsteknologiska kompetenser.

## 1.2.2 Bibliotekslag

Den svenska bibliotekslagen (2013:801) är ett styrdokument som gäller för hela allmänna biblioteksväsendet. Men som även specificerar särskilda verksamhetsmål för olika former av biblioteksverksamheter. För denna studie är majoriteten av lagen relevant gällande tillgänglighet, prioriterade målgrupper och fri kunskapsförmedling. Där bland annat §7 (Ibid.) specifikt yrkar för att folkbibliotek ska öka allmänhetens kunskap kring informationsteknologier (IT). Samt hur dessa förmågor kan användas för bildning och delaktighet i kulturlivet. Även §6 (Ibid.) yrkar för att folkbiblioteken ska vara anpassade tillgängliga utefter användarnas behov. Samt §2 (Ibid.) yrkar för att alla bibliotek ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till fri åsiktsbildning, bildning, upplysning och kunskapsförmedling.

## 1.2.3 Samhällets digitalisering

Gällande statistik över digitalisering och digitala vanor har Internetstiftelsen (2025) tagit fram den årliga statistiken ”Svenskar och internet 2025” och Myndigheten för digital förvaltning (2023) publicerar statistik återkommande i deras serie ”Perspektiv på digitalisering”. De båda statistiska underlagen visar på att det är främst äldre, pensionärer, personer med flera funktionsnedsättningar och medborgare födda utanför Europa som upplever påtagliga svårigheter gällande digitalisering, användningen av tekniska enheter och digitala tjänster (Internetstiftelsen 2025, s. 10–11; Myndigheten för digital förvaltning 2023, s. 12–13, 32–33). I Digidels (2024 s. 53–54) statistiska rapport redovisas olika områden som kan försvåra möjligheten att vara digital delaktig och beskriver hur bibliotek är nödvändiga för att fånga in personer som upplever digitala problem. Rapporten återger hur medmänskligt bemötande och gränsdragning även är viktigt för digitalt stöd, för att bistå med passande stöd. Det uppskattas att ca en tredjedel av den vuxna svenska befolkningen saknar åtminstone grundläggande digitala färdigheter (Myndigheten för digital förvaltning 2023, s. III-IV).

## 1.3 Problemformulering

En framstående aspekt av både den nationella biblioteksstrategin (2022) och bibliotekslagen är avsaknaden av bibliotekspersonalens perspektiv. Bibliotekslagen har kritiserats av biblioteksväsendet då det finns en upplevelse att lagen är för generell (Carlsson & Rivano Eckerdal 2014. 191–194). Samt att den inte inkluderar betydelsen av personalens sakkunnighet och arbete.

Samma kritik kan riktas mot strategin. Den är mer abstrakt eftersom den omfattar hela biblioteksväsendet. Eftersom det finns olika bibliotekstyper och olika huvudmän som har ansvar för verksamheterna är det bra att strategin kan anpassas utefter verksamheternas behov. Men det centrala problemet kvarstår, bibliotekspersonalens perspektiv saknas. Gällande delmålet i strategin, att biblioteken ska stärka förmågor att ta del av och värdera digital kunskap (Kulturdepartementet 2022, s. 41–46) finns det en tydlig avsaknad av bibliotekspersonalens perspektiv. Det redovisas att närmare 90% av Sveriges folkbibliotekspersonal är registrerade på Digiteket (Ibid.), som är en digital resursbank för fortbildning inom folkbibliotekssektorn. Men hur resursen använts eller bidragit till folkbibliotekspersonalens förmågor och arbete finns inte redovisat. Inte heller finns insikter, önskningsar eller bidrag från folkbibliotekspersonal som kan ge fler perspektiv på området kring digitalisering, i strategin och delmålen. Denna avsaknad reducerar målens innebörd och klargör inte hur de kan uppnås och vad som är realistiskt för folkbibliotekspersonal. Det finns tämligen lite forskning i svensk kontext som är baserad på perspektiv från folkbibliotekspersonal. I tidigare forskning som utförts i Sverige finns en genomgående konsensus att personalens kompetenser och erfarenheter är avgörande för att stödja lokalbefolkningens digitala utmaningar (Ohlsson Dahlqvist 2019, s. 21–26; Nordqvist & Wihlborg 2019, s. 1–4; Gustafsson & Wihlborg 2021, s. 40–41). Det är erfarenheter och tidigare kunskaper som ligger till grund för hur personalen bemöter nya eller återkommande digitala svårigheter. Forskning har påvisat att dessa förkunskaper hjälper personalen att själva vara medvetna om deras egna utvecklingsområden, hur de söker efter information och hur de kan vidareutveckla respektive verksamheter (Gustafsson & Wihlborg 2021, s. 36–38; Schwarz 2016, s. 62–66). Dessa förkunskaper och erfarenheter ringar forskningen in som avgörande för personalens arbete, men även för deras uppsökande och inkluderande verksamhet. Det är även dessa förmågor som kan ringa in utmaningar som kräver mer uppmärksamhet av bibliotekens huvudmän och nationella beslutstagare (Ibid.). Det saknas både forskning, men även saknas en insikt i folkbibliotekens arbete av aktörer utanför biblioteksväsendet. Forskning utmärker digitala kompetenser, informationshantering, kritiska förhållningssätt och MIK genomgående som viktiga förmågor för folkbibliotekspersonal att besitta. Både för personalen själva, men även för allmänheten överlag (Rivano Eckerdal & Sundin 2014, s. 11–17). Liknande resonemang återfinns även i internationell forskning, där kompetenser och förmågor är avgörande för att stödja lokalbefolkningen i deras digitala frågor (Martzoukou & Elliott 2016, s. 100–102; Rivano Eckerdal et al 2024, s. 207–210; Rebergen et al 2024, s. 10–13). Personalen kan bli mer av en medmänniska än sin professionella roll för viljan att hjälpa kan väga mer. Det är en balansgång mellan vad de kan hjälpa med och vad de borde hänvisa vidare (Stenmark 2016, s. 82–84). Som beskrivet i avsnitt 1.2.3 uppskattas det att en tredjedel av den vuxna svenska

befolkningen saknar åtminstone grundläggande digitala färdigheter (Myndigheten för digital förvaltning 2023, s. III-IV). I synnerhet kan försvårad tillgång till tekniska enheter, socioekonomiska och sociopolitiska förutsättningar påverka allmänhetens digitala deltagande. Om kraven att vara digitalt aktiv ökar, kommer även efterfrågan på digitalt stöd öka. Ska allmänhetens digitala kompetenser utvecklas behöver det finnas platser att vända sig till för fortbildning. Digidels (2024, s. 53–54) statistiska rapport lyfter folkbibliotekens möjligheter för att möta individer som upplever digitalt utanförskap med stöd utifrån deras utmaningar. Eftersom de både kan erbjuda stöd och tillgång till tekniska enheter. Folkbiblioteken och dess personal verkar alltså som centrala aktörer för fri tillgång till information, bildning och digital inkludering (Ibid.). Som en följd av kravet på ökande kompetenser kan mer ansvar läggas på bibliotek, eftersom de är fysiskt tillgängliga platser som även möter personer som blivit hänvisade till dem från andra myndigheter eller verksamheter (Biblioteksförningen 2025; Nordsten 2016, s. 12). Ytterligare en konsekvens av att folkbiblioteken hänvisas till som stöd är nämligen att myndigheter och verksamheter inte själva är medvetna om vilket stöd som de borde erbjuda eller bidra med (Ibid.). Denna avsaknad av insikt förekommer på både kommunal och regional nivå. Personal upplever att de saknar stöd eller riktlinjer att följa gällande digitalt stöd från huvudmän. Även att många huvudmän inte är medvetna om vad som sker i verksamheten och vilka resurser som för tillföras (Nordqvist & Wihlborg 2019, s. 20–25, 34–36; Gustafsson & Wihlborg 2021, s. 36–41; Islam, Rafi & Ahmad 2024, s. 827–828; Nordberg 2016, s. 27–32).

Digitaliseringen av samhället begränsar inte hela befolkningen, men den påverkar alla. Folkbibliotekspersonal har förstahandskunskap om allmänhetens behov. De möter besökare dagligen och kan bidra med insikter om hur deras verklighet ser ut. Hur digitaliseringen påverkar lokalbefolkningen och vilka insatser som krävs för att minska digitalt utanförskap. Personalens arbete för digital inkludering är ett medmänskligt och socialt rättvist uppdrag. Det saknas perspektiv från folkbibliotekspersonal runt om landet som beskriver deras förutsättningar, premisser och möjligheter. Särskilt behöver mindre kommuner uppmärksammas. De kan ha desto mer begränsade resurser och de digitala behoven kan komma skifta beroende på lokalbefolkningens behov och omständigheter. Digital inkludering sett ur folkbibliotekspersonalens perspektiv bidrar med en realistisk bild hur deras arbete påverkar livet av individer som upplever digitala svårigheter.

## 1.4 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka hur personal på folkbibliotek ser på arbetet med digital inkludering. Samt hur de ser på räckvidden av deras arbete för att möta lokalbefolkningens behov. Studien har sin grund i en kvalitativ metodologi och genom användningen av semistrukturerade intervjuer ämnar belysa personalens egna uppfattningar, syn och upplevelser i folkbiblioteksverksamheten. Det teoretiska ramverket som uppsatsen grundas sig i är kritisk pedagogik, teorin användes för att analysera det insamlade empiriska materialet.

1. Hur beskriver personalen sin syn på arbetet med digital inkludering, samt lokalbefolkningens behov av digitalt stöd?
2. Vilka färdigheter och kompetenser ser man sig inneha, alternativt sakna i förhållandet till arbetet med digital inkludering?
3. På vilka sätt kan personalens arbete för digital inkludering förstås utifrån teorin om kritisk pedagogik?

## 1.5 Avgränsningar

Studiens centrala fokus ligger vid personal på folkbibliotek, därmed har etableringen av kriterier för urval varit nödvändigt för att snäva in målgruppen. Då målsättningen var att finna respondenter runt om Sverige baserades valet på uppdelningen av de svenska landsdelarna Norrland, Svealand och Götaland (Högman 2022). Det andra steget var söka efter folkbibliotek inom kommuner med 25,000 eller färre invånare. För att undersöka perspektiv från mindre kommuner. Ytterligare en avgränsning som gjordes var att integrerade folk- och skolbibliotek har valts bort. Valet att inte ta med dessa bibliotek är dels baserat på styrdokument och tillgänglighet. Om ett integrerat folk- och skolbibliotek delar samma lokal behöver styrdokument kopplade till utbildning och skolverksamhet tas i åtanke (Digiteket 2024). Dessa dokument och verksamhetens fokus är då inte aktuellt för denna studie. Då skolor inte är allmänna platser, kan säkerhetsreglering och tillgänglighet försvåras för allmänheten om biblioteken ligger på skolområden. Obehöriga ska inte vistas på skolans område. I och med lagförslaget om en säker skola så ska säkerhetsregleringen stärkas och integrerade folk- och skolbibliotek har en mer ovisst framtid (Biblioteksbladet 2025; Skolverket 2025; Utbildningsdepartementet 2025). En säker skola är viktigt men för denna studie väljs dessa verksamheter bort. På grund av ovan beskrivna premisser.

## 1.6 Begreppsdefinitioner

Nedan följer en lista med särskilda begrepp, relaterade till studiens ämne, som återkommer under uppsatsen genomförande. Begreppsdefinitioner varierar ibland då de tolkas olika av respondenterna utifrån deras egna uppfattningar, detta tydliggörs då i texten.

### 1.6.1 Digital inkludering

Begreppet digital inkludering är mångsidigt både från ett individuellt perspektiv och ett mer generellt perspektiv. Det handlar om att samhällets funktioner och tjänster ska vara anpassade och tillgängliga för befolkningen så att alla kan använda dem utan hinder (Myndigheten för delaktighet 2025). Att arbeta för digital inkludering kan handla om att tillgängliggöra digital information så den når alla, att det finns anpassade medier, anordna evenemang och träffar för digitala frågor eller problem. Digital inkludering kan definieras på olika vis om respondenternas svar inte överensstämmer med denna definition kommer det att tydliggöras.

### 1.6.2 Medie- och informationskunnighet (MIK)

Media- och informationskunnighet (MIK) definieras utifrån två sammansatta begrepp. Informationskompetens innefattar olika förmågor som relaterar till att kunna söka, sammanställa, granska och värdera information. Dessutom möjligheten att både använda sig av informationen och lära sig av den (Rivano Eckerdal & Sundin 2014, Inledning). Medan mediekunnighet är riktat mot medier och produktionen av media. Det innefattar även en kunskap kring varför media produceras, hur produceras information, reflektera över deras betydelse och hur vi kan förhålla oss kritiska och granska kontexter till dess uppkomst (Ibid.).

### 1.6.3 Samhällets digitalisering

Med begreppet menas hur samhällets tjänster, tillgänglighet och fysiska närvaro som kontor eller mötesplatser digitaliseras och flyttas till plattformar online (Forslund 2020, s. 52–56).

### 1.6.4 Digitala resurser, plattformar- och tjänster

- I denna studie förekommer olika former av digitala resurser. Begreppen är relativt vaga eftersom de agerar som samlingsbegrepp och förklaras tydligare nedan. Det är främst två indelningar av digitala resurser, allmänna och bibliotek. Bibliotekens digitala resurser är exempelvis Biblio, Pressreader Cineasterna, Legimus och databaser m.fl. Medan allmänna digitala resurser kan innefatta sökmotorer, privata prenumerationer och datorprogram.

- Med digitala plattformar menas hemsidor som Försäkringskassan, Socialförvaltningen och sociala medier som Facebook och Tik Tok. Samt hemsidor för myndigheter, sjukvård/1177, banker, bibliotek och bloggar.

- Digitala tjänster hänvisar till tjänster som erbjuds digitalt. Som bankärenden, myndighetstjänster, digitala brevlådor, e- och ljudboksappar, filmtjänster, hemsidor som förvaltar ansökningar och övriga privatärenden.

### 1.6.5 Tekniska enheter

Med tekniska enheter menas datorer, smarta telefoner, surfplattor, smarta enheter, skrivare, scanners, VR glasögon, spelkonsoler och programmerbara robotar.

### 1.6.6 Folkbibliotekspersonal

Genom uppsatsen kommer termerna folkbibliotekspersonal eller personal på folkbibliotek användas. Detta eftersom det inte har varit avgörande om respondenterna har en biblioteks- och informationsvetenskaps utbildning eller ej. Utan det är deras upplevelser och åsikter som är centrala. Därav undviks termen folkbibliotekarie för att inkludera respondenter som arbetar på folkbibliotek men inte har en B&I utbildning i grunden.

## 1.7 Genomförande och disposition

Studien ämnar undersöka hur personal på folkbibliotek möter digitala problem i verksamheten och belysa deras arbete för att främja digital inkludering. Men även för att synliggöra deras egna upplevelser av arbetet och lokalbefolkningens behov av digitalt stöd. I detta kapitel har uppsatsens syfte utformats med bakgrund till problemområdet. I det andra kapitlet redovisas tidigare forskning som finns inom ämnesområdet, strukturerat utifrån tematiseringar av innehållet. Tredje kapitlet behandlar studiens teoretiska ramverk och dess grund inom Biblioteks- och informationsvetenskap (B&I). Där presenteras även Henry Giroux's teori om kritisk pedagogik som studiens teoretiska grund. I det fjärde kapitlet redovisas studiens metodologi där tillvägagångssätt, insamling av data och etiska åtaganden presenteras. Resultatet av de genomförda intervjuerna presenteras utifrån tematiseringar i det femte kapitlet. Efter det följer en analys av resultatet i sjätte kapitlet. Som i det sjunde kapitlet sammanfattas och besvarar frågeställningarna samt problemdiskussionen.

## Kapitel 2. Tidigare forskning

Både forskare och personal på folkbibliotek poängterar att personalens sakkunnighet och uppsökande arbete är viktiga aspekter av att nå ut och främja digital inkludering. Både inom B&I fältet och biblioteksväsendet betonas MIK och digitala kompetenser som nödvändiga för digital problemlösning och informationshantering. Men även biblioteksrummet har en viktig roll för att möjliggöra en plats för möte och stöd. Digital inkludering sett ur perspektivet av personalen på folkbibliotek har ökat under det senaste decenniet (Gustafsson & Wihlberg 2021; Nordberg 2016). Däremot finns det fortfarande en diskrepans, där forskning kring folkbibliotekens besökare förekommer oftare, gentemot uppsatsens fokusområde. I följande kapitel presenteras först en övergripande sammanfattning av forskningsområdet, följt av en tematiserad sammanfattning av den tidigare forskningen. Därefter en avslutande sammanfattning.

### 2.1 Folkbibliotek och digital inkludering

Folkbibliotek verkar som ett centralt nav för informationssökning, läsglädje, personlig bildning och en social mötesplats med aktiviteter och evenemang för allmänheten. Forskning som relaterar till digital inkludering började publiceras under 90-talet (Rebergen 2024). Även då började forskning publiceras angående folkbibliotekens betydelse i relation till den digitala utvecklingen. Forskning från tidigt 2000-tal reflekterar över bibliotekens relevans. I och med användning av internet som informationskälla kunde biblioteken tänkas bli meningslösa eftersom det fanns nya och snabba sätt att söka efter information eller umgås (D'Elia, Jörgensen & Woelfel 2002). Forskningen yrkade istället för att biblioteken skulle agera som ett komplement till digital informationssökning. De behövde följa med i den digitala och teknologiska utvecklingen för att bibehålla sin relevans och betydelse för besökare (Ibid.). Bibliotekens existensberättigande sågs förstärkas då personalen kunde vägleda och hjälpa med frågor relaterade till digitala problem. Den fysiska närvaron och det personliga mötet kunde inte ersättas av sökningar via internet. Det fanns fortfarande en stor tillit till bibliotekens verksamhet och personalens sakkunnighet för att motverka digitala klyftor, och idag vet vi att biblioteken har behållit sin relevans.

Centralt för både nutida och tidigare forskning är folkbibliotekspersonalens ansvarsområde, kompetenser och roll. Forskningen redovisar hur personalen upplever att de inte alltid har rätt kompetenser eller förmågor för att hjälpa besökares digitala problem, men även att det saknas

rätt förutsättningar, stöd från huvudmän och resurser för att arbeta med digital inkludering (Gustafsson & Wihlborg 2021; Martzoukou & Elliott 2016; Islam, Rafi & Ahmad 2024). Forskningen påpekar alltså att behovet för digitalt stöd efterfrågas men eftersom det saknas rätt förutsättningar, eller att frågor som ställs inte faller inom folkbibliotekens ansvarsområde kan de bli krångliga att hantera (Nordqvist & Wihlborg 2019).

## 2.2 Förutsättningar

Arbetet som folkbibliotekspersonal bedriver kräver förutsättningar för att arbeta mot verksamhetsmål. Det gäller både grundförutsättningar som att biblioteksrummet är tillgängligt för allmänheten, tillhandahålla ett brett bestånd, uppdaterad IT utrustning och att personalen har grundläggande digitala förmågor. Eller mer specifika förutsättningar som avancerade tekniska enheter eller specialkompetenser. I sin avhandling beskriver Ohlsson Dahlqvist (2019) den digitala utvecklingens inverkan på befolkningen och till ojämn informationstillgång. Hon beskriver bibliotekens offentliga rum som en stöttepelare för allmänheten och främjande av demokratiska rättigheter. På grund av deras resurser, tillgänglighet och personalens sakkunnighet. Digitaliseringen ställer högre krav på befolkningens MIK förmågor och förståelse för ett samhälle i förändring. Som en följd ökar förväntningar på bibliotekens tillgångar och personalens kompetenser och handlingsförmåga (Ibid.).

En framträdande konsensus inom forskningen, är att personal på folkbibliotek upplever sin yrkeserfarenhet, digitala kompetenser och kontakt med lokalbefolkningen som avgörande förutsättningar i verkan för digital inkludering. Dock att de upplever sig sakna möjligheter för digital vidareutbildning, både från beslutstagare och ekonomiskt stöd (Nordberg 2016; Gustafsson & Wihlborg 2021; Martzoukou & Elliott 2016). Både ur en svensk- och internationell kontext finns liknande upplevelse av att regeringar och andra beslutsorgan framställer folkbibliotek som en viktig institution, men de tillförser inte verksamheterna med tillräckliga resurser och förutsättningar för utveckling (Nordberg 2016; Gustafsson & Wihlborg 2021; Nordqvist & Wihlborg 2019; Islam, Rafi & Ahmad 2024; Rebergen et al 2024). Ur ett svenskt perspektiv kan även ekonomiskt stöd och kommunal samverkan variera beroende på kommunens storlek och politiskt engagemang (Nordqvist & Wihlborg 2019). Verksamheterna tillskrivs en central roll för att uppmåna utveckling av digitala kompetenser, kritiska och granskade förmågor och tillgång till tekniska enheter. Eftersom biblioteken tillhandahåller deras resurser ses de jämna ut olikheter som kommer utav dyr teknologi eller stabil digital infrastruktur som inte alltid är möjlig att ha i privat

ägo (Norberg 2016; Martzoukou & Elliott 2016; Islam, Rafi & Ahmad 2024). Socio-ekonomiska och geo-politiska omständigheter har en direkt inverkan på hur folkbibliotek kan arbeta för digital inkludering, då begränsad digital infrastruktur, kostnader, begränsat engagemang och investering i verksamheten från regional nivå kan hämma arbetet (Ibid.). Arbetet för digital inkludering kan även upplevas tudelat, för å ena sidan kan digitala resurser bistå många som behöver det med stöd, som exempelvis talbokstjänster eller uppläsningstjänster. Men å andra sidan måste dessa resurser köpas in, men sedan behövs tid och kunskap för att sätta sig in dess funktioner och hur den bäst kan erbjudas (Gustafsson & Wihlborg 2021).

## 2.3 Folkbibliotek som social infrastruktur

Med folkbibliotek som social infrastruktur beskriver Rivano Eckerdal et al (2023) att arbetet som bedrivs i verksamheten, mötet med besökare och svar på frågor eller hänvisningar bidrar till en levande social infrastruktur i verksamheten. Genom att erbjuda en plats för allmänheten att utveckla sina kunskaper eller enbart vara nyfikna kan ha en positiv effekt på verksamheten. Att ha ett levande biblioteksrum är viktigt både för att besökare ska kunna söka sig dit för kunskap och gemenskap men också för att använda sig av rummets resurser (Ibid.). Att ställa frågor och vara med och tycka och tänka om rummet anmärks i forskning vara viktigt både för personalens omvärldsbevakning och kontakt till besökare, men även för att besökaren ska få hjälp (Pilerot & Lindberg 2024). Det är även en del av infrastrukturens upprätthållning att dra gränser och hänvisa frågor till andra verksamheter. För att ge rätt information men även för att inte överbelasta folkbibliotekens arbete (Rivano Eckerdal et al 2023; Nordqvist & Wihlborg 2019). Den sociala infrastrukturen bjuder även in till mellanmänniska möten, där forskningen är överens om att möta olika personliga värderingar, åsikter, intressen och intergenerationella möten alla är viktiga för personer att utveckla sina egna kunskaper och utmanas av andras perspektiv (Audunson et al 2018). Tillfällen som arrangeras kring digital inkludering ses som möjligheter för mellanmänniska möten, höra andras åsikter och låta sig själv pröva något nytt. Lärandet som sker i en gemenskap är även viktigt för att skapa sociala kontakter bland sina medmänniskor. Men dessa tillfällen beskrivs även betydande för personalen, då de kan ta med sig kunskap och frågor och arbeta in dem i verksamheten (Norberg 2016; Audunson et al 2018). Folkbibliotekens fysiska närvaro verkar både främjande för litteracitet men är även viktig för digital inkludering kopplat till livslångt lärande (de Groot & Hackett 2003). Som tidigare forskning indikerat är det mellanmänniska mötet på folkbibliotek av betydelse, både för lokalbefolkningen och personalen. Eftersom

folkbibliotek kan vara en av de få fysiska platser som lokalbefolkningen kan vända sig till med digitala frågor, men även för att personalen kan använda sig av dessa möten som en omvärldsbevakning (Gustafsson & Wihlborg 2021; Rebergen et al 2024). Personalen som möter besökare och återkommande frågor beskriver att de kan ta med denna information och verkställa aktiviteter eller evenemang i verksamheten som efterfrågas (de Groot & Hackett 2003; Pilerot & Lindberg 2024). Infrastrukturen upprätthålls av en levande verksamhet, personalen och besökare och kan bara nå ut till fler och utvecklas i takt med samhällets behov om befolkningen besöker folkbibliotek och vara en aktör i vad som kan erbjudas eller läras ut. Ett problem som inte all forskning lyfter är dock vilka som missas i arbetet för digital inkludering. I sin rapport beskriver Nordberg att just barn och unga behöver inkluderas dem med, men att fokuset ofta faller på vuxna eller äldre istället eftersom de är den större målgruppen (Nordberg 2016)

## 2.4 Sammanfattning

Utmärkande för forskning utifrån personalens perspektiv är hur de själva upplever deras kompetenser och förmågor, gentemot hur övriga samhället gör det. Dels vad de faktiskt kan bistå med, men även vad de inte kan göra och vad de antas kunna lösa. Genomgående återges det hur deras sakkunnigheter, digitala förmågor och MIK förmågor är centrala för att främja digital inkludering. Även den sociala infrastrukturen som bibliotek erhåller och verksamheten upprätthåller är viktig för att söka stöd genom, möta nya kunskaper och utmana sina nuvarande förmågor och åsikter. Forskningen visar övervägande på att politiken och besluts som tas inte tar med personalens åsikter och behov. Digital inkludering är ett aktuellt ämne som folkbibliotek och personalen visar på behöver belysas mer. Eftersom arbetet inte enbart inkluderar allt fler i samhällets digitalisering utan även kan visa på kommande utmaningar eller arbetsområden som kräver mer uppmärksamhet. Som ökat stöd för yngre målgrupper, utveckling av grundläggande MIK förmågor och en ökad kompetensutveckling i personalstyrkan.

## Kapitel 3. Teori

I följande kapitel presenteras studiens teoretiska ramverk, den valda teorin och de teoretiska verktygen som används i analysen. Först presenteras en övergripande blick av kritisk teori (Critical theory) som teorin om kritisk pedagogik (Critical pedagogy) tar avstamp i. Dessutom beskrivs teorins förankring inom Biblioteks- och informationsvetenskap (B&I) som ett interdisciplinärt fält. Därefter presenteras Henry Girouxs (2011) idéer och bidrag till teorin om kritisk pedagogik. Även Yunus Eryaman (2010) kapitel om Girouxs teorier och transformativa bibliotek tas med som komplement. Koncepten av social förändring, kritiska förmågor och egenmakt presenteras dessutom i samband med teorin. I slutet av kapitlet sker en sammanfattning.

### 3.1 Teoretiskt ramverk

Kritisk teori (Critical theory) anses ha sin början inom Frankfurtskolan under 1930-talet (Leckie & Buschman 2010, s. VIII-VIII). Teorin utvecklades med viljan att förstå hur historiska skeenden hade en bidragande effekt på samhällelig utveckling och maktskillnader. Eftersom andra teorier på den tiden utgick då från problematiska historiska antaganden utan åtanke på pluralism eller social rättvisa. Och hur samhället då kunde förstås utifrån relationen till samhällsvetenskap och vice versa (Ibid.). Alltså började kritisk teori utvecklas och användas för att ifrågasätta orättvisor och dekonstruera förtryckande maktstrukturer. Ett centralt fokus ligger runt det sociala och motsättningen av hegemoni inom socioekonomiska system, samt att verka för att stärka kulturer och pluralism som hämmades av förtryck. Konkret handlar kritisk teori om att exponera asymmetriska maktstrukturer genom kritisk värdering, och ifrågasätta etablissemang som fortsätter att förtrycka marginaliserade och utsatta grupper. Med syftet att blotta förtryckande makter och verka mot orättvisa makter (Leckie & Bushman 2010, s. VIII-X). Teorin ämnar införliva emancipatoriska krafter för marginaliserade och utsatta grupper genom kritiska förmågor och motståndskraft, som i sin tur leder till egenmakt. Kritisk teori som teoretiskt verktyg kan återfinnas genom olika delar av B&I som interdisciplinärt fält. Leckie & Bushman (2010) återger att kritisk teori är behövligt inom B&I och att det kan appliceras på olika sätt. Idag är MIK och informationsvetenskap viktiga kunskaper och förmågor för att bearbeta information. Författarna menar att genom användningen av kritisk teori så kan bakomliggande faktorer och påverkningar granskas mer kritiskt och sättas i kontexter av förtryck och utnyttjande (Ibid.). Vidare hjälper

kritisk teori oss att fördjupa vår kunskap och återkomma till redan etablerad information, metoder eller tillvägagångsätt som är praxis inom fältet med nya perspektiv som utmanar och utvecklar både ämnesområdet men även etablerad ämneskunskap (Leckie & Buschman 2010, s. XII). För denna studie blir ifrågasättande och fördjupad kunskap viktiga premisser. Eftersom digital inkludering innefattar att styrka utsatta personers digitala förmågor. Men även att personalens egna kompetenser kan uppmuntra och transformera kunskap tillsammans med besökare. Samt om teorierna och verktygen kan identifiera delar av resultatet som pekar på social rättvisa och sänkta trösklar för utsatta grupper genom stöd och kunskapande.

### 3.2 Kritisk pedagogik och teoretiska verktyg

Utbildning och pedagogiska praktiker är fundamentala inom kritisk pedagogik. För att främja och skapa möjligheter för individer, att utveckla sina kritiska kompetenser, kunna reflektera över beslut, ha en bred kunskap och vara villiga att agera socialt ansvariga menar Giroux (2011, s. 3). Giroux motsatte sig att pedagogik enbart skulle vara ett verktyg som lärare använde sig av för att överföra kunskaper, utan bearbetning, till elever. Istället yrkade han för att kunskapen kunde transformeras tillsammans snarare än enbart acceptera den (Giroux 2011, s. 72). På så vis bearbetar man den inlärd kunskapen men kan även ifrågasätta hur vi vet något och hur det vi vet kan påverka andra. Att koppla den till upplevelser och tankar som eleverna hade skulle uppmuntra dem som sociala och politiska aktörer, eftersom den transformativa kunskapen de skapat tillsammans satte tankar och perspektiv i kontext utifrån både deras egna men även sina kamraters kunskaper. Och genom de kritiska komponenterna uppmuntra dem att motsätta sig sociala orättvisor, granska och kritiskt bearbeta vedertagen allmänskunskap (Ibid.).

Den kritiska pedagogikens principer ämnar undersöka, analysera texter, sociala relationer, institutioner och normer för att synliggöra hur makt manifesterar sig både institutionellt och symboliskt inom samhället. Exempelvis i skolor eller utbildning, och hur dessa upprätthåller praxis, styrker nyliberalistiska framgångar som individualism som stagnerar allmän utveckling på grund av redan etablerade ramar och hierarkier (Giroux 2011, s. 4). Även att de med störst makt och inflytande skulle ha större tillgång till resurser och möjligheter genom sin position i samhället. Detta kan motsättas genom att de med makt, som lärare, skulle ifrågasätta hur kunskap lärdes ut och vad som inte lärdes ut (Ibid.) Således, utvecklade Giroux teorier om kritisk pedagogik som skulle främja en stärkt, och radikal demokrati. Där jämlikhet och rättvisa betonas men även förståelsen av att demokratisk rättvisa inte har ett slutmål, utan fortsätter oändligt (Giroux 2011, s.

5–6). Giroux önskar belysa hur sociala relationer, värderingar och kunskap är alla på ett eller annat vis är kopplade till makt. Samt införliva en förståelse om hur individer eller grupper själva konstruera en förståelse hur de själva kan bidra till samhället och motverka orättvisor genom pedagogik (Giroux 2011, s. 72).

### 3.2.1 Gränspedagogik

Kopplat till kritisk pedagogik återfinns gränspedagogik. Den handlar om att identifiera olika gränser som kan vara sociala, samhällseliga eller normativa och utmana dem. För att ge chanser till så kallade ”gränskorsare” (Border crossers). De är personer som rör sig över gränser och förstå sig på alternativa verkligheter och kunskaper (Yunus Eryaman 2010, s. 135). Giroux menar att eftersom ekonomisk och politisk makt är ojämnt fördelad i samhället gynnas de som har mest inflytande och makt av fördelarna. Samt att dessa fördelar inte når marginaliserade grupper. Genom att dekonstruera gränser som kan vara sociala, kulturella, politiska eller institutionella möjliggörs korsande av dessa gränser för utsatta och marginaliserade grupper. Ett tudelat exempel är användningen av tekniska enheter eller så kallade ICT:s (Information Communication Technologies). Å ena sidan så kan ICT:s som datorer korsa sociala, kulturella, politiska och geografiska gränser och många kan delta. Däremot har de även effekten av att skapa en obalans kring informationstillgång, hämma demokratiska upplevelser och egen kunskapsinhämtning eftersom ICT:s inte är tillgängliga för alla (Ibid.). Som konsekvens kan hegemonier med moderna värderingar och åsikter stärkas. Eftersom de som har inflytande, räckvidd och engagerande nätverk har möjlighet att ta plats (Yunus Eryaman 2010, s. 133).

Sammantaget handlar Girouxs gränspedagogik om att identifiera gränser, utmana dem genom kunskap och förståelse för alternativa verkligheter som annars kan vara underrepresenterade. Att visa på olika former av kunskap, exempelvis allt från mer akademiska texter till populär skönlitteratur, gör kunskap tillgängligt på olika nivåer och bidrar med breddad kunskap (Yunus Eryaman 2010, s. 135). Genom att utmana gränser och uppmuntra till gränskorning på olika vis och införliva egenmakt bland marginaliserade eller utsatta grupper kan även deras demokratiska rättigheter främjas genom olika möjligheter och motverkan av förtryckande makter breddas genom att fler tar till sig andras alternativa verkligheter och utmaningar (Yunus Eryaman 2010, s. 134)

### 3.2.2 Transformativt lärande

Transformativt lärande handlar om att bearbeta information. Utifrån denna bearbetning utvinna något gemensamt under processen, finna nya infallsvinklar och möjligt att ställa sig kritisk

till det som bearbetas. Att lära sig tillsammans genom varandra. Giroux menar att personer behöver gå bortom att bara förstå något och involverar känslor, värderingar, åsikter och kan uttrycka detta, då sker en transformering (2011, s. 82–84). Även att sätta något i olika kontexter och utifrån detta finna luckor, gap eller felaktigheter som är bidragande till att kunna uttrycka och diskutera kunskap sinsemellan (Giroux 2011, s. 74–75). I sitt kapitel återger Yunus Eryaman (2010, s. 134) Girouxs åsikt att det måste finnas platser där utsatta grupper kan få finna rum och utrymme för att uttrycka sig själva och känna att de också är en del av samhället som egna aktörer. Samt Girouxs tanke att kombinera moderna analyser av samhället och med post-moderna omtankar rörande heterogenitet (Yunus Eryaman 2010, s. 135). Det vill säga att använda moderna teorier för att analysera och undersöka hur samhället fungerar genom att använda sig av post-koloniala, feministiska eller intersektionella perspektiv. Genom detta tillvägagångssätt och omtanke för olikheter möjliggörs utrymme för transformering av kunskap och emancipatoriska tankar och ageranden. Det transformativa lärandet sker genom samtal och istället för att en person förmedlar till en annan, så kan samtal sinsemellan främja utveckling och meningsskapande tillsammans (Yunus Eryaman 2010, s. 139). Att förstå sig på varandras liv och gemensamt våga pröva sig fram till kritisk reflektion eller problemlösning som även kan bidra till social förändring och förståelse för andras kunskaper och värderingar.

### 3.3 Kritisk pedagogik på folkbibliotek

En utmaning med Girouxs teori om kritisk pedagogik för denna studie är teorins utgångspunkt från ett skol- och utbildningsperspektiv. Där finns en konkret lärarroll och elevroll. Att översätta detta till folkbibliotek är möjligt för de har en del likheter, med det finns även framstående skillnader. En utmaning är att översätta lärare till personal på biblioteket och eleven till besökare. Där först frågan om kontinuitet och resurser bör lyftas. En förutsättning som lärare kan ha är kontinuitet. De möter elever, har avsatta tider för undervisning och interagerar med samma personer under en längre. Medan personal på bibliotek inte alltid arbetar med samma besökare kontinuerligt och under långa perioder av avsatt tid för undervisning. Vilket innebär andra premisser att arbeta för att utveckla elevernas kritiska- och värderande förmågor under en längre tid. En fördel kan tänkas vara att eftersom personal på folkbibliotek inte måste följa läroplaner eller betygsätta elevers prestationer. Även om biblioteksplanerna styr delar av arbetet, så kan personalen tänkas ha mer frihet i sitt arbete. En fördel med teorin för båda perspektiven är det mellanmänskliga mötet. De båda rollerna möter människor dagligen och de har olika frågor och behov,

där den kritiska pedagogiken kan tänkas användas. Även uppmana till att lära sig mer och alternativ kunskap, utifrån andras åsikter, förutsättningar och utgå från kritiska förmågor. De båda professionerna arbetar för att bilda och hjälpa individer till en förståelse genom sänkta trösklar, anpassat lärande och utmaning av kunskaper och en förståelse av omvärlden.

### 3.4 Sammanfattning

Även om valet av kritisk pedagogik som teori medför utmaningar med översättningen till personalens upplevelser, har teorin ändå starka kopplingar till folkbibliotekens kärnvärden. Dessutom delar folkbibliotekens verksamhet och teorin en viktig koppling, arbeta för marginaliserade grupper och bibliotekens prioriterade målgrupper. Främja egenmakt och verka för sociala förändring, både för individuella personer men även i större gemenskaper genom fri tillgång till omvärlden och arbeta för att utjämna skillnader och orättvisor. Rent konkret kommer den kritisk pedagogiken operationaliseras i flera steg. Först kommer det sammanställda resultatet analyseras genom appliceringen av kritisk pedagogik. Därefter kommer gränspedagogik och transformativt lärande användas för att mer ingående analysera resultatet, och hur det kan kopplas till de teoretiska verktygen. Även koncepten av egenmakt, kritiska komponenter och social förändring används som komplement genomgående för att understryka delar av resultatet som kan ses som delar av dessa koncept. Både delar av resultatet som kan länkas med teorin eller som avviker från den kommer tas upp.

## Kapitel 4. Metod

I följande kapitel av studien redovisas metodval, empiriskt material och tänkt datainsamling. Även avgränsningar rörande valen av folkbibliotek och övrigt empiriskt material beskrivs. Samt urval och den valda analysmetoden kommer redovisas, även utmaningarna med metoden tas upp.

### 4.1 Metodval

Studien präglas av ett kvalitativt tillvägagångssätt, då respondenternas upplevelser och tolkningar av den sociala omvärlden är centralt. Även deras erfarenheter och yrkeskompetenser i relation till folkbibliotek lyfts fram genom ett kvalitativt tillvägagångssätt (Bryman 2016, s. 61–62). Genomförandet av den kvalitativa undersökningen kommer ske genom digitala semistrukturerade intervjuer. Valet av denna metod grundar sig i att semistrukturerade intervjuer utgår från frågor eller teman med en övergripande abstraktionsnivå. Vilket betyder att respondenten kan få mer utrymme att tolka och reflektera över frågorna. Esaiasson et al (2017, s. 272–274) poängterar att användningen av en intervjuguide med planerade frågor och följdfrågor kan hjälpa intervjun drivas framåt. Dessutom berörs flera olika områden som intervjun ämnar söka svar på, en utmaning är att frågorna inte ska bli för planerade eller rigida. Respondenternas svar behöver tillåtas röra sig i olika riktningar men ändå ha en grund i en fråga. De ska dessutom ha möjligheten att svara på samma frågor, så en viss struktur behövs för att ge svar på problemformuleringen och frågeställningarna. Men det sker utifrån deras tolkning. Ytterligare en utmaning är att intervjuaren inte leda frågorna eller söka efter särskilda svar, utan enbart anteckna vad respondenten svarar (Esiasson et al 2017, s. 273–276). För att klara av dessa utmaningar skapas intervjuguiden och min egna uppgift blir att lyssna och inte förklara. Bryman (2016, s. 260, 561–564) menar han att det kvalitativa tillvägagångssättet är optimalt för att nå respondentens perspektiv, dessutom så uppmanar de mer abstrakta frågorna till reflektion och kritiskt tänkande. Då människan alltid utvecklas, uppfattar och tolkar världen runt om sig och kontinuerligt lär sig och samlar på erfarenheter så är dessa perspektiv värdefulla för att få ett gräsrotsperspektiv. Vilket för denna studie lämpar sig väl med det tänkta ändamålet.

### 4.1.1 Urval

För denna undersökning har olika urval gjorts för att begränsa mängden av empiriskt material, och förhålla sig till studiens ämnesområde. Även etableringen av kriterier gällande valet av folkbibliotek och geografisk position har underlättat urvalsprocessen. Ett stort antal verksamheter kontaktades med frågan om medverkan i uppsatsen. På grund av ett regionsomfattande byte av bibliotekssystem var det inte möjligt att komma i kontakt med verksamheter i alla områden. Trots detta kunde sex respondenter delta i studien. Varav en respondent arbetar inom en kommun vars befolkningsmängd översteg 25,000 invånare. Detta undantag gjordes för att inkludera respondenter bland de olika landsdelarna som kunde bidra med olika perspektiv och infallsvinklar. Anledningen till varför folkbibliotek valdes var för denna studie var för att verksamheten riktar sig mot många olika målgrupper, det förekommer ofta digitala tillfällen för besökare, det finns digitala resurser för allmänhetens bruk och sett ur ett tillgänglighetsperspektiv så finns det folkbibliotek i alla kommuner som alla får använda sig av. Lärosätesbibliotek eller specialbibliotek, som sjukhusbibliotek, har inte samma programverksamhet kring digital inkludering som folkbibliotek kan ha. Därav fanns det mer anledning att utgå från folkbibliotek som utgångspunkt.

### 4.1.2 Etik

Under studiens genomförande togs flera beslut gällande etiska överväganden, för att förhålla sig till Vetenskapsrådets (2024) riktlinjer för god forskningssed. Vid initial kontakt med möjliga respondenter beskrevs studiens syfte, att deltagande var frivilligt och vad deras medverkan skulle innebära. De informerades även om möjligheten att anonymiseras samt att de kunde dra tillbaka sitt samtycke till medverkan när som helst (Vetenskapsrådet 2024, s. 62–64). Inför de digitala intervjuerna informerades respondenterna om inspelningens start och slut, samt att videon skulle raderas direkt då den inte behövde sparas (Vetenskapsrådet 2024, s. 63). De gjordes även medvetna att min telefon också spelade in samtalet, som reserv om ljudfilen från Zoom inte skulle vara användbar. Ljudfilerna testades efter intervjun och de alla användbara så filerna på min telefon raderades. För att förhålla sig till EU:s dataskyddsförordning (Vetenskapsrådet 2024, s. 66–67) skickades personuppgiftsblanketter ut till respondenterna. Där beskrevs vilka personuppgifter som behandlades i studien samt hur lagringen av inspelningarna skulle ske. Samt att inga personuppgifter skulle spridas, endast jag hade tillgång till filerna som raderas efter studiens avslut. Avslutningsvis, för att respektera respondenternas personliga integritet så har både deras namn och arbetsplats anonymiserats (Vetenskapsrådet 2024, s. 86).

## 4.2 Datainsamling och intervjumetod

Datainsamlingen till denna undersökning har anpassats efter olika upptäckter, avgränsningar och urvalsprocesser. Den främsta insamlingen av empiri skedde genom intervjuerna. Intervjuerna genomfördes digitalt därefter transkriberades därefter samtalen och anonymiserades. Vidare har statistik rörande svenskers internetvanor och digitalisering samlats in som underlag från bland annat Internetstiftelsen (2025) och Myndigheten för digital förvaltning (2023). Övrigt material som officiella dokument och strategier har hämtats direkt från respektive myndighets hemsida. Digitala sökningar som utförts under tidigare moment på terminen har varit till stöd för nya sökningar i databaser som LISA, Scopus, Web of Science och SöderScholar. Artiklar från digitala publikationer har samlats in från Biblioteksbladet och Digiteket. Denna kartläggning och bakgrundskunskap har varit ett stöd till utformningen av intervjuguiden. Intervjuguiden, utformades med problemformuleringen, frågeställningarna och förkunskaper som utgångspunkt. Eftersom intervjun inte skulle ha en akademisk ton anpassades studiens frågor och problemformulering genom att brytas ned i mindre eller mer abstrakta frågor. Vanskliga begrepp och termer omformulerades och bröts ned i beståndsdelar. Innan intervjuerna började påmindes respondenterna om att det inte fanns korrekta eller felaktiga svar, deras egna tankar och reflektioner var av intresse och uppmuntrades (Esaiasson 2017, s. 246–247).

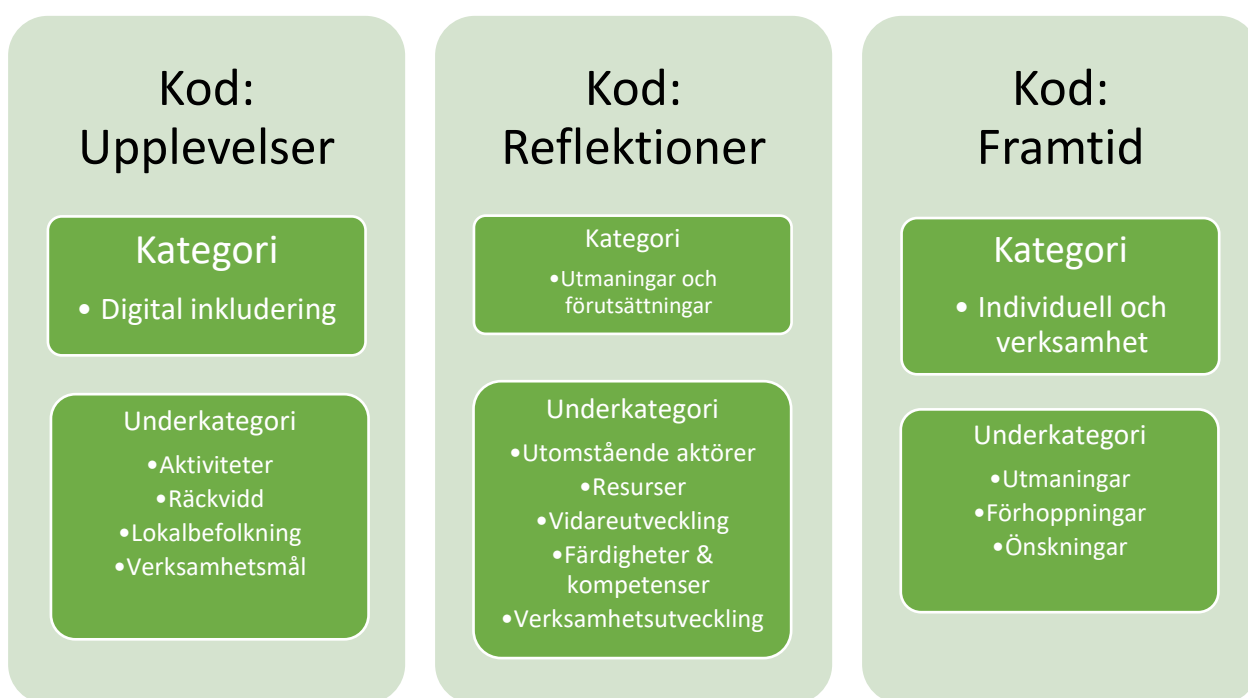
## 4.3 Presentation av data

Det empiriska materialet i studien utgörs av sex transkriberade intervjuer digitalt utförda under oktober månad 2025. Respondenternas namn och arbetsplats har alla anonymiserats. Så namnen som förekommer är pseudonymer och respektive verksamhet har generaliserats utifrån deras geografiska position. Andra förekommande namn, platser, aktiviteter eller aktörer som kan tänkas vara identifierbara har generaliserats till en sådan mån att de fortfarande behåller dess innebörd. Respondenterna har alla lång erfarenhet av att arbeta på folkbibliotek. Dessutom har flera av dem arbetat på skolbibliotek sedan tidigare. De har alla olika befattningar som varierar mellan specifika arbetsområden, ansvar för verksamhetsutveckling och mer digitalt ansvar. Alla respondenter utöver Martin är verksamma inom kommuner som har färre än 25,000 invånare.

Norrland	Svealand	Götaland
Östra - Martin	Östra - Beatrice	Östra - Karl
	Västra - Susanne	Västra - Fredrik
	Västra - Tina	

## 4.4 Analysmetod

Studiens insamlade empiriska material har analyserats genom en kvalitativ innehållsanalys. Valet av analysmetoden baserades delvis på uppsatsens ämnesområde, ansats och insamlingsmetoderna. Innehållsanalys i sin grund är menat att användas för att systematiskt granska och värdera innehållet i texter, särskilt större mängder av material. Där innehållet bryts ned och kan kategoriseras utefter forskningsfrågor (Boréus & Kohl 2018, s. 50–52). För denna analys utformades ett kodschema som delvis var baserat utifrån studiens frågeställningar. Schemat presenteras i slutet av detta avsnitt. Syftet för att utforma ett kodschema var för att strukturera upp det empiriska materialet till hanterbara mängder. Och utifrån koderna finna återkommande mönster, teman eller upplevelser bland respondenternas svar. Därefter kunde betydande innebörder, liknelser och skillnader jämföras och analyseras (Ibid.). Utförandet av innehållsanalysen skedde genom att först börja sortera svaren från respondenterna utifrån kodschemat. Vidare användes schemats kategorier och underkategorier för ännu en gång strukturera- och tematisera svaren (Ibid.). För analysen användes termerna och fraserna för att ringa in svar som ansågs tillhöra respektive kod. Ingen kod utformades för den teoretiska analysen, utan en tematisering med både resultatet och teorierna i åtanke gjordes. Först gjordes en övergripande analys hur resultatet kunde förstås utifrån kritisk pedagogik. Därefter följde en mer fokuserad analys av resultatet utifrån teorierna gräns pedagogik och transformativ lärande. Som sedan resulterade i en avslutade diskussion kring teorins applicering i det sjunde kapitlet.



#### 4.4.1 Utmaningar och validitet

Viktigt för alla former av analysmetoder och redovisning av resultat är att ha en kritisk inställning gällande opartiskhet och validitet (Boréus & Kohl 2018, s. 80–82). Eftersom resultatet som sammanställts utgår från personliga perspektiv, åsikter och upplevelser är resultatet inte absolut sanning. Respondenternas svar, men även min egna sammanställning kan tänkas partisk eftersom den utgår från särskilda frågor och tema som jag själv utarbetat och bestämt. Ytterligare en punkt att tänka på är validiteten av analysen, eftersom realiteten kan sättas före validiteten på svaren i en kvalitativ innehållsanalys (Ibid.). Alltså att ord eller frasers förekomst och hur konsekvent de förekommer är betydande, även om frekvensen kan förändras över tid. Eftersom validiteten bedöms i varje fall, är det en utmaning att svaren inte tas ur deras sammanhang och miss-tolkas i analysen. Meningen med att kategorisera det insamlade materialet och jämföra svaren är inte för att, som ur en positivistisk ansats, finna en objektiv sanning bland respondenternas svar genom ord eller frasfrekvens. Utan för att strukturera upp svaren och återfinna teman eller liknande upplevelser som kan kopplas till digital inkludering.

## Kapitel 5. Resultat

I följande kapitel redovisas resultatet från de sex intervjuerna. Koderna från avsnitt 4.5 användes under bearbetningen av respondenternas svar. De användes för att söka ut teman och möjliga likheter eller skillnader från transkriberingarna. Denna genomgång av svaren och appliceringen av koderna, kategorierna och underkategorierna mynnade ut till detta kapitelstemat: folkbiblioteken och digital inkludering, digitalt stöd, respondenternas förmågor och ansvar, aktiviteter och samarbete, den traditionella bilden av folkbibliotek och avslutningsvis respondenternas svar om utmaningar, förutsättningar och framtidsutsikt. Respondenternas svar kommer presenteras både i citatform och övergripande sammanfattningar. Kapitel avslutas med en sammanfattning.

### 5.1 Folkbiblioteken och digital inkludering

Vid början av intervjuerna ombads respondenterna beskriva sina respektive verksamheter, både det fysiska biblioteksrummet och deras digitala resurser. De beskrev respektive bibliotek som en kravlös mötesplats för lokalbefolkningen. Alla respondenter hade även datorer och skrivare som besökare kunde använda sig av. Flera av dem berättade att de även hade programmerbara robotar, VR glasögon och spelkonsoler som främst används av barn och ungdomar. Gällande digitala resurser som biblioteken tillhandahåller nämnde alla respondenter att det var främst ljud- och e-bokstjänsten Biblio som var mest efterfrågad av besökare. Beatrice berättade att talbokstjänsten Legimus ofta efterfrågas, främst av föräldrar med barn som har lässvårigheter. Både Fredrik och Beatrice berättade att användningen av den digitala tidningstjänsten PressReader har minskat kraftigt och inte är hållbart att fortsätta betala för den tjänsten. Medan Biblio och filmtjänsterna Viddla och Cineasterna efterfrågas allt mer. Respondenterna berättade att de använde sig av begreppet digital inkludering, eller digital delaktighet, i deras verksamheter. Att det fanns med i respektive biblioteksplan men att det var mer eller mindre utförligt beskrivet. Begreppen användes ofta i samband med e-eMedborgarveckan berättade Karl samt att arrangera tillfällen för digitalt stöd. Arbetet för digital inkludering återfinns genomgående i verksamheterna och sker ofta naturligt i stunden så det kan vara svårt att konkret skriva ut verksamhetsmål kring ämnet. Respondenterna beskriver att de utgår från lokalbefolkningens behov, därav kan digitala mål i verksamhetsplaner skilja sig. Eftersom det finns en heterogenitet både bland respondenternas

verksamheter och besökarnas behov. Martin beskrev att begreppen togs med i utformningen av biblioteksplanen och deras verksamhetsmål. Men att personalen inte läser om planen nitiskt, utan använder den mer vid behov eller om de vill arbeta med ett verksamhetsområde lite extra. Då kan de läsa om den och ta med begreppen in i arbetet eller basera ett evenemang på exempelvis digital inkludering. Respondenterna fick frågan hur dem tolkar begreppet digital inkludering. Sammantaget svarade dem alla liknande, Susanne beskrev tolkade begreppet som att försöka sänka trösklar och genom verksamheten anpassa och stötta dem som behöver stöd. Tina tyckte digital inkludering handlade om att göra tjänster, samhällsfunktioner, internet och digitala verktyg så tillgängliga dem kan göra dem för lokalbefolkningen. Tillgängligheten beskrev Beatrice är nödvändig eftersom om en person inte kan använda sig av tekniska enheter så begränsas deras möjligheter att delta digital och i samhället överlag. Hon beskrev även att digital inkludering är betydelsefullt för att personer ska få tillräckligt mycket stöd så de kan delta i samhället på samma villkor.

Det handlar ju om att upprätthålla någon slags miniminivå hos allmänheten i stort. [...] någon miniminivå för kunskaper och praktisk. Erfarenhet av handhavande av digitala verktyg, sånt som är praktiska grejer [...] det är som om någon aldrig har varit i ett kök ska laga mat. Det är massa grejer, hur sätter man på spisen och bara en stekspade. Det är ju samma sak med en dator, en mobil eller vad det nu kan vara. För vissa då (Karl)

Fredrik berättade att han tyckte arbetet för digital inkludering handlade om att folkbiblioteks-personalen aktivt arbetar för lokalbefolkningens möjlighet att vara aktiva medborgare och kunna använda sig av digitala tjänster utifrån deras personliga förutsättningar. Martin beskrev digital inkludering liknande, han tyckte också att det var viktigt att uppmärksamma personers olika förutsättningar och utgå från dem för att ge stöd. Han tyckte även att det var viktigt att samverka mellan olika verksamheter inom samhället och kommunen ökade. Eftersom folkbiblioteken inte alltid har möjlighet för att hjälpa med alla frågor som inkommer. Men att de kan bli den första instansen som lokalbefolkningen vänder sig till med digitala frågor.

Där tänker jag väl att vi är ju ett ställe som ser sånt [digitala behov]. Jag menar, på många ställen så är det ju digitala vägar in eller ingen väg in. Vi ser behov på ett annat sätt än många andra gör. I och med att vi är en fysisk öppen plats som många vänder sig till. (Martin)

Genomgående beskrev respondenterna att deras verksamheter erhåller en hög tillit bland lokalbefolkningarna, och de tolkar denna tillit som en anledning till varför många vänder sig till dem med frågor. De alla ställer sig positiva till detta förtroende och menar att det är en viktig del av arbetet, att ha en god kontakt med samhället runtom. Men att det även leder till att de får ta sig an frågor som andra verksamheter, organisationer, föreningar eller myndigheter ska ansvara för.

Eftersom de är svårare att komma i kontakt med. Sammantaget delar respondenterna liknande upplevelser av vad digital inkludering kan betyda. Ingen särskild målgrupp nämns uttryckligen som i behov av mer digitalt stöd än andra. Men genomgående är det främst äldre personer respondenterna beskrev som kan uppleva digitalt utanförskap.

## 5.2 Digitalt stöd i biblioteksrummet

En betydande av intervjun behandlade respondenternas interaktion, kontakt och stöd till lokalbefolkningen. Karl berättade att frågor om digitala problem ställs främst över informationsdisken. Men att besökare också kunde ställa en fråga var som i biblioteksrummet. Susanne berättade att om det är en fråga som gäller ett digitalt- eller tekniskt problem är det vanligt att det är något som behöver lösas i stunden. Utifrån erfarenhet så brukar få delta i förebyggande digitala och tekniska tillfällen som biblioteken anordnar. Eftersom kursen är mer omfattande och inte löser enstaka problem, utan ämnar bygga upp en grund, och detta kan vara ett hinder för att det är få som deltar i kursen. Hon berättade att det krävs en kritisk insikt i sina egna förmågor för att veta om de behöver förbättras eller ej. Tina som ofta arbetar med digitala frågor, beskrev att många frågor kan lösas över informationsdisken, men att vissa frågor kräver mer för att besvara.

[D]et kommer ju mycket frågor och det är många som har problem vid datorerna, eller för att få mobilerna att fungera. Och det handlar inte alltid om att det är något problem med appen eller så. Utan det är användarupplevelse. [...] en stor del av det här med digital handledning, det är att lära känna människor. Och lista ut vad de har med sig sedan tidigare, vad de kan, och vad de har missförstått. För det kan finnas mycket de tror de kan eller vice versa. (Tina)

Den mellanmännsliga kontakten träder fram som en viktig del i arbetet för digitalt stöd, Martin berättade att uppmåna besökare att våga fråga, våga testa och våga göra fel är en grundläggande del av att främja digital inkludering. Både han och Tina beskrev att det var väldigt viktigt att förklara för någon som söker digitalt stöd att de inte är till besvär eller skapar problem för personalen. Att möta besökare med öppenhet visar på att det finns hjälp och att de också har rätt att få hjälp med sina frågor. Martin berättade att en stor del av arbetet handlar om att arbeta med personers självförtroende och uppmuntra dem att våga utmana sina digitala kunskaper. Men att personer som upplever digitala svårigheter ofta blir mer avskräckta eller har negativa föreställningar till teknik och digitala tjänster på grund av berättelse om bedrägerier eller sociala medier och nyheter. Att dessa föreställningar begränsar hur mycket en person vågar testa eller göra av rädslan att något går fel. Han beskrev även en aspekt som övriga respondenter också tagit upp, att personer som har digitala- eller tekniska svårigheter, eller lever i digitalt utanförskap, har

mycket internaliserad skam. Att andra kan och inte dem, bidrar till lägre självförtroende och minskad önskan om att pröva utmana sina digitala kunskaper. men att dem själva inte. Både Martin och Tina hade funnit genom utvärderingar att erbjuda bokningsbara tider för digitalt stöd är gynnsamt för både dem och den som bokar ett tillfälle. De själva hinner förbereda sig genom att veta vad som efterfrågas och personen som söker hjälp får mer tid arbeta med problemet. Tina berättade också att ha uppföljande tillfällen är bra eftersom hon kan ge personen uppgifter. Dessa uppgifter varierar men har en koppling till deras ursprungliga anledning till att söka hjälp. De ska alltså pröva arbeta med uppgifterna hemma i träningssyfte. När de kommer tillbaka till nästa bokade tid så har de fått tid att utforska det dem tycker är svårt och kommer med fler frågor. Tina berättade att denna självständiga träning ofta leder till att personen kommer till nästa tillfälle med mer avancerade frågor. Hon beskriver även att efter hon började erbjuda bokningsbar tid för digitala frågor så har attityden hos dem som söker sig till tillfällena förändrats. När hon började med det digitala stödet mötte hon många som vägrade vara digitala och kände sig uppgivna. Men med tiden har detta skiftat och stödet upplever hon har hjälpt. De som söker stöd kan fortfarande vara uppgivna men den totala vägran har avtagit eftersom de fått hjälp med sina frågor och utmaningar.

Många kommer ju med den förutfattade meningen att de kan göra någonting som förstör, datorn, plattan och mobilen så att den blir oanvändbar på något sätt. Vissa tycker det är läskigt att trycka "ja", och sen så börjar saker inte fungera på deras enhet. Då tror de att det är något stort. De tror att de har fått ett virus, så handlar det om att de inte har gjort sina systemdateringar (Tina)

Respondenterna berättade att de möter olika digitala frågor dagligen och att en del frågor kan behöva dedikeras mer tid åt. Susanne berättade att hon kan sitta med frågor som handlar om utskrifter, hur man stänger av alarm på telefoner, hur man använder ett tangentbord och generella frågor relaterade till användning av datorer. Karl beskrev att han har hjälpt till med frågor från hur en datormus fungerar till att skriva ut fotokopior. Flera av respondenterna reflekterade över vad besökare förväntar sig personalen kan hjälpa med. Susanne berättade att det finns en föreställning att digitala frågor ska gå enkelt att lösa och att saker och ting ska vara enklare än vad det är. Både Susanne och Beatrice sade att de såklart vill hjälpa, men att det finns gränser för vad de kan och bör göra. De hjälper till med utskrifter men hjälper inte med att fylla i blanketter för det upplevs inte moraliskt eller etiskt rätt. Karl beskrev även en genomgående upplevelse bland respondenterna, nämligen tid och ansvar. Eftersom många som söker stöd behöver hjälp med mer basala frågor behöver dem mer tid. Han känner att han och personalen inte är digitala utbildare utan agerar mer som stöd för att visa vilka knappar som ska tryckas på eller enklare stöd vid praktiskt handhavande. Beatrice beskrev det liknande att digitala frågor kan ta mycket tid att

hjälpa till med, särskilt om personen behöver mer grundligt och extensivt stöd. Men hon tycker att verksamheten och personalen har den tiden att hjälpa. Eftersom frågorna ofta handlar om viktiga saker för personen som söker hjälp. Den generella upplevelsen är även att digitala frågor inte ökat med tiden, utan att de istället förändrats utifrån samhällets digitalisering. Martin gav exemplet kring mobilnät. När äldre mobilnät som stödjer 2G och 3G nätverk tas bort kommer fler behöva hjälp med sina telefoner. Då de behövt köpa nya för att ha ett fungerande mobilnät. Beatrice beskrev att hon upplevde att digitala frågor förändras utifrån utvecklingen av IT enheter och digitaliseringen. Men att i grunden är det samma frågor som ställs eftersom befolkningens behov kan vara detsamma, fast utgå från nya premisser. Respondenterna upplevde även att stöd för digitala problem är en resursfråga, både kostnadsmässigt, kompetensmässigt och möjlighetsmässigt. Eftersom möjligheter även är baserade på en persons förutsättningar. Tina berättade att det även beror på personers socioekonomiska förutsättningar och möjlighet att följa med i samhällets digitalisering. En person kan oavsiktligt bli utesluten ur sociala och samhälleliga skeenden på grund av att de inte har råd att investera i nya tekniska enheter. Eller saknar personer runt om som kan hjälpa med digitala behov beskrev hon. Martin beskrev en önskan att biblioteken kunde tillhandahålla mer teknisk utrustning till besökare. Eftersom teknik är så dyrt att investera i skulle det vara bra om det de kunde erbjuda en kurs, där besökare får pröva utrustningen och därefter ta beslut efter att de fått en större insikt i vad de egentligen behöver äga.

När man kollar på Svenskar och Internet så var digitalt utanförskap lätt att mäta. Det blev lätt ”Har du tillgång till den här prylen? Har du en Internetanslutning? Har du...”, och så vidare, så det är lätt att mäta. Men allt eftersom det där blir mer och mer självklart. Det finns fortfarande absolut den gruppen [digitalt utsatta], men det blir svårare att jobba med det när det inte blir en prylfråga, utan det blir en kunskapsfråga (Martin)

Bland respondenternas svar framkom en delad upplevelse av att digitala utmaningar förekommer allt oftare bland yngre målgrupper. Martin beskrev att hans arbetsplats har sökt medel för att anordna fler workshops och prioritera programverksamhet med digitala ämnen för ungdomar. Han berättade att de försöker göra ungdomsverksamheten mer inbjudande och erbjuda digital och tekniska tillfällen. Både Beatrice och Susanne påpekade att de ser fler digitala utmaningar bland yngre målgrupper. De båda ansåg att MIK och tekniska förmågor behöver byggas upp redan från yngre åldrar.

Till det här att yngre personer förväntar sig att allting ska gå att sköta med mobilen, och så går det inte. De kommer in i mobilen och tänker att de ska kunna skriva ut direkt från mobilen. På vissa ställen som har den tjänsten kan du göra det, men inte alltid. Och här är det ju inte bara äldre som behöver hjälp, utan även yngre. De yngre har växt upp med mobilen i handen men en del har aldrig hanterat en dator. [...] och ibland upplever jag att yngre människor faktiskt kan ha svårare för det digitala än vad äldre har. (Susanne)

Arbetet med digitalt stöd har även sina ljusglimtar, Martin beskrev att han upplever solskenshistorier. Han eller hans kollegor har kunnat hjälpa personer som aldrig använt smartphones, som sedan kan komma till biblioteket och visar dem klipp på Tik Tok. Han berättar att det känns bra att de kunnat hjälpa besökare att bli mer digital delaktiga och att de tagit till sig och använt sig av hjälpen. Beatrice berättade att hon har en liknande känsla kring deras arbete. Att personalen och verksamheten de driver upplevs viktiga genom att lokalbefolkningen berättar om deras uppskattning av dem. De har haft besökare som beskrivit deras tacksamhet för det stöd dem får på biblioteket, eftersom de inte visste vad de skulle tagit sig till annars. Övergripande sett så upplever respondenterna att digital hjälp kan bli en resursfråga, både för folkbiblioteken men även dem som söker stöd. Samt att digitala utmaningar återfinns i yngre målgrupper och att dem kan behöva mer digitalt stöd. Men att utvärderingar och samtal med lokalbefolkningen är gynnsamt för att anpassa verksamheten så gott som möjligt utefter behov och utmaningar.

### 5.2.1 Respondenternas förmågor och ansvar

En återkommande reflektion bland respondenterna är frågan om folkbibliotekens ansvarsområde. Susanne berättade att frågan om ansvar blir en bedömningsfråga, eftersom de måste avgöra hur mycket de faktiskt kan bistå med och vart de kan hänvisa frågan till istället. Hon berättade även att hennes upplevelse är att specifikt banker är duktiga på att hänvisa sina kunder till bibliotek för digitalt stöd. Hon försöker ofta hänvisa frågorna tillbaka till respektive verksamhet för att de ska märka av vilka stödinsatser de själva behöver implementera. Även Karl beskrev en liknande känsla av ansvar;

[...] sen så vet jag inte om jag tycker att det är bibliotekens ansvar och stötta upp andras digitala ansvar. Det borde ju finnas andra instanser i samhället som kanske är mer riktade mot det. Det är väl inte vårt existensberättigande, vårt intresse och vår kompetens egentligen. Det där är mer något som vi bara gör för att vi är schyssta. (Karl)

Respondenterna återgav en liknande upplevelse av att de inte kan hjälpa med allt som efterfrågas. Tina beskrev att hon har mycket att göra i sitt uppdrag redan utöver hanteringen och hänvisningen av digitala frågor. Hon fortsatte med att säga att många önskar att hon ska sitta med och visa steg för steg hur något fungerar. Men ytterligare en problematik blir då att hon inte kan hänvisa besökare till särskilda tjänster. Eftersom biblioteken inte ska marknadsföra tjänster upplever hon en problematik då besökare önskar konkreta förslag på märken eller tjänster som de kan använda sig av. Men hon får egentligen bara prata generellt om tjänster utanför bibliotekets tjänster. Vidare berättade hon om att hon försöker hänvisa vidare frågor till rätt tjänst. Men att tjänsten även kan vara utmanande att använda sig av.

Så ofta försöker jag ju vägleda bäst jag kan med att uppmuntra att ha kommunikation med de här tjänsterna på olika sätt. Sen så vissa saker som jag har upptäckt, liksom har jag ju skickat in till 1177 för det här tycker ju jag är alltså, det är ju inte okej att det inte fungerar och vart folk fastnar, det behöver de veta. (Tina)

Det upplevdes även finnas en ojämnhet mellan förväntan på kommunal samverkan. Karl beskrev att framförallt på barnsidan så finns det en mer naturlig förväntan att kommunala verksamheter ska samverka och fördela ut ansvaret för lokalbefolkningens behov. Karl gav exemplet att det fanns en mer väletablerad samverkan mellan folkbibliotek, BVC och förskolor i hans kommun. Liknande beskrev även Fredrik och Susanne behovet av samverkan. Fredrik beskriver dock att det digitala behovet är ganska mättat i deras tätort. Eftersom det finns en större närliggande tätort som arbetar med, som han kallar det, det digitala livet. Hur man ska leva i det och ta del av det, så han ser betydelsen att samverka med ABF eller röda korset som exempel. Men att de inte behöver göra lika mycket som andra kommuner kan behöva på grund av att det inte finns lika många digitala behov i deras lokalområde. Susanne delar denna upplevelse och berättar att en större tätort i en annan kommun arbetat mycket med att hänvisa frågor vidare till deras kommunala servicecenter. Vilket hon uttrycker är bra men önskade att det fanns fler statliga servicecenter som de kunde hänvisa frågor vidare till. Ytterligare en aspekt av digitalt ansvars-tagande som Susanne berättade om handlade om personliga värderingar, men även en debatt inom biblioteksvärlden. Debatten behandlar frågan om vad bibliotekens roll i samhället ska vara samt hur deras kärnuppdrag kan reflekteras i bibliotekens verksamheter. Det finns olika åsikter om vad som bör prioriteras i olika biblioteksverksamheter och bibliotekspersonalens ansvar gällande frågor och stöd. Till detta hör även en diskussion om vilka resurser som kan eller bör avsättas för då digitalt stöd, som tid och ekonomiska medel.

Folkbiblioteket har inte resurser för att hjälpa till med lite allt möjligt, utan måste sätta gränser också. Ja, ja det jag såg den debatten som var nyss. Och jag känner igen den. För det handlar mycket om personalens egna värderingar och önskemål om vad man vill med verksamheten och tycker att folkbiblioteket borde eller inte borde hjälpa till med. Och ibland kan det också vara svårt att sätta den gränsen. När det kommer till exempel personer som är dåliga på svenska och sitter i telefonkö till CSN med frågor om studiemedel. Och de förstår inte vad personalen på CSN säger. Och då måste jag nästan som medmänniska ta den kommunikationen (Susanne)

Beatrice beskrev att hon ser fler barn och ungdomar som saknar digitala kunskaper. Hon sa att hon och hennes kollegor gärna hjälper med frågor men att hon ser antaganden om barn och ungas digitala kunskaper som ett svek av vuxenvärlden, att vuxna antar att barn och unga kan mycket mer än de faktiskt kan och då inte utmanar eller försöker utveckla deras digitala förmågor. Och ett sätt att utveckla digitala kunskaper är att hjälpa med frågor, uppmuntra till att pröva men även backa och inte hjälpa med något som kan bli fel. Hon menade att individer behöver förstå

sina egna fel för att bli mer självständiga i digitala frågor. Hon kan berätta hur man går tillväga med ett problem men att dem själva måste få göra fel och lära sig av vad de gör. Beatrice reflekterade även över samma debatt som Susanne beskrev, vad bibliotekens roll och kärnuppdrag ska handla om och om de ska ta ansvar för digitala frågor. Hon tyckte inte om debatten, eftersom tanken att biblioteken ska exklusivt arbeta med läsfrämjande och inte digital hjälp såg hon som begränsande för bibliotekens utveckling. Hon menade att biblioteken bör vidga sina arbetsområden och leda med tanken, vad är dem om inte mötesplatser för umgänge och platser för att ställa frågor i person.

Jag tycker att det är vår fråga, och jag upplever aldrig att vi inte hinner jobba med böcker till exempel. För att de kommer och ställer digitala frågor, så lite resurser har vi inte. [...] jag tycker att biblioteken gör sig själv en otjänst genom att säga "det här vill inte vi syssla med". Men jag tror att vi kommer bli marginaliserade som plats. Jag tycker det här är en öppning för biblioteken. Det här är bra. Nu får vi helt plötsligt en ny stark position i samhället för att de här tjänsterna behövs. (Beatrice)

Överlag håller de övriga respondenterna med Beatrice om att de hinner med andra arbetsmoment men att förutsättningar och efterfrågan på stöd ligger till grund för vad som anses kan hinnas med eller vad som inte kan hjälpas åt. Kopplat till ansvar är respondenternas egna förmågor och kunskap. Fredrik berättade att han ofta lär sig något nytt genom att våga testa även om han är osäker. Men att en viss digital förkunskap är viktigt för digitalt stöd, han menade att privata kunskaper kring exempelvis BankID eller vana att skriva mejl kommer till hands i arbetet. Han berättade även att lyhörddhet är viktigt. Han kan få en fråga om ett digitalt problem från en besökare, senare kan han samma fråga igen av en annan besökare. Han understryker att dessa möten är viktiga för att han lär sig av problemlösningen. Han får även olika infallsvinklar till liknande frågor av olika besökare. Frågan, problemlösningen och samtalet mellan honom och besökaren tar han åt sig och tar med till framtida frågor. Tina berättade att hon tycker det är viktigt att möta frågor med ödmjukhet.

Ibland så får man ju vända sig till kollegor. Om man vet att det här är någonting som kanske min kollega vet något mer om så får man ju bolla över i sådana fall. Sen så vet jag ju också att det jag gör, många av mina kollegor känner sig inte bekväma att göra [digitalt ansvar]. Och det är väl det här att det är lite öppet och läskigt. Man vet aldrig vad som kommer in genom dörren och det är ju en process där också att jobba med kollegiala lärandet (Tina)

Beatrice beskrev att hon först använder sökmotorer för frågor, men att hon ofta vänder sig till sina kollegor. Hon poängterade även betydelsen om att omvärldsbevaka sina områden och gå på de utbildningar som erbjuds eller finns digitalt är viktigt för ens egna kompetensutveckling och för att hålla sig à jour med omvärlden. Fredrik beskrev att det kan vara svårt med fortbildning

eftersom frågorna de vill lära sig mer om kan variera så pass att det kan bli svårt att finna utbildningar som passar. Han beskrev även en önskan att Regionbiblioteket skulle bidra med lite mer hjälp, eftersom de har en mer övergripande sy och kan tänkas omvärldsbevaka lite mer än enskilda folkbibliotek. Det som han menade var viktigast är att upprätthålla en lägstanivå i digital kunskap och för det krävs det fortbildning genom olika kanaler, som Regionbiblioteket exempelvis. Detsamma beskriver Susanne, att stöd från andra verksamheter eller IT avdelningar är viktigt för mer allmänna förmågor. Hon menar även att nyfikenhet och våga testa är viktiga komponenter till att utveckla ens egna digitala förmågor. Hon nämnde även en nackdel som närmare alla respondenter upplevde. Arbetet i mindre kommuner kan betyda väldigt begränsade resurser, gentemot hur det kan vara i större kommuner. Alla respondenter svarade att erfarenheter, stöd runtom och informationssökning var gynnsamt för att möta nya utmaningar särskilt när resurser kan finnas i mer begränsade mängder.

### 5.3 Aktiviteter, evenemang och samarbeten

Överlag har alla respondenter nämnt någon form av samarbete med utomstående aktörer. Beatrice beskrev att de dagligen utdelar digital hjälp i biblioteket men att samarbeten är gynnsamma för både personalen och besökarna. Martin berättade att han och kollegor har skapat en hemsida med digitalt stöd, de har IT volontärer som samarbetar med lärosäten, de anordnar seniorträffar med PRO och andra utomstående aktörer. Han tyckte att det är viktigt att locka folk till biblioteken, särskilt för personer som inte är biblioteksvana. Han menade att om man vill bredda bilden av vad biblioteken kan göra så måste de vara beredda att röra på sig. Fredrik beskrev att han också försöker röra sig utanför biblioteksrummet för att visa upp sig och för att möta lokalbefolkningen. De står på mässor, loppisar och invigningar runtom kommunen för att sänka trösklar genom att vara tillgängliga för frågor eller samtal som de sedan kan hänvisa tillbaka till biblioteket. Han berättade att när verksamheten gjort undersökningar eller står med på evenemang är det vanligtvis dem som är biblioteksvana som uppmärksammar dem eller nås av information. Han tyckte det var okej att lokalbefolkningen inte vill använda sig av biblioteket. Men önskade att alla skulle vara medvetna om vad de valde bort. Så arbetet utanför biblioteksrummet var viktigt eftersom verksamheten kunde nå fler med information om bibliotek så lokalbefolkningen kunde göra sina egna val efter de visste vad biblioteken erbjuder. Samarbeten med Väntjänsten, SeniorNet, Hemkodat, ABF och liknade föreningar förekommer bland alla respondenter. Främst är det samarbeten med organisationer inriktade mot seniorer som förekommer. Ett problem med

dessa evenemang och aktiviteter är att samla in personer som vill delta och sprida evenemanget utanför vad Fredrik kallade de troende biblioteksbesökarna. Susanne berättade att en svaghet för verksamheten är att personalen inte ser behoven av personer som inte besöker biblioteket. Och att det kan finnas behov de inte är medvetna om, eller kan komma bli behov i framtiden, men på grund av anledningar som tillgänglighetsproblem eller en omedvetenhet om vad biblioteken erbjuder blir det svårt att fånga in nya eller fler behov. Samarbeten med Arbetsförmedlingen, banker och även socialförvaltningen för olika ändamål har funnits på respondenternas arbetsplatser. Susanne reflekterade att det också kan vara svårt för personer själva att veta om de behöver förbättra sina digitala kunskaper. Så att fånga in personer blir ytterligare en utmaning att nå ut, eftersom dem som känner eller upplever att de inte behöver utveckla sina kunskaper, även om de kanske egentligen hade behövt det, söker sig inte till tillfällena för fortbildning. Så det blir även en fråga om hur personalen kan marknadsföra digitala aktiviteter på så vis att de når och kan skapa intresse bland lokalbefolkningen och fånga in fler som behöver stöd.

Aktiviteter och evenemang som är mer riktad mot barn och ungdomar förekommer också, Beatrice berättade om ett samarbete med fritidsgården i kommunen där folkbibliotekets barn- och ungdomsbibliotekarie hade haft VR workshops som ungdomarna hade uppskattat. Fredrik beskrev liknande samarbeten med en ungdomsförening som heter Hemkodat. Föreningen anordnade digitala aktiviteter för barn och unga där de fått testat datorspel, bygga i Minecraft och fått pröva programmering av små robotar. Fredrik återgav sin upplevelse av att deras verksamhet känns följa med behovet av lokalbefolkningen. Samt att bibliotekets verksamhet behöver erbjuda lite fler digitala aktiviteter för att höja besökarnas kunskaper, och inte enbart möta dem där de är vid dagsläget. Räckvidd och arrangerande av evenemang påverkas av folkbibliotekets förutsättningar men även lokalbefolkningens behov. Martin berättade att personer vill att de ska publicera i dagstidningar inför evenemang de kan vilja delta i. Men att det är inte alltid möjligt på grund av budget och tidningens begränsningar. Men en upplevelse som alla respondenter delar är att marknadsföringen av deras verksamhet ändå resulterar i positiva resultat. De som är med på aktiviteter uppskattar alltid tillfället som getts. Samt att det möjliggör en lägeskoll i vad som efterfrågas eller önskas, som för Martins vill de öka ungdomsverksamheten eftersom allt fler ungdomar efterfrågar mer aktiviteter att delta i.

### 5.3.1 Det traditionella folkbiblioteket

I sina reflektioner kring digital inkludering lyfter en del av respondenterna föreställningen av det traditionella folkbiblioteket. Denna föreställning uttrycktes som ett möjligt hinder för att fler vänder sig till biblioteken med digitala frågor.

För det är nog den stora utmaningen, att få folk att vända sig till biblioteket med de här frågorna. Vi kämpar ju fortfarande med bilden av det traditionella biblioteket [...] och det är inte helt enkelt. Om man inte besöker biblioteket och inte har koll på vilken verksamhet som bedrivs här, då är det ju inte så konstigt att man kanske inte känner att biblioteket är relevant för just en själv. (Susanne)

Susanne reflekterade kring behovet av att slå sig genom en form av brus. Hon menade att det kan vara svårt att nå nya besökare då den traditionella eller även nostalgiska föreställningen av vad ett bibliotek är och kan erbjuda begränsar verksamheten som alternativ till stöd. Vidare sade hon att kollegiet arbetat proaktivt mot detta brus, genom att arbeta med uppsökande verksamhet, bjuda in utomstående aktörer eller på andra vis visa upp sig för lokalbefolkningen. Men i en del fall beskrev hon att det kan vara så enkelt som att en person tar med sig en vän till biblioteket för ett ärende, och vännen kan finna något som de kan använda sig av rent spontant. Upplevelsen av att det är svårt att nå ut till nya besökare delas av andra respondenter.

Det är ju väldigt intressant, hur gör man för att nå dem som inte kommer hit? Och då tänker jag att det är just det vi gör nu, att man försöker dyka upp på stället man kan inte förknippa med biblioteket och så vet man ju att alla är ju inte jätteglada att gå fram och prata ändå. Men då får de ju ändå förhoppningsvis en bild av att biblioteket liksom finns. (Fredrik)

Martin berättade om en liknande upplevelse. Där han och hans kollegor kontinuerligt arbetar för att nå lokalbefolkning som de inte nått ännu samt försökt vidga bilden av vad ett bibliotek kan vara idag.

[...] jag är väldigt mycket utanför huvudbyggnaden, jag samarbetar med olika organisationer och målgrupper [...] sen så är det utvecklingsarbete att se vad som händer i samhället och hur vi kan koppla in biblioteksverksamheten [...] den ska ju vara anpassade efter användarnas behov enligt bibliotekslagen och vi ska jobba med vägar till kulturen genom tekniken. Vad innebär det? Se till att folk kan ta del av det som blir det som händer på biblioteket (Martin)

Han fortsatte med att berätta att det är en utmaning att ge saker en plats som inte har en naturlig plats. Med detta menade han att ett fysiskt bestånd syns och tar plats, medan digitala tjänster finns online och ockuperar inte samma fysiska utrymme. Även detta blir en problematik menade han eftersom det kan medföra svårigheter gällande lokalbefolkningens medvetenhet om digitala tjänsters existens. Susanne upplever även att en utmaning med digitala inkludering är att hålla personalen à jour med den digitala utvecklingen. På grund av dess snabba utveckling är det

viktigt att personalen har uppdaterade kunskaper som även då kan användas för att hjälpa med digitala utmaningar, men även att använda sig av personalens sakkunnighet. Susanne menade att det är betydelsefullt att även lyfta personalens kompetenser kring MIK, informationssökning och källkritik eftersom de ändå besitter särskilda kunskaper som är viktiga när det gäller digitalt stöd. Hon ger exemplet att dessa förmågor blir allt mer relevanta då hon ger exemplet att de ofta möter studenter som söker efter böcker, men när de söker efter titlarna så finns de inte eftersom studenten använt sig av AI för att få förslag på litteratur. Här menade hon att personalen har en viktig roll att gå in och bistå med stöd och uppmuntra till mer extensiv informationssökning och granskning. Martin beskrev också att det är viktigt att upprätthålla en baskunskap bland kollegorna, men även nå ut i biblioteksrummet är viktigt. Där han bland annat skapat en MIK hylla för barn och unga. Han uttrycker även vikten av att inte bara se information och behov från personalens perspektiv.

Ja, men att det blir en dissonans ibland. Jag kan känna att vi pratar om vad biblioteket är utifrån ett eget perspektiv. Och vi kan ändra vårt perspektiv mycket snabbare. Men sen så måste vi nå hela vägen ner till besökaren. Det måste man hitta sätt att göra så att så att vi så att folk har en bild som inte bara är positiv utan som är faktiskt stämmer med vad vi erbjuder idag tänker (Martin)

Vad som talas om och vad som sker är en framstående tanke, men också hur personalen slår igenom den traditionella bilden för att visa på vad de har att erbjuda medför utmaningar. Det kräver mycket proaktivt arbete utåt och alternativa vägar för att nå befolkningen genom olika medium.

## 5.4 Utmaningar och förutsättningar för folkbiblioteken

Beatrice berättade om att den fysiska platsen är viktig att upprätthålla, hon menade att den totala digitaliseringen kan vara skadande för många. Och att fler söker sig till en fysisk plats med fysisk media efter insikten av hur skadande och isolerande digitaliseringen kan bli. Hon lade även till att egentligen så behövs inte personal på folkbibliotek eftersom de som vill läsa böcker oftast kan använda bibliotekskataloger och beståndet finns tillgängligt för alla

Och ändå föredrar folk att komma till biblioteket och få fysisk hjälp. Jag tänker att det är väl en grundläggande mänsklig önskan för att det här har ju pågått länge. Så här har du kunnat göra länge och ändå envisas folk med att komma till biblioteket. Jag tror väl att vi måste satsa mycket på platsen [...] ett trevligt ställe att vara på för att folk ska vilja komma hit. Sedan har vi ju jättemånga människor [...] som faktiskt behöver det på grund utav olika typer av utanförskap eller hinder i sitt liv. [...] att använda biblioteket, så på det sättet behövs vi. Vi är där redan, den här utvecklingen, vi är redan där. Sen kommer ju den förfinas och utvecklas, men vi är där, och fortfarande har vi relevans. (Beatrice)

Utöver att bevara och utveckla det fysiska biblioteksrummet identifierade Tina två betydande faktorer för personalens arbete. Att forma kontaktnät och ha mänsklig kontakt med lokalbefolkningen. Hon berättade att det krävs kontakt med föreningar och att möjliggöra mötesplatser för att interagera med besökare och på så vis fånga upp personer som är intresserade av evenemangen eller kan ha förslag på vad som önskas av biblioteket. Utan dessa kopplingar blir det svårare att nå ut i kommunen och främja samverkan med andra föreningar eller verksamheter. Både Beatrice och Susanne beskrev båda vikten av livslång digital inkludering och utvecklingen av digitala kompetenser i alla åldrar. För att uppnå detta menade de båda att digital bildning behöver följa med genom livet och utvecklas i takt med vad samhällsutvecklingen kan kräva av befolkningen.

Det har ju ändå seglat upp någonting som är väldigt stort nu. Man inser att vi har sabbat för några åldersgrupper, där man har premierat det digitala och inser att de inte kan läsa. Så att det där känner man också ganska starkt. Även om vi kanske har vetat det hela tiden och lärarna har vetat det hela tiden så känner man sig ju ganska starkt [...] vi jobbar mycket inte bara med det digitala utan jobba mycket med det analoga också. (Beatrice)

Susanne delade denna uppfattning av att fler ämnesområden behöver uppmärksammas och att det finns flera möjligheter att arbeta med MIK och digitala kompetenser redan från yngre nivåer. Hon berättade att det börjar med duktiga skolbibliotekarier som kan hjälpa med både läsfrämjande, men även digitala och kritiska förmågor i en tidig ålder. Men att folkbiblioteken sen kan agera som ett komplement för dem som inte är i skolålder. Genom personalens förmågor och kompetenser kan hjälpa med frågor kring AI, MIK och informationssökning som i sin tur även tar upp källkritik. Att möta digitala frågor vid olika stadier i livet lägger en grund för fördjupade digitala förmågor menade Susanne. Men att föra en diskussion om digitaliseringens olika sidor menade Fredrik också var viktigt. Dock krävs det då att personalens kunskaper och förmågor följer med lokalbefolkningens behov och samhällets digitalisering.

[O]m man tänker AI i stort, dels då ”hur använder jag AI och hur blir jag inte lurad?” [...] men alla har ju potential att kanske kunna använda AI i sina liv och underlätta vissa saker. Och samtidigt har vi den då motsatta sidan, alla kan vi bli lurade av AI genererat material för att folk vill luras. Så det är väl den som vi pratar om på biblioteket både som liksom möjlighet och hot. Hur ska vi kunna säkerställa att vi tillhandahåller rätt information om AI producerat material som är så verkligt och välgjort? (Fredrik)

Karl tog upp problematiken av att folkbiblioteken ska vänta in tiden och agera utifrån nya framsteg eller samhällsförändringar. Han uttryckte en oro över att folkbibliotekens ska vänta in omvärlden istället för att vara en aktiv aktör och vara med och skapa förändring i deras verksamhet och samhället överlag.

Det är en tankefigur inom biblioteksvärlden som jag tycker är lite farlig om man driver för bokstavligt. Biblioteksbladet hade något temanummer om e-böcker. Om att ”e-böcker och ljudböcker är framtiden”. Vi måste

hänga med utvecklingen var hela retoriken. Det blir lite att man tänker att biblioteken bara är något slags passivt, och inte en aktör som kan driva på utvecklingen. Som har en roll att spela, att styra hur medielandskapet kommer att se ut. Utan vi måste bara tassa efter någon slags utveckling som egentligen styrs av stora bolag. Typ Storytel, det tycker jag är en lite farligt passiv hållning. (Karl)

De övriga respondenterna delade samma upplevelse av att dem har mandat i samhället att ha en positiv inverkan på framtida utveckling, utjämningen av olikheter och jämställdhet.

Vi kanske ändå bör ha en idé om vad som är bra, en önskvärd utveckling. Att inte bara förhålla sig neutral till allt som dyker upp. Och tänka att vi måste så gott som möjligt tillhandahålla alla tekniker, och alltid på lika bra nivåer. Vi är inte helt neutrala, utan biblioteken besitter ändå den kompetensen, eller bör göra för att utvärdera vad som är en meningsfull och god utveckling av medielandskapet. Vi har förutsättningarna för att värdera och granska litteratur och kultur och i viss mån styra den i "rätt riktning". Kopplat till digital inkludering faller så mycket mer in i det området, och biblioteken som aktiva aktörer verkar för en anpassad och utvecklade verksamhet. (Karl)

En förutsättning för att arbeta för digital inkludering som Tina berättade om är möjligheten till fortbildning. Hon hade möjligheten att sitta med i olika användarforum via regionen för att ge respons kring digitala resurser och utbildningar. Men att kontinuerligt erbjuda fortbildning är viktigt för all personal, som tyvärr inte alltid är möjlig att få. Övriga respondenter nämnde även fortbildning som betydande för utvecklingen av deras egna kunskaper. Men att fortbildningen då inte sker på en konsekvent basis, det kan vara kostsamt eller så är kursernas ämnen för avancerade eller breda för att delta i. Karl berättade han att de hade en person som stöd för IT hjälp och även besökte platser utanför biblioteksrummet för att utbilda eller ha workshops. Men om denna person inte var på plats föll det digitala ansvaret på övriga kollegor. Karl berättade att de ofta kan lösa nästan alla frågor. Men som även Tina berättade om, blir det sårbart om bara en person har störst digitalt ansvar. Om personen inte är på plats för tillfället eller sjuk så kan de mer komplicerade frågorna inte lösas. Hon beskrev att hon önskade att fler skulle få tid för att fördjupa sina digitala förmågor men att det också blir en fråga om tid som inte alltid finns till hands för upplärning. Alla respondenter berättade att de upplevde att huvudmän och chefer lyssnade på dem, men att alla åsikter inte togs med var en del av det hela. Beatrice berättade att hennes upplevelse var att kommunpolitiker och andra beslutstagare tog folkbibliotekspersonalens åsikter i åtanke vid beslutsfattande. Och att kommunpolitikerna såg värdet i folkbibliotekens verksamhet. Överlag delade respondenterna Beatrice upplevelse men att i en del fall så togs som sagt inte alla åsikter i åtanke. Sett till samhället utanför biblioteken kan digitaliseringen av andra verksamheters tjänster ha en positiv effekt på folkbibliotekens verksamhet. Susanne berättade om när hon arbetade i en större tätort, då märktes det en tydlig skillnad i deras arbete när socialtjänsten införde en digital ansökan för försörjningsstöd. Det blev en markant minskning av pappersutskrifter och digitala frågor inför dagen i månaden då alla blanketter skulle skickas in, då de som ansökte

istället behövde bifoga filer istället för att posta pappersblanketter. Men hon var tydlig med att säga att de som redan inte klarar av det digitala självklart i fortsättningen behöver digitalt stöd. Tina berättade om en liknande upplevelse av utomstående aktörers inverkan på deras arbete. Socialtjänsten brukade besöka deras bibliotek en gång i veckan och hjälpa med frågor, det tog bort en del av trycket på personalen att svara på frågor de inte hade svar till. Hon såg det som en förutsättning att verksamheter på kommunal nivå behöver ha en ökad samverkan för att både se till så personer får rätt stöd och inte slussas runt och tillbaka till biblioteket. Kommunal samverkan är något som respondenterna alla önskade mer av som en förutsättning för verksamhetsutveckling. Men att det är en utmaning att få resurser nog för detta, och att kommunal samverkan kan hjälpa till att fördela resurser mer jämnt genom att ansvarsfördelningen blir mer jämlik och det finns en öppen kommunikation kring frågor och hänvisningar menade Martin.

#### 5.4.1 Framtida utmaningar och förhoppningar

En utmaning som Fredrik berättade om är folkbibliotekens räckvidd och att nå ut med resurser som lokalbefolkningen, och de som inte besöker biblioteken kan använda sig av. Men han tog även upp en tudelad belastning som han upplevde. Att folkbiblioteken och personalen redan har mycket att stå i, och att det finns förslag på att folkbiblioteken ska kunna bli AI hubbar. Han var glad att folkbiblioteken användes och kunde utvecklas med tiden. Problemet är dock att verksamheten redan har mycket att göra, här återkommer även debatten som Beatrice och Susanne beskrev tidigare. Vad ska folkbibliotekens verksamhet vara och vad är deras roll i samhället. Hur mycket kan de axla innan ansvaret blir för mycket eller sträcker sig bortom deras ansvarsområde och kärnverksamhet.

Vi som biblioteket [...] digital inkludering, tänker jag att vi ska möjliggöra alla att använda det digitalas fulla potential.. Överlag tänker jag förstår att alla inte vill gå hit. Jag förstår att alla inte läser, men de ska veta vad de missar så att de inte tror att bibblan är, ja, men kanske det tysta stället där du springer ut och in och tar en bok. Vi har böcker, ljudböcker, datorer, TV spel, bibliotek. [...] men de aktivt väljer att inte använda sig av det. Ja, men då är det ju OK. Då är det ju ett val utifrån rätt premisser och då tänker jag digital delaktighet ökar. Vi ska ge alla hjälp, ge alla möjligheten att använda det digitala samhället fullt ut. (Fredrik)

Martin berättade att han tycker folkbiblioteken har möjligheter att peka ut och samhällsproblem och ge stöd kring digitala frågor. Genom att folkbiblioteken och personalen ofta möter besökare som söker stöd för de finns tillgängliga och har en stor tillit bland lokalbefolkningen. Då att detta förtroende resulterar i att de möter frågor och problem som kan ge indikationer på att det kan krävas mer stöd eller intervention av kommuner eller regioner för att möta befolkningens behov. Men han nämnde ett dilemma utan en konkret lösning. Hur de når ut till den äldre

befolkningen och personer som arbetar inom vården eller andra skift- och högintensiva arbeten är inte självklart för de inte har möjlighet att ta sig till bibliotek under deras öppettider.

Jag tänker mycket på det här med MIK och AI kopplat till vårt arbete. I samhället är inte jättemånga som har den uttalade rollen av informationssökningsexperter. Det är vi och kanske journalister, som jobbar mycket med informationssökning. Nu har vi den här revolutionen [digitalisering] som har kommit väldigt snabbt och jag tycker inte riktigt att vi möter upp mot det. Det är mycket MIK men jag tycker inte att det är mycket i förhållande till vad som vad som händer i samhället idag med desinformation och deepfakes. (Martin)

Susanne berättade om hennes upplevelse av att barn och unga möter allt fler digitala utmaningar, och att ibland ser hon att unga har svårare att hantera digitala utmaningar än äldre kan ha. Särskilt när antagandet är att barn som vuxit upp med teknologi ska kunna ha enkelt för att hantera tekniska enheter. Hon berättade att barn och ungas digitala förmågor behöver prioriteras i framtiden genom aktiviteter och evenemang de kan delta i. Kopplat till detta och framtida utmaningar berättade Tina att i dagsläget får personalen många frågor som inte borde vara riktade emot dem. Det finns ingen konkret lösning till detta problem men hon hoppades att respektive verksamhet och samhället generellt arbetar fram fler lösningar för befolkningen att använda sig av gällande frågor eller frustration i avsaknad av svar från verksamheter. Men hon trodde att biblioteken kommer möta allt fler frågor som inte är inom deras ansvarsområde i framtiden. Sist berättade Beatrice att en utmaning för framtiden är olika kommunstyren och att deras involvering eller medvetenhet kring vad biblioteken driver för verksamhet. Om kommunstyret är insatta i vad biblioteken gör och deras betydelse i kommunen såg hon det som en fördel, men hon poängterar att de har turen av att ha en insatt kommunstyrelse i hennes kommun. Medan andra kommuner har ett styre som inte ser fördelarna eller bibliotekens bidrag i kommunen, och på så vis kan begränsa deras resurser eller inte ta med bibliotekspersonalens åsikter eller uppmaningar in i beslutsfattanden. Hennes förhoppning för framtiden är att kommunpolitiker sätter sig mer in i vad biblioteken har att erbjuda och betänker deras värde för lokalbefolkningen. Gällande framtida förhoppningar berättade flera av respondenterna att de önskade mer samarbeten med utomstående aktörer. Även att det ska finnas en ökad kommunal samverkan. Som Karl beskrev i tidigare avsnitt kan det vara bra om folkbibliotek ändå har en idé av vad som är önskvärt, vad en önskvärd utveckling skulle vara och att biblioteken inte förhåller sig neutrala till vad som sker i samhället. Fredrik beskrev sin önskan att biblioteket ska fortsätta spela en viktig roll i deras kommun och ha en god relation till lokalbefolkningen.

[...] att vi tillhandahåller rätt information till exempel, jag tänker att vi ska vara bemötande och trevliga. Också att lokalerna ska vara trevliga. Men även att vi kan vara flexibla som institution. Vi står kvar på vår grund. Grund med böcker och information, men att man kan bredda och snäva av och vinkla åt olika håll. Vad fokus är beroende på vad invånarna vill (Fredrik)

Susanne berättar att hon vill jobba mer med MIK och folkbildning och att en förhoppning inför framtiden skulle vara att biblioteken blir naturliga instanser för informationssökning och källkritiska frågor. Men även att hon önskade att fler hittar glädjen i tekniken och blir mer nyfikna och vill testa nya tjänster eller tekniska enheter. Sen även som nämndes innan, skapa fler digitala tillfällen för barn och unga framöver.

I övrigt skulle jag ju önska att allt fler såg biblioteket som den naturliga instansen att gå till i MIK frågan. Att fler får upp ögonen för vad vi har att tillhandahålla. Ja, i grunden är litteraturen, men sen har vi det här med folkbildning, demokratifrågor, egenmakt för att stärka våra besökare och våra egna medborgare, invånare och vi har skapandet, kulturen och digitaliseringen. Vi har så mycket (Susanne)

Beatrice berättade att hon önskar att bygganden de är lokaliserade i ska fortsätta utvecklas som den gör nu. Men att de skulle få bättre digitala resurser och mer moderna datasystem som lokalbefolkningen kan dra nytta av. Martin berättar att han önskar att biblioteket skulle kunna ha mer egenutvecklade resurser, anpassade just efter vad de behöver. Han beskriver en informations-skärm i tidningsområdet som visar nyheter från olika källor som SVT och Reuters osv, men att det stannar av vid IT avdelningen. Eftersom det behöver utvecklas från grund och botten. Han beskrev även en framtida önskan om att tillhandahålla digitala lösningar kopplat till barnrätt. Han menade att det borde vara möjligt för barn att betygsätta böcker de läst och dela sina åsikter och tankar, men detta menade han var ett projekt längre fram i tiden. Fredrik önskade en fortsatt uppsving i användandet av datorer som barn använder efter skolan på biblioteket. Han berättade att spelen de erbjuder är en förutsättning för att besökare söker sig till biblioteket, men även för att de vill stanna. Han beskrev vikten av jämlikhet och kulturens betydelse i samhället, det är då viktigt att biblioteken erbjuder spel som annars kan vara dyra att köpa in för enskilda personer. Så alla får tillgång till dem och kan forma gemenskaper utifrån dem.

## 5.5 Sammanfattning

Sammantaget visar respondenternas svar på hur digital inkludering kan ta sig i flertaligt uttryck i respektive verksamhet. Svaren belyser även hur viktigt respondenterna upplever det är att bryta igenom den traditionella upplevelsen av folkbibliotek. Att röra sig utanför det fysiska biblioteksrummet och möta lokalbefolkningen på ytor där de annars inte skulle mötas är en avgörande faktor för detta. Genom att visa vad biblioteket har att erbjuda är inte enbart nödvändigt för att bjuda in fler besökare eller icke besökare till biblioteket. Men även för att etablera en

kontakt mellan biblioteket och besökare. En förutsättningslös kontakt bjuder in till bildning och inkludering, men det gör det även enklare för dem som redan upplever det svårt med den digitala vardagen att möjligen våga fråga om hjälp. Respondenterna har visat på att små steg och anpassningar, samarbeten, dedikerad tid åt besökare och kontakt med omgivningen blir alla viktiga komponenter för digital inkludering. Denna kontakt med omgivningen har även varit en faktor i att upptäcka fler utmaningar, som att barn och ungas digitala förmågor måste utvecklas för att de ska klara av den digitala vardagen. Personalen och verksamheten kan bara bidra med så mycket, och belysa utmaningar eller problem som kräver tillsyn. Men det krävs samverkan och insatser från kommunen och andra huvudmän för att följa upp och erbjuda stöd och fortbildning genom hela livet. Som en kontrast till utmaningarna respondenterna beskrivit som medföljer samhällets digitalisering i framtiden, bibehåller de en hoppfull framtidsutsikt. Folkbibliotekens kärnuppdrag kan stärkas genom att de kan arbeta med digitala frågor och de kan få en stärkt roll i samhället. Genom lyhördhet, digitala tillfällen, avsatta tider för digitalt stöd, arbeta för att bredda verksamhetens räckvidd, samverkan och involvering av lokalbefolkningens behov och idéer drivs dels folkbibliotekens verksamhet framåt. Således, att utgå från erfarenheter, förkunskaper och insikter från besökare möjliggör respondenternas möjligheter att verka för digital inkludering och skapa en verksamhet som anpassas och förändras utifrån samhällets skeenden.

## Kapitel 6. Analys

I följande kapitel kommer det sammanställda resultatet analyseras utifrån den tredje forskningsfrågan, hur arbetet som folkbibliotekspersonal utför kan analyseras utifrån kritisk pedagogik. Till detta används Girouxs (2011) teori om kritisk pedagogik. Med bidrag av Yunus Eryamans (2010) text om radikal demokrati i en biblioteksmiljö. Som beskrivet i kapitel tre så kommer analysen delas upp i tematiseringar som framkom under bearbetningen av det empiriska resultatet. Först presenteras en överskådlig analys av det empiriska resultatet utifrån kritisk pedagogik. Sen följer en mer ingående analys med användningen av gränspedagogik och transformativt lärande som teoretiska verktyg. Avslutningsvis sker en sammanfattning.

### 6.1 Kritisk pedagogik och den digitala inkluderingen

Under bearbetningen av resultatkapitlet blir det tydligt att respondenterna har en förståelse för varför digital inkludering är relevant i dagsläget. De identifierar hinder, utmaningar eller begränsningar som kan försvåra arbetet. Som verksamhetens räckvidd, visa upp bibliotekens resurser och att nå personer som behöver digitalt stöd. Särskilt personer som av olika anledningar inte har möjligheten att ta sig till folkbibliotek. Genom Girouxs teori om kritisk pedagogik kan folkbibliotekspersonalens ansträngningar ses verka för social förändring, kritiska förmågor och inkludering genom stöd och kunskapsutbyte. Respondenterna beskrev alla hur viktigt det fysiska biblioteksrummet är i arbetet för digital inkludering. De beskriver det som en mötesplats, ett rum för gemenskap, bildning och en kravlös plats att vara på. Arbetet med att skapa en trygg och välkomnande plats för allmänheten berättar respondenterna är viktigt i relation till arbetet för digital inkludering. De vill ge allmänheten rättvisa förutsättningar och möjligheter att utveckla sina digitala förmågor och kunskaper. Individer ska få kunna delta i samhället på lika villkor och kunna vara digitalt aktiva utifrån deras förutsättningar. Så att ha en fysisk plats allmänheten kan söka sig till för information och stöd är centralt för arbetet. Respondenternas arbete för att möta individer vid deras behov och förmågor kan tolkas utifrån Girouxs teori om kritisk pedagogik. Utbildning är avgörande för att individer ska utveckla sina kritiska förmågor, bredda sin kunskap och sätta sin förståelse ur andra perspektiv (2011, s. 3). Utbildning löper som en röd tråd genom respondenternas svar, men tar sig i olika uttryck. Som nämnt innan är det viktigt att stödet anpassas utefter individens behov. Så att respondenterna hjälper med digitala utmaningar som varierar

mellan mer basala digitala frågor till mer avancerade tar dels hänsyn till frågan, men dessutom individens behov av att fördjupa sina kunskaper. Dem alla beskriver att digital fortbildning är betydande för att individer ska kunna delta i samhället på mer jämlika villkor. Dessa steg för att söka digitalt stöd är som kritisk pedagogik förklarar viktigt för att individer ska kunna bredda sin digitala kunskap. Således även sätta den i andra perspektiv för att utmana nuvarande digital kunskap. Som teorin förklarar så leder utbildning till breddad kunskap och mer digital medvetenhet (Ibid.). Tina gav exempel till detta, genom att erbjuda bokningsbara tider för digitalt stöd så såg hon en markant skillnad hos dem som sökt stöd. Individerna kom tillbaka med mer avancerade frågor och förändrad attityd, från att inte vilja vara mer digitala till att vilja utveckla sina digitala förmågor. Hon kunde samtala med individen, identifiera vad dem hade för utmaningar och avsätta extra tid åt att hjälpa till. Kunskapsutvecklingen är central och kan tolkas som att införliva en känsla av egenmakt. Som andra respondenter även berättat så har besökare kommit till biblioteket för att visa dem vad dem lärt sig, vad dem nu kan göra med tekniska enheter eller digitala tjänster, således kan navigera den digitala vardagen och delta i det digitala samhället. Besökarna bekräftar att utbildning alltså främjar digital egenmakt och digital inkludering, genom att införliva en själv-säkerhet och mod att våga utmana digitala kunskaper bland individerna. Yunus Eryaman (2010, s. 132) beskriver att Giroux ser bibliotek som en samhällelig institution, med möjligheter att dekonstruera kulturell dominans och hegemoniska strukturer. En del av att dekonstruera dominerande strukturer är att ge alternativ och ge dessa utrymme att existera. Respondenterna har berättat om olika exempel som i deras arbete kan tolkas utmanande eller ifrågasättande av förtryckande strukturer och normer. Ett exempel är tillhandahållandet av digitala resurser. Att tillgängliggöra e- och ljudboktjänster, filmtjänster, datorer och TV spel som annars kan vara kostsamma ger dels tillgång till kulturella upplevelser. Samt olika former av information. Information som kan vara viktig för individers världsuppfattning men även för att delta i samhället och forma sociala kontakter. Fredrik berättade om att barn och unga gärna stannar till på bibliotek för att umgås och spela tv eller datorspel. Eller som Martin beskrev så önskar fler ungdomar en mer digital programverksamhet och digitala tillfällen eftersom de uppskattar dem som getts tidigare och vill ha fler. Utmaning av kulturell dominans innebär att alla får tillgång till olika former av kultur oavsett socioekonomiska och privata förutsättningar (Ibid.). Även i dessa mindre exempel kan bibliotekens möjligheter förklaras verka för social rättvisa och kulturell jämlikhet återfinnas. Eftersom allmänheten kan få en mer jämlik tillgång till olika former av information, kultur och kan främja sociala gemenskaper. Som alla är aspekter av att motverka och dekonstruera förtryck och kulturell dominans. Genom att ta del av alternativ information, kulturella upplevelser, andras perspektiv och verkligheter som inte är lika framstående i exempelvis västerländska samhällen, där normer

och vedertagen kunskap kan fostra homogenitet, kan individer bredda både sina kunskaper och medvetenhet om alternativa verkligheter. Som i sin tur kan främja användningen av kritiska förhållningsätt eller intersektionella perspektiv. Även vad Karl beskrev kan förstås utifrån kritisk pedagogik (Ibid.). Han menade att biblioteken har mandat att vara med och påverka utvecklingen av medielandskapet. Med medielandskapet menas både digital och traditionell media, kultur och kulturförmedling samt digital och fysisk publikation av litteratur. Biblioteken har en viktig position att utveckla en verksamhet utefter lokalbefolkningens behov, värdera och kritisera digital utveckling och därtill inte vara en passiv aktör i medialandskapet utan vara med och påverka utvecklingen. Lika viktigt, utifrån teorin krävs utveckling utefter de nya utmaningarna med hänsyn till samhällets digitalisering (Ibid.). Likaså som Beatrice beskrev, biblioteken har en ny viktig roll gällande digital inkludering. Eftersom dem har möjligheten att ha en positiv inverkan på allmänhetens digitala förmågor och deras möjlighet att vara medvetna och aktiva aktörer i samhället. Målet med att tillgängliggöra information och kultur är att motverka social orättvisa och digitalt utanförskap menar Giroux (Yunus Eryaman 2010, s, 133). Respondenternas arbete för digital inkludering uttrycks genom anpassade och varierande digitala resurser, verksamhetsutveckling utefter allmänhetens behov och samverkan med utomstående aktörer. Biblioteken är en aktör för att påverka medielandskapet utefter allmänhetens åsikter och behov. Allt detta relateras till vad Giroux beskriver ovan, social orättvisa och digitalt utanförskap kan motverkas genom opartisk informationstillgång, utbildning, bibliotekens roll för social rättvisa och kritiskt tänkande (Ibid.). Giroux (2011, s. 6) anser att pedagogik alltid är ett ofärdigt projekt som ämnar utveckla meningsfulla liv för mottagarna, där mottagarnas förmågor bör användas för att främja demokratisk rättvisa. Detta perspektiv kan tydliggöra respondenternas arbete för digital inkludering. Även om olika projekt eller evenemang har sina slut så fortsätter arbetet för digital inkludering oavbrutet. Respondenternas önskningar inför framtiden har för avsikt att digital inkludering ska främja meningsfulla liv för mottagarna. Med förhoppningar att även dem som upplever digitala svårigheter ska kunna delta i den digitala vardagen med färre bekymmer genom stöd och fortbildning. Denna oavbrutna process kan även appliceras på respondenternas beskrivna framtidsutsikter. Dem ser att arbetet fortsätter och att folkbibliotekspersonal behövs för att främja digital inkludering i takt med samhällets skeenden. Främjandet av MIK bland allmänheten, utvecklad digital ungdomsverksamhet och tillgängliggörandet av digitala resurser lägger grunden för allmänhetens rättighet att delta i samhället på lika villkor. Digital inkludering sett utifrån kritisk pedagogik betonar utbildningens innebörd och lyfter behovet av att folkbibliotek och personal har mandat att främja förändring. På grund av att den kritiska pedagogiken betonar utbildning och inkludering så ringas dessa områden in som delar av processen för att främja individers digitala egenmakt och digitala

deltagande i samhället. Respondenternas arbete för digital kan ses motverka aspekter i samhälle som förtrycker och exkluderar. Användning av gratis resurser och tekniska enheter tar bort måsten och krav, att man måste äga en smartphone eller dator för att vara digitalt deltagande och aktiv i samhället. Som i sin tur leder till en mer rättvis informationstillgång och förhoppningsvis minskad digital utsatthet för individer som redan kan uppleva förtryck eller marginalisering. Respondenternas arbete för digital inkludering börjar vid utbildning, med ändamålet att främja social rättvisa.

### 6.1.1 Nå ut genom gränspedagogik

Som beskrivet i det tredje kapitlet är en av gränspedagogikens centrala koncept att sänka trösklar. Med syftet att göra det möjligt för utsatta eller marginaliserade grupper att korsa så kallad gränser som existerar i samhället, och bli gränskorsare (Yunus Eryaman 2010, s. 132). Dessa gränser kan vara ekonomiska, institutionella, socio-politiska eller grundade i privilegium och kan agera som bidragande faktorer för social orättvisa eller isolering (Yunus Eryaman 2010, s. 133). Respondenterna har beskrivit att de försöker sänka trösklar inom deras verksamheter, och att detta börjar vid att identifiera dessa typer av gränser och individers behov. Vilket är utmanande enligt respondenterna eftersom de främst når dem som redan försöker utveckla sina digitala färdigheter. Om de inte kan nå individer som behöver stöd eller resurser kan de inte heller veta om dessa individers behov, vilket är en problematik som Susanne bland annat betonade som en genomgående utmaning i deras verksamhet. Gränspedagogiken uppmuntrar till att alternativa uppfattningar och insikter behöver delas, bearbetas, granskas för att korsa vedertagna normer och gränser (Yunus Eryaman 2010, s. 135). Detta kan förklara varför respondenterna själva upplever att dem behöver utveckla sina egna digitala förmågor och perspektiv i takt med övriga samhället. Dem ser ett värde i att ta till sig besökare frågor och funderingar, för att inkludera fler perspektiv och insikter i verksamheten. Därmed kan även dem komma till nya insikter om deras digitala uppfattningar och vad dem kan göra för att bearbeta dem utefter behov, de själva kan därmed bli gränskorsare. Genom att förhålla sig till att kunskap inte är absolut och reflektera över andra infallsvinklar visar respondenterna att de försöker söka efter fler sätt att framhäva representation i verksamheten. Även att ta del av kollegors perspektiv kan hjälpa utveckla deras egna digitala kunskaper. Som en följd av reflektion och andra insikter kan representation ta sig i uttryck i biblioteksrummet. Som exemplet Martin gav, barnrätt är omtalat i biblioteksväsendet och Karl beskrev att det finns samarbeten med BVC, men det är mer riktat mot föräldrar. Genom att arbeta för barnrätt behöver barn representeras, och det kan göras genom Martins önskan att dem ska få

betygsätta eller tycka till om böcker dem läser. Det är ett mindre exempel men visar ändå på att det finns områden som individers åsikter, kunskaper och upplevelser kan lyftas fram och belysas för deras och andras lärande. Representation från personalens håll kan heller inte vara absolut, de kan representera kulturer och kunskap från underrepresenterade grupper. Men det är enbart personerna som upplever denna underrepresentation som kan förklara deras upplevelser (Yunus Eryaman 2010, s. 136). Som exemplet Martin gav, att det är ungdomarnas behov och önsknings som kan lägga grund för en utvecklad digital ungdomsverksamhet. En aspekt av digital inkludering som respondenterna klargjorde var att digitala förmågor behöver utvecklas bland barn och unga. Det finns idag en del aktiviteter och tillfällen kopplade till digitala ämnen, men respondenterna upplever att det krävs mer än vad som finns vid nuläget. Relaterat till Girouxs tankar om utbildning, menar han att barn och ungdomar behöver utmanas tidigt i deras utbildning (2011, s.72) Detta genom att de bör uppmanas att utgå från deras egna upplevelser och kunskaper och ta del av andras perspektiv genom material eller samtal för att ta till sig och bearbeta kunskap (Ibid.). Eftersom detta skulle ske genom tidig ålder så betyder det att det ger barn och unga en start till att mer kritiskt och värderande bearbeta information och finna kopplingar till omvärlden genom reflektion. Utbildning behöver inte alltid ske i en skolmiljö, utan även informella läromiljöer som då bibliotek kan vara ytterligare en ingång till olika former av kunskap. Om barn och unga erbjuds möjligheter att komma i kontakt med digitala resurser som spelkonsoler, VR glasögon, programmerbara robotar och datorer kan de dels finna sociala gemenskaper. Dessutom även lära sig av resurserna utefter deras intressen, som att använda datorer eller spela TV spel. De får alltså inom informella läromiljöer utveckla sina digitala kunskaper och förmågor på lekfulla sätt som respondenterna säger alltid är uppskattade. De korsar inte enbart sociala och kulturella gränser, utan även ekonomiska. Eftersom tekniska enheter som datorer och spelkonsoler är kostsamma kan exkludering motarbetas genom att erbjuda möjligheten för alla att ta del av liknande upplevelser, på lika villkor. Dessa informella läromiljöer är komplement till utbildning i skolor, eftersom dem ger barn och unga möjligheten att lära sig av varandra och få tillgång till digitala resurser som de annars möjligtvis inte skulle ha tillgång till (Ibid.). Samt att de får lära sig utifrån något som intresserar dem, lärande bör inte enbart värderas utifrån kurslitteratur, utan vad som bidrar till individens liv och bildning. Vilket respondenterna har insinuerat med sina svar. Giroux tillskriver dessa transformativa ytor en betydande roll för att människor ska kunna utveckla sig själva, sina sociala kontakter och en förståelse av omvärlden, både fysiskt och i digitala miljöer (Yunus Eryaman 2010, s. 134). I linje vad respondenterna redan beskrivit om biblioteksrummets möjligheter. Gränspedagogiken betonar att hegemonier och förtyck som kan komma från institutioner relaterade till utbildning måste utmanas, då de riskeras att privatiseras med kapitalistiska

ändamål (Giroux 2011, s. 12–14). Vilket innebär att dem med stört socioekonomiskt kapital kan nyttja institutionernas resurser. Exempelvis att skolor privatiseras eller eftergymnasiala utbildningar kräver både dedikerad tid och ekonomiska insatser. Då blir svaret att bibliotek behöver tillhandahålla resurser som kan utmana hegemonier och stötta dem som kan uppleva underrepresentation eller ekonomisk utsatthet. Vilket förklarar varför respondenterna är så måna om att tillgängliggöra fri användning av tekniska enheter, digitala resurser och bibliotekens bestånd. Eftersom dessa resurser verkar emancipatoriskt genom att jämna ut ojämn informationstillgång, främjar kontakt med anhöriga digitalt och demokratiska rättigheter förtycks inte på grund av individers socioekonomiska situation. Som respondenterna beskrivit ska allmänheten få existera utifrån deras förutsättningar och delta i samhället på jämlika villkor. Då även bli gränskorsare genom tillgång till tekniska enheter och utbildning. Unga behöver berättigas liknande möjligheter att få delta i umgänge och sociala kretsar, som kan göras genom lovaktiviteter, spelkonsoler eller datorspel (Ibid.). Om barn och unga har tillgång till liknande resurser kan även deras förutsättningar jämnas ut och sociokulturell isolering och utanförskap förminsкас. En nackdel med dessa tekniska enheter (ICT:s) är att de kan skapa eller upprätthålla ojämn tillgång information. Respondenterna beskriver att många individer inte har råd att köpa tekniska enheter eller är för rädda för att använda dem, eftersom de är oroliga att de ska göra fel eller ha sönder dem. Både Martin och Tina gav exempel på att de försöker ge individer möjligheten att pröva tekniska enheter, som surfplattor, som är väldigt kostsamma att köpa. Då tillåts individerna pröva använda exempelvis surfplattor och utefter detta kunna ta mer informerade beslut vad de behöver och vad de bör investera i. Särskilt eftersom möjligheten att vara digital delaktighet, upprätthålla sociala kontakter digitalt och ha tillgång till information kan grundas i att äga tekniska enheter, kommer då en individs ekonomiska förutsättningar ha en betydande inverkan. Sett från Girouxs (2011, s. 12–14) mening, exkludering baserat på kommersialisering, ekonomisk och social makt motverkas allt eftersom fler får möjligheten att använda sig av tekniska enheter och får lika tillgång till samhällets möjligheter. Som i sin tur kan leda till att de får en aktivare roll i deras samhälle, bli gränskorsare och kan verka för andras nytta (Ibid.). Utifrån detta är uppmuntran till individer att bli gränskorsare baserat i att få tillgång till samhällets möjligheter, och utefter egna behov och förutsättningar få möjlighet att succesivt frigöras från digitalt utanförskap.

### 6.1.2 Det transformativa lärandet på folkbibliotek

Centralt för transformativt lärande är att genom omvärdering och introspektion utmana sin egen kunskap och uppfattning av verkligheten. Detta sker genom att ta del av andra insikter eller

upplevelser som kan diskuteras, utifrån olika värderingar eller åsikter komma fram till nya insikter. Särskilt här kan det ses i respondenternas svar hur transformativt lärande kan ta plats. Att sitta ned med en person som behöver hjälp, att förstå dem och deras kunskaper, ge det tid och tillsammans komma fram till en lösning resulterar i att besökaren som sökte stöd förhoppningsvis lärt sig något nytt utifrån deras premisser. Transformativt lärande enligt Giroux sker när individer går bortom sina egna kunskaper och värderar dem utifrån olika kontexter. För att inte enbart förstå något utan förstå värderingar och åsikter kopplade till denna kunskap (Giroux 2011, s. 82–84). Vilket återspeglas i respondenternas svar, att detta tillvägagångssätt resulterar i att besökare som söker stöd återvänder med fler och mer avancerade frågor. De har alltså transformerat sina kunskaper och på så vis blivit mer medvetna om nya utmaningar eller frågor som fortsätter driva vidare deras digitala förmågor. Ett problem som en del av respondenterna beskrev kan hindra personer att söka digitalt stöd är känslor av skam, rädsla och osäkerhet. Särskilt personer som upplever digitala svårigheter eller lever i digitalt utanförskap. De har beskrivits ha skamkänslor eller rädslor, som begränsar dem från att be om digitalt stöd. Respondenterna försöker möta besökare med öppenhet och försäkrar dem de som söker hjälp inte är till besvär eller orsakar problem för dem. Girouxs tanke att kombinera en modern analys av samhället med en postmodern åtanke till allmänhetens olikheter fördjupar förståelsen för vad respondenterna gör (Yunus Eryaman 2010, s. 135). Att närma sig individer som drar sig för att söka digitalt stöd genom att tydliggöra att dem inte är till besvär tar hänsyn till personliga förutsättningar. Dessutom får individerna utgå från deras egna upplevelser och kunskaper. Detta tillvägagångssätt kan tolkas som ett första steg för transformativt lärande. Respondenterna tillåter individen ta utrymme och uttrycka sina problem och här ses respondenterna kunna börja sätta sig in i individens kunskaper och behov. Exempelvis hantering av nya tekniska enheter eller vad AI innefattar. Samtidigt som de försöker anpassa stöd med besökarnas förutsättningar i åtanke. Som att erbjuda tillfällen på plats i biblioteksrummet, besöka äldreboenden för personer som inte kan ta sig till biblioteket och utveckla verksamheten för barn och ungdomar. Eftersom digitala utmaningar inte är individuellt anpassade blir det väsentligt att ha en person, i detta fall respondenterna, som hjälper till att bryta ned digitala utmaningar utefter individens förutsättningar. Således kan individens kunskaper och förmågor arbetas in i processen och ligger till grund för samtal kring digitalt meningsskapande. Som Giroux menar sker transformativt lärande genom samtal, information bör inte överföras utan den bör bearbetas för att transformeras (Yunus Eryaman 2010, s. 139). Genom att göra detta kan processen för transformativt lärande ses som en emancipatorisk kraft. På så sätt att bearbetad och transformerad kunskap gör digitala utmaningar mer hanterbara och förtryckande begränsningar

som digitalt utanförskap kan minskas. Som respondenterna berättat kan kunskap bearbetas sinsemellan dem och individer som söker stöd genom samtal. Detta innebär att individen själv kan utgå från sina förmågor och mer självständigt kan främja digital egenmakt och fördjupade digitala förmågor. På samma sätt som det är viktigt för respondenterna att vara medvetna om besökarnas digitala behov, är det även viktigt att upprätthålla deras egna digitala förmågor och kunskaper. En del av respondenterna har berättat att de lär sig av besökarens frågor, men att arbetet med digital inkludering kräver att dem själva utvecklar sina digitala förmågor i takt med samhällets digitalisering. Utifrån vad Giroux (2011, s. 77–79) beskriver krävs kritisk introspektion av både besökaren som tar emot information men även av personalen som hjälper. I syftet att granska och värdera vart kunskaper kommer ifrån, om det kan finnas bias eller förutfattade meningar som kan ha en inverkan på kunskapen. Personlig introspektion och utmaning av kunskap är viktigt för att respondenterna ska vara medvetna om mångfalden av utmaningar och problem som existerar för lokalbefolkningen (Yunus Eryaman 2010, s. 136). Men även för att utmana sin egna förståelse och finna insikter och perspektiv som kan ha en betydelse för att inkludera allt fler i deras verksamhet (Ibid.). Det nämns inte uttryckligen av respondenterna att de reflekterar kritiskt över deras kunskaper men de betonar vikten att interagera med besökare och icke-besökare. Besökarna blir en länk till omvärlden och bidrar med perspektiv, tankar eller funderingar som personalen tar till sig och kan tolkas som en form av introspektion. Genom att dem blir medvetna om olika insikter breddar dem även sin medvetenhet av vad som efterfrågas, samt vad dem själva kan behöva utveckla gällande digitala förmågor. Denna koppling till omvärlden och besökarna har visat på ett problem som respondenterna berättar om, den förutfattade och traditionella bilden av folkbibliotek. Att dem bara har böcker och inget mer, här blir respondenternas reflektion viktig åter igen. Genom att röra sig utanför biblioteksrummet försöker bland annat Fredrik och Martin bryta denna traditionella bild för att visa vad biblioteken har att ge och vad dem kan bidra med. Att vara medveten om denna utmaning och verka utåt för att inkludera fler är ett steg för att utmana och transformera den förutfattade bilden (Yunus Eryaman 2010, s. 139). Respondenterna har beskrivit att dem försöker utveckla verksamheterna och bryta denna traditionella bild av folkbiblioteken genom att skapa fler aktiviteter för barn och unga, öka en kommunal samverkan och anpassa biblioteksrummet för att representera fler målgrupper. De har beskrivit att om deras verksamheter ska bibehålla deras relevans i samhället så är det avgörande att det är avgörande att deras verksamheter reflektera lokalbefolkningens behov. Ett aber med detta menar Giroux är att folkbibliotekspersonal inte helt och hållet kan representera marginaliserade grupper. Utan att det är de som lever i utsatthet som ska få representera sig själva med stöd av personalen i deras lärande (Yunus Eryaman 2010, s. 136). Däremot kan respondenternas introspektion verka för att dels förstå fler

perspektiv men även förstå att dem kan sakna eller inte funnit fler perspektiv, detta bidrar till deras en förståelse av lokalsamhället (Giroux 2011, s. 82–84). Ett exempel som kan tolkas som egen representation är tillfällena som respondenterna kan samordna med utomstående aktörer. Samverkan med ABF, SeniorNet eller socialförvaltningen relaterat till digitala ämnen kan låta individer ta upp sina egna frågor och perspektiv i en gemenskap och representera sina och möjligtvis andras behov. Att deltagarna får delta utefter sina förutsättningar och att tillfällena kan anpassas efter vilka frågor eller önsknings som kan komma från lokalbefolkningen. Utbildning i grupp bidrar till transformativt lärande eftersom deltagarna kan samarbeta med uppgifter och dela tankar eller insikter med varandra. Samtal är väsentligt för transformativt lärande men likaså lyhördhet, för att ta in eller bemöta frågor eller kunskaper (Giroux 2011, s. 3). Att vara lyhörd för besökarens behov och verka för att fler ska inkluderas i utbildningssyften beskriver respondenterna som nödvändigt för digital inkludering, jämlikhet, sänkta trösklar och rätt till att mötas vid deras förutsättningar och behov. Dessa tillfällen är inte en absolut lösning för inkludering och främjandet av transformativt lärande, men dem motverkar förtryckande omständigheter och uppmanar till möjligheter. Detta kan förklaras utifrån vad Giroux (2011, s. 77–79) beskriver som möjlighetens språk (language of possibility), där uppmaning till att utmana eller utveckla sina kunskaper genom att försöka se ur andra kontexter och perspektiv kan visa på alternativa möjligheter. Transformativt lärande i koppling till digital inkludering är avgörande för att bearbeta och utmana kunskaper. Digitala förmågor kan bara utvecklas om de fördjupas genom bearbetning och lärande, vilket respondenterna beskrivit sker genom samtal, samverkan, uppmaning och ödmjukhet inför digitala utmaningar.

## 6.2 Sammanfattning

Under analysen av det empiriska materialet framgick det att stora delar av personalens arbete och folkbibliotekens roll kunde relateras till kritisk pedagogik. Eftersom de båda delar fundamentala likheter som verka för befolkningens bildning, inkludering av utsatta och marginaliserade målgrupper samt uppmuntring till kritiska förmågor. Framträdande är även att respondenterna och besökarna kan byta roller och lära sig av varandra eller lära ut. Att personer med olika roller kan lära sig av varandra och möta infallsvinklar, perspektiv och kunskap om områden de inte hade innan. Den kritiska pedagogiken ämnar minska social orättvisa och orättvisor i samhället. Som Karl beskrev, biblioteken har mandat och en viktig roll i samhället som innebär att de har möjlighet till att vara med och göra skillnad för allmänheten. De är inte en neutral institution. För

att arbeta inkluderande för utsatta grupper måste maktstrukturer och social orättvisa utmanas. Att kräva förändring från andra aktörer och institutioner på kommunal och riksnivå är bara ett steg i denna utmaning. Sammanfattningsvis beskrev respondenterna att de och deras verksamhet har en positiv inverkan på samhället. De är utjämnande och verkat aktivt mot kulturella, sociala och politiska hegemonier. Digital inkludering kan tolkas utifrån kritisk pedagogik genom att belysa respondenternas arbete för utbildning, kritiska förmågor och inkludering. Verktyg som MIK, digitala resurser, digitalt stöd och fortbildning är alla viktiga aspekter för att uppmana individer att inte enbart bli mer digitala. Men även för att bli mer digitalt medvetna, som i sin tur även för mer digital egenmakt och frigörelse från marginaliserande krafter. Såsom krav på att vara digitalt aktiv, förstå vedertagen digital kunskap, ha rätt ekonomiska förutsättningar och ha ett socialt nätverk av anhöriga eller vänner som kan hjälpa med digitala frågor. Den kritiska pedagogikens ändamål är att främja allmänhetens position som aktiva aktörer som verkar för deras egna och andras sociala rättvisa. Respondenternas arbete ses som en förlängning av detta eftersom folkbibliotekens värdegrund kan liknas med den kritiska pedagogikens etos. Dekonstruktion av förtyckande makter börjar vid utbildning och kritisk medvetenhet för att utmana marginaliserande strukturer och praxis. Lika så med digital inkludering. Inkluderingen sker genom utbildning, anpassning, uppmaning och utmaning av kunskaper och förståelser av det digitala samhället. Digital egenmakt innebär individers rättighet till jämlikt deltagande i samhället utifrån olika premisser. Där spelar folkbiblioteken och respondenterna en viktig roll som språngbräda till ny kunskap och nödvändigt stöd.

# Kapitel 7. Diskussion och slutsatser

Som avslutande kapitel för uppsatsens följer en diskussion kring uppsatsens resultat och analys. Vad som upptäcktes, likheter och skillnader i materialet och sammantaget vad uppsatsen har mynnat ut i. Därtill presenteras en diskussion kring resultatet och analysen i relation till tidigare forskning, för att sätta uppsatsen i en vetenskaplig kontext. Vidare följer även studiens slutsatser där uppsatsens frågeställningar besvaras och slutsatser redovisas. Avslutningsvis tas även metodkritik och förslag till vidare forskning upp.

## 7.1 Avslutande diskussion

Den avslutande diskussionen relaterar studiens analys av det empiriska materialet till tidigare forskning. För att strukturera upp avsnitten har tre tematiseringar gjorts baserat på analysen och tidigare forskning.

### 7.1.1 Folkbibliotekens handlingskraft kring digital inkludering

Tidigare forskning påpekar hur folkbibliotekspersonalens förmågor och sakkunnighet är betydande för att arbeta för digital inkludering (Gustafsson & Wihlborg 2021). Detsamma återfinns i empirin. Erfarenheter och digitala förmågor är viktiga för att arbeta med digital problemlösning. Utmaningen är däremot, för att utveckla sina förmågor och digitala kompetenser krävs mycket arbete, anpassande resurser och utvärderingar (Nordqvist & Wihlborg 2019; Nordberg 2016; Islam, Rafi & Ahmad 2024). Överlag visar resultatet på att digitalt stöd efterfrågas när som och vart som i biblioteksrummet, men främst vid infodisken. Men att det kan ställas frågor som är bortom personalens ansvarsområde eller förmågor att hjälpa med (Gustafsson & Wihlborg 2021). Susanne beskrev en problematik som övriga respondenter även tagit upp, bör hjälp ges till frågor som inte är folkbibliotekens ansvar? Hon menar att det känns nästan som ett måste av medmänskliga skäl, särskilt om personer upplever större svårigheter. Men hon säger att hon även försöker hänvisa tillbaka ansvaret till rätt verksamhet. Så hanteringen av problemet sker rätt och verksamheten tar ansvaret. Hon vill inte hjälpa med något som kan bli fel eller som kan tänkas personligt inskränkande (Ibid.). Redan sedan 90-talet har allmänheten sökt sig till bibliotek för stöd angående digitala frågor, detsamma gäller än idag men att frågorna kan vara mer avancerade och kräva mer av personalen, som Tina beskrev (D'Elia, Jörgensen & Woelfel 2002). Tidigare forskning

poängterar hur både en persons förutsättningar och personalens tillgång till resurser kan ha en effekt på det digitala stödet som kan ges (Islam, Rafi & Ahmad 2024). Från personen som söker stöd kan ha begränsande socio-ekonomiska förutsättningar och personalen kan ha begränsade resurser eller tid (Gustafsson & Wihlborg 2021). Vilket som exempelvis Karl beskrev om en person behöver digitalt stöd kan de behöva väldigt grundligt stöd och det kräver kunskap, tid och tekniska förutsättningar för att hantera. Ohlsson Dahlqvist (2019) beskriver att samhällets digitalisering medför högre krav med på att allmänheten behöver utveckla sina digitala förmågor. Vilket respondenterna håller med om att det blir mer av en resursfråga att hjälpa besökare: Men som Beatrice beskrev och får medhåll om av övriga respondenter är upplevelsen inte att fler frågor har inkommit. Utan frågorna som ställs succesivt följer med den digitala utvecklingen. Den kvalitativa ökningen kan ses både positiv men även mer resurskrävande. Men som fler av respondenterna sa så kan även många falla bort på grund av att de inte kan besöka biblioteken för stöd eller för att de lever i digitalt utanförskap och inte får nog hjälp att inkluderas (Nordberg 2016; Rebergen et al 2024). Och för att undvika att fler hamnar i digitalt utanförskap har respondenterna sagt att mer kommunal samverkan och en större ansvarsfördelning behövs eftersom de inte kan hantera andras ansvarsområden (Nordqvist & Wihlborg 2019). Forskningen poängterar avsaknaden av kommunalt eller regionalt engagemang kring folkbiblioteksverksamheter som ett problem både ekonomiskt och samverkansmässigt (Nordberg 2016; Gustafsson & Wihlborg 2021; Rebergen 2024). Intressant nog så visade resultatet på att även kommunstyren som inte var lika involverade hörsammade respondenternas åsikter och kunskaper som kunde användas för verksamhetsutveckling. En anledning till varför resultatet återspeglade en annan bild kan ha att göra med kommunernas storlek. Eftersom alla utöver Martin var verksamma inom kommuner med färre än 25,000 invånare. Sammantaget visar resultatet på, liknande med tidigare forskning, att arbete för digital inkludering sker kontinuerligt och att frågor utvecklas med tiden. Men att många frågor hänvisas till folkbibliotek. Gustafsson & Wihlborg (2021) menar att det finns flera anledningar. Dels så finns det en stor tillit till folkbibliotek och personalen, de är oftast det enda fysiska platsen de kan få hjälp i person och så har de oftast resurser och förmågor att hjälpa med digitala problem, men att detta tar tid och att alla frågor som sagt inte är personalens ansvar. Men Beatrice motsätter sig detta och menar att hjälpa med dessa digitala frågor ger folkbiblioteken en stark position inom samhället och att de har tid och resurser för att hjälpa både med digitala frågor och deras övriga verksamhet.

### 7.1.2 Innebörden av resurser och räckvidd för digital inkludering

Som beskrivet i föregående avsnitt kan ett folkbibliotek ha begränsade resurser. Rebergen et al (2024) beskriver den nederländska statens initiativ att digitalisera samhället, och ansvaret för detta läggs på folkbiblioteken. Likande som Fredrik beskriver så har det lagts fram förslag från regioner i Sverige att folkbibliotek ska bli så kallade AI hubbar. Problemet som både Fredrik och Rebergen et al (2024) landar i är just att det inte alltid finns tid, resurser eller möjlighet att anpassa sig till dessa förändringar. Vilket även Gustafsson & Wihlborg (2021) tar upp som utmaning, hur når personalen ut med information och stöd till allmänheten, något som handlar om att sprida en medvetenhet om vad folkbibliotekens verksamhet kan erbjuda. I resultatet tas samma utmaning och fråga upp. Susanne beskriver det som att många har den traditionella bilden av bibliotek tillhandahåller böcker och inte mer, medan hon och fler av respondenterna försöker marknadsföra som en lösning. Martin och Fredrik försöker etablera samarbeten utanför biblioteksrummet och söker sig ut till tillfällena eller platser där de kan visa upp sig själva och representera biblioteken. Deras uppdrag är att sänka trösklar och arbeta för inkludering, som Ohlsson Dahlgvist (2019) menar finns det en medvetenhet om vad som görs och vad de hoppas kan göra. Men handlingsförmåga, digitala resurser och även efterfrågan kan alla vara faktorer som begränsar personalens arbete. Förarbetet till att bredda räckvidden av folkbibliotekens arbete kräver även en medvetenhet om vad som kan behövas eller efterfrågas, Nordborg (2016) menar att när det talar om digital inkludering och delaktighet kan unga och barn falla bort. Det finns inte mycket forskning kring just unga och digital inkludering. Flera av respondenterna beskrev i resultatet att arbetet för digitala kompetenser och inkludering behöver börja i yngre åldrar. Beatrice och Susanne berättade upplever de att unga har svårt att hantera olika tekniska enheter och att MIK förmågor måste uppmuntras från yngre åldrar (Ibid.). Även här kan Fredriks arbete med lovaktiviteter, datorspel och spelkonsoler tänkas fungera som en utjämning av socio-ekonomiska olikheter, då alla får tillgång till samma resurser. En motsättning kan tänkas vara som Karl har beskrivit att det finns förväntade samarbeten och att finna nya samarbeten kan vara utmanande. Det är samtal och möten med besökare eller övrig allmänhet som kan bidra med en lägeskoll och förståelse av vad som önskas av bibliotekens verksamheter och finna nya samarbeten som kan vara efterfrågade men inte förväntade (Pilerot & Lindberg 2024). Respondenterna uttrycker bandet med besökarna som betydande, men om de inte når personer som inte besöker biblioteken blir det svårt att veta vad de kan göra som Susanne beskriver, och vad allmänheten kan efterfråga av biblioteken och personalen.

### 7.1.3 Folkbibliotekens existensberättigande och framtida utmaningar

Något som både respondenterna och tidigare forskning är överens om är betydelsen av det fysiska biblioteksrummet för arbetet för digital inkludering. Självklart är arbetet för att röra sig utanför rummet och möta allmänheten viktigt det med. Men det fysiska biblioteksrummet som Beatrice beskriver är betydelsefullt. Eftersom det är en välkomnande miljö, det finns spel, datorer, böcker och personal som kan hjälpa med frågor. Om man utgår från vad Rivano Eckerdal et al (2023) beskriver folkbibliotek som, en social infrastruktur, kan liknelser dras till resultatet. Som flera av respondenterna beskriver så upprätthålls dels deras relevans av besökarna och deras behov, men även med gränsdragning. Detta sammantaget kan hjälpa både livslångt lärande men även digital inkludering. Gränsdragning kan tänkas ovanligt i samband med inkludering, men det kan tänkas tas i form av att besökare får korrekta hänvisningar som respondenterna beskrivit eller att de samverkar med utomstående aktörer för att erbjuda särskilt stöd och lärande. Respondenterna håller med varandra om att gränser är viktiga att ha, men att en kommunal samverkan måste förbättras. Både för deras arbetsbörda men så att de som söker hjälp på biblioteken får rätt hjälp (Gustafsson & Wihlborg 2021; Nordberg 2016; Martzoukou & Elliott 2016). Som respondenterna berättat så är den sociala kontakten med lokalbefolkningen som driver verksamheten framåt med frågor, behov och nyfikenhet (Rivano Eckerdal et al 2023). Samverkan med föreningar som HemKodat och SeniorNet specifikt är inriktade på digitalt stöd men också andra tillfällen kan vara kopplade till digital inkludering. Denna samverkan och specialkunskaper avlastar verksamheten med särskilt stöd men som även Tina beskrev, så kan personalen ta med sig kunskap från tillfällena och in i verksamheten igen. Det kan även relateras till vad Audunson et al (2018) menar med att möte med andra personer och deras åsikter, värderingar och upplevelser bidrar till att ens egna kunskaper utvecklas. Däremot blir det fysiska rummet ett problem om det inte är tillgängligt eller som Beatrice beskrev har datorprogram som inte är tillräckligt nya för vad de skulle behöva vara. Det kan teoriserats att folkbibliotekens relevans inte egentligen kommer minska men att de behöver fortsätta anpassas och följa med den digitala utvecklingen så de blir komplementet i allmänhetens liv som de beskrivs som i det empiriska materialet (de Groot & Hackett 2003). Respondenterna är en del av att hålla igång folkbibliotekens verksamhet, men lika mycket så är besökarna en del av det dem med som in en cirkulär verksamhet.

## 7.2 Slutsatser och undersökningsbidrag

Denna studie har haft som ändamål att belysa personal på folkbibliotek och deras betydelse för digital inkludering. Resultatet visar på hur arbetet för digital inkludering kan te sig i verkligheten och vilka utmaningar som medföljer, både för personalen men även för besökarna. Arbetet för digital inkludering sker kontinuerligt på varierande vis, men slutsatserna landar i liknande resonemang.

### 7.2.1 Personalens syn på arbetet med digital inkludering

Den första frågeställningen handlade om hur personalen själva beskrev sin syn på arbetet med digital inkludering, samt lokalbefolkningens behov av digitalt stöd. Genom att utgå från den tidigare forskningen och det empiriska materialet har folkbibliotekspersonalens mångsidighet be-lysts. Där respondenterna beskriver ett arbete som tar form på många olika vis, på olika nivåer och i olika stadier i livet. Överlag håller jag med tidigare studier och forskning då mycket av det som sammanställts reflekteras i det empiriska materialet. Som att personalens erfarenheter och sakkunnighet har en stor betydelse för digital inkludering (Gustafsson & Wihlborg 2021). Men att främja digital inkludering är mer komplext än att lära ut en kunskap. Eftersom behoven kan variera från att lära sig hur en datormus fungerar till hur man navigerar en molntjänst. Det krävs anpassning och ödmjukhet inför att besökarens och personalens digitala problemlösning. Det kan jag även hålla med tidigare studier om, respondenterna beskrev att lösa digitala problem tillsammans med den som söker stöd kan fungera som ett läromoment. Men det kan även tas upp frågor som inte är deras eller verksamhetens ansvar. Då är det viktigt för personalen att veta när de behöver hänvisa frågan vidare, även om de vill hjälpa, så är det inte deras ansvar (Gustafsson & Wihlborg 2021; Nordqvist & Wihlborg 2019). Samhällets digitalisering kräver mycket av både personal och allmänhet, och att anpassning krävs för att både nå ut med arbetet men även finna alternativa lösningar. Det tydliggjordes i det empiriska materialet att respondenterna ansåg att digital inkludering sker i alla livets stadier, och att de behöver lägga mer arbete på att stödja ungas MIK och digitala förmågor (Nordborg 2016).

Framstående var hur personalen betonade den sociala aspekten av arbetet som hjälpmedel för att främja digital inkludering. Att upprätthålla sociala kontakter, interagera med besökare, söka sig utanför biblioteksrummet och anorna tillfällen där fler kan mötas och lära sig tillsammans beskrevs som avgörande för den digitala inkluderingen (Rivano Eckerdal et al 2023; Gustafsson & Wihlborg 2021; Audunson et al 2018). En slutsats är att respondenterna ser digital inkludering

te sig olika i verkligheten och i de respektive verksamheterna, men att upprätthålla sociala kontakter och kontinuerligt omvärldsbevaka är betydande för att utveckla deras arbete. Utmaningar kunde skilja sig mellan respektive verksamhet, och kan även ha att göra med verksamheternas storlek, men respondenterna såg sitt arbete som både en viktig del för digital inkludering men även för en mer inkluderande och jämlik social förändring.

## 7.2.2 Färdigheter och kompetenser

Den andra frågeställningen ämnade förstå vilka färdigheter och kompetenser som personalen ser sig inneha alternativt sakna i förhållande till arbetet med digital inkludering. Överlag nämnde respondenterna liknande färdigheter som var viktiga. Oftast handlar det om att kunna hantera smartphones, hantering av utskrifter och hur digitala resurser biblioteken tillhandahåller kan användas. Fortbildning i denna studie är en aspekt som till viss del skiljer sig från vad tidigare studier. I tidigare forskning beskrivs behovet av fortbildning kring digitala ämnen som viktiga behov som behövdes för att hantera digitala utmaningar (Gustafsson & Wihlborg 2021; Nordqvist & Wihlborg 2019; Martzoukou & Elliott 2016; Islam, Rafi & Ahmad 2024). Slutsatsen som framkom i denna studie var att personalen kände att de alltid kunde lära sig mer och fortbildning kunde vara bra. Men att behovet av mer omfattande fortbildningar inte var lika starkt som tidigare forskning beskrev. Respondenterna nämnde att de hade möjligheter till fortbildning genom Digiteket, stöd från IT avdelningar eller stöd bland kollegor som kunde mer om något. Respondenterna upplevde att deras kunskap behövde följa med den digitala utvecklingen för både deras kompetenser men även möjlighet att hjälpa med frågor. Så slutsatsen där blir att personalen förlitar sig mycket på sina egna kunskaper, som kan utmanas vid digital problemlösning och deras sakkunighet bidrar vid informationssökning när de stöter på något de inte kan lösa eller förstå. En viktig reflektion är även att veta varför personer inte söker stöd, om det är på grund av fysiska förhinder, interna rädslor eller omedvetenhet om vad biblioteken kan erbjuda (Nordberg 2016; Audunson et al 2018). Som beskrivet i föregående avsnitt visar personalen på att vetskap om lokalbefolkningens behov är lika viktigt som att lokalbefolkningen vet om vad biblioteken har att erbjuda. Så en betydande förmåga är att kunna arbeta med uppsökande verksamhet. Eller erbjuda tillfällen med föreningar eller samhällstjänster som sänker trösklar för lokalbefolkningen att komma i kontakt med dessa verksamheter som ett sätt att främja digital inkludering. Vilket nämns genom tidigare forskning men att respondenterna betonade deras betydelser mer och att dessa samarbeten hjälpte både lokalbefolkningen, men även dem själva med kunskap och nätverkande (Gustafsson & Wihlborg 2021; Nordqvist & Wihlborg 2019; Nordberg 2016). Det är nödvändigtvis inte en

kompetens som saknas, men vad som står ut i resultatet är folkbibliotekens utveckling. Och hur de ska möta nya digitala utmaningar, bli AI hubbar, hjälpa med ny teknik och hinna med i denna utveckling. Där motsätter sig delar av resultatet från tidigare studier. Att respondenter anser att chefer och huvudmän lyssnar på deras åsikter och att de får stöd från regioner. Dock kan kommunala resurser inte räckta till och i vissa instanser upplevs det att chefer lyssnar på dem, men huvudmännen inte gör det (Gustafsson & Wihlborg 2021; Martzoukou & Elliott 2016; Nordqvist & Wihlborg 2019; Islam, Rafi & Ahmad 2024; Rebergen et al 2024). Slutsatsen är att faktorer som tid och digitala resurser har en påverkan på respondenternas förmågor och handlingsförmåga. Och om resurser förblir begränsade och mer ansvar läggs på verksamheterna kommer arbetsbelastningen påverka möjligheten till stöd som lokalbefolkningen kan få (Ibid.). Där tycker respondenterna som tidigare forskning att kommunal samverkan behöver prioriteras och ett nätverk med verksamheterna behöver etableras för korrekta hänvisningar av frågor.

### 7.2.3 Personalens arbete för digital inkludering utifrån kritisk pedagogik

Den sista frågeställningen handlade om att undersöka hur personalens arbete för digital inkludering kunde förstås utifrån teorin om kritisk pedagogik. Digital inkludering beskrivs av personalen som något som kontinuerligt arbetas med på grund av dess förnyelse och nya utmaningar. Liknande vad Giroux beskriver kritisk pedagogik som, ett arbete som aldrig avslutas. Pedagogiken har inte ett slut eftersom det alltid finns mer att lära och lära ut i takt med allmänhetens behov och vad omvärlden kräver. Respondenternas svar i resultatkapitlet förstås utifrån teorin uppmana till kritiskt tänkande, inkludering av andras insikter och utmana nuvarande kunskaper och förmågor. Dessa aspekter av respondenternas arbete kan tolkas som införlivande av digital egenmakt och motverkan av digital marginalisering. Därför att deras fokus är att individer själva ska kunna hantera den digitala vardagen och inkluderas i samhällets digitala skeenden. Genom att erbjuda utbildning, workshops, digital programverksamhet genom åldrarna och söka ut samverkan med utomstående aktörer är syftet att främja digitalt meningsskapande bland besökare, deltagare och icke-besökare. Således stöttar respondenterna individers personliga förutsättningar och ta bort krav som finns i samhället, som att äga en smartphone, surfplattor och besitta vedertagen digital kunskap. Alla kan inte eller har inte möjligheten att enkelt förstå vad AI är och hur det används, hur BankID fungerar eller hur digital information kräver källhantering och granskning. Dessa insatser ämnar fånga upp individer från unga åldrar till äldre och främja deras digitala förmågor, vilket den kritiska pedagogiken förklarar som nödvändig för att vara aktiva deltagare i samhället

och göra mer informerade beslut genom digitala medel. En intressant slutsats som påvisas i resultatet är att personalens roll och lärarens roll kunde byta med besökarens och elevens, på så vis att de båda kunde lära sig av varandra och gemensamt kunde de transformera kunskap och utveckla nya perspektiv. Vilken kritisk pedagogik uppmanar till, att olika sociala roller kan utmanas och lära sig av varandra. En problematik som jag ser i den kritiska pedagogiken är gränser och personalens handlingskraft. Respondenterna behöver hänvisa vidare frågor och kan inte alltid hjälpa, och vad de har för ansvar att erbjuda tillfällen och anpassat stöd kan variera. Respondenter är inte lärare och de kan bara göra så mycket med att uppmuntra och hjälpa till med digitala problem. Den kritiska pedagogiken vill uppmuntra till att elever tar till sig kunskap och sedan använder den för att skapa förändring och social rättvisa i samhället. Men på grund av sina begränsningar kan personal enbart göra så mycket och mer pedagogiskt ansvar behöver fördelas över kommunala verksamheter för att fler perspektiv och möjligheter att nå lokalbefolkningen ska kunna möjliggöras. Trots detta belyser teorin innebörden av respondenternas arbete för digital inkludering. Det är ett arbete för social rättvisa och individer digitala egenmakt och rätt att delta som aktiva aktörer i ett allt mer digitalt samhälle.

### 7.3 Undersökningsbidrag

Överlag bidrar studien med intressanta slutsatser för ämnesområdet. Studien har dels bidragit med att bekräfta en del av den tidigare forskningen som sakkunnighet och den sociala infrastrukturen. Studien lyfter respondenternas upplevelse av att större kommuner eller tätorter som arbetar med digital inkludering, kan verka för att behovet av digitalt stöd minskas i de mindre kommunerna som respondenterna är verksamma inom. Men eftersom det finns en hög tillit av sin lokalbefolkning gör denna tillit gör så att många vänder sig till folkbiblioteken ändå. Studien har även bidragit med att visa på hur viktigt det är att fånga in flera olika delar folkbibliotekens verksamhet. Samarbeten med utomstående aktörer, lovaktiviteter, besök på äldreboenden och erbjuda mer ungdomsverksamhet kan främja digital inkludering. Intressant nog så beskrev respondenterna hur hämmande den traditionella bilden av folkbibliotek kan vara. Det återkommer bitvis inom forskning överlag, men att det stoppar både äldre och yngre att söka sig till verksamheterna verkar vara något som alla respondenter upplevt på ett sätt. Och att detta även kan tänkas vara en utmaning för att om personer inte besöker bibliotek så kan verksamheten och personalen bara göra så mycket för att nå ut och visa på vad de kan erbjuda. För att koppla tillbaka till början av denna uppsats, så togs den nationella bibliotekstrategin upp. Där beskrev jag att kritik riktas mot den på

grund av personalens perspektivs avsaknad. Efter denna studie står jag fast vid den åsikten. Strategin behöver vara generell på grund av att den innefattar hela biblioteksväsendet. Men om en ökad samverkan och digital inkludering ska prioriteras så krävs fler perspektiv på vilka förutsättningar som behövs. Och hur arbetet kan komma te sig runt om landet beroende på folkbibliotekens geografiska lokalisering. Eftersom samhällets digitalisering medför många utmaningar, både digitala och etiska, kan strategier som denna vara viktig. Men digitaliseringens inverkan utifrån folkbibliotek kan visa på samhällsliga utmaningar och behov av stöd, gemenskap och samverkan för befolkningens behov och verksamhetens roll.

## 7.4 Metodkritik

En utmaning i och med att utföra semistrukturerade intervjuer var dels att se till så att respondenternas svar förhölls någorlunda till frågorna. Vidare krävdes mycket arbete med intervjuguiden så frågorna inte blev allt för ledande eller stängda, så respondenterna hade utrymme för egna reflektioner och tolkningar. Det blev dessutom utmanande att inte ta med tankar eller reflektioner från en intervju till en annan. Så både mina frågor och respondenternas svar skulle behålla sin opartiskhet. Inte för att respondenterna kunde svara rätt eller fel, eftersom det utgår från deras erfarenheter och upplevelser. Utan för att mina tankar och reflektioner från tidigare samtal inte skulle påverka det pågående samtalet. Respondenterna kunde självklart diskutera samma ämnen men det var utmanande att separera intervjuernas samtalsämnen från varandra. Jag borde ha spridit ut intervjuerna mer än vad jag gjorde för att ha lite mer distans till samtalsämnena och åsikterna. Även om ändamålet med att ha en geografisk spridning bland verksamheterna resulterade i intressanta samtal som bidrog med ovärderlig empiri, blev det också en överväldigande mängd med information. Jag upplever i efterhand att sex intervjuer blev svårt för en person att hantera. För problemet blev att resultatkapitlet var svårt att bearbeta och begränsa till det enbart viktigaste. Användningen av Girouxs teori om kritisk pedagogik fungerade bra, även om en del anpassning krävdes och appliceringen av teorin hade sina utmaningar. Den fungerade bra nog eftersom folkbibliotekens verksamheter och teorin delar många likheter. Men eftersom jag utgick från personalens perspektiv blev det svårt att beskriva mer noggrant vad deras arbete hade för effekt på lokalbefolkningen, och vad lokalbefolkningen i sin tur hade för effekt på samhället och rättvisa överlag.

## 7.5 Vidare forskning

Studien har visat på hur folkbibliotekspersonal ofta är första instansen som många vänder sig till för stöd. Detta anser jag behöver undersökas mer, eftersom personalen har förstahandserfarenhet kring utmaningar eller problem som kan vara indikatorer på större utmaningar, som bör föras upp på kommunal- eller regional nivå. Som att MIK och digitala förmågor bör prioriteras mer i skolan, hur kommunal samverkan kan vara gynnsamt för att bredda räckvidden för olika verksamheter och finna olika sätt att samarbeta på för allmänhetens bästa. Det skulle även vara betydande att undersöka barns rättigheter och förmågor i relation till digital utveckling. Både för att undersöka behovet av MIK i deras lärande och hur skol och folkbibliotek kan verka för att främja digitala förmågor och kompetenser. Utifrån ett B&I perspektiv kan det tänkas relevant att fortsätta bedriva forskning ur folkbibliotekspersonal perspektiv. Både för att undersöka deras roll i både större och mindre kommuner, samt hur de kan arbeta utanför biblioteksrummet. Hur personalen möjligtvis kan nå ut till äldreboende, LSS boenden, skiftanställda, föreningar och kommunala verksamheter. Hur de når ut och hur de kan möta människor vid deras förutsättningar och behov. Det kan även vara av relevans att bedriva forskning kring förslaget att folkbibliotek ska vara AI hubbar. Hur detta påverkar folkbibliotekens verksamhet, vilken effekt har det över lokalbefolkningen samt vad ändamålen är.

# Kapitel 8. Käll- och litteraturförteckning

## 8.1 Otryckt material

### Uppsatsframsida

Ridderström, G (2020). City library with bookshelves and desktop computers [fotografi].

<https://www.pexels.com/photo/city-library-with-bookshelves-and-desktop-computers-4318442/>

[Hämtad 2025-12-27] återgiven med tillåtelse.

### I uppsatsförfattarens ägo

Intervju med Karl, 2025-11-19

Intervju med Tina, 2025-11-20

Intervju med Susanne, 2025-11-20

Intervju med Beatrice, 2025-11-20

Intervju med Fredrik, 2025-11-25

Intervju med Martin, 2025-12-01

Transkriberingar av alla ovanstående intervjuer

## 8.2 Tryckt material

Audunson, R., Aabø, S., Blomgren, R., Evjen, S., Jochumsen, H., Larsen, H., Hvenegaard

Rasmussen, C., Vårheim, A., Johnston, J. & Koizumi, M. (2019) Public libraries as an

infrastructure for a sustainable public sphere. *Journal of Documentation*, 75(4), s. 773–790.

DOI 10.1108/JD-10-2018-0157

Boréus, K & Kohl, S (2024). *Innehållsanalys. I: Boréus, K & Bergström, G (red). Textens me-*

*ning och makt: metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys. 4 uppl. Lund:*

*Studentlitteratur*

Biblioteksbladet (2025). Lag om säkerhet kan försvåra för bibliotek. <https://www.biblioteksbladet.se/nyheter/lag-om-sakerhet-kan-forsvara-for-bibliotek/> [2025-11-10]

Biblioteksforeningen (2025). Den digitala inkluderingen har långt kvar i Sverige. <https://biblioteksforeningen.se/nyheter/den-digitala-inkluderingen-har-langt-kvar-i-sverige/> [2025-12-

11]

- Bryman, A. (2016). Samhällsvetenskapliga metoder. 3 uppl. Stockholm: Liber.
- Digidel (2024). Digital delaktighet – digitalisering som inte lämnar någon utanför. <https://digidel.se/nyheter/ny-rapport-om-digitala-samhallshinder/> [Hämtad: 2025-11-01]
- Digiteket (2025). Intervju med Skolverket. <https://digiteket.se/inspirationsartikel/intervju-med-skolverket/> [2025-11-10]
- de Groot, M. & Hackett, T (2003). "Through the PULMAN glass: looking at the future of libraries in Europe". *New Library World*, 104 (1186), s. 103-109.  
DOI:10.1108/03074800310467016
- D'Elia, G., Jørgensen, C., Woelfel, J. & Rodger, E.J. (2002). "The impact of the Internet on public library use: An analysis of the current consumer market for library and Internet services", *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(10), s. 802-820. DOI:10.1002/asi.10102
- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., Towns, A. & Wängnerud, L (2017). Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad. 5 uppl. Stockholm: Wolters Kluwer.
- Eryaman, M.Y. (2010). The Public Library as a Space for Democratic empowerment: Henry Giroux, Radical Democracy and Border Pedagogy. I: Leckie, G., Given, L. & Buschman, J. (red.). *Critical Theory for Library and Information Science: Exploring the Social from Across the Disciplines*. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
- Fichtelius, E., Persson, C. & Enarson, E. (2019). Demokratins skattkammare: förslag till en nationell biblioteksstrategi. Stockholm: Kungliga Biblioteket, Nationell Biblioteksstrategi.
- Forslund, L. (2020). Digital delaktighet – till vilket pris? I: Bäckström, S (Red) *Bankdosor, skam och sms-poesi: Essäer om bibliotekens arbete med digitalisering*. Stockholm: Kungliga Biblioteket
- Giroux, H. (2011). On critical pedagogy. New York: Bloomsbury.
- Gustafsson S, M & Wihlborg, E. (2021). "It's unbelievable how many come to us": A study on municipal librarians' perspective on digital inclusion practices in Sweden. *The Journal of Community Informatics*, 17, S. 26-45. DOI:10.15353/joci.v17i.3490
- Hans Högman (2022). Sveriges landsdelar. <https://www.hhogman.se/sveriges-landsdelar.htm> [2025-11-09]
- Islam, AA., Rafi, M. & Ahmad, K. (2024). Analyzing the impact of technology incentives on community digital inclusion using structural equation modeling. *Library High Tech*, 42(3), s. 826-848. DOI 10.1108/LHT-07-2021-0226
- Kalebbo Nokrach, A (2020). Digital inkludering och utanförskap. I: Bäckström, S (Red) *Bankdosor, skam och sms-poesi: Essäer om bibliotekens arbete med digitalisering*. Stockholm:

Kungliga Biblioteket

Kulturdepartementet (2022). Strategi för ett starkt biblioteksväsende. Stockholm:

Regeringskansliet

Kulturdepartementet (2023). Regeringens strategi för ett starkt biblioteksväsende.

<https://www.regeringen.se/artiklar/2023/06/regeringens-strategi-for-ett-starkt-biblioteksvasende/> [2025-11-13]

Leckie, G. & Bushman, J (2010). Introduction. The Necessity for Theoretically Informed Critique in Library and Information Science (LIS) I: Leckie, G., Given, L. & Buschman, J. (red.). *Critical Theory for Library and Information Science: Exploring the Social from Across the Disciplines*. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.

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

DOI:10.15760/comminfolit.2016.10.1.17

Myndigheten för digital förvaltning (2023). Digital kompetens – perspektiv på digitalisering.

Utgåva 2. <https://www.digg.se/analys-och-uppfoljning/publikationer/publikationer/2023-12-19-perspektiv-pa-digitalisering---digital-kompetens> [Hämtad: 2025-11-01]

Nordberg, I (2016). Insatser för digital kompetens på folkbibliotek: En studie om folkbibliotekens arbete med digital delaktighet. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting & Digidel.

Nordsten, M (2020). Det är någonting som krackelerar i ambitionens Bermudatriangel: Om icke-vetande och digital kompetens. I: Bäckström, S (Red) *Bankdosor, skam och sms-poesi: Essäer om bibliotekens arbete med digitalisering*. Stockholm: Kungliga Biblioteket

Nordqvist, C. & Wihlborg, E. (2019). Digital först? Kommuner och professionellas arbete för digital inkludering. Linköping: Linköpings universitet. DINO – Digitalisering i nya offentligheter 19:2 <https://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1366419/FULLTEXT04.pdf>

Ohlsson Dahlqvist, L (2019). Folkbibliotek för delaktighet: en studie om bibliotekens demokratiska uppdrag i en digital samtid. Diss., Lunds Universitet. Lund: Univ.

Pilerot, O. & Lindberg, J. (2023). Ubiquitous but invisible – public librarians’ self-imposed professional information practices as articulation work. *Information Research*, 29(2), S. 483-494. DOI: 10.47989/ir292842

Rebergen, M., Swart, J. & Broersma, M. (2025). Directing Digital Citizenship: How Librarians Mediate the Dutch Digital Welfare State. *Social Inclusion*, 13(9949), S. 1–18. DOI: 10.17645/si.9949.

Rivano Eckerdal, J. (2014). MIK och Medborgarskap. I: Rivano Eckerdal, J. & Sundin, O.

(red). *Medie- och informationskunnighet – en forskningsantologi*. Stockholm: Svensk Biblioteksförning

Rivano Eckerdal, J. & Carlsson, H. (2018). *Det osynliggjorda arbetet: Konflikter och möjligheter för (folk)bibliotekariens kompetenser i en politiskt turbulent tid*. I: Hansson, J. & Wisselgren, P. (red). *Bibliotekarier i teori och praktik – Utbildningsperspektiv på en unik profession*. 1 uppl. Lund: BTJ Förlag.

Rivano Eckerdal, J., Engström, L., Färber, A., Hamm, M., Kofi, J., Landau-Donnelly, F. & Melik van, R. (2024). Social infrastructuring in public libraries: librarians' continuous care in everyday library practice. *Journal of Documentation*, 80(7), S. 206–225. DOI 10.1108/JD-12-2023-0260

Schwarz, E (2016). *Bibliotekariens handlingsfält; praktisk kunskap, professionalitet och kollektivt ansvar I: Schwarz, E. (red). Bibliotekariens praktiska kunskap: om kunskap, etik och yrkesrollen*. Stockholm: Regionbiblioteket

SFS 2013:801. Bibliotekslag

Skolverket (2025). Vad innebär skolbiblioteksverksamhet. <https://www.skolverket.se/larande-och-trygghet/skolbibliotek/vad-innebar-skolbiblioteksverksamhet> [2025-11-10]

Stenmark, M (2016). Att hitta en tröja med rätt randning: om etik, yrkesroll och viljan att hjälpa den Andre I: Schwarz, E. (red). *Bibliotekariens praktiska kunskap: om kunskap, etik och yrkesrollen*. Stockholm: Regionbiblioteket

Svenskarna och internet – Internetstiftelsen (2025). *Svenskarna och internet 2025*.

<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2025/> [Hämtad: 2025-11-04]

Tillbom, M (2016). *Ny teknik, nya tjänster och oförberedd personal*. I: Schwarz, E. (red). *Bibliotekariens praktiska kunskap: om kunskap, etik och yrkesrollen*. Stockholm: Regionbiblioteket

Utbildningsdepartementet (2025). *Ny lagstiftning och ändrade läroplaner för stärkt skolsäkerhet*. <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2025/06/ny-lagstiftning-och-andrade-laroplaner-for-starkt-skolsakerhet/> [2025-11-10]

Vetenskapsrådet (2024). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

# Kapitel 9. Bilagor

## 9.1 Bilaga 1 – Intervjuguide

### Intervjuguide – folkbibliotekarier och digital delaktighet

#### **Starten på samtal**

Se till så allt står väl till med informanten och kolla av så tekniken, ljud och kamera fungerar som det ska

Välkomna informanten och tacka för deras medverkan

Introduktion och sammanfattning av studiens syfte, samt förhoppningar med arbetet

- Dina personliga erfarenheter, upplevelser och reflektioner är centrala för svaren
- Ditt perspektiv, det finns inga rätt eller fel svar på frågorna, det utgår från dig och dina upplevelser.

Information om inspelning, transkribering och efterarbete

- Berätta att samtalet spelas in via Zoom och att min telefon också spelar in samtalet, som en reserv om inspelningen via Zoom inte skulle fungera. Raderas direkt efter ljudfilen från Zoom testas om den är användbar.
- Samtalet kommer transkriberas och användas som en central utgångspunkt för undersökningens diskussion, det kan handla om att jag återger exempel, citat eller erfarenheter som återgetts.
- Det är helt okej att anonymiseras, både personligen men även biblioteket om så önskas, kommer ersättas med fiktiva namn istället
- Om under någon gång av intervjun samtalet behöver avbrytas av informanten sker detta självklart, deltagandet är frivilligt, inga dåliga känslor
- Är det okej att jag kontaktar dig i efterhand om jag skulle komma på en fråga eller förtydliga? Detta skulle ske via mejl så ett nytt samtal skulle inte behöva bokas in

Har du någon fråga vid tillfället?

- Om ja, svara på den/m. Om nej, gå vidare

Presentera mig själv kort

- Lite om mig själv, varför jag studerar till bibliotekarie, mitt intresse med undersökningen och min favoritbok

#### **Inledande frågor**

Följande frågor ställdes för att öppna upp samtalet och för att göra informanten trygg med att besvara frågor de själva har ett direkt svar på.

### **Tema 1: Informantinformation**

Vad drog dig till bibliotekarieyrket?

- Vart studerade ni?
- Hur länge har ni jobbat?

Har ni ett särskilt ansvarsområde på biblioteket?

- I så fall vad?
- Speciellt intresse?

### **Huvudfrågor**

Här börjar frågorna som är kopplade till problemformuleringen och undersökningens ändamål.

### **Tema 2: Bakgrund**

Kan ni berätta om ert folkbibliotek?

- Vart är det lokaliserad, typ av lokal?
- Hur ser ert bestånd ut?
- Finns det teknisk utrustning?

Kan ni berätta lite kort om er verksamhet?

- Regional- eller kommunal samverkan/samarbete?
- Specifika förvaltningsområden?

Har ni några verksamhetsmål i direkt koppling till digital inkludering?

- Vilka i så fall
- Finns de i biblioteksplan, strategiplaner eller policys?

Hur ser er bestånd ut?

- Fysiskt bestånd, digitalt bestånd och anpassat bestånd
- Digitala resurser, som databaser och appar.

Finns det teknisk utrustning i bibliotekslokalen?

- I så fall vilka?
- Om inte, vad önskas?

Upplever ni att det finns en efterfrågan gällande digitala resurser?

- I så fall vilka?
- Om inte, vad annars i så fall?
- Exempelvis: Digitala databaser, ljudböcker, e-böcker, digitala tidningar, filmer, musik och Daisy/andra tillgängliga medier?

Har ni aktiviteter/evenemang som är inriktade på digitala ämnen?

- Kan ni ge exempel?
- Specifika målgrupper?
- Är det en prioriterad verksamhet?

### **Tema 3: Definitioner**

Hur tolkar ni begreppet digital inkludering?

- Hur uppfattar ni det? Diffust/tydligt?
- Digital delaktighet som alternativ?

Vad skulle ni beskriva ett digitalt behov som?

- Kan du ge ett exempel?
- Personliga upplevelser?
- MIK behov?

### **Tema 4: Daglig verksamhet**

I er dagliga verksamhet, vad anser ni vara vanligt återkommande frågor angående digitala behov?

- Kan ni ge exempel?
- Främst vissa målgrupper?
- Återkommande frågor?

Upplever ni att digitala behov har förändrats över tid?

- Om ja, kan ni beskriva hur?

Upplever ni att frågor om digitala svårigheter blivit vanligare?

- I så fall hur?
- Digitala tjänster istället för fysiska möten

Hur håller ni er uppdaterad om lokalinvånarens digitala behov?

- I så fall hur?
- Samverkan?
- Räckvidd?

Upplever ni att ert arbete för digital delaktighet har en inverkan på lokalinvånare?

- Kan ni ge exempel?

Skulle ni kunna beskriva utmaningar i er dagliga verksamhet, kopplade till digitala behov?

- Saknas tid eller resurser?
- Saknas information eller kunskap?
- Digital utsatthet?

Upplever ni att ert arbete för digital delaktighet har en inverkan på lokalinvånare?

- Kan ni ge exempel?

### **Tema 5: Kompetenser**

Kan ni beskriva hur ni går till väga för att söka efter information, rörande digitala behov, som ni själv kan känna osäkerhet kring?

- Genom sökmotorer, fysiskt material, kollegialt utbyte osv?

Kan ni beskriva era egna digitala kompetenser- och förmågor, dess betydelse i ert arbete?

- Saknas något eller inte?
- Utomstående förväntningar på förmågor/kompetenser?

- Utvecklas de genom arbetet?

Upplever ni att ni har nytta av tidigare erfarenheter, verksamhetskompetenser och utbildning?

- Hur så?
- Kan du ge ett exempel?
- Har arbetet med digital delaktighet utvärderats i er verksamhet?
  - Lärdomar?
    - Hur har dessa lärdomar använts i fortsatt arbete kring digital delaktighet?

Vad för förutsättningar anser ni behövs för att arbeta för digital delaktighet?

- I verksamheten/personligen.
- Möjlighet till vidareutveckling/digital kompetensutveckling?
- Saknas något/finns allt?
- Vad är svårt/lättare?

### **Tema 6: Utomstående aktörer och styrdokument**

Har ni samarbetat med utomstående aktörer, i koppling till arbetet med digitala behov?

- Vilken/a i så fall?
- Kan ni berätta om det?
- Hur upplevde du det?

Finns det ett behov av att använda resurser från utomstående aktörer?

- I så fall vilka?
- Som resurser från Digiteket, MTM, Digidel osv

Upplever ni att er sakkunnighet och åsikter, rörande digitala behov, bejakas vid revideringar av styrdokument eller beslutstaganden?

- I så fall hur?
- Både på arbetsplats/kommunal nivå?
- Hur tas dessa dokument och beslut ut i verksamheten?

### **Tema 7: Framtiden**

Vad tänker ni kan vara kommande utmaningar för folkbiblioteksverksamheten i och med en ökad digitalisering?

- Kan ni ge exempel?
- Ökat ansvar?
- Önskningar/förhoppningar?

Vad tänker ni kan vara kommande utmaningar för er själva, i folkbibliotekarieyrket, samt kollegiet i och med en ökad digitalisering?

- Kan ni ge exempel?
- Upplevelser av arbetet för digital delaktighet?
- Önskningar/förhoppningar?

### **Avslutande fråga**

Skulle du vilja tillägga något?