

9. Digital hjelp på biblioteket

Heidi Kristin Olsen, Roswitha Skare og Andreas Vårheim

Bibliotek yter hjelp med digitale gjøremål i hverdag som i krisetider.¹ Brukere av folkebibliotekene verden over trenger hjelp med mye annet enn å finne riktig bok, for eksempel hjelp med digitale tjenester eller verktøy.²

I 2000 slo en mediebruksundersøkelse fast at internett og mobiltelefon ikke lenger bare var for de få i Norge (Ling & Vaage, 2000). Undersøkelsen viste også at det var generasjons- og kjønnsforskjeller: Yngre menn var mest aktive nettbukere, mens eldre og da særlig kvinner var minst aktive. Nesten 20 år senere har 98 prosent av den norske befolkningen tilgang til internett hjemme og 99 prosent egen mobiltelefon, mens 95 prosent har tilgang til smarttelefon.³ Nordmenn er derfor, ikke overraskende, blant de i Europa med best digitale ferdigheter,⁴ og det kan se ut som om de fleste mestrer digitale verktøy. Heller ikke overraskende, er det fortsatt de unge og høyt utdannede som scorer høyest,⁵ mens noen – særlig eldre og enkelte innvandreregrupper⁶ – ikke klarer seg like godt og trenger hjelp med digitale løsninger. I sosiale nettverk, i familien og blant venner, på arbeidsplasser og i skolen finnes kompetanse tilgjengelig for hjelpetrequende. Et interessant spørsmål er om den høyfrekvente bruken av digitale medier i Norge betyr at folkebibliotekenes rolle som digital veileder er mindre viktig enn i andre land. Forskningen på dette feltet, særlig fra USA, tyder

¹ Covid-19 pandemien, som i skrivende stund sprer seg stadig videre, har med sitt smittetrykk utfordret både folkebibliotekenes daglige virksomhet og deres kriserelaterte funksjoner i lokalsamfunnene, og bibliotekene vil sannsynligvis skape nye tjenester og nye måter å drive tradisjonelle tjenester på. Vi tror likevel at nye vaksiner, behandlingsmåter, og atferdsmessige tilpasninger vil dempe og kanskje fjerne farene ved SARS-CoV-2-viruset, og at bibliotekene som andre institusjoner vil gjenopprette publikumskontakten og tjenestetilbudet, og drive tilnærmet slik som før. Slik sett vil de problemstillingene vi tar opp her også være viktige i fremtiden.

² Jf. reportasjen fra Trondheim folkebibliotek [https://www.nrk.no/.../digitalt-utenforskap - trondheim-folke...](https://www.nrk.no/.../digitalt-utenforskap-trondheim-folke...), lest 12.2.2020.

³ Tallene er for 2018. Jf. <https://www.ssb.no/teknologi-og-innovasjon/faktaside>, lest 12.2.2020.

⁴ [Norge i Europatoppen på digitale ferdigheter](#), lest 12.2.2020.

⁵ [Unge og høyt utdannede er flinkest foran PC-en](#), lest 12.2.2020.

⁶ Jf. Gutho & Holm 2010b som har sett på innvandrere fra Polen, Pakistan, Sverige, Irak, Somalia og Vietnam.

på at hjelpebehovet er stort. I norsk sammenheng vet vi mindre om bruk av bibliotekenes digitale kompetanse. Som et ledd i å utvikle kunnskap på dette feltet har vi derfor gjennomført en casestudie av et bibliotek – Tromsø bibliotek og byarkiv – for å få et bilde av hva folk trenger hjelp med, hvem de får hjelp av, og hvordan folkebiblioteket fungerer som hjelpeinstans. Denne undersøkelsen gir dermed et empirisk grunnlag for nye, bredere studier.

Digitalisering og digital kompetanse

Hovedinntrykket av den norske befolkningen er at både tilgangen til digitale enheter og bruken av dem er svært utbredt. Slik er det imidlertid ikke i alle sosiale grupper. Funksjonshemmede, innvandrere, eldre og folk som ikke er i arbeid har lavest score for digitale ferdigheter (Slette-meås, 2014). Det er betydelige forskjeller mellom disse gruppene og gjennomsnittet for hele befolkningen. Samtidig er det enkelte innvandrerg grupper som ligger høyere enn gjennomsnittet, mens for eksempel innvandrerkvinner bruker digitale enheter i mindre grad sammenlignet med landsgjennomsnittet. Innvandrere er motivert for å lære mer. Her er det verdt å merke seg at de fleste ønsker seg et kurstilbud fra det offentlige, kurs på arbeidsplassen eller i utdanningen, for å utvikle egne digitale ferdigheter; kurs på bibliotek står mye lavere på ønskelisten. Men blant de med lavest ferdighetsnivå er det forholdsvis flere som ser på biblioteket som et sted for utvikling av digitale ferdigheter og digital kompetanse.

Men hva er digital kompetanse og hvordan måler man den?

Digital kompetanse blir ofte målt som summen av åtte typer digitale ferdigheter:

- 1) «definere informasjonsbehov,
- 2) adgang til relevant informasjon,
- 3) håndtere informasjon,
- 4) å være teknologisk selvhjulpen,
- 5) kommunikasjon og formidling,
- 6) skape ny informasjon,
- 7) evaluere informasjon, og
- 8) integrere informasjon»

(Slette-meås, 2014, s. 96)

Alle disse aspektene ville vært interessante å undersøke. Det internasjonale forskningsprosjektet Tech Help⁷ som vår studie inngår i, fokuserer på punktene 2, 4 og 5. Formålet er først og fremst å kartlegge kunnskapsoverføring, hvordan respondenter får og gir hjelp i digitale spørsmål. Vi følger opp dette ved å undersøke i hvilken grad respondentene oppfatter seg som teknologisk selvhjulpne, og hva de eventuelt trenger hjelp til (4). Videre spør vi om hvordan brukerne av Tromsø bibliotek får adgang til relevant informasjon (2), og hvordan de benytter digital teknologi for å kommunisere (5).

I Norge og internasjonalt har bibliotekene tilbudt kurs og opplæring på datamaskiner, bruk av internett og støtte i annen digital kompetanse i mange år (Lenstra, 2016; Williams, 2012; Vårheim, 2011). Bibliotek har i stor grad sett det som sin oppgave å bidra til digital inkludering. Mange har oppfattet dette som en del av sitt ordinære tjenestetilbud, og ser det som en del av bibliotekenes samfunnsoppdrag. Selv om digitale støttetjenester er vanlige i folkebibliotek i mange land, har vi funnet få studier som har undersøkt bredt hvilke tjenester bibliotekene tilbyr. Et unntak er i USA, der bibliotekets rolle i digital inkludering har blitt kartlagt siden 1994. En oppsummering av “2013 Digital Inclusion Survey” er publisert i *Library & Information Science Research* (Bertot, 2016). I studien vises det til både suksesser og mangler i bibliotekenes innsats for digital inkludering, både når det gjelder utstyr, brukerstøtte og undervisning. En koreansk studie basert på det samme spørreskjemaet (Younghee Noh, 2016), undersøker situasjonen i Sør-Korea og sammenligner med USA. Disse artiklene kartlegger særlig to aspekter: Hvordan bibliotekene legger til rette for at brukerne kan få tilgang til informasjonsteknologi, og i hvilken grad man gjennomfører tiltak og kampanjer for å fremme «digital integrering». Et annet eksempel fra USA er en undersøkelse gjennomført av Amber L. Cushing (2016). Hun undersøker hvordan alle folkebibliotek i en delstat tilbyr personlig hjelp med digitale oppgaver (“personal information management” eller PIM). Hun finner at det er stadig økende etterspørsel etter denne typen hjelp på de 130 bibliotekene hun har undersøkt.

⁷ Tech Help er et internasjonalt prosjekt med deltakere fra 10 land som kartlegger hvordan folk hjelper hverandre med dagligdagse teknologiske problemer.

I tillegg til stor oppmerksomhet om folkebibliotekenes møteplassfunksjon i de siste årene (Audunson, 2005), har det også vært store digitale forventninger til bibliotekene. For Nasjonalbiblioteket (NB) var digitalisering fra tidlig på 2000-tallet et sentralt satsingsområde, og i 2009 ble Bokhylla.no lansert som et prøveprosjekt.⁸ Også folkebibliotekene forventes å tilby flere og flere digitale tjenester, samtidig som de skal bidra til digital kompetanseheving sammen med andre aktører som kommune, fylkeskommune og NAV. I stortingsmeldingen *Digital agenda for Norge — IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet* (Meld. St. 27 (2015-16)) konstaterer Kommunal- og moderniseringsdepartementet at

[e]t moderne bibliotek må være en digital kunnskapsressurs. Det vil si at kunnskap og kultur skal gjøres gratis tilgjengelig for landets innbyggere, både fysisk og på nett. Mange folkebibliotek er aktive når det gjelder å bidra til digital deltakelse og heve den digitale kompetansen i befolkningen. (s. 114)

Meldingen understreker at “[d]en digitale utviklingen innebærer nye muligheter for, og krav til, bibliotek tjenester” (s.116). For å kunne bidra i denne digitale utviklingen, kan det søkes om prosjekt- og utviklingsmidler som forvaltes av NB. Med andre ord legges det vekt på å øke den digitale kompetansen i befolkningen og gi opplæringstiltak i regi av bibliotekene. I Norge har ulike tiltak blitt iverksatt for å sikre bibliotekansattes digitale kompetanse, blant annet ulike opplegg i regi av “23 ting”.⁹ På noen bibliotek har det vært gjennomført prosjekter i samarbeid med kommunen for å sikre befolkningens kompetanse som e-borgere, f.eks. prosjektet «Den digitale borger» i Larvik fra 2012. Det er stadig diskusjoner om hva som er bibliotekets oppgaver i denne sammenhengen. I et nyhetsoppslag fra Sverige hevder talskvinnen for bibliotekarenes fagforening at bibliotekarene bruker en større del av arbeidstiden til å svare på digitale spørsmål enn til å formidle litteratur. Hun mener det er flere utfordringer med det, både at bibliotekarene ikke er utdannet i IKT-støtte, og at det kan oppstå uklarheter i

⁸ I februar 2018 meldte NB at alle med norske IP-adresser kunne lese norske bøker utgitt til og med år 2000 gratis på nett. <https://www.digi.no/artikler/na-kan-du lese-alle-norske-boker-utgitt-for-2000-gratis-pa-nett/429437>, lest 18.3.2020

⁹ Se <https://bibliotekutvikling.no/2020/04/23/nytt-nettkurs-23-ting-om-sok/>; [23 offentlige ting: Kursets forside](#), lest 25.05.2020.

forhold til personvern hvis bibliotekansatte får innsikt i personsensitiv informasjon når de hjelper (Lagerstedt, 2018).

En annen sak enn borgernes evne til å forholde seg til e-forvaltning og hjelp med oppgaver knyttet til offentlige tjenester, er hjelp med dagligdagse problemer med digitale hjelpemidler, f.eks. når datamaskinen eller smarttelefonen ikke virker, man ikke får til å logge inn i e-posttjenesten, oppdatere enheten, laste ned en applikasjon eller lignende. Vi har undersøkt situasjonen ved Tromsø bibliotek og byarkiv.

Tromsø bibliotek og byarkiv

Tromsø bibliotek har, som de fleste folkebibliotek, mange års erfaring med å svare på spørsmål om bruk av digitale tjenester og enheter. For å kartlegge dagens situasjon har vi gjennomført intervjuer med 23 brukere i biblioteket.

Utgangspunktet var det felles spørreskjemaet i prosjektet Tech Help¹⁰ som vi har oversatt til norsk. Vi har dessuten lagt til egne spørsmål for å belyse folkebibliotekets rolle spesielt. Intervjuene ble gjennomført på Tromsø bibliotek i november og desember 2019 av to av artikkelforfatterne og av studenter ved UiT. Under intervjuene var vi enten to forskere eller to studenter som intervjuet, en stilte spørsmål mens den andre noterte svarene i et skjema. Resultatene ble etterpå lagt inn i et regneark for analyseformål og for å gjøre dataene tilgjengelig for våre internasjonale samarbeidspartnere. En enkelt casestudie som dette, der biblioteket ikke er valgt strategisk med henblikk på generalisering, er ikke en undersøkelse som kan gjøre krav på representativitet. Samtidig gir den et første innblikk i bibliotekbrukernes behov for hjelp med digitale enheter og tjenester.

Siden vårt hovedfokus i denne studien ligger på digitale tjenester, har vi også sett nærmere på prosjektet “Folkebibliotek som kunnskapsaktør” som Tromsø bibliotek deltar i. Prosjektet er finansiert med prosjektmidler fra Nasjonalbiblioteket¹¹ og er treårig (1. mai 2018 til 30. april 2021). Vi har

¹⁰ <http://dorrstreet.org/techhelp>

¹¹ Jf. <http://bibliotek.tromsfylke.no/folkebibliotek-som-kunnskapsaktør/>

intervjuet to ansatte ved Tromsø bibliotek som arbeider med digitale tjenester og deltar i prosjektet.

“Folkebibliotek som kunnskapsaktør” skal bidra til å forbedre bibliotekenes tjenester for formidling av kunnskap og informasjon tilpasset de lokale behovene i kommunene i Troms fylke. Tromsø bibliotek og byarkiv er en del av prosjektet og har hatt flere arrangement under overskriften “Digital aften”. Vi har ikke detaljerte data om innhold, deltakertall, alder og lignende for alle arrangementene.

Tromsø bibliotek har utarbeidet en brosjyre (*Den digitale bibliotekbruker. En hurtigguide*)¹² som gir praktisk informasjon om hvordan man kan benytte de forskjellige digitale tilbudene som ble presentert på “Digital aften”. Brosjyren ble både trykket og lagt ut på biblioteket og er tilgjengelig for nedlasting på nettsiden til biblioteket. Den gir en oversikt over hvilke temaer som ble behandlet og som biblioteket anser som viktige og relevante. Det informeres om Tromsø biblioteks hjemmeside og hvordan denne kan brukes for selvbetjening (“Mine lån”, reserverasjoner og fornyinger), om apper som BiblioFil, BookBites og PressReader, samt informasjon om nettsider med materiale som kan benyttes med lånekort, som Filmbib, Norsk lyd- og blindeskriftbibliotek, Nasjonalbibliotekets digitale samling, Atekst og Idunn. Til slutt nevnes flere ressurser for slektsforskning og byhistorie av spesiell interesse for Tromsøs innbyggere.

Når bibliotekarene får spørsmål om brukernes digitale problemer, får de også en rekke henvendelser som de må avvise, eller der de bare kan gi begrenset hjelp. Det gjelder blant annet i saker med personsensitive opplysninger. I Tromsø henvises slike forespørsler ofte til kommunens servicetorg. I januar 2020 ble følgende post lagt ut på Facebook-siden til Tromsø bibliotek:

¹² [Den digitale bibliotekbruker](#), lest 25.05.2020.



Tromsø bibliotek og byarkiv

13. januar · 🌐

Trenger du veiledning på nett?
Servicetorget hjelper deg!
Hos oss kan du få gratis veiledning om tjenester fra Tromsø kommune, NAV, Husbanken og Skatteetaten.

Tjenester som du kan få hjelp til:

- Finne frem i kommunens ulike tjenestetilbud
- Hvordan søke om tjenester digitalt
- Hvordan fylle ut søknadsskjemaer
- Hjelp til å laste ned og bruke kommunale apper som parkering og søppeltømming

For å bruke digitale tjenester trenger du elektronisk legitimasjon (Min-ID/Bank-ID). Dette ordner du i banken din. Banken hjelper deg med kodebrikke, engangskode-app eller Bank-ID på mobil ut fra hva du ønsker.

Vi kan dessverre ikke hjelpe deg med nettbank, jobbsøknader og registrering av kredittkort på nett.

Bestill veiledning!

Våre digitale veiledere gir deg individuell opplæring og du kan bestille veiledning flere ganger. Husk å ta med Bank-ID. Bruk av datamaskinene, veiledning og opplæring er gratis.

Ring Servicetorget på 77 79 00 00, mandag – fredag 08.00 – 15.00 for å avtale tid eller send e-post til servicetorget@tromso.kommune.no.

Facebookinnlegg fra Tromsø bibliotek i januar 2020

Servicetorget gir altså gratis veiledning om tjenester fra Tromsø kommune, NAV, Husbanken og Skatteetaten, men kan ikke hjelpe med nettbank, jobbsøknader og registrering av kredittkort på nett.

Veiledningstimer kan bestilles på telefon eller e-post. Dersom bibliotekaren opplever at servicetorget er rette plassen for brukeren å få hjelp, kan bibliotekaren ringe og avtale et møte på vegne av brukeren. Denne tjenesten fra servicetorget har eksistert siden 2015 og det er laget både brosjyrer og plakater om hva innbyggerne kan få hjelp med hos servicetorget.



Plakat laget av Tromsø kommune

Likevel henvender mange seg i bibliotekets skranke når de trenger hjelp med digitale spørsmål. Vi har i arbeidet med denne artikkelen av ressursmessige grunner ikke hatt mulighet for å se nærmere på servicetorget og samspillet mellom denne tjenesten og biblioteket. Brukere flest ønsker mer eller mindre øyeblikkelig hjelp når et problem dukker opp. Mest sannsynlig deltar de færreste på kurs i tilfelle de kommer til å få bruk for kunnskapen eller ferdighetene, men

oppdager sin manglende kompetanse når f.eks. et nytt verktøy skal tas i bruk. En annen grunn til at skranken på biblioteket er det stedet de fleste henvender seg, er muligens den sentrale plasseringen¹³ og kanskje at terskelen er lav for å be om hjelp på biblioteket.

Hvem hjelper hvem med hva på data?

Av de 23 intervjuede bibliotekbrukerne var de aller fleste norske, med norsk som morsmål. Gjennomsnittsalderen var 43 år. Den eldre aldersgruppen og de yngre dominerer. Syv respondenter var mellom 64 og 77 år, syv var mellom 19 og 23 år, og åtte tilhørte gruppen mellom 33 og 41 år. Kun en respondent var i gruppen mellom 42 og 63 år.

Det var flest kvinner som deltok i undersøkelsen. Ni respondenter var menn, mens 14 var kvinner. Studenter og pensjonister var i flertall. Syv personer var i lønnet arbeid, åtte var under utdanning, syv var pensjonister, to var arbeidsledige, mens ingen var selvstendig næringsdrivende. Bortsett fra en respondent som oppgav å klare seg brukbart økonomisk, oppgav alle at de klarte seg godt.

Det er mye forskjellig som respondentene svarer at de ikke får til med datamaskiner og andre digitale enheter. Blant respondentene over 60 år oppgir de fleste at de trenger hjelp til nettbank, bestilling av togbilletter, Nav-tjenester og andre offentlige tjenester. Nyanskaffede digitale enheter og ny programvare skaper også problemer, samt pc-er som plutselig ikke fungerer lenger. Å levere eksamensoppgaver på nett, og å skrive eksamensoppgaver i Word kan også skape krøll. Noen nevner også at digitale bibliotek tjenester kan by på problemer, f.eks. å få e-bok-appen BookBites til å fungere.

Klart flest av brukerne får hjelp med digitale problemer av familiemedlemmer: fedre, brødre, nevø, guttekjæreste, barn og barnebarn, venner og samboere – ellers konsulteres YouTube og Google, bibliotekansatte og IKT-konsulenter på arbeids- og/eller studiested.

¹³ Når man kommer inn hovedinngangen til biblioteket, får man lett øye på skranken og de ansatte. Servicetorget befinner seg i Rådhuset som riktignok er i samme bygget som biblioteket, men det krever litt større innsats å finne frem.

Dersom vi snur på det, og spør om hvem respondentene selv hjelper er det kone, mor, svigermor, foreldre, yngre bror, familiemedlemmer ellers, kolleger, lærere, medstudenter og eldre folk. Hjelpen som gis består i å finne frem på Internett, diverse innstillinger og oppdateringer av datamaskiner, smarttelefoner og programvare, hjelp med utskrift og med leseappen BookBites, bestilling av bussbilletter og lignende.

Seks av de 23 bibliotekbrukerne har spurt etter hjelp med digitale enheter på biblioteket. Det gjaldt hjelp til det som kan beskrives som tradisjonelle “bibliotekting” som å finne bøker, hjelp med BookBites og enkle digitale oppgaver som skanning, utskrift og kopiering.

Digitale tjenester på Tromsø bibliotek og byarkiv

I løpet av de siste tyve årene har biblioteket i Tromsø hatt ulike tilbud om digital opplæring og hjelp, på samme måte som de fleste folkebibliotek i Norge. Frem til for 8-10 år siden hadde biblioteket et tett samarbeid med Seniornett, hvor de arrangerte svært populære datakurs i bibliotekets lokaler:

I 10-12 år var det så populært at vi hadde ventelister og det var sprengt kapasitet hver bidige gang og så gikk det sånn her 10-12 år og så dabbet interessen rimelig brått. Det kan jo komme av at vi sluttet å annonsere i avisen. Vi brukte kun de digitale flater, så det er klart vi mistet noen. Vi så etter noen år at interessen falt kraftig, veldig. Og så prøvde vi å åpne litt mer opp og ikke være så rigide på denne senior aldersgruppen. Men det var ikke så veldig stort påtrykk. Så vår konklusjon ble jo til slutt, for noen år tilbake, at kompetansen til de her seniorenne på en måte var økt og at deres behov for å gå på seniorsurf var ikke så stor som en del år tilbake. Vi har ikke hatt seniorsurf de siste årene, men vi har samarbeidet med Seniornett på andre måter. Vi har derfor avvirket våres opplegg som vi har hatt før. Vi har konkludert at kompetansen har økt. At det har skjedd noe på de her 10-12 årene. (informant 1, 23.04.2020).

Som informant 1 påpeker, tilhører dagens seniorer en generasjon der mange har brukt digitale verktøy over lengre tid og ofte i jobbsammenheng. De har derfor ikke samme behov for elementær opplæring som seniorer 10-20 år tilbake i tid. Likevel vet vi at det finnes personer og grupper med behov for slik opplæring; en hypotese kan være at disse ikke har oppfattet at dette tilbudet var rettet mot dem.

Tromsø bibliotek deltar som nevnt i prosjektet «Folkebibliotek som kunnskapsaktør» i regi av Troms fylkesbibliotek. På fylkets oversikt over aktive prosjekt er målsettingen formulert slik: “[...] å forbedre bibliotek tjenesten og formidling av innhold innenfor kunnskap og opplæring ved å organisere arbeidet slik at det gir lettere samarbeid og ei tydelig rolleavklaring mellom folkebibliotekene, fylkesbiblioteket og universitetsbiblioteket.”¹⁴

En vesentlig del av prosjektet går ut på å heve kompetansen blant de bibliotekansatte. Siden prosjektet skal tilpasses behovene i de enkelte kommunene, får det ulikt uttrykk. Informant 1 sitter i prosjektgruppen, og har ansvaret for Tromsø biblioteks delprosjekt. Hen kan fortelle at deltakelsen i prosjektet har ført til omfattende kompetanseheving blant de ansatte, både ved at de har deltatt på felles kurs på Universitetsbiblioteket ved UiT i regi av prosjektet, og ved at biblioteket har arrangert egne interne kurs i ulike digitale verktøy. Høy digital kompetanse blant de ansatte i biblioteket er en forutsetning for at biblioteket skal kunne tilby hjelp med digitale spørsmål fra brukerne. Informant 1 anslår at slike spørsmål utgjør en stor del av henvendelsene som kommer til bibliotekets skranke (det føres ikke statistikk over dette):

Vi står dagen lang hos oss, vi bruker nok 50% av vår skranketid til å hjelpe folk med digitale tjenester. En forklaring på det er jo rett og slett forventningene til digital hjelp knyttet opp mot folkebibliotek. Den er så til de grader til stede, altså forventningene er så høye at her får du hjelp når du trenger hjelp. Da gidder ikke du å bestille deg en time på Servicetorget, for det er nå jeg trenger den utskriften, nå jeg trenger hjelp. Da kan jeg ikke vente til det har gått to timer. (informant 1, 23.04.2020).

Tromsø bibliotek har en klar politikk om å hjelpe med det brukerne etterspør så langt det er mulig. Biblioteket har også nylig opprettet en bibliotekarstilling innrettet mot digitale tjenester. Det har på flere måter gitt synlige resultater for bibliotekets digitale satsing. Ulike arrangementer med søkelys på digitale tjenester har blitt gjennomført,¹⁵ blant annet som en del av prosjektet «Folkebiblioteket som kunnskapsaktør». De første arrangementene ble annonsert

¹⁴ <http://bibliotek.tromsfylke.no/prosjekter/prosjekteksampler/>, lest 25.05.2020.

¹⁵ Jf. til dette rapporten for prosjektet for perioden 1. mai 2018 til 13. februar 2019 (<http://bibliotek.tromsfylke.no/wp-content/uploads/2019/02/Rapport-mai-2018-februar-2019.pdf>).

i lokalavisen iTromsø i oktober 2019 og fortløpende på bibliotekets Facebook-side. Noen av arrangementene har foregått på dagtid, andre om kvelden. For de første arrangementene ble annonseringen i papiravisen dekket av prosjektet. Senere arrangementer, uten slik finansiering, ble annonsert på bibliotekets Facebook-sider, gjennom flyers på biblioteket og på kommunens informasjonsskjermer.



Arrangement annonsert i lokalavisen

iTromsø, 19.oktober 2018



Arrangement annonsert på

Facebooksiden

I september 2019 arrangerte biblioteket en ukelang “Digital festival”, og på programmet var foredrag, spillturnering, data detox og drop-in hjelp for mobil, lesebrett og pc. Oppmøtet til de forskjellige arrangementene var varierende, fra en håndfull til omtrent 50 deltakere. Det arrangementet som samlet flest deltakere handlet om bruk av film på sosiale medier der en klasse fra en videregående skole var spesielt invitert.

Samtlige av de presenterte digitale tjenestene som bokhylla.no, aviser og fotografi på nett, Filmbib, samt apper som BookBites og PressReader forutsetter at brukeren har tilgang til en datamaskin og noen forutsetter lesebrett og/eller smarttelefon. Bibliotekets arrangementer og informasjonsbrosjyren tar først og

fremst sikte på å informere brukerne om eksisterende muligheter og om å gi en første introduksjon.

I rapporten fra Troms fylkesbibliotek for det første året i prosjektperioden gis det en oversikt over arrangement og antall deltakere. For arrangementene på Tromsø bibliotek varierer tallene fra 6 til 13, med andre ord forholdsvis få deltakere, men dermed også god mulighet til individuell hjelp og oppfølging. Muligens har enkelte av deltakerne fått en ansikt-til-ansikt-relasjon til bibliotekarene, og med dette lavere terskel for å spørre om hjelp enten fysisk på biblioteket eller ved å henvende seg på e-post eller i sosiale medier på et senere tidspunkt. Vi kan anta at siden både deltakelse i disse kursene, og senere oppfølging forutsetter tilgang til teknologien og noen basiskunnskaper om bruken, vil en del potensielle deltakere ikke oppfatte at kursene er rettet mot dem.

Mange henvendelser om hjelp til tross for høy kompetanse?

Digitaliseringen av offentlige tjenester har i USA ført til at folk uten egne datamaskiner og digital kompetanse i stort antall oppsøker folkebibliotekene (Sigler et al., 2011; Taylor et al., 2012). Et blikk innenfor døra på hovedbiblioteket i Chicago viser mer enn 200 opptatte datamaskiner, og med folk i kø. I Sverige omtaler Stina Hamstedt biblioteket som den siste utposten for digital hjelp: “De analoga möjligheterna försvinner och sen ger de inte det digitala stöd som vissa behöver. Utan istället hänvisar alla som behöver hjälp till biblioteken.” (Lagerstedt, 2018).

Overraskende få av de vi intervjuet på Tromsø bibliotek hadde spurt om hjelp på biblioteket, med mindre det var problemer de oppfattet som bibliotekrelevante som f.eks. nedlasting og bruk av apper som BookBites. Disse funnene kan være et resultat av at det er forholdsvis få respondenter i utvalget, og at det dermed kan være lite representativt. Vi kan heller ikke utelukke at noen som trenger hjelp også tar kontakt med andre bibliotekbrukere for å få øyeblikkelig datahjelp. Det er interessant å merke seg at de bibliotekansatte oppgir at de får svært mange henvendelser om hjelp til digitale tjenester av alle slag.

Til tross for høy digital kompetanse i befolkningen, samt opplæringstiltak i bibliotekregi får Tromsø bibliotek daglig henvendelser i skranken om praktisk

hjelp som avslører vanskeligheter med grunnleggende digitale aktiviteter som skanning, utskrift eller passord/innlogging i tjenester som e-post. Våre funn tyder på at personer av begge kjønn og forskjellige aldersgrupper ber om hjelp, selv om personer med innvandrerbakgrunn er i flertall blant de yngre med behov for digital hjelp (informant 2, 04.11.2019). Dette stemmer godt overens med tallene som ble referert innledningsvis om at eldre og noen innvandrergrupper ikke har de samme digitale ferdighetene som resten av befolkningen. Personer med lav eller manglende digital kompetanse synes heller ikke å oppsøke bibliotekets kurs som gir opplæring og hjelp til forskjellige digitale tjenester. Selv om årsakene til dette ikke er kartlagt, kan det skyldes nettopp manglende digitale ferdigheter: for det første er disse gruppene kanskje ikke på de plattformene som informerer om arrangementene (bibliotekets nettside og sosiale medier som Facebook) og for det andre vurderer de kanskje egne digitale ferdigheter som så lave at de tenker at slike kurs ikke passer for dem, eller at de ikke ønsker å avsløre manglende kunnskaper i en gruppe med ukjente personer.

Konklusjon og veien videre

Resultatene av denne casestudien om digital hjelp på biblioteket baserer seg på empiri fra ett bibliotek, Tromsø bibliotek. Studien ble gjennomført som starten på en prosess mot mer kunnskap om hvordan folk får hjelp med dataproblemer, av hvem og med hvilke problemer; altså som ledd i en prosess frem mot å finne mer presise problemstillinger for videre studier.

Bibliotekbrukerne som deltok i undersøkelsen får i størst grad hjelp med digitale verktøy fra familie, og da særlig mannlige familiemedlemmer, og i mindre grad fra søkemotorer, bibliotekansatte, og IKT-konsulenter. De som hjelpes av andre brukere er familie; mor/kone/svigmor/bestemor, eller kolleger, lærere og eldre. Hjelpen som gis dreier seg om nettbank, offentlige tjenester, internettsøk, nyanskaffelser og oppdateringer, og også bibliotekets leseapp BookBites. Seks av 23 respondenter har fått hjelp til digitale problemer av bibliotekpersonale, og hjelpen var knyttet til det som kan kalles tradisjonelle bibliotek tjenester, samt BookBites.

Ansatte ved Tromsø bibliotek gir uttrykk for at halvparten av skranketiden gjelder digitale tjenester, og det kommer frem at biblioteket er et alternativ til Tromsø kommunes servicetorg. Det er tilsynelatende en motsetning mellom brukernes angivelse av bruksmønster, og bibliotekets tidsbruk på hjelp til digitale tjenester. Svar på dette spørsmålet, og på spørsmål om effekten av bibliotekenes digitale hjelp for dem som trenger den mest, får vi gjennom utvikling av mer presise forskningsspørsmål på grunnlag av denne studien og annen forskning, nye casestudier og kvantitative studier. I denne studien har vi ikke undersøkt verken bibliotekansattes eller brukernes oppfatning av behovet for hjelp med spørsmål om informasjonssøk eller kildekritikk. I det tilbudet Tromsø bibliotek har gitt i sine arrangement innen dette feltet ser vi at fokuset først og fremst er på digitale ferdigheter, ikke informasjonsinnhenting og -vurdering.

Epilog – Covid-19 og digitale bibliotektenester

I motsetning til det vi har sett tidligere fra katastrofer og økonomiske kriser i andre land, førte Covid-19-nedstengingen også til stengte fysiske bibliotek og til enda større fokus på digitale løsninger. Datamaterialet til denne undersøkelsen ble samlet inn før nedstengingen. I et e-postintervju med informant 2 i september 2020 spurte vi om bibliotekets erfaring med etterspørsel etter digitale tjenester under nedstengingen. Biblioteket var fysisk helt stengt i en måned fra 12. mars kl. 18.00, og åpnet gradvis med kun utlevering av bøker, fra 16. april frem til full gjenåpning 17. august. I perioden med helt eller delvis stengte dører var biblioteket tilgjengelig på nettet og via e-post. De fikk en god del henvendelser fra folk som hadde behov for utskrift eller kopiering som de måtte forsøke å henvise videre etter beste evne. De førte ingen statistikk over disse henvendelsene. Henvendelser om andre digitale tjenester dreide seg om bruk av de digitale tjenestene biblioteket tilbyr, som BookBites og Filmweb. Brukerne hadde altså - ikke uventet - fortsatt behov for digital hjelp. Likevel brukes de digitale tjenestene i større omfang enn før. I en pressemelding fra 27. mars 2020 informerte Nasjonalbiblioteket om at bruken hadde økt betydelig under koronapandemien:

Nasjonalbibliotekets digitale tjenester har hatt mer enn 2,5 millioner besøk under koronakrisen. Brukerne har åpnet 800 000 bøker og over en million gamle aviser. Til sammen har nær 140 000 fulgt digitale arrangementer og annen

kulturformidling på nett. Selv publikumstjenestene, som veiledning og hjelp til søk i samlingen, som vanligvis gis i bibliotekets lokaler, har mer enn doblet seg sammenlignet med samme periode i fjor.¹⁶

Dette er gode tall for Nasjonalbiblioteket. Sannsynligvis er disse digitale brukerne personer med høy digital kompetanse og med god tilgang til utstyr og ressurser hjemme. Forskere ved Institutt for arkiv-, bibliotek- og informasjonsfag ved OsloMet Storbyuniversitetet (ABI) gjennomførte en undersøkelse blant bibliotekansatte i august 2020. Dataene er ikke analysert i skrivende stund, men vi har fått et lite innblikk i noe av responsen. Som ventet er behovet for videre utvikling av bibliotekets digitale tjenester nevnt av mange. Vi må regne med at diskusjonene om hvilke digitale tjenester bibliotekene bør satse på vil bli viktige fremover. Et eksempel på en slik tjeneste kan være tilbud om veiledning via nettpprat (chat) som ble fremholdt som svært ønskelig av flere deltakere under seminaret “Biblioteket i krisetider” som Viken fylkesbibliotek arrangerte 26. august 2020. Debatten om bibliotekenes rolle under nedstengingen er viktig, og vil naturligvis fortsette i tiden framover, og Ragnar Audunsons innlegg i *Bok og bibliotek* i september 2020 bidrar til å sette dagsordenen for diskusjonen (Audunson, 2020).

Litteratur

- Audunson, R. (2005). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context: The necessity of low-intensive meeting-places. *Journal of Documentation*, 61(3), 429–441.
- Audunson, R. A. (2020, 11. september). Koronaen og bibliotekene: Sviktet bibliotekene? *Bok og bibliotek*. <https://www.bokogbibliotek.no/news-page/news-bibliotek/koronaen-og-bibliotekene-sviktet-bibliotekene>
- Cushing, A. L. (2016). “If it computes, patrons have brought it in”: Personal information management and personal technology assistance in public libraries. *Library & Information Science Research*, 38(1), 81–88. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2016.01.005>
- Guthu, L. K. & Holm, S. (2010a). Mange innvandrere digitalt ekskludert, *Samfunnsspeilet* 4: 58–64.

¹⁶ <https://www.nb.no/artikler/rekordtall-for-nasjonalbiblioteket-under-koronaen/>, lest 04.08.2020.

- Guthu, L. K. & Holm, S. (2010b). *Innvandrere på nett. En analyse av innvandreres digitale kompetanse*. VOX.
- Lagerstedt, J. (2018). Facket: Bibliotekarier legger mer tid på it-hjelp – i stället för litteratur. Hentet 29/4 2020 fra <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/facket-digital-hjalp-stjal-tid-fran-bibliotekarierna>
- Lenstra, N. J. (2016). *The community informatics of an aging society: A comparative case study of senior centers and public libraries* [Ph.D. thesis, University of Illinois at Urbana-Champaign]. <https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/92724>
- Ling, R. & O.F. Vaage (2000). Internett og mobiltelefon – ikke lenger bare for de få, *Samfunnsspeilet* 6: 29-37.
- Meld. St. nr. 27 (2015-2016). *Digital agenda for Norge: IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*. Kommunal- og moderniseringsdepartementet. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/>
- Mogstad, T. A. & R. K. Andersen: *Digital kompetanse i arbeidslivet*. Fafo-rapport 2015:28
- Sigler, K., Jaeger, P. T., Carlo Bertot, J., McDermott, A. J., DeCoster, E. J., & Langa, L. A. (2011). The Role of Public Libraries, the Internet, and Economic Uncertainty. I A. Woodsworth (Red.), *LIBRARIANSHIP IN TIMES OF CRISIS. Advances in Librarianship* (Bd. 34, 19–35). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1108/S0065-2830\(2011\)0000034005](https://doi.org/10.1108/S0065-2830(2011)0000034005)
- Slette-meås, D. (2014): *IKT-bruk i befolkningen og barrierer for digital inkludering. En kunnskapsoppsummering*. SIFO Oppdragsrapport 2/2014. http://www.hioa.no/extension/hioa/design/hioa/images/sifo/files/file79744_oppdragsrapport_2-2014_web.pdf
- Taylor, N. G., Jaeger, P. T., McDermott, A. J., Kodama, C. M., & Bertot, J. C. (2012). Public Libraries in the New Economy: Twenty-First-Century Skills, the Internet, and Community Needs. *Public Library Quarterly*, 31(3), 191–219. <https://doi.org/10.1080/01616846.2012.707106>
- Vårheim, A. (2011). Gracious space: Library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital. *Library & Information Science Research*, 33(1), 12–18. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2010.04.005>
- Williams, K. (2012). Informatics Moments. *Library Quarterly*, 82(1), 47–73.
- Youngee Noh (2019). A comparative study of public libraries' contribution to digital inclusion in Korea and the United States. *Journal of Librarianship & Information Science*, 51(1), 59-77. <https://doi.org/10.1177/0961000616668571>