

Digitalt först med användaren i fokus

Biblioteken ger digitaliseringen ett mänskligt ansikte

Kungliga biblioteket och utredningen för en nationell biblioteksstrategi föreslår en satsning på en bred digital kompetenshöjning för hela befolkningen med stöd i folkbiblioteken. För att alla invånare ska omfattas av ett digitalt kompetenslyft krävs handledning utifrån olika kunskapsnivåer och lokala förutsättningar. Konkret innebär vårt förslag att Kungliga biblioteket i en treårig satsning ges ansvaret att tillsammans med de regionala biblioteksverksamheterna samordna en utbildning av landets bibliotekariéer. Det ska ge folkbiblioteken förutsättningar och möjligheter att nå ut till hela befolkningen. Användarna får guidning av kunniga bibliotekariéer som kan ge digitaliseringen ett mänskligt ansikte.

Inledning

Sverige står idag inför ett antal utmaningar med koppling till demokrati och delaktighet.

Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska, enligt bibliotekslagen, verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning. Vidare ska folkbiblioteken verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet.

Den allmänna digitala kompetensen behöver ökas i takt med att det offentliga Sverige ökar sina digitala tjänster och sitt digitala skifte. Flyktingar och nyanlända behöver digitala snabbspår in i det svenska samhället. Allas kunskap om komplexiteten i det digitala sökandet behöver ständig uppdatering och vi behöver genomföra etiska diskussioner om hot och hat på internet.

Mediekunnigheten och källkritisk granskning behöver stå i fokus för utbildning och bildning. Kort sagt behöver Sverige ett digitalt kompetenslyft med användaren i fokus.

Kungliga biblioteket föreslår att regeringen använder styrkan i biblioteksväsendets kunskap och organisation för ett digitalt kompetenslyft för hela Sverige. Genom detta förslag kommer biblioteksväsendets olika aktörers roller att förtydligas och regionbiblioteksverksamhetens roll för jämlik utveckling att stärkas.

Målen med satsningen är att:

- Öka invånarnas digitala kompetens för att alla ska ha kunskap och möjlighet att ta del av och nyttja digitala sammanhang.
- Använda bibliotekens unika roll (till för alla) för att synkronisera den digitala kompetensen hos nyanlända med samhällsorientering och svenska demokratiska verktyg.
- Öka kompetensen hos den vuxna befolkningen med avseende på källkritisk granskning av medier, ägarstrukturer och globala sammanhang.
- Genom att höja kunskap och förtrogenhet med digital teknik skapa samhällelig och individuell tillit till myndigheter, e-förvaltning med flera i en snabb teknisk utveckling.

Förslaget baseras på regeringens uttalade önskan om att Sverige ska vara bäst i världen på att utnyttja digitaliseringens möjligheter, Digitaliseringskommissionen, Demokratiutredningen och Medieutredningen. Vi har fört samtal med företrädare inom bibliotekssektorn. Förslaget är utarbetat i samarbete med de regionala biblioteksverksamheterna.

Bakgrund

Regeringen har givit Kungliga biblioteket i uppdrag att utforma en nationell biblioteksstrategi som ska redovisas senast mars 2019. I arbetet med den nationella strategin ska Kungliga biblioteket föreslå hur samverkan och samordning inom det allmänna biblioteksväsendet kan öka med syfte att bibliotekens resurser används mer rationellt.

Kulturdepartementet har i samtal med Kungliga biblioteket uttryckt en önskan om konkreta förslag på åtgärder inom biblioteksväsendet under strategiarbetets uppdragstid.

Kungliga biblioteket har under våren 2016 uppmärksammat några frågeställningar som är väl förberedda och genomarbetade men som saknar en sammanhållande organisation och struktur för ett rationellt användande och nationellt genomslag.

Detta förslag är ett svar på Kulturdepartementets önskemål om konkreta åtgärder.

Politiska ställningstaganden

Europeiska kommissionens ordförande Jean-Claude Juncker har uttalat att EU är en digital marknad som ska fungera utan hinder för att utveckla EU till en konkurrenskraftig union. EU-kommissionen har därför under våren 2016 påpekat att digital kompetens är ett prioriterat område för EU:s medlemsländer.

http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market_en

Regeringen och SKL har gemensamma uttalade ambitioner att Sverige ska vara bäst i världen på att utnyttja digitaliseringens möjligheter. Regeringen och SKL har därför antagit en gemensam avsiktsförklaring – *Digitalt först* – om digital förnyelse av det offentliga Sverige.

I avsiktsförklaringen formuleras följande:

”En ökad samordning utgör en del av den stora utvecklingspotentialen i den offentliga förvaltningen – både för ökad service till medborgare och företag för att minska onödiga kostnader för offentlig sektor.”

”Det finns också medborgare och delar av samhället som inte är digitalt delaktiga. Den digitala delaktigheten behöver därför öka.”

”Digitala tjänster ska så långt det är möjligt och där det är relevant, vara förstahandsval för den offentliga sektorns kontakter med medborgare, organisationer och företag.”

Bostads- och digitaliseringsminister Peter Eriksson uttalade inför 2016 års E-medborgarvecka:

”Alla ska ges möjlighet att vara e-medborgare. När man kan använda e-tjänster, internet och digitala forum och vägar för att hantera sin vardag, söka och använda information och göra sin röst hörd, är man delaktig som e-medborgare. Att kunna vara digitalt delaktig är en demokratisk rättighet.”

Aktuella utredningar

Varje år mäts EU:s medlemsländers digitala kompetens och jämförs i Digital Economy and Society Index-nivån. Enligt DESI 2016 ligger Sverige kvar på samma nivå som tidigare medan länder som Estland klättrar i placering. Även om Sverige hamnar i klustret för högpresterande länder har utvecklingen stannat av i förhållande till förra året. Danmark leder listan och har också arbetat med statliga medel för att utveckla den digitala kompetensen inom både offentlig sektor och på medborgarnivå.

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/sweden>

Trots det förbättrade totala resultatet halkar EU efter i konkurrens med länder som Japan och USA. Alltför många medborgare vet inte hur man använder en e-postadress, installerar nya verktyg eller förstår allvaret i att sluta avtal på nätet.

Flera svenska utredningar, Demokratiutredningen, Medieutredningen och Digitaliseringskommissionen, har de senaste åren arbetat med områden kring digitalisering, demokrati och medier.

Demokratiutredningen har i rapporten *Demokratin och det förändrade medielandskapet* problematiserat den digitala utvecklingens effekter kring vårt nyhetsläsande och tendenser till aktiva val bort från objektiv information och medborgares svårigheter att därmed hålla sig informerade.

<https://demokratiutredningen.files.wordpress.com/2015/04/strc3b6mbc3a4ck-demokratin-och-det-fc3b6rc3a4ndrade-medielandskapet.pdf>

Även Digitaliseringskommissionen oroas av den individualiserade mediekonsumtionen:

”Det kännetecknande för genomgripande samhällsförändringar är att de omstöper samhället i dess grundfundament. Det påverkar värderingar, attityder och beteenden vilket förändrar sammanhållning och socialt samspel. Värderingar utvecklas och omformas kontinuerligt av människor och deras erfarenheter och visioner. Den obegränsade tillgången till information och kommunikation innebär en mängd positiva saker men också flera utmaningar för social sammanhållning och tillit i och till samhället. Digitaliseringen leder till en individualisering av mediekonsumtionen vilket riskerar att ge helt separata verklighetsbilder och s.k. filterbubblor.”

https://digitaliseringskommissionen.se/wp-content/uploads/2015/11/SOU-2015_91_till-webb.pdf

Medieutredningen lyfter precis som demokratiutredningen såväl möjligheter som problem kring individualiserad informationshämtning.

”Med det brutna informationsmonopolet följer en demokratisering av de mediala arenorna. Enskilda är inte längre hänvisade till de traditionella medieföretagens filtrering, till dessas definition av kvalitet och aktualitet, utan kan själva publicera sig och skapa sin egen publik via bloggar och konton på olika sociala medieplattformar. Rörelsen är en seger för mångfalden i det att alla har möjlighet att kommunicera med alla, utan att vissa röster filtreras bort. Denna mångfald har givetvis potentialen att

stärka samhället men den mediala fragmentiseringen kan samtidigt – paradoxalt nog – bidra till en försvagning av demokratin. En risk är att de gemensamma samtalsarenorna försvagas eller försvinner. En annan risk är om de bara blir tillhåll för en viss, begränsad gruppering, som behärskar teknik och digitala verktyg och med det försprånget dominerar på andra svagare gruppers bekostnad.”

”Bilderna kompliceras ytterligare av vad som brukar benämnas som demokratiseringen av sanningen. När alla röster blandas, ansiktslösa med identifierade, verifierade uppgifter med överifierade, då blir det svårt för medborgarna att särskilja fakta från rykten, oberoende rapportering från desinformation eller ren propaganda.”

http://www.mediutredningen.se/wp-content/uploads/2015/11/SOU_2015-94.pdf

De tre nämnda utredningarna påpekar att det behövs ökad digital kompetens på användarnivå. Indelningskommitténs arbete med regionombildning har som mål att skapa en ändamålsenlig samhällsorganisation där en tydlig statlig närvaro samverkar med starka regionala självstyrelseorgan och utgår från ett tydligt medborgarperspektiv.

Syftet är att skapa stabila ekonomiska förhållanden i de nybildade landstingen, bättre överensstämmelse mellan medborgarnas behov och deras möjligheter att utöva demokratiskt inflytande samt ökade möjligheter till ansvarsutkrävande.

Samtidigt ska det offentliga Sverige nå visionen ”Digitalt först” och myndighetskommunikation ska i första hand ske så digitalt som möjligt. De föreslagna regionerna ska öka det demokratiska inflytandet genom bland annat digital kommunikation.

Digitala kompetensen i landet

Hösten 2011 presenterade den dåvarande regeringen ett nationellt strategidokument *It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige*.

Utifrån den nationella agendan har flera av landets regioner tagit fram digitala agendor. I dessa poängteras att allmänhetens digitala kompetens bör utvecklas och hållas levande i takt med den digitala utvecklingen.

Svenska bibliotek har under åren 2011–2016 arbetat tillsammans med folkbildningen, civilsamhället och olika myndigheter. Först i kampanjen Digidel 2013 som pågick åren 2011–2013 och därefter i nätverket Digidel som har som mål att öka den digitala delaktigheten. Flera bibliotekarier har varit drivande i skapandet av kampanjen och upprätthållandet av nätverket.

Malmö stadsbibliotek bedriver ett omfattande arbete med digital utbildning genom sin resurs Lärcentrum. 2015 publicerade de rapporten *En lärandemiljö för ett samhälle i förändring*. (Sand. B.A (2015). *En lärandemiljö för ett samhälle i förändring: erfarenheter, metoder och koncept från Lärcentrum på Stadsbiblioteket i Malmö*. Lund: Btj)

Rapporten inleds med en analys av vilket behov det finns av digital kompetens och utgångsläget för det arbete man genomför inom Lärcentrum.

”Det är lätt att tro att de flesta idag har både kunskap och tillgång till teknik för att vara digitalt delaktiga, men vi möter dagligen människor i alla åldrar som behöver stöd för att hantera digitala uppgifter. Det handlar både om hur de ska hantera datorn och om hur de ska förstå den information och de instruktioner de hittar på nätet.”

”Det är också tydligt att många människor av olika skäl, kanske framför allt socioekonomiska, inte har en dator vare sig i hemmet eller på arbetsplatsen.”

Författarna till rapporten understryker att det inte enbart är hjälp med och tillgång till teknik som behövs; att navigera i de nya strukturerna och förstå och tolka den digitala informationen kan vara minst lika komplext.

Malmö har specifika utmaningar men det finns anledning att dra slutsatsen att problemformuleringarna och arbetsmetoderna går att använda över hela Sverige med anpassningar till lokala förhållanden.

SKL arbetar för att minska den digitala klyftan i kommunerna och har publicerat goda exempel där bibliotek arbetar med personlig service och stöd till användare.

<http://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7585-232-4.pdf>

I Östergötland används två av länets bokbussar för att öka den digitala delaktigheten hos framförallt nyanlända. Bussarna trafikerar bostadsområden och stannar under längre tider för att tillmötesgå de behov som finns.

Luleå stadsbibliotek har anställt en pedagog som arbetar med flera bibliotek. Syftet är att leva upp till bibliotekslagens paragraf att använda informationsteknik för kunskapsinhämtning, lärande och digital delaktighet i enlighet med bibliotekslagens formuleringar. Pedagogens arbete handlar om att på olika plan både stödja utvecklingen av kunskaper inom medie- informationskunnighet, samt användningen av digitala verktyg med mål att skapa digitalt kompetenta medborgare.

Utblick – Danmark

Danmark satsade redan 2005 på Digitalt först. För att höja medborgarnas digitala kompetens etablerade Danmark ”borgerservicecentre” i alla kommuner. Servicecentren fungerar som medborgarens ingång till den offentliga sektorn.

<https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=10072>.

Idag finns center i samtliga kommuner och flera bibliotek har fått medborgarservicen som en permanent uppgift. Medborgarservicen har i allt större utsträckning digitaliserats och det är biblioteken som hjälpt invånarna till digital kompetens. Biblioteket är den plats som jämlikt vänder sig till alla medborgare. Biblioteket ger digitaliseringen ett mänskligt ansikte. Danmark toppar EU:s index över medlemsländernas digitala kompetens.

Digitalt först med användaren i fokus!

Det finns alltså politiska mål att Sverige ska vara världsbäst i att ta tillvara digitaliseringens möjligheter.

De uttalade politiska målen kring den digitala transformationen och det offentliga Sveriges digitala utveckling kräver att invånarna kan och förstår det offentligas krav och önskemål på användarens kompetens. När viktiga samhällsfunktioner förutsätter digitalt agerande och webbaserad kommunikation krävs beredskap och kunskap hos användarna.

I Digitaliseringskommissionens delbetänkande *Gör Sverige i framtiden: Digital kompetens* (SOU: 2015:28) föreslås digitala servicecenter i kommunal regi som stöd för invånarna att utnyttja grundläggande samhällstjänster som flyttat ut till internet. Forskarna Jutta Haider och Olof Sundin vid Lunds universitet konstaterar i rapporten ”Algoritmer i samhället” att folkbibliotekens redan existerande infrastruktur samt höga förtroende bland medborgare gör biblioteken till utmärkta platser för servicecenter av det slag Digitaliseringskommissionen föreslår. (Haider Jutta & Sundin Olof (2016) *Algoritmer i samhället*. Lund: Lunds universitet)

Biblioteken har redan idag till uppgift att bidra till digital kompetens – förmågan att utnyttja informationsteknik för att inhämta och värdera information. I propositionen till ny bibliotekslag 2012/13:147 förklaras lagförslaget:

”Även om många i dag har stora kunskaper om hur informationstekniken fungerar gäller det inte alla grupper i samhället. Vidare saknas, även bland dem som är tekniskt kunniga, ibland väsentliga insikter om hur man bör förhålla sig till de stora mängder information som finns att tillgå via olika elektroniska tjänster och hur denna information kan problematiseras, värderas och kritiskt granskas.”

När informationsflödets omfång accelererar krävs utbildningsinsatser inte enbart inom skolväsendet utan även via informella utbildningsinstanser. För att nå så många medborgare som möjligt krävs en informationskanal med stor och varierad målgrupp. Flera av Sveriges bibliotek har, som redovisats ovan, djupgående erfarenhet av arbete med digital kompetens. Det ser dock inte likadant ut i hela landet. Om utvecklingen fortsätter som hittills kommer Sverige att ha en ojämnt fördelad digital kompetens beroende av olika lokala förutsättningar. Genom att använda den kunskap och kompetens som finns i biblioteken har Sverige en bra möjlighet att nå alla för ett digitalt kompetenslyft med utgångspunkt i de lokala förutsättningarna.

Det finns idag knappt 1200 folkbibliotek med tjänster och service som är lika för alla. Enligt SOM-undersökningen 2015 uppger 56 procent av befolkningen att de har besökt ett bibliotek någon gång under det senaste året. Biblioteken är bemannade med medieutbildad personal. Folkbiblioteken har enligt bibliotekslagen i uppdrag att arbeta med prioriterade grupper och ska arbeta och verka med god kännedom om lokalsamhället. De kan därigenom ge personlig handledning i digital kompetens. Under 2015 tog Sveriges folkbibliotek emot 66 miljoner fysiska besök. Medieutredningen poängterar den avgiftsfria tillgången till kunskap och digitalt kunniga guider som biblioteken erbjuder.

”Tillgången till infrastrukturen (internetuppkoppling, reds anm.) kommer dessutom med en prislapp, som inte alla kan betala. Här har biblioteken en fortsatt stark och viktig roll som förmedlare av avgiftsfri kunskap. Förr stod kunskapen på bokhyllorna. I dag handlar det även om tillgängliggörande av data, och då behövs neutrala arenor med digitalt kunniga guider”.

http://www.medieutredningen.se/wp-content/uploads/2015/11/SOU_2015-94.pdf

Statens Medieråd har under flera år arbetat med digital kompetensutveckling och MIK, medie- och informationskunnighet, för barn och ungdomar. Myndigheten har bland annat arbetat med utbildningen ”MIK för mig” som riktar sig till elever, lärare, skolbibliotek och folkbibliotek. Medierådets erfarenhet och material kan bli värdefulla i den satsning för vuxna som här föreslås.

Haider och Sundin menar också att bibliotekarier sedan länge stöttat sina användare genom pedagogiska insatser och den rollen blir än viktigare framöver, gärna i samarbete med andra aktörer.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att det svenska biblioteksväsendet är organiserat för att arbeta med nationella gemensamma uppdrag. Varje kommun är utrustad med ett bibliotek – en nod som kan fungera som knutpunkt för digital kompetens och demokratisk infrastruktur även under omvälvande teknisk samhällsförändring.

Förslag

För att alla invånare ska omfattas av ett digitalt kompetenslyft krävs handledning utifrån olika kunskapsnivåer och lokala förutsättningar. Kungliga biblioteket bör därför ges ansvaret att tillsammans med de regionala biblioteksverksamheterna samordna en utbildning av landets bibliotekarier.

De regionala biblioteksverksamheterna har goda förutsättningar att genomföra denna utbildning. Genom att utbilda piloter i samtliga kommuner som sedan utbildar sina kollegor kan vi på ett snabbt och effektivt sätt nå invånare i hela landet. Kungliga biblioteket får i uppgift att koordinera de regionala insatserna samt i samråd med regionerna upprätta utvärderingsmodeller.

Eftersom den digitala utvecklingen accelererar menar vi att det krävs en långsiktig handlingsplan för att kontinuerligt utveckla invånarnas digitala kompetens. Demografi, aktuella händelser som stort flyktingmottagande eller dåligt utbyggt bredband gör att satsningarna måste byggas utifrån de lokala förutsättningarna.

Vi föreslår att Kungliga biblioteket får i uppdrag att initiera och leda satsningen ”Digitalt först med användaren i fokus”. Kungliga biblioteket ska samordna de regionala biblioteksverksamheternas kunskap och insatser. De regionala biblioteksverksamheternas roll som kompetens- och utvecklingsnoder blir därmed tydligt formulerade. Kungliga biblioteket får också i uppdrag att följa upp och utvärdera verksamheten. För att genomföra detta digitala kompetenslyft krävs 25 miljoner årligen under tre år.

Kostnader per år

Beräkningarna bygger på ett projekt som Regionbibliotek Östergötland genomför. Vårt förslag utgår från ett samarbete mellan nationell – regional – kommunal nivå och kommer därför att se olika ut över landet. Den digitala lärplattformen utgör en utbyggnad av de tjänster, Bibblan svarar/Bibblan bildar, som finns/kan utvecklas vid Malmö stadsbibliotek. Plattformen kan både användas vid utbildningstillfällena och samtidigt som ett stöd efter utbildningarna.

Plattformen är främst avsedd för allmänheten men kan naturligtvis utgöra ett stöd även under fortbildningen av bibliotekens personal.

Nationell och regional samordning och regional utbildning, utvärdering	2 000 000
Utbildning av en eller flera spetskompetenser (piloter) i samtliga kommuner	4 000 000

Utbildning av 75% av personalen vid landets bibliotek	11 000 000
Lokal-, rese- och personalkostnader. förhyrningar av utbildningslokaler, rese-kostnader och ersättningar för vikarier där detta behövs.	4 000 000
Digital lärplattform, Bibblan svarar/bildar. Utveckling, drift och utbildning.	4 000 000
Totalt:	25 000 000