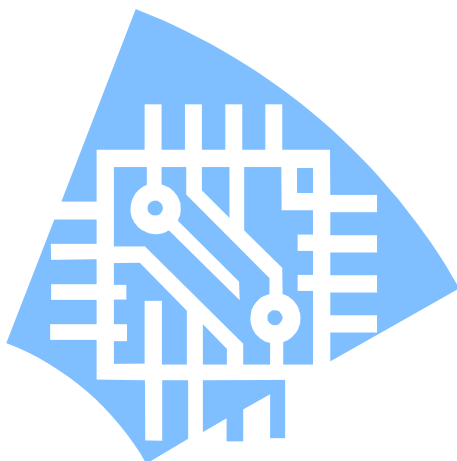


# **Bibliotekspersonalens trygghet med teknik**



**Enkätundersökning 2009**

Niclas Siljedahl

 Länsbibliotek  
DALARNA

[www.lansbibliotekdalarna.se](http://www.lansbibliotekdalarna.se)



## **1 Inledning**

Den tekniska utvecklingen har inneburit stora förändringar för biblioteken och deras användare. Biblioteken erbjuder allt fler tjänster i elektronisk form, både via webben och via teknisk utrustning i bibliotekslokalerna. I bästa fall innebär detta att tjänsternas tillgänglighet ökar, tekniken ger en möjlighet att både komplettera servicen till befintliga biblioteksanvändare, och nå ut till nya.

Det finns dock ingen standard för vilken teknisk utrustning man kan förvänta sig att finna på ett folkbibliotek. Det är inte heller självklart vad man som användare kan och får göra med den befintliga utrustningen, eller vilken hjälp man kan få av personalen.

För att nå ökad kunskap och bättre kunna stödja biblioteken i frågor om teknisk utrustning genomförde Länsbibliotek Dalarna undersökningar av två olika slag inom ramen för det kulturrådsstödda projektet ”Teknik, tillgänglighet, trygghet”.<sup>1</sup> Den ena var en explorativ undersökning av läget i ett antal olika huvudbibliotek i länet. Resultatet av den undersökningen beskrivs i en separat rapport.

Den andra undersökningen var en enkät till bibliotekspersonal. Här ville vi kartlägga bibliotekens trygghet med teknik – vilka saker som man känner sig säker eller mindre säker på, och vilka datorrelaterade frågor som man anser sig kunna hjälpa biblioteksbesökarna med om det skulle behövas. Vid informella diskussioner med biblioteksanställda innan enkäten konstruerades framkom att ytterligare en aspekt var högst relevant att ta med vid sidan av säkerhet och kunskap – nämligen attityd kring datorfrågor. Även om man känner sig tillräckligt kunnig för att hjälpa en användare med något tekniskt, så är det förstås inte självklart att man anser att det hör till yrkesrollen att faktiskt göra det.

Enkäten distribuerades till bibliotekspersonal i sex kommuner i Dalarna under våren 2009. Den besvarades av 42 personer, en svarsfrekvens på ungefär 60 procent. Enkäten hade tre huvudsakliga delar. Resultatet av ”Upplevd säkerhet” beskrivs i avsnitt 2, ”Kunskap/attityd” i avsnitt 3 och ”Öppna frågor” i avsnitt 4.

Avsnitt 5 sammanfattar och analyserar resultatet av undersökningen.

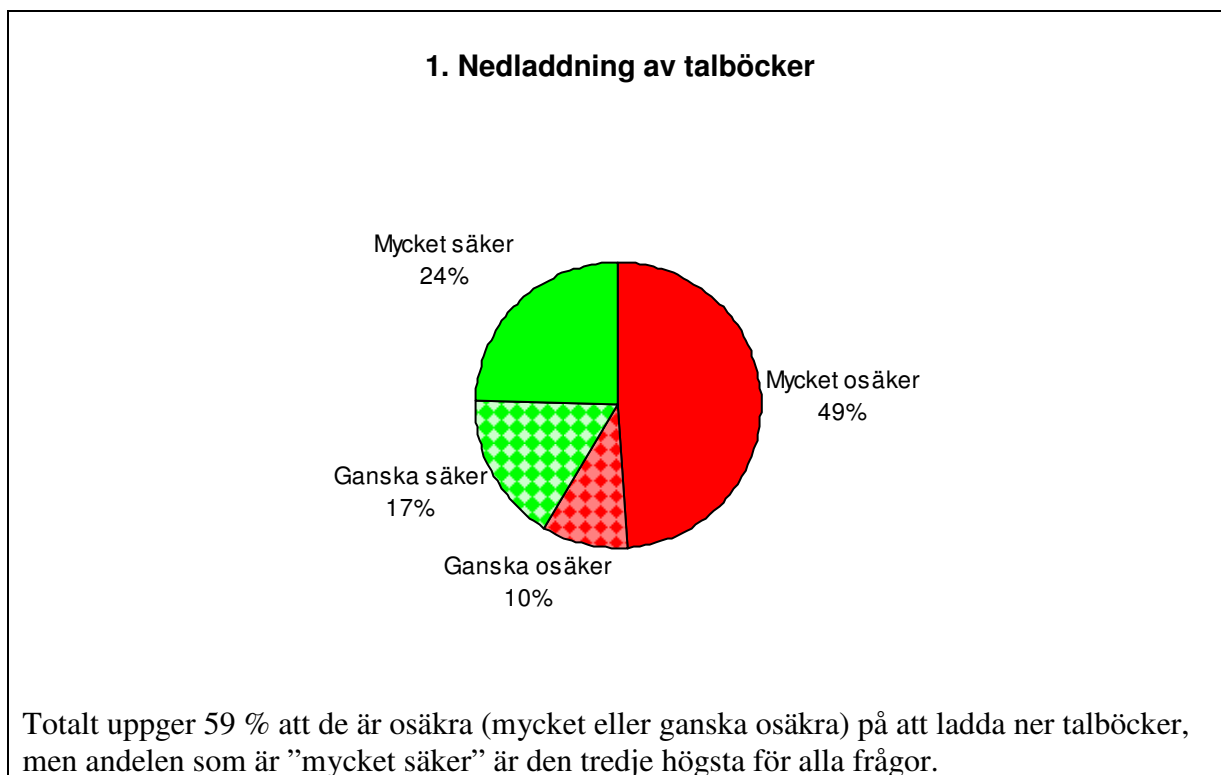
---

<sup>1</sup> Information om projektet: <http://www.lansbibliotekdalarna.se/utveckling/projekt/ttt/>

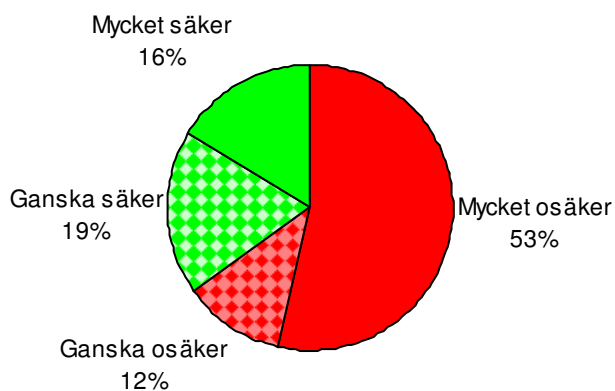
## 2 Upplevd säkerhet

I första delen av enkäten ställdes frågan ”Hur säker känner du dig på följande saker?” och deltagarna ombads välja mellan *mycket säker*, *ganska säker*, *ganska osäker* och *mycket osäker*. I diagrammen nedan är kategorierna representerade av klargrön färg för *mycket säker*, klarröd färg för *mycket osäker*, och rutmönstrade varianter för de två mellanalternativen. (Om du ser diagrammen i gråtoner är alternativen för *osäker* mörkare än de för *säker*.)

I enstaka fall har deltagare lämnat vissa frågor blanka, eller kryssat för flera alternativ för en och samma frågor. Dessa svar ströks helt i resultatsammanställningen för denna del, endast otvivelaktiga svar på *ett* alternativ har räknats.

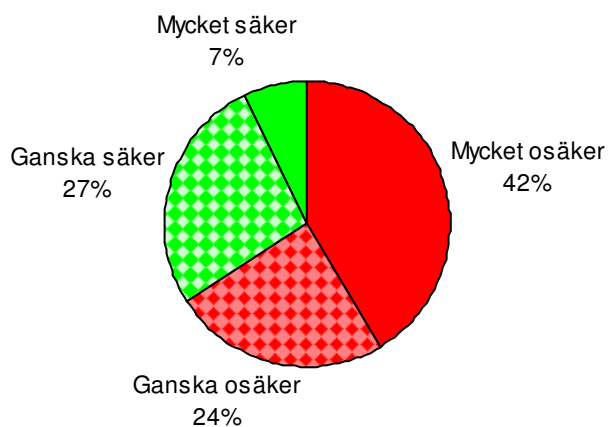


## 2. Annan nedladdning



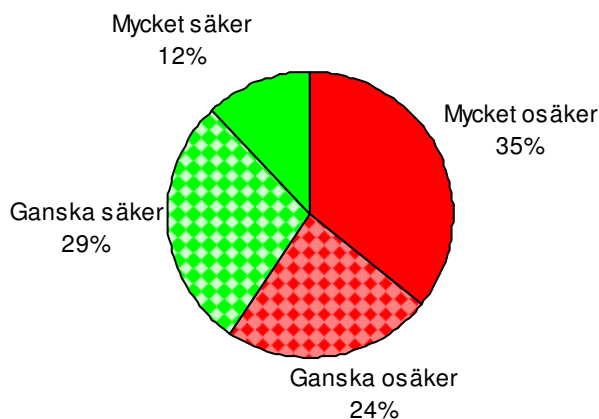
Som exempel på ”annan” nedladdning angav enkäten mp3-filer. Nästan två tredjedelar av deltagarna säger sig vara osäkra på nedladdning av filer.

## 3. Installation av nya program



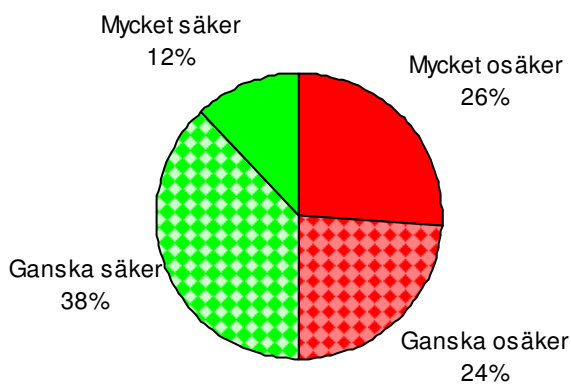
Två tredjedelar av deltagarna uppger att de är osäkra på att installera program.

#### 4. CD-bränning



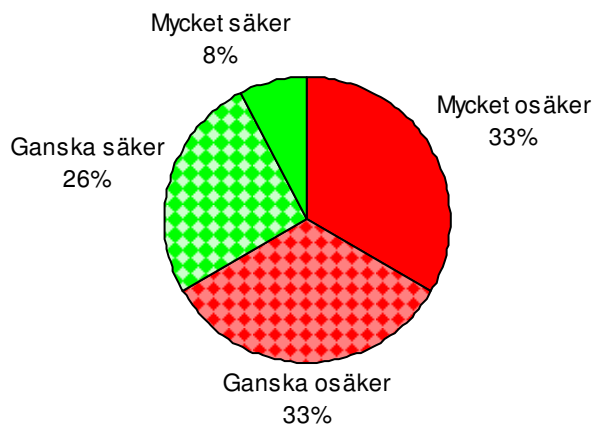
59 % är osäkra på att bränna cd-skivor.

#### 5. Ändra visuella inställningar i datorn



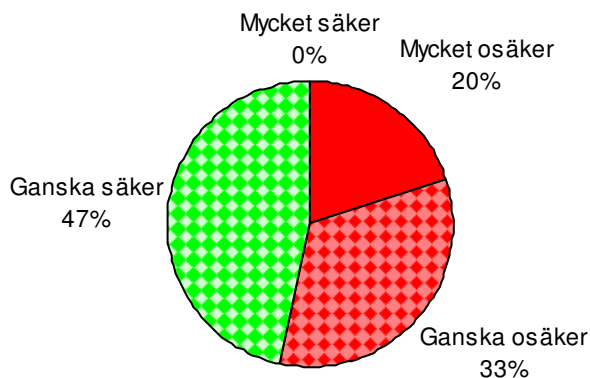
Helt jämn fördelning mellan säkra och osäkra. "Visuella inställningar" kan täcka in flera olika saker och eftersom det inte var definierat i enkäten kan deltagarna ha haft olika uppfattning om innebörden. Ingen har dock kommenterat frågan.

### 6. Ändra språkinställningar i datorn



Två tredjedelar är osäkra. Även här kan man tänka sig olika innebörder av ”språkinställningar”, men ingen har kommenterat frågan.

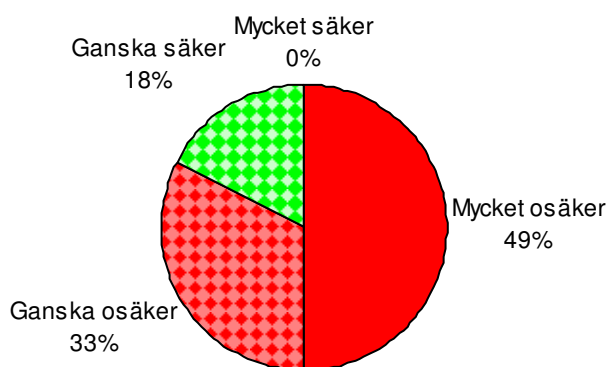
### 7. DAISY-spelare (4 av 6 bibliotek)



En DAISY-spelare är en cd-romspelare med funktioner för att läsa och navigera i talböcker<sup>2</sup>. Denna fråga lades till i enkäten på ett sent stadium och ställdes därför bara till 4 av de 6 bibliotek som deltog. Detta är en av två frågor där ingen deltagare svarat ”mycket säker”.

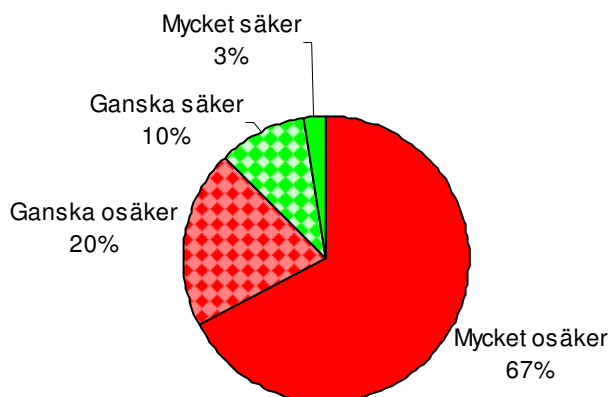
<sup>2</sup> Mer info om DAISY-spelare: <http://www.tpb.se/verksamhet/talbocker/spelare/>

### 8. Datorhjälpmedel för barn



Kommentar från en deltagare som lämnade frågan blank: ”Vad avses”. Frågan har 82 % mycket eller ganska osäkra. Det är den andra av två frågor där ingen svarat ”mycket säker”.

### 9. Alternativa styrsätt

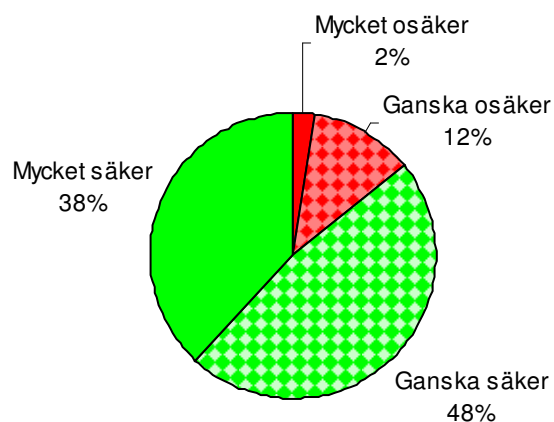


Trackball<sup>3</sup> och specialkontroller angavs i enkäten som exempel på alternativa styrsätt. Detta är den fråga som har störst andel som svarar ”mycket osäker”, och största andelen osäkra överhuvudtaget (87 %).

---

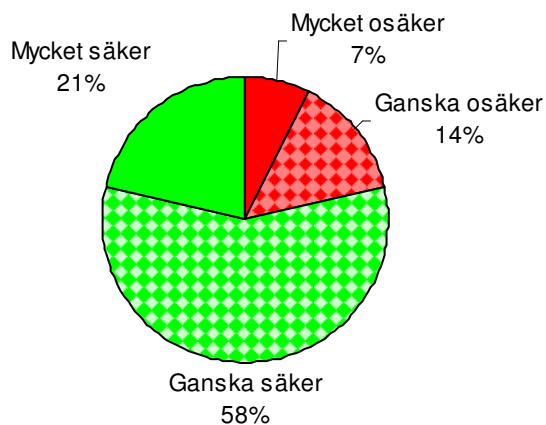
<sup>3</sup> ”Styrkula” på svenska: <http://sv.wikipedia.org/wiki/Styrkula>

### 10. Bibliotekets webbplats



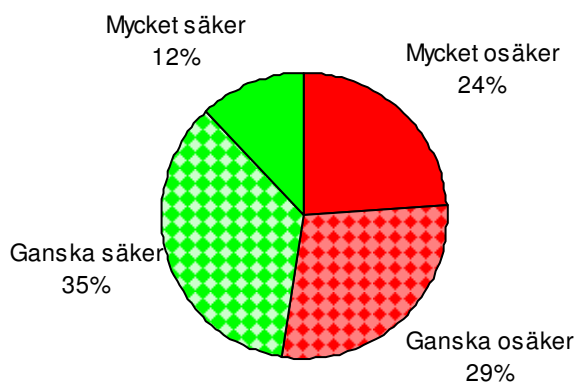
I webbplatsen inkluderades OPAC, bibliotekskatalogen. I motsats till förra frågan hade denna fråga enkätens största andel ”mycket säker” och största andelen säkra överhuvudtaget (förutom utlåningsautomater för de som har sådana, se längre ner).

### 11. Bibliotekets databaser



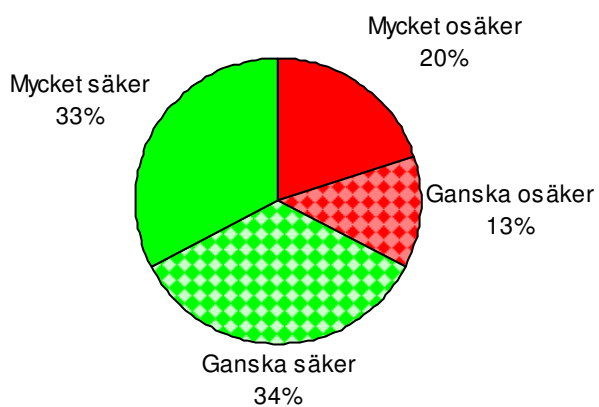
Även frågan om databaser har en hög andel säkra, men förhållandevis få som svarar ”mycket säker”. Och mer än var femte svarar att de är osäkra.

### 12. E-böcker



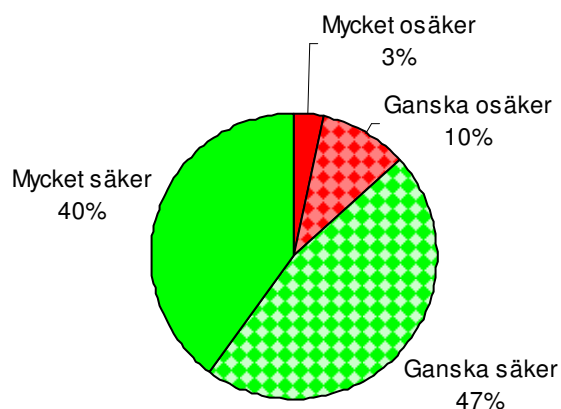
Något fler osäkra än säkra.

### 13. Utlåningsautomater



Av de 6 bibliotek som fick svara på frågan är det bara 4 som har utlåningsautomat på biblioteket, så här ser fördelningen ut för dem:

### 13b. Utlåningsautomater (4 av 6 bibliotek)



Den totala mängden osäkra minskar från 33 till 13 procent. Största andelen ”mycket säker” av alla frågor, och största andelen säkra överhuvudtaget.

#### Allmänna kommentarer från deltagarna:

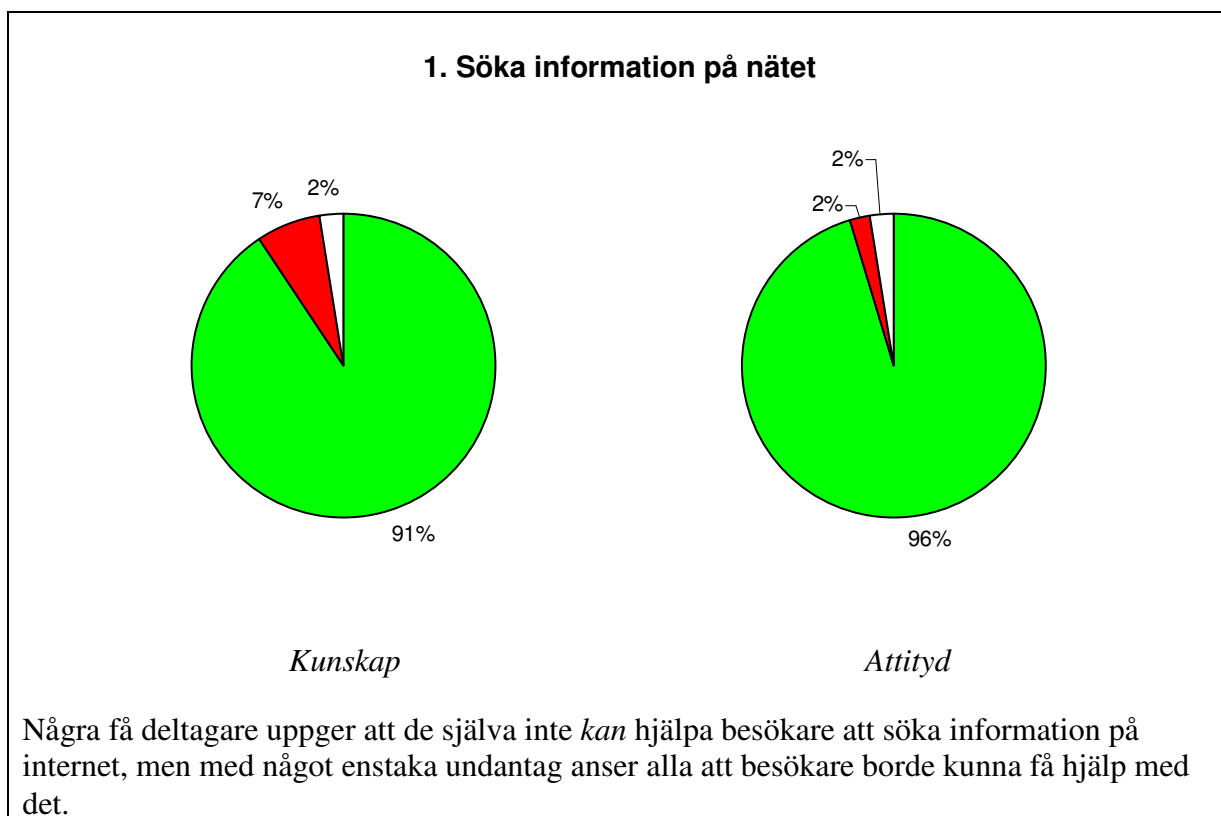
- ”Här skulle man behöva återkommande genomg. [sic] eftersom det är saker man sällan gör.”
- ”Det jag inte kommit i kontakt med är jag osäker på (t ex trackball)”
- ”Kan jag inte så lär jag mig vid behov”
- ”Det mesta av detta använder jag väldigt sällan på arbetsplatsen”
- ”Vill gärna lära mig allt som jag är ’mycket osäker’ på”

### 3 Kunskap/attityd

Andra delen av enkäten ställde två frågor: ”Vad av följande *kan* du hjälpa besökare att göra på bibliotekets publika datorer?” och ”Vad av följande *tycker* du är saker besökarna borde kunna få hjälp med?” Deltagarna ombads att besvara varje kategori med ett ”Ja” eller ett ”Nej” för vardera frågan. På så vis uppgav de både vilka områden de bedömer att de faktiskt har kunskap om, och vilka områden som de anser att bibliotekspersonal borde hjälpa till med. I sammanställningen nedan skulle man därför kunna säga att den vänstra spalten avser *kunskap*, medan den högra avser *attityd*.

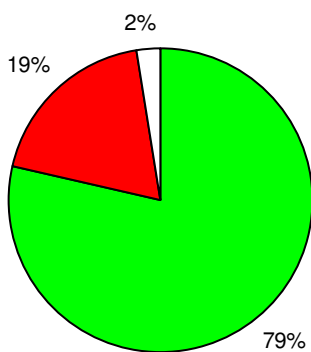
Grön färg i diagrammen betecknar jakande svar och röd färg nekande svar. (Som gråtoner blir nej-alternativen de som ser mörkast ut, medan ja-alternativen är lite ljusare.) I den här avdelningen av enkäten var det dock ganska många som antingen lämnade en fråga blank, eller gav ett tvetydigt svar. (En person som lämnade ett flertal blanka svar kommenterade med ”Finns inga tekniska möjligheter på biblioteket”). I några fall har deltagare kryssat både Ja och Nej för samma fråga, förmodligen för att indikera ett mellanalternativ. Alla sådana ”ogiltiga” svar representeras av vit färg i diagrammen nedan.

■ = Ja ■ = Nej □ = ogiltigt svar

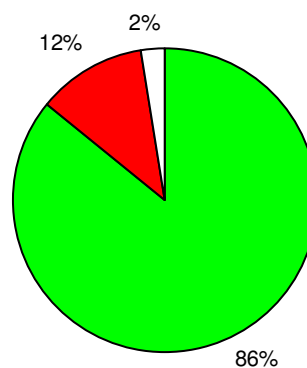


■ = Ja ■ = Nej □ = ogiltigt svar

## 2. Ändra teckenstorlek i datorn



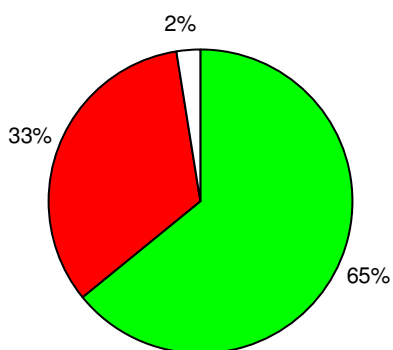
*Kunskap*



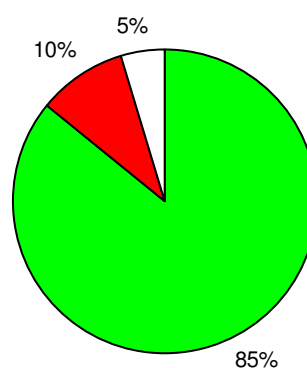
*Attityd*

Även här är det fler som anser att man *borde* kunna hjälpa besökare, än som anser att de har den nödvändiga kunskapen för att göra det. Det är dock 12 % som inte tycker att man borde hjälpa besökarna med sådant.

## 3. Förstora det som visas på skärmen



*Kunskap*

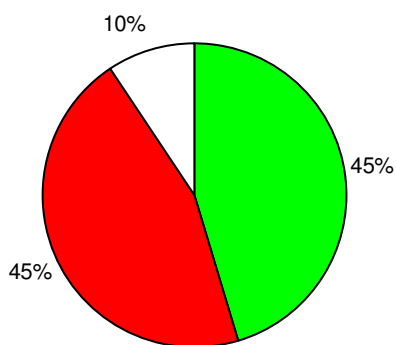


*Attityd*

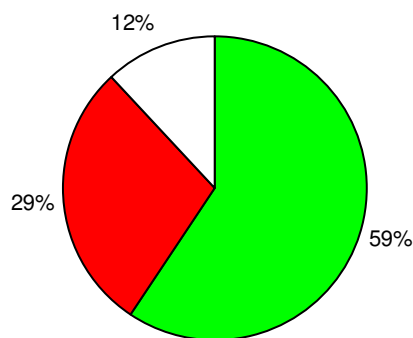
Kommentar från en deltagare: "Beror på vilken sida". Jag tolkar det som att personen begränsade "det som visas på skärmen" till att bara gälla webbsidor, men förstoring kan förstås göras av allt man kan se på en datorskärm, t ex med hjälp av Windows inbyggda skärmförstorare (se avsnitt 4). Nästan två tredjedelar av deltagarna uppger att de kan hjälpa till med förstoring.

■ = Ja ■ = Nej □ = ogiltigt svar

#### 4. Ändra färg, kontrast, upplösning



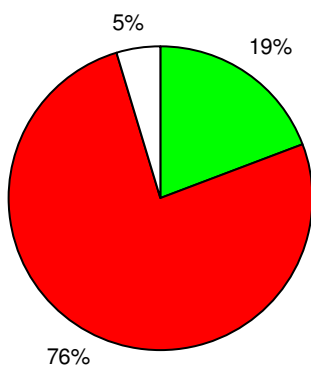
*Kunskap*



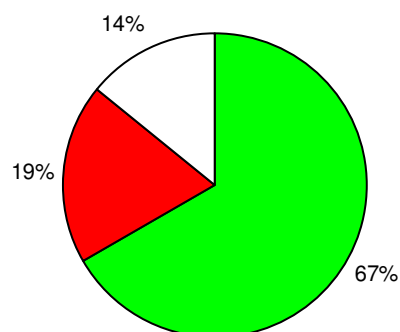
*Attityd*

Lite mindre än hälften säger sig kunna ändra skärminställningar. 29 % tycker inte att det är något man borde hjälpa besökare med, vilket riskerar att utestänga synsvaga från att använda bibliotekets datorer.

#### 5. Få text uppläst



*Kunskap*

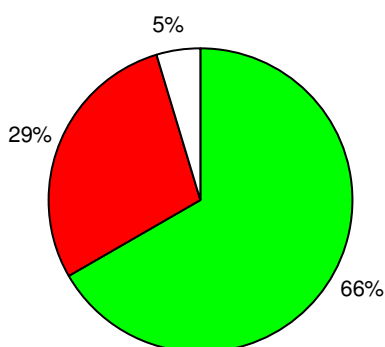


*Attityd*

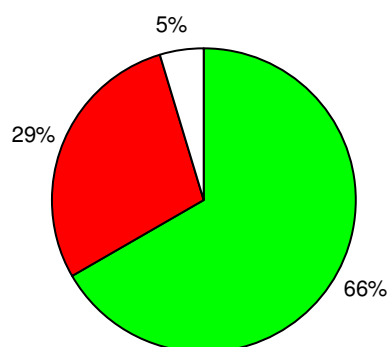
Klart fler av deltagarna tycker att man borde kunna hjälpa någon med att få text uppläst på datorerna än med att ändra färg etc. Även här är det förmodligen främst synsvaga som skulle ha nytta av det. Här är det dock stor skillnad mellan kunskap och attityd – många verkar bedöma att de saknar nödvändig kunskap.

■ = Ja ■ = Nej □ = ogiltigt svar

### 6. Ansluta enhet



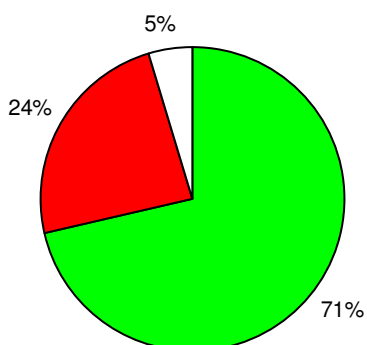
*Kunskap*



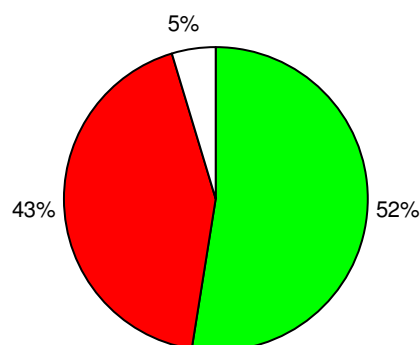
*Attityd*

(Som exempel på ”enhet” angav enkäten USB-minne och iPod.) I snitt är det exakt lika många (66 %) som tycker att man bör kunna hjälpa besökarna att ansluta en extern enhet och som anser att de har kunskapen för att göra det. Men de individuella svaren skiljer sig åt en hel del. Bland respondenterna finns både personer som säger sig ha kunskapen men inte vill använda den, och personer som saknar den men skulle vilja hjälpa till. En deltagare kommenterade sitt svar med ”Får inte”. Det kan röra sig om en kommun där IT-ansvariga förbjuder biblioteket att ansluta externa enheter i datorerna.

### 7. Skapa e-postkonton



*Kunskap*

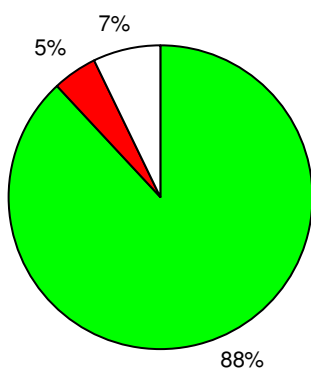


*Attityd*

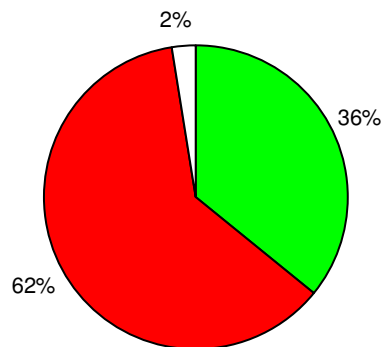
Förvånansvärt många uppger att de inte kan skapa ett e-postkonto. Drygt hälften tycker att man ska hjälpa till med det.

■ = Ja ■ = Nej □ = ogiltigt svar

### 8. Textbehandling



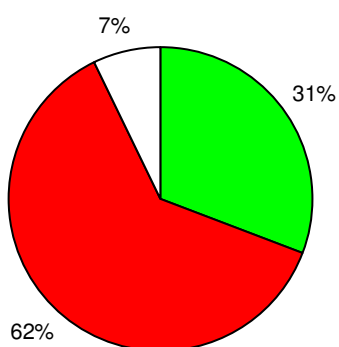
*Kunskap*



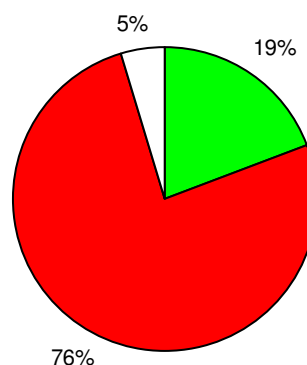
*Attityd*

(Microsoft Word angavs som exempel.) En överväldigande majoritet anser sig behärska textbehandling, men de flesta tycker inte att det är något som biblioteket ska hjälpa till med. En av de som svarade nej på attityd-frågan har dock kommenterat sitt svar med att "en första intro" till textbehandling, bildbehandling och kalkylprogram är okej.

### 9. Bildbehandling



*Kunskap*

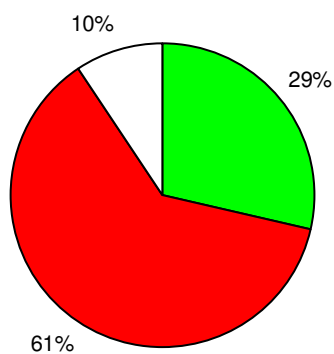


*Attityd*

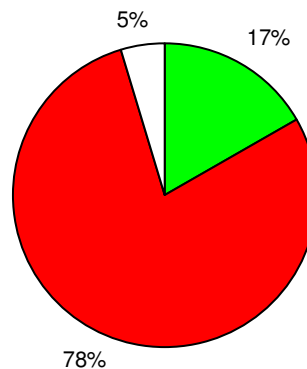
(Programmet Paint angavs som exempel.) De flesta behärskar inte bildprogram. Över tre fjärdedelar tycker inte att biblioteket ska hjälpa besökare med sådant.

■ = Ja ■ = Nej □ = ogiltigt svar

### 10. Kalkylprogram



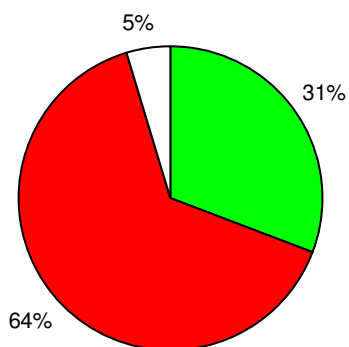
*Kunskap*



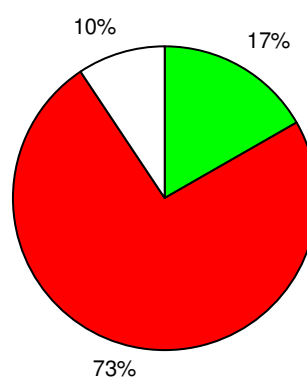
*Attityd*

(Microsoft Excel angavs som exempel.) Resultatet är snarlikt det för bildbehandling, men med något fler nej-svar både vad gäller kunskap och attityd. Tre fjärdedelar tycker inte att biblioteket ska hjälpa besökare med kalkylprogram.

### 11. Bildspel



*Kunskap*

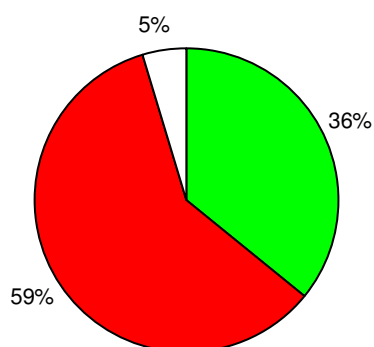


*Attityd*

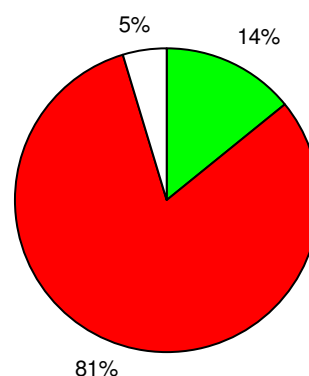
(PowerPoint angavs som exempel.) Resultatet liknar det för bildbehandling och kalkylprogram.

■ = Ja ■ = Nej □ = ogiltigt svar

### 12. Chatt



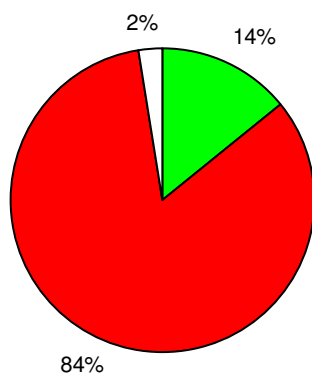
*Kunskap*



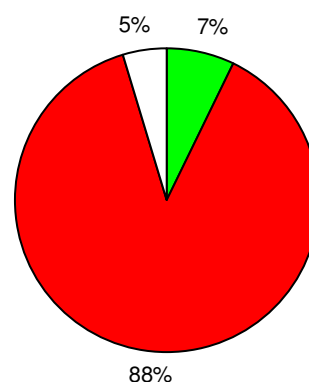
*Attityd*

(MSN Messenger angavs som exempel.) Fyra av fem tycker inte att biblioteket ska hjälpa besökare att kommunicera via chatt. En bra bit över hälften uppger att de inte själva kan chatta.

### 13. Fildelning



*Kunskap*

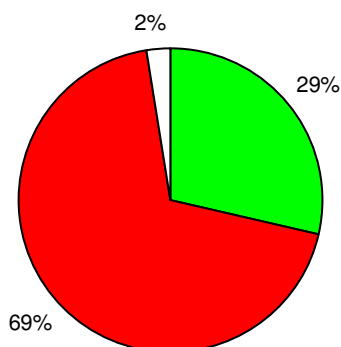


*Attityd*

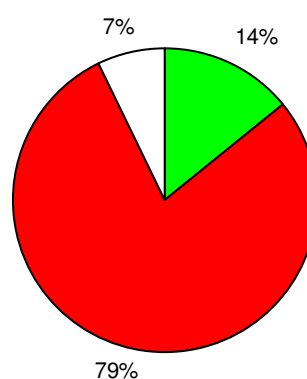
(BitTorrent angavs som exempel.) Hela 88 % tycker att biblioteket inte ska hjälpa besökare med fildelning. 84 % uppger att de själva inte behärskar fildelning. Detta är därmed den fråga som hade störst andel negativa svar både vad gäller kunskap och attityd.

■ = Ja ■ = Nej □ = ogiltigt svar

#### 14. Communities



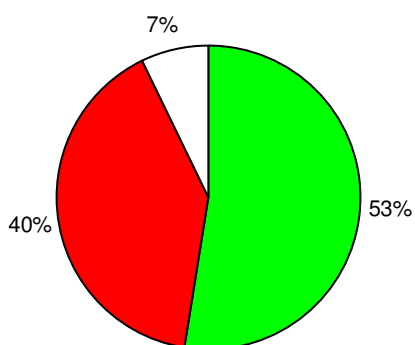
*Kunskap*



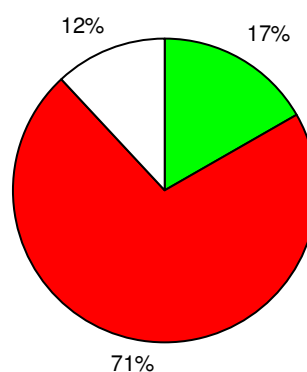
*Attityd*

(Facebook angavs som exempel på en community.) Resultatet av attitydfrågan är snarlikt den för chatt. Resultatet av kunskapsfrågan är dock något mer negativt än den för chatt.

#### 15. Spela spel



*Kunskap*

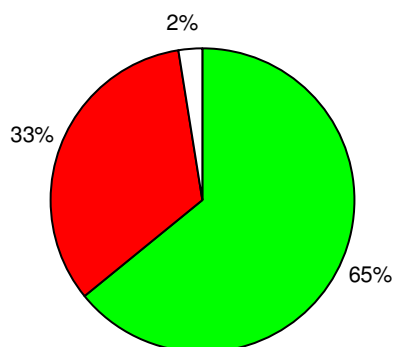


*Attityd*

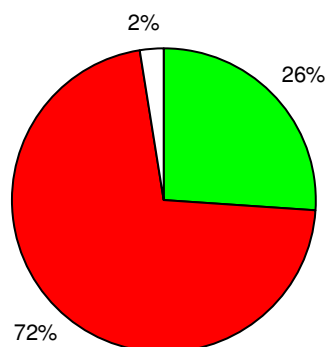
En majoritet uppger att de skulle kunna hjälpa till med att spela spel på datorer, men få tycker att besökarna borde få hjälp med det. "Spela spel" är förstås ett ganska luddigt begrepp, som skulle kunna täcka in allt från våldsamma actionspel för vuxna till pedagogiska spel för småbarn. En deltagare som svarade ja på attitydfrågan specificerade att ja-svaret bara gällde spel för barn. En annan deltagare avsåg endast "de spel man erbjuder", alltså de som biblioteket har köpt in.

■ = Ja ■ = Nej □ = ogiltigt svar

### 16. Göra bankärenden



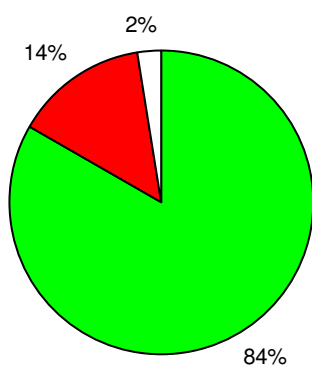
*Kunskap*



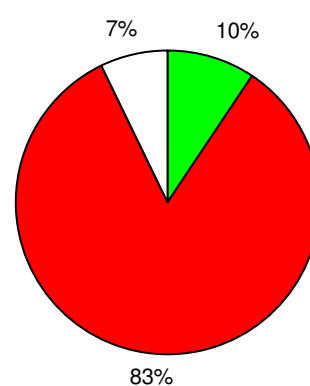
*Attityd*

Nästan två tredjedelar kan själv göra bankärenden online, men mindre än en fjärdedel tycker att biblioteket ska hjälpa besökare med det.

### 17. Köpa saker i nätbutiker



*Kunskap*

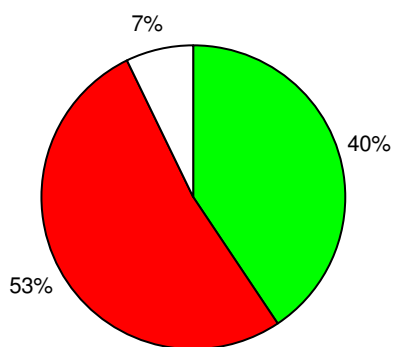


*Attityd*

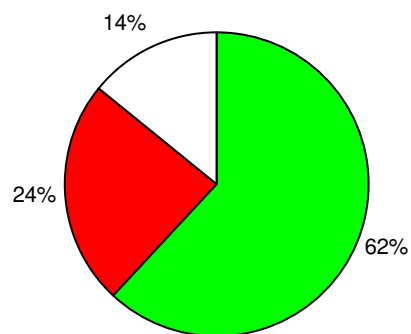
84 % av deltagarna kan köpa saker online, vilket är det tredje största positiva svaret på en kunskapsfråga, efter "söka information" och "textbehandling". Lika många anser dock att biblioteket inte ska hjälpa till med det, vilket gör det till det mest negativa svaret på en attitydfråga efter "fildelning".

■ = Ja ■ = Nej □ = ogiltigt svar

### 18. Frågor om bibliotekets datasäkerhet



*Kunskap*



*Attityd*

40 % anser sig ha kunskap om bibliotekets datasäkerhet. Liksom i några andra fall råder det dock tveksamhet om vad deltagarna lägger in i begreppet ”datasäkerhet”. De flesta tycker att besökare kan få svar på sådana frågor, men en fjärdedel svarar nej.

## 4 Öppna frågor

Enkäten avslutades med fem öppna frågor.

### 1. Hur ofta tipsar du bibliotekets besökare om e-tjänster? Bibliotekets webbplats? Automatutlåning?

Det vanligaste svaret är helt enkelt "Dagligen". Så svarar 9 deltagare, och med tillägget "nästan" blir det 13 stycken. Ytterligare 5 personer svarar "Ofta" eller "Ganska ofta" och 3 personer svarar "Så ofta jag får chansen!", "Varje gång jag jobbar", respektive "Flera ggr i veckan". Sammanlagt svarar 21 personer på det här viset, alltså hälften av de 42 deltagarna.

Ytterligare fem personer svarar "Varje vecka". Tre personer svarar "Varje månad", varav en tillägger "men jag skulle göra det oftare om jag var säkrare".

Bara ett fåtal har skiljt mellan e-tjänster, webben och automater i sina svar, till exempel: "E-tjänster o webbplats sällan. Automatutlåning flera ggr/dag".

Tre personer anger att de informerar "nya låntagare", en annan svarar "Ibland, när det verkar av intresse för låntagarna".

En deltagare svarar helt enkelt "Sällan" och en annan "Inte alls".

### 2. Vad gör du om du får en teknikrelaterad fråga som du inte kan besvara?

Det svar som är överlägset vanligast här är att på något sätt ta hjälp av kolleger. I olika varianter nämns det av 23 personer. Några uppger att de *hänvisar* frågeställaren till en kollega (eller informationsdisken), men de flesta verkar ha menat att de själva försöker inhämta ett svar från kollegan.

Det andra vanliga svaret är att kontakta kommunens IT-avdelning, vilket nämns av 9 personer. De flesta av dessa anger *också* att de tar hjälp av kolleger, och någon förklarar att det beror på vilken typ av problem det rör sig om.

Fem deltagare uppger att de "tar reda på" svaret, utan att beskriva hur. En annan nämner "googlar" som en möjlighet. Fem personer anger varianter av "ber att få återkomma" till den som ställt frågan, vilket antyder en tidskrävande informationssökningsprocess.

En deltagare svarar "Har aldrig fått någon!"

### 3. Vad skulle kunna stärka din trygghet i tekniska frågor?

"Utbildning" är det överlägset vanligaste svaret. Sammanräknat med "fortbildning" och "kurser" förekommer det i 23 personers svar. (Ytterligare några deltagare verkar vara inne på samma spår, men har svarat lite mer abstrakt: "kunskap" eller "lära sig".) Bara några få har specificerat närmare, en person anger "Utbildning på den teknik vi har själva på biblioteket, på vårt eget bibliotek" och en annan skriver "En praktisk kurs på hemmaplan?"

Just "praktiska övningar" (alltså inte bara teoretisk utbildning) nämns av flera, liksom värdet av kontinuerlig användning av det man lärt sig: "Genom att få utbildning/info och att få

arbeta med det sedan". Ett annat typiskt svar: "Om frågorna var ofta återkommande, man glömmer..." Personlig motivation nämns också av någon: "Framför allt att jag skulle vara mer vetgirig och vilja lära mig"

Några avvikande svar:

- "Snabb support IT-enheten"
- "Att vi är många som kan lite av varje"
- "Utbildning? Tveksamt. Har alldeles för mycket att hålla reda på som det är."
- "Känner mig ganska trygg. Brukar ta reda på det jag inte kan."
- "Känner mig tillräckligt säker"

#### **4. Finns det någon teknisk produkt som skulle förbättra tillgängligheten till bibliotekets tjänster?**

Majoriteten lämnade denna fråga blank. Här är samtliga svar (alla utom ett av dem nämndes endast av en person):

- "Nya datorer"
- "Specialanpassade PC:n för t ex synskadade"
- "Översiktskarta, även i OPAC"
- "Förstoringsfunktion i datorerna"
- "Mediejukebox, utlån och återlämningsautomat."
- "RFID, med möjlighet till sökning och uppläsning för besökarna, ute i hyllorna"
- "Fler databaser med remote access"
- "Bättre verktyg för webbredigering" (2 personer)
- "Tillgång till trådlöst nätverk"
- "Vår nya telefoni har betydligt förbättrat tror jag"
- "Eftersom jag inte vet vilka tekniska produkter som finns så vet jag inte!!"
- "Är de inte väldigt tillgängliga redan?"

#### **5. Hur skulle tillgängligheten för barn kunna förbättras?**

Även här lämnade många frågan blank, men några förslag är återkommande. Sex personer nämner anpassning av bibliotekets webbplats:

- "Anpassad webbplats för barn"
- "Egen välarbetad barnwebb m sökfunktion"
- "Barn-OPAC" nämns av två personer (varav en betonar att den ska vara "BRA")
- "Bättre förstasida"
- "Ev. en startsida riktad mot barn på barnens internetdator"

Förbättrad datorutrustning är också ett relativt vanligt svar. "Fler internetdatorer för barn" (med varianter) anges av fyra personer och en person nämner mer allmänt "Satsning på ny teknik (pengar!)".

Anpassning av lokalerna nämns även det av flera deltagare. Tre stycken efterfrågar större utrymme eller mer öppna lokaler, andra svarar "Fler sittplatser" och "Tydlig skyltning". "Bättre öppettider" nämns av två personer.

## 5 Sammanfattning och analys

Resultatet av enkäten visar att det finns stora skillnader bland bibliotekspersonalen angående datorrelaterade frågor, såväl vad gäller upplevd säkerhet och kunnskap som attityd till att hjälpa till. För nästan varje fråga i enkäten har deltagarna sammantaget täckt in samtliga svarsalternativ – det finns alltid några som har avvikande uppfattningar från majoriteten. Vissa i personalen anser sig ha nödvändig kunskap för att hjälpa till, men tycker inte att de borde det, medan andra anser att de borde kunna hjälpa till, men saknar kunskapen.

Att svaren är disparata beror inte i första hand på skillnader mellan de olika bibliotek som är representerade i enkätsvaren. Mönstret ser ungefär likadant ut för vart och ett av de bibliotek som deltog – skillnaden finns mellan olika individer inom ett och samma bibliotek. Exakt vad en biblioteksbesökare kan få hjälp med verkar därför bero på vem i personalen man frågar.

Förmodligen har den här typen av frågor inte diskuterats på biblioteken i någon större utsträckning. Om något av biblioteken har en policy för vad personalen bör kunna hjälpa till med så verkar det inte som att den följs. För att personalen ska känna trygghet i tekniska frågor, och för att besökarna ska få god (och konsekvent) service på biblioteket, kan det vara lämpligt att föra upp detta till diskussion inom personalgruppen.

### Säkerhet

Andelen som svarar att de är osäkra på teknik (antingen ”ganska osäker” eller ”mycket osäker”) är genomgående hög, ofta mer än hälften av deltagarna. Bland de osäkra förekommer det dessutom ofta att mer än hälften säger sig vara *mycket* osäkra. Högst andel osäkra har områdena ”Alternativa stysätt” (87 %), ”Datorhjälpmedel för barn” (82 %), ”Installation av nya program” och ”Ändra språkinställningar” (66 %), samt ”Annan nedladdning” (65 %).

De enda frågor där en majoritet av deltagarna svarade att de var mycket eller ganska säkra är ”Bibliotekets webbplats” (86 % säkra), ”Bibliotekets databaser” (79 % säkra), samt ”Utlåningsautomater” (67 % säkra totalt, 87 % bland de bibliotek som själva har automat) .

Bara en fråga har högre andel mycket säkra (24 %) än ganska säkra (17 %): ”Nedladdning av talböcker”. Samtidigt svarar 59 % att de är osäkra. Skillnaden beror troligen på att de säkra deltagarna regelbundet arbetar med talböcker på sitt bibliotek (och kanske har genomgått särskild utbildning) medan andra inte gör det.

Det är värt att ha i åtanke att enkätfrågorna undersöker *upplevd* säkerhet och inte faktiska kunskaper. Eftersom bara 42 personer besvarat enkäten kan också varje enskilt svar göra ett relativt stort avtryck i statistiken. Dessutom är flera frågor mer eller mindre öppna för tolkningar (till exempel ”ändra visuella inställningar”), vilket kan ha bidragit till att öka osäkerheten. En deltagare som inte förstår exakt vad en viss fråga avser besvarar den förmodligen inte med ”mycket säker”. För att undvika detta i en framtida undersökning skulle man kunna ge personalen specifika, scenariobaserade frågeställningar (”Skulle du hjälpa till i den här situationen?”)

Trots allt detta är det tydligt att bibliotekspersonalen i hög utsträckning bedömer att de inte har tillräckliga kunskaper inom de områden enkäten täcker.

## Kunskap/attityd

Följande är de saker som en majoritet av enkättagarna säger att de själva kan ("kunskap") och att de tycker ("attityd") att biblioteket borde hjälpa besökare med:

- Söka information på nätet
- Ändra teckenstorlek i datorn
- Förstora det som visas på skärmen
- Ansluta enhet
- Skapa e-postkonton

Det är dock bara på de två första frågorna som en överväldigande majoritet (mer än tre fjärdedelar) svarar jakande både när det gäller kunskap och attityd. För e-postkonton är det en väldigt knapp majoritet (52 %) som tycker att biblioteket bör kunna hjälpa till.

Här är de saker som de flesta tycker att man borde kunna göra, men inte behärskar:

- Ändra färg, kontrast, upplösning
- Få text uppläst
- Frågor om bibliotekets datasäkerhet

Det finns även sådant som personalen säger att de skulle kunna göra, men inte tycker man ska hjälpa till med:

- Textbehandling
- Spela spel
- Göra bankärenden
- Köpa saker i nätbutiker

Bara en knapp majoritet (53 %) säger sig behärska spel, men textbehandling och att köpa saker hör båda till de enkätfrågor som har fått flest positiva kunskapssvar (88 % respektive 84 %).

Slutligen finns det sex frågor där en majoritet svarade att man varken behärskar tekniken ifråga, eller tycker att biblioteksbesökare borde bli hjälpta:

- Bildbehandling
- Kalkylprogram
- Bildspel
- Chatt
- Fildelning
- Communities

Två av dessa (kalkylprogram och bildspel) gäller "kontorskunskaper", sådant som brukar ingå i kursplaner för datakört. <sup>4</sup> Bildbehandling är mer av en specialkunskap, även om det exempelprogram som nämndes i enkäten var Microsoft Paint, som har ingått som standard i Windows i decennier. <sup>5</sup> Att chatta och delta i communities (webbgemenskaper) är sociala nätverksaktiviteter som för några år sedan mest förekom bland unga, men som nu blir allt vanligare bland äldre. <sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Datakörtet ECDL: <http://www.ecdl.se/om/produkter/ecdl>

<sup>5</sup> Paint: [http://en.wikipedia.org/wiki/Paint\\_\(software\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Paint_(software))

<sup>6</sup> Svenskarna och Internet 2009: <http://www.wii.se/aktuellt/nyheter/354-svenskarna-och-internet-2009-arets-kartlaeggning-av-svenskarnas-internetanvaendning.html>

Enkätfrågan om fildelning var den som hade störst andel negativa svar både vad gäller kunskap och attityd. Det ligger nära till hands att anta att många deltagare associerar ordet med något olagligt, eftersom det i media oftast förekommer i bemärkelsen piratkopiering.<sup>7</sup> Men fildelning är förstås inte olagligt i sig, och även här finns det en minoritet som tycker att besökare bör kunna få hjälp med det på biblioteket.

### **Öppna frågor**

Resultatet av de öppna frågorna visar att det är ganska stor skillnad bland bibliotekspersonalen när det gäller hur ofta man berättar för besökare om e-tjänster mm. Det vanligaste svaret är visserligen "dagligen", men det finns en hel del andra varianter bland svaren. Bara ett fåtal anger dock att de gör det sällan eller aldrig. För att besvara teknikrelaterade frågor från besökarna tar en majoritet hjälp av sina kolleger. Det näst vanligaste är att man kontaktar IT-avdelningen.

Till deltagarnas förslag för att förbättra tillgängligheten hör anpassning av bibliotekets webbplats och/eller katalog för att bättre passa barn, startsida för barn på internetdatorer, förbättrad datorutrustning rent allmänt, och gärna mer utrymme i de fysiska lokalerna.

En majoritet av enkättagarna efterfrågar mer utbildning om teknik och flera poängterar att den ska vara praktiskt inriktad. Flera nämner att det är nödvändigt att få arbeta med det man lärt sig även efter utbildningens gång.

Denna avslutande punkt, utbildning av bibliotekspersonalen, är förmodligen det mest avgörande. Utbildning inom ovanstående områden är nödvändigt, såväl för att stärka personens trygghet kring bibliotekens tekniska utrustning, som för att förbättra tillgängligheten till utrustningen.

---

<sup>7</sup> Om fildelning: <http://sv.wikipedia.org/wiki/Fildelning>

# Bilaga

Hej! Det här är en enkät om hur säker bibliotekspersonalen känner sig på tekniska hjälpmedel. Syftet är att Länsbibliotek Dalarna bättre ska kunna möta era behov i framtiden. Din medverkan är anonym. Fäxa ifyllt enkät till 023-833 93 eller skicka med lådorna. Frågor: [niclas.siljedahl@falun.se](mailto:niclas.siljedahl@falun.se) eller ring 023-837 29.

1. Hur säker känner du dig på följande saker? Sätt kryss i en ruta per rad.

	Mycket osäker	Ganska osäker	Ganska säker	Mycket säker
Nedladdning av talböcker				
Annan nedladdning, t ex mp3-filer				
Installation av nya program				
CD-bränning				
Ändra visuella inställningar i datorn				
Ändra språkinställningar i datorn				
DAISY-spelare				
Datorhjälpmedel för barn				
Alternativa styrsätt (t ex trackball, specialkontroller)				
Bibliotekets webbplats (inkl OPAC)				
Bibliotekets databaser				
E-böcker				
Utlåningsautomater				

Kommentarer:

---

2. Vad av följande...

a) kan du hjälpa besökare att göra på bibliotekets publika datorer?

b) tycker du är saker besökarna borde kunna få hjälp med?

Sätt kryss i två rutor per rad.

	a) Kan göra:		b) Tycker:	
	Ja	Nej	Ja	Nej
Söka information på nätet				
Ändra teckenstorlek i datorn				
Förstora det som visas på skärmen				
Ändra färg, kontrast, upplösning				
Få text uppläst				
Ansluta enhet (t ex USB-minne, iPod)				
Skapa e-postkonton				
Textbehandling (t ex Word)				
Bildbehandling (t ex Paint)				
Kalkylprogram (t ex Excel)				
Bildspel (t ex PowerPoint)				
Chatt (t ex MSN Messenger)				
Fildelning (t ex BitTorrent)				
Communities (t ex Facebook)				
Spela spel				
Göra bankärenden				
Köpa saker i nätbutiker				
Frågor om bibliotekets datasäkerhet				

Fler frågor på andra sidan!

# Bilaga

## 3. Hur ofta besöker du följande webbplatser?

	Aldrig	Sällan	Varje månad	Varje vecka	Varje dag
Ditt eget biblioteks webbplats					
Länsbibliotek Dalarnas webbplats					
Internationella Biblioteket (interbib.se)					
Talboks- och punktskriftsbiblioteket (tpb.se)					

## 4. Hur ofta tipsar du bibliotekets besökare om e-tjänster? Bibliotekets webbplats? Automatutlåning?

---

## 5. Vad gör du om du får en teknikrelaterad fråga som du inte kan besvara?

---

## 6. Vad skulle kunna stärka din trygghet i tekniska frågor?

---

## 7. Finns det någon teknisk produkt som skulle förbättra tillgängligheten till bibliotekets tjänster?

---

## 8. Hur skulle tillgängligheten för *barn* kunna förbättras?

---

Övriga kommentarer:

Faxa svaren till 023-833 93 eller skicka med lådorna.  
Tack för din medverkan!