



Folkbibliotekens arbete för och med nyanlända – om förändring, svårigheter och inspirerande utmaningar¹

Ola Pilerot & Frances Hultgren

Sektionen för biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås
2016

¹ Föreliggande rapport utgör en underhandsrapport från ett pågående forskningsprojekt som genomförs av forskare vid Bibliotekshögskolan i Borås. Ansvarig forskare i projektet är Ola Pilerot (ola.pilerot@hb.se).

Innehållsförteckning

Inledning	3
Kort beskrivning av det övergripande projektet	3
Föreliggande delrapport	4
Kort beskrivning av hur delstudien har genomförts	4
Disposition	4
1. Bakgrundsuppgifter om studiens deltagare	5
2. Deltagarnas erfarenheter och uppfattningar av arbetet med och för nyanlända	5
Förändring	6
Språk och kommunikation	7
Nya behov och önskemål	8
Fler besökare utan kunskap om eller erfarenhet av vad ett bibliotek är	8
Svårigheter	8
Språkförbistring	9
Beståndsutveckling och mediaanskaffning	9
Känslan av att inte räcka till	10
Utmaningar	10
”En känsla av att göra nytta på riktigt”	11
Kulturmöten	12
Beståndsutveckling	12
Språkliga utmaningar	12
Att lära nytt	13
Kort sammanfattning av fritextsvaren på frågor om förändring, svårigheter och utmaningar	13
Stök, bråk och konflikter	14
Varför är bibliotekets arbete för och med nyanlända viktigt?	15
Biblioteket som medel för integration	16
Biblioteket som en avgiftsfri och inkluderande mötesplats	16
Biblioteket som demokratifrämjande	16
Prioriterade målgrupper	18
Barn är en prioriterad målgrupp	20
Barn är särskilt utsatta	21
Barn kan utgöra en länk till och ett stöd för föräldrarna	21
Prioritering och viktning av olika verksamhetsinslag	21
3. Av vad formars arbetet med nyanlända?	23
Sammanfattning	24

Inledning

Vid Bibliotekshögskolan i Borås bedrivs sedan en tid tillbaka forskning som syftar till att undersöka flyktingars och nyanländas erfarenheter och användning av information under det skede då de försöker göra sig hemmastadda i Sverige². Forskargruppen har bland annat tagit sig an uppgiften att identifiera de informationsfrågor som är angelägna för nyanlända när de påbörjar inträdesprocessen till det svenska samhället. En av de slutsatser som i en tidigare studie dragits av forskargruppen är att "[i]ntegration sker på lokal nivå, dvs. inom grannskapet, i lokala gemenskaper och på stadsnivå (snarare än på den abstrakta nivå som berör svenska värderingar och svensk kultur). Detta tyder på att biblioteken har en viktig roll att spela i [de nyanländas] 'platsskapande' aktiviteter, dvs. processen att på en kollaborativ nivå inom t.ex. en stadsdel (eller socialt nätverk) göra en plats inkluderande och till sin egen" (Lloyd m.fl. 2016, s. 4). Det är bland annat mot bakgrund av denna iakttagelse, som forskargruppens intresse nu riktar sig mot biblioteken och dess personal. I fokus för det projekt som denna rapport är en del av står bibliotekens arbete med och för nyanlända.

Den övergripande rubriken på projektet är "Bibliotekens arbete med och för nyanlända: teori-, ideologi- och intressedrivna utgångspunkter". Projektet finansieras av länsbiblioteken i Uppsala och Dalarna och sträcker sig över en sexmånadersperiod, från den 1 oktober 2016 till den 31 mars 2017.

Kort beskrivning av det övergripande projektet

Svenska folkbibliotek arbetar engagerat och intensivt inom detta område, men arbetsmetoder och insatser varierar mellan biblioteken, både vad beträffar vad som faktiskt görs och i vilken omfattning.

Den övergripande utmaningen i det här projektet är att utforska på vilka grunder biblioteken ger sig i kast med arbetet för och med den nämnda målgruppen samt att belysa vad bibliotekspersonalen uppfattar som särskilt viktiga arbetsuppgifter inom detta område. En central uppgift är därmed att försöka identifiera teoretiska, ideologiska eller andra intressedrivna utgångspunkter i bibliotekariernas arbete. Projektet genomförs utifrån följande övergripande struktur:

Utifrån en redan genomförd nationell enkät³ som syftade till att belysa vilka verksamheter som bedrivs på svenska folkbibliotek för att stödja nyanlända har en mer riktad enkät utformats och skickats till samtliga biblioteksmedarbetare i de två regioner som här undersöks (Uppsala län och Dalarna). Det är denna andra enkät som ligger till grund för de analyser och resultat som presenteras i föreliggande rapport. Med avstamp i de resultat som presenteras här kommer fokusgruppsintervjuer att genomföras med utvalda medarbetare i de två regionerna. Utöver att vara orienterad mot teori-, ideologi- och intressedrivna utgångspunkter kommer analysen av det insamlade materialet att adressera frågan om hur bibliotekariernas arbete stämmer överens med de förväntningar som finns på dem, samt hur förhållandet ser ut mellan exempelvis biblioteksplaner, strategier och visioner, och det arbete som utförs.

² Det övergripande forskningsprogram som åsyftas här går under benämningen SpIRiT och utläses "Supporting information practices of refugees in transition and resettlement". Ytterligare information om den forskning som bedrivs inom ramen för SpIRiT finns att tillgå här: <http://www.hb.se/en/Research/Projects/Supporting-information-practices-of-refugees-in-transition-and-resettlement--SpIRiT-project/>

³ Denna enkätundersökning genomfördes inom ramen för SpIRiT och riktade sig till samtliga folkbibliotek i Sverige.

Utöver att tillhandahålla en detaljerad beskrivning av den verksamhet som bedrivs på de respektive biblioteken inom det här området, syftar studien till att tillhandahålla ett nyanserat språk för en fortsatt analys av biblioteksverksamhet för nyanlända. Forskningsresultaten kommer därmed att kunna användas för vidare reflektioner och utvecklingsarbete inom de studerade regionerna men även på andra bibliotek. Det ska också nämnas att då två regioner utgör grunden för insamlingen av det empiriska materialet erbjuds möjligheten att identifiera likheter och skillnader i hur olika bibliotek arbetar.

Föreliggande delrapport

I den här delrapporten presenteras en huvudsakligen deskriptiv analys av det material som har samlats in i anslutning till det första steget i projektets empiriska arbete. Här riktas intresset huvudsakligen mot bibliotekens arbete med och för nyanlända, mot förändringar, svårigheter och utmaningar, och frågan om vilka slags verksamheter som av personalen bedöms som mer eller mindre viktiga.

Kort beskrivning av hur delstudien har genomförts

Det material som är föremål för analys producerades genom att en digital enkät⁴ i början av november skickades med e-post till 354 personer, det vill säga till samtliga anställda vid folkbiblioteken i de båda regionerna Upplands län och Dalarna. Tio dagar efter det att enkäten distribuerades påmindes de mottagare som ännu inte hade besvarat den. I det skede då den analys som presenteras här företogs hade 144 personer besvarat enkätens frågor, vilket motsvarar en svarsfrekvens om drygt 40 %⁵. Trots att en så hög svarsfrekvens som möjligt naturligtvis har eftersträvats, kan konstateras att de svar som kommit in erbjuder ett generöst underlag för meningsfull analys. I synnerhet är den stora mängd fritextsvar som enkäten genererat – cirka 15 tättskrivna A4-sidor – mycket användbara. Det är just fritextsvaren som särskilt står i fokus för föreliggande rapport.

Frågorna i enkäten⁶ är grupperade i tre delar med fokus på, i tur och ordning, bakgrundsuppgifter, deltagarnas erfarenheter av arbete med nyanlända, och utgångspunkter för arbetet.

I den resultatredovisning som följer presenteras ett urval av de diagram som sammanställts på basis av enkätundersökningen. Det är emellertid fritextsvaren som särskilt prioriterats och använts för en kvalitativt orienterad analys.

Disposition

Rapportens disposition speglar enkätens utformning, vilket innebär att resultatredovisningen också är presenterad i tre delar. Inledningsvis efterfrågades bakgrundsuppgifter såsom kön, ålder, befattning och arbetserfarenhet. I det nedanstående redovisas resultatet av denna inledande del i det närmaste okommenterat. Därefter följer rapportens mest omfattande avsnitt som uppehåller sig vid deltagarnas arbetsuppgifter där vi särskilt har eftersträvat att belysa deltagarnas arbete för och med nyanlända och vad de uppfattar som mer eller mindre viktigt i det här arbetet. I den tredje

⁴ Enkäten framställdes i programmet Artologik Survey&Report som tillhandahålls av det svenska universitetsdatanätverket SUNET.

⁵ Enkäten är fortfarande öppen vilket innebär att det är tänkbart att det kommer in ytterligare svar.

⁶ Appendix 1 visar hur enkäten utformades. Det ska dock tydliggöras att de följdfrågor som i flera fall har ställts till de deltagare som svarat ja på frågor inte syns i den utskrift som här har bifogats.

delen redovisar vi resultaten av frågan om vad som bidrar till att styra och forma deltagarnas arbete med och för nyanlända. Rapporten avslutas med en sammanfattning av undersökningens huvudsakliga resultat.

1. Bakgrundsuppgifter om studiens deltagare

Av de 144 personer som har besvarat enkäten är 124 kvinnor (86 %) och 20 män (14 %). Den absoluta majoriteten av deltagarna befinner sig i åldersspannet 36-65 år. 14 % av deltagarna är under 35 år. Fördelningen över olika typer av befattningar framgår av diagram 1.

Vilken beskrivning stämmer bäst in på dig?

Vilken beskrivning stämmer bäst in på dig?	Antal svar
Bibliotekarie	78 (55,7%)
Biblioteksassistent	35 (25,0%)
Chef	19 (13,6%)
Annat (ange i fritextrutan)	8 (5,7%)
Summa	140 (100,0%)

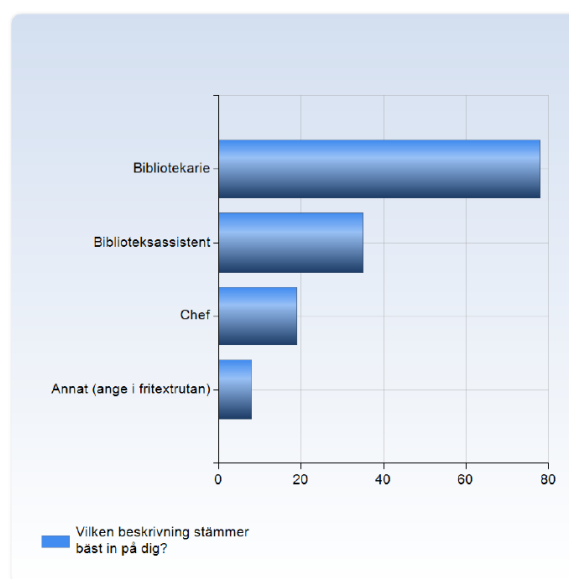


Diagram 1: Fördelning av svar på frågan "Vilken beskrivning stämmer bäst in på dig?"

Bland de svar som lämnats i kategorin "Annat" finns bland andra handläggare, kommunikatör och kultursamordnare.

2. Deltagarnas erfarenheter och uppfattningar av arbetet med och för nyanlända

I syfte att få klarhet om i vilken omfattning bibliotekspersonalen i sitt arbete träffar nyanlända formulerades den fråga som framgår av diagram 2. Att det särskilt efterfrågas hur ofta personalen "träffar och pratar med nyanlända" beror på att vi har eftersträvat att ringa in hur ofta faktiska möten äger rum där personalen på något sätt interagerar med användargruppen och exempelvis inte bara ser dem i biblioteket.

Hur ofta träffar du och pratar med nyanlända i ditt arbete?

Hur ofta träffar du och pratar med nyanlända i ditt arbete?	Antal svar
Varje dag	68 (47,2%)
Några gånger i veckan	46 (31,9%)
Någon gång i veckan	7 (4,9%)
Några gånger i månaden	14 (9,7%)
Sällan	8 (5,6%)
Aldrig	1 (0,7%)
Summa	144 (100,0%)

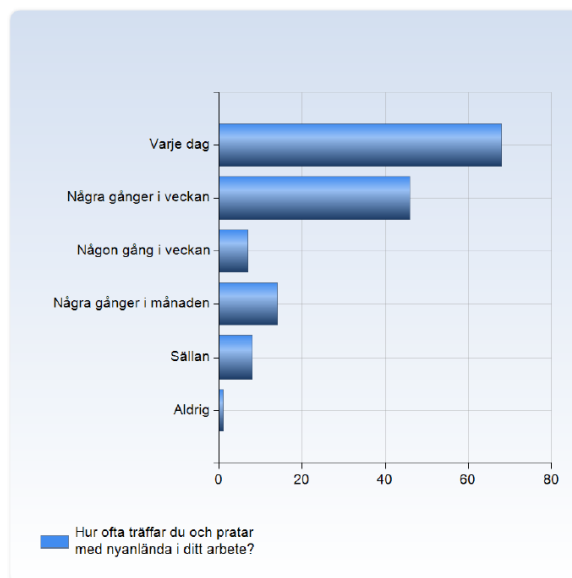


Diagram 2: Fördelning av svar på frågan "Hur ofta träffar du och pratar med nyanlända i ditt arbete?"

Resultatet av frågan som redovisas i diagram 2 ger alltså vid handen att nyanlända är en mycket frekvent besöksgrupp som de allra flesta av de som arbetar på biblioteket möter. Denna observation utgör en väsentlig bakgrund mot vilken svaren på och analysen av de återstående frågorna bör ses.

* * *

I det följande redovisas analysen av och svaren på tre frågor där svaren tenderar att gå i varandra. I fokus för dessa frågor står förändring, svårigheter och utmaningar som uppstått i anslutning till den ökade förekomsten av nyanlända på biblioteken.

Förändring

Vad gäller frågan om huruvida "förekomsten av nyanlända har bidragit till att ändra karaktären" på arbetet i biblioteket, så kan konstateras att en överväldigande majoritet av de tillfrågade konstaterar att så är fallet (se diagram 3). Endast 12 % av de svarande säger att arbetet inte alls har förändrats.

Tycker du att förekomsten av nyanlända har bidragit till att ändra karaktären på ditt arbete?

Tycker du att förekomsten av nyanlända har bidragit till att ändra karaktären på ditt arbete?	Antal svar
Inte alls	18 (12,5%)
Lite grand	73 (50,7%)
iMycket	38 (26,4%)
Väldigt mycket	15 (10,4%)
Summa	144 (100,0%)

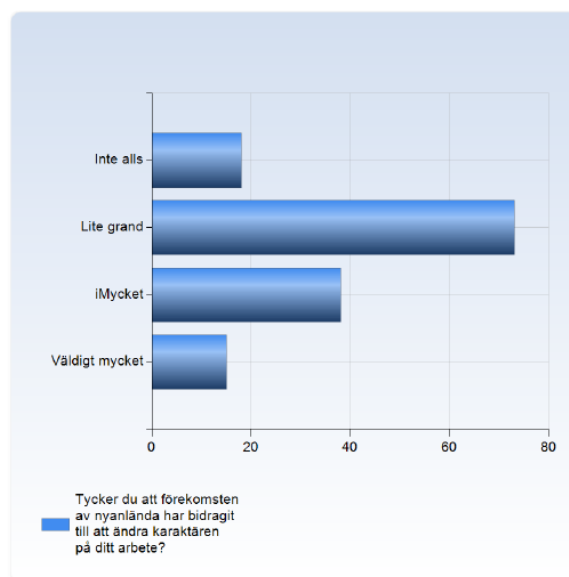


Diagram 3: Fördelning av svar på frågan: "Tycker du att förekomsten av nyanlända har bidragit till att ändra karaktären på ditt arbete?"

I den del av det empiriska materialet som består av fritextsvar på frågan om hur karaktären på arbetet har förändrats, och som endast har ställts till de som säger sig uppleva en förändring, är det framförallt tre teman som framträder. Dessa har vi benämnt:

- Språk och kommunikation
- Nya behov och önskemål
- Fler besökare utan kunskap om eller erfarenhet av vad ett bibliotek är

Språk och kommunikation

Språk- och kommunikationstemat kan delas in i två huvudkategorier, dels den som handlar om att det faktiskt föreligger en reell språkförbistring, och dels den som rör efterfrågan på språkstöd av olika slag.

Beträffande språkförbistringen finns utsagor om att arbetet numer innefattar "mer tolkningsarbete". Det kan handla om att "försöka förstå vad folk med bristande kunskaper i svenska såväl som engelska egentligen vill". Som en följd av språkförbistringen letar sig nya verktyg in i biblioteksarbetet; verktyg som används i sammanhang där de inte tidigare behövts, exempelvis i det fall där någon berättar att Googles översättningstjänst används i kommunikationen med biblioteksbesökare. Frågan om språk och kommunikation manifesterar sig även genom att personalen "[p]ratar mer engelska än [...] tidigare i [...] biblioteksarbete[t]".

Den andra huvudkategorin gäller alltså efterfrågan på språkstöd av olika slag. Här framträder tydligt å ena sidan ett ökat behov av språkkurser, lexikon, ordböcker, "mer lättläst litteratur samt litteratur på hemspråken". Å andra sidan tydliggörs också hur bibliotekspersonalen ses som en resurs i språkinläring: "Vi får prata mer och vara någon som de nyanlända kan träna svenska med".

Nya behov och önskemål

Ökningen av antalet nyanlända har också resulterat i att bibliotekspersonalen får fler "frågor om sådant som kanske hör hemma någon annanstans, t ex hjälp med bankdosor etc.". Någon annan uttrycker det som att "de nya användarna vill ha hjälp med saker som biblioteket vanligtvis inte hjälper till med". Ett inslag som nog inte kan betraktas som alldeles nytt i bibliotekssammanhang, men som av enkätsvaren att döma tycks ha ökat påtagligt, är frågor om hjälp med "scanning, kopiering, tolkning/översättning av blanketter". Vad som särskilt syns i materialet är utsagor om "byråkratin kring nyanlända": "[b]oka tider hos Migrationsverket, fixa med handlingar som ska kopieras" och "frågor om hur man fyller i blanketter från Migrationsverket och liknande". Det är överhuvudtaget påfallande många svar som berättar att karaktären på de frågor som ställs i biblioteket har förändrats: "Många frågor gäller inte biblioteksvärlden utan allmänna frågor. Om allt möjligt".

Fler besökare utan kunskap om eller erfarenhet av vad ett bibliotek är

Ett tredje tema som går att identifiera i det empiriska materialet, men som inte är riktigt lika framträdande som de båda tidigare nämnda, handlar om att de bibliotek som medverkar i studien har fått fler besökare som har ringa kunskaper om och erfarenheter av att använda bibliotek. Någon deltagare i studien konstaterar att "[b]iblioteket är självklart för många svenskar men nu kommer det många låntagare som inte vet vad biblioteket är riktigt". Med "[f]ler icke-vana biblioteksanvändare" får personalen arbeta med att "förklara hur biblioteket fungerar", vilket bland annat kan handla om att förklara "hur man uppför sig i ett bibliotek" och över huvudtaget vara involverad i "[m]er diskussioner om uppföranderegler".

Svårigheter

Om det var en överväldigande majoritet som uttryckte att arbetet i biblioteket har förändrats i och med förekomsten av nyanlända (se diagram 3) så ser svarsbilden annorlunda ut på frågan "Tycker du att förekomsten av nyanlända har bidragit till att göra ditt arbete svårare?". Här är det förvisso knappt 60 % av deltagarna som uppfattar att det har blivit svårare, men en övervägande del av dessa tycker bara att det har blivit "lite grand" svårare (se diagram 4).

Tycker du att förekomsten av nyanlända har bidragit till att göra ditt arbete svårare?

Tycker du att förekomsten av nyanlända har bidragit till att göra ditt arbete svårare?	Antal svar
Inte alls	59 (41,3%)
Lite grand	73 (51,0%)
Mycket	9 (6,3%)
Väldigt mycket	2 (1,4%)
Summa	143 (100,0%)

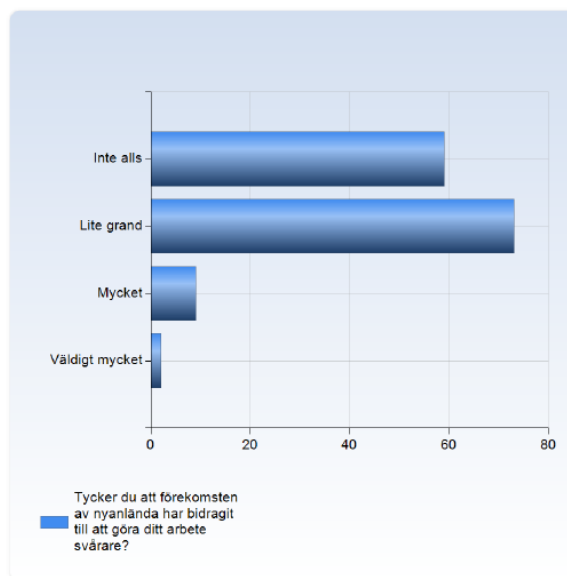


Diagram 4: Fördelning av svar på frågan: "Tycker du att förekomsten av nyanlända har bidragit till att göra ditt arbete svårare?"

De som uttryckte att det hade blivit (lite eller mycket) svårare uppmanades att beskriva hur, på vilka sätt, arbetet har blivit svårare. I sammanställningen av fritextsvaren på den här frågan framträder tre tydliga teman:

- Språkförbistring
- Beståndsutveckling och mediaanskaffning
- Känslan av att inte räkna till

Språkförbistring

Att problem "att förstå och göra sig förstådd" har bidragit till att göra arbetet i biblioteket svårare råder det ingen tvekan om att döma av det empiriska materialet. Ordet "språkförbistring" är synnerligen frekvent i fritextsvaren. Någon sammanfattar denna svårighet på ett övertygande sätt genom följande utsaga: "Min arabiska, somaliska, kurdiska, dari, persiska etc. etc. lämnar en hel del i övrigt att önska". Trots att språkbarriärer utgör ett påtagligt inslag i arbetet visar det empiriska materialet att dessa barriärer inte är oöverstigliga, vilket följande citat vittnar om: "Det kan ibland vara svårt när besökaren varken talar svenska eller engelska. Oftast kommer man fram till vad hen vill ha hjälp med ändå, men det har hänt att en besökare har gått utan att ha fått hjälp pga språkförbistring". Det visar sig emellertid att språkförbistringen inte enbart handlar om svårigheter i den direkta kommunikationen med besökarna. Svårigheten gör sig också gällande i anslutning till framställning av informationsmaterial: "det är svårt att göra skyltar på språk jag inte kan, särskilt som vi måste förlita oss på digitala översättningstjänster som Google translate utan något sätt att veta om det blev rätt".

Beståndsutveckling och mediaanskaffning

Ett annat stråk i det empiriska materialet som framträder tydligt är det som allmänt kan beskrivas som svårigheter förknippade med beståndsutveckling och mediaanskaffning. Även här kan olika

kategorier inom det övergripande temat identifieras. Å ena sidan går det att se utsagor om att det är *"[s]vårt att hitta lämpliga medier"*; det handlar allmänt om att det ibland är *"svårt att kunna möta behovet rent beståndsmässigt"*, men, å andra sidan, så framträder den här svårigheten också i relativ detalj med konkreta exempel bland deltagarnas utsagor. Exempelvis framgår det att böcker efterfrågas *"som ej existerar (t ex körkortsböcker på vissa språk)"* och att det är *"svårt att hitta rätt kursböcker för den som vill lära sig svenska på egen hand"*. Det visar sig också att det *"var svårt i början när det inte fanns så mycket böcker att erbjuda"*. Dessutom har det *"blivit mer bråttom att ha uppdaterade medieplaner/biblioteksplaner"*. Till detta tema kan relateras den observation som gjordes i anslutning till frågan om vilka förändringar som skett i biblioteket i anslutning till att nyanlända blivit en stor användargrupp, nämligen att det är fler frågor om sådant som biblioteken vanligtvis inte har arbetat med. Det leder till att det är *"svårare att veta hur mycket hjälp man ska ge, var gränsen går för vad jag som biblioteksanställd ska ställa upp med"*.

Känslan av att inte räcka till

Under det här temat sorteras de svårigheter som framkommer hos både bibliotekspersonalen och användarna. Det talas sålunda om *"frustration hos både låntagare och personal"*. Någon förknippar den nya användargruppen med *"[p]sykosociala problem"*. Vad som emellertid framträder allra tydligast bland fritextsvaren på frågan om hur arbetet har blivit svårare är, att det tycks finnas en utbredd uppfattning om att det är svårt *"att räcka till"* och en *"[k]änsla av otillräcklighet"*. Någon uttrycker det som att det är *"känslomässigt [...] påfrestande att inte räcka till!"*. Ytterligare någon framhåller att hen *"blir påverkad av deras svåra situation"*. Mer än en studiedeltagare vittnar om det svåra i att *"förmedla svåra saker som står i brev"*. På just detta tema förklarar en deltagare hur hen har *"hamnat i situationer som inte varit värdiga besökaren, till exempel då en person behövde hjälp med ett dokument som visade sig vara ett avslag på asylansökan"*.

Vad gäller just det här stråket av frustration, så verkar det som att det åtminstone delvis handlar om att utföra arbetsuppgifter för vilka den rätta kompetensen upplevs saknas: *"att hjälpa med bankärenden, ansökningar till Migrationsverket etc är utanför kompetensen/arbetsrollen"*; att *"hitta rätt kursböcker för den som vill lära sig svenska på egen hand"* är svårt *"eftersom jag saknar tillräcklig språkpedagogisk bakgrund"*; det är också *"svårt att veta om jag hjälper dem på rätt sätt"*.

Utmaningar

På frågan om huruvida de som besvarat enkäten tycker *"att förekomsten av nyanlända har resulterat i [...] inspirerande utmaningar"* i arbetet, svarar en tydlig majoritet att så är fallet (se diagram 5). Endast 16 % svarar nej på den här frågan.

Tycker du att förekomsten av nyanlända har resulterat i att du ställs inför inspirerande utmaningar i ditt arbete?

Tycker du att förekomsten av nyanlända har resulterat i att du ställs inför inspirerande utmaningar i ditt arbete?	Antal svar
Nej	23 (16,1%)
Till en viss del	60 (42,0%)
Ja	60 (42,0%)
Summa	143 (100,0%)

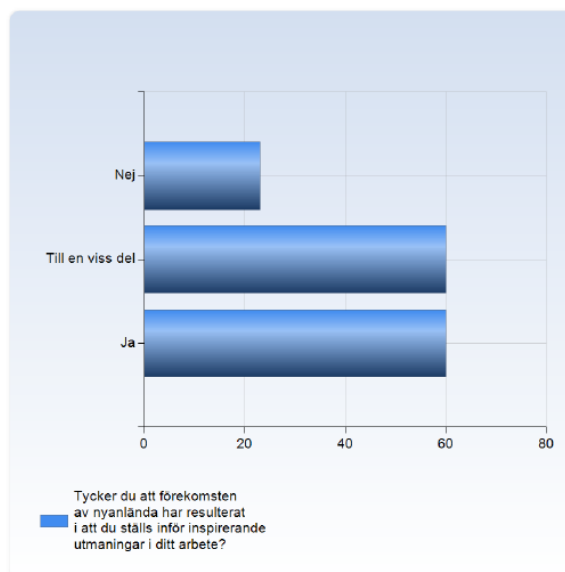


Diagram 5: Fördelning av svar på frågan: "Tycker du att förekomsten av nyanlända har resulterat i att du ställs inför inspirerande utmaningar i ditt arbete?"

Fritextsvaren visar att de teman som identifierats i svaren på de föregående frågorna, om förändringar respektive svårigheter, gör sig gällande även här, vilket antyder att sådant som uppfattas som svårigheter samtidigt kan uppfattas som inspirerande utmaningar. Utöver de teman som förekommit tidigare har ytterligare några tillkommit. Följande fem teman har konstruerats:

- "En känsla av att göra nytta på riktigt"
- Kulturmöten
- Beståndsutveckling
- Språkliga utmaningar
- Att lära nytt

"En känsla av att göra nytta på riktigt"

Genom stora delar av enkätsvaren, alltså inte bara i anslutning till de svar som behandlas här, framträder ett stråk som kan sägas ha att göra med medmännisklighet; det betonas generellt, att trots att arbetet i biblioteket primärt formas av professionalitet, så går det inte att bortse från att man som bibliotekarie också är en medmänniska. Bland utsagorna om inspirerande utmaningar konstateras bland annat att det kan handla om "[a]tt kunna hjälpa dem på bästa sätt" och "[a]tt hjälpa människor i vardagen och kunna slussa in dem i samhället", vilket signalerar att uppdraget kan te sig större än att enbart tillhandahålla sådant stöd och sådana tjänster som traditionellt förknippas med folkbibliotek. Någon sammanfattar de utmaningar, som vi har bitt enkätbesvararna att beskriva, genom följande utsaga: "Att entusiasmera, inspirera, stimulera, stödja". Vår tolkning av svaren som manifesterar det här temat är alltså att detta kan resultera i "[e]n känsla av att göra nytta på riktigt".

Kulturmöten

Arbetet med nyanlända karaktäriseras naturligtvis av att bibliotekspersonalen i sina arbeten träffar människor från andra länder. Det är därför inte överraskande att det tema som kan beskrivas med ordet "kulturmöten" gör sig gällande. Att det handlar om "nya möten" står klart, liksom att detta med att få "[t]räffa nya kulturer och andra sätt att leva" utgör en utmaning. I anslutning här till betonas vikten av att "[v]ara extra lyhörd", för som någon uttrycker det: "kulturskillnader ställer större krav på användarperspektivet i mötet mellan bibliotekarien och användaren, det är en utmaning som kan leda till positiva förändringar". Även om många utsagor vittnar om att det är "[l]ärorikt att få träffa människor från andra kulturer" och att det "alltid [är] berikande med människor från andra länder [eftersom] det vidgar vyerna", så infinner sig också frågan: "Hur förebygger vi kulturkrockar?". De nya användarna kan också bidra till "att jag [...] får chansen att se på biblioteket som institution med deras 'glasögon'".

Beståndsutveckling

Det som här benämns "beståndsutveckling", men som även inkluderar informationssökning, exempelvis i syfte att hitta sådant material som efterfrågas av de nya biblioteksanvändarna, är det tema som kanske ligger närmast den traditionella bilden av arbetsuppgifter som förväntas förekomma i biblioteket. Bland svaren framträder här en dimension som kan relateras till ett slags yrkesstolthet och en glädje över att kunna lösa problem som uppstår i arbetet. Det framkommer i följande exempel: "När man på krokiga vägar till sist lyckas hjälpa och få fram material som låntagaren kan få nytta av och möts av stora leenden, då är 'böket' fram till det ögonblicket som bortblåst". Ett annat exempel på det här temat ser vi i följande elaborerade utsaga: "Att fjärrlåna en specifik bok på arabiska (när man inte kan arabiska) och där enda hjälpen är vad boken heter på just arabiska, nedskrivet ljudat med latinska bokstäver (vilket inte stämde överens med den ljudade stavningen i LIBRIS), var en spännande och kul utmaning". De här exemplen illustrerar primärt utmaningar i form av informationssökningsuppdrag, men det går alltså också att identifiera utmaningar som mer direkt anknyter till beståndsutveckling, exempelvis följande: "I fråga om [...] inspirerande utmaningar handlar det väl mest om att jag som inköpare måste tänka lite extra på vad nyanlända kan vara intresserade av / ha nytta av".

Språkliga utmaningar

Det har redan konstaterats att språk står i fokus för en stor del av svaren när det gäller förändringar och svårigheter. Det gäller även för de utsagor som finns i anslutning till frågan om inspirerande utmaningar. Återigen kan således konstateras att det som i ett sammanhang betraktas som en svårighet, i ett annat sammanhang kan ses som en inspirerande utmaning. En signifikativ utsaga för detta tema är den som lyder så här: "[d]et är alltid en utmaning att försöka förstå varann när man inte har något gemensamt språk". Det här leder till att användarna och bibliotekspersonalen "måste kommunicera på nya sätt, använda de språk vi har och vara kreativa". Det här med att använda de språk som trots allt finns tillgängliga leder fram till ytterligare en aspekt av språkliga utmaningar, nämligen den som handlar om "att få använda de språkkunskaper jag har" eller, som en annan deltagare uttrycker det, kommunikationen "blir ju utmanande när en inte alltid delar språk, men det är samtidigt inspirerande och extra glädjande när en förstår varandra".

Att lära nytt

Också i det tema som handlar om att göra nya lärdomar ligger det nära till hands att återkoppla till teman som redan har framträtt i svaren på frågorna om förändring och svårigheter. Särskilt nära till hands ligger det tema som tidigare har benämnts "Nya behov och önskemål". Att möta nya behov och önskemål är förvisso en förändring som kan uppfattas som en svårighet, men som också kan ses som en – ofta positiv – utmaning. Här finns utsagor som på ett allmänt plan konstaterar att "[m]an lär sig någonting nytt hela tiden", men det som särskilt framkommer i flera utsagor och som går att identifiera som ett specifikt "läroobjekt" är sådant som handlar om andra institutioner och myndigheter som också möter och arbetar med nyanlända. Det påpekas således att det föreligger ett "behov av mer kunskap kring olika svenska myndigheter och deras regler, så att jag på ett enkelt sätt kan förklara och hjälpa till i ett komplicerat 'byråkratiskt samhälle'". "Närmare kontakt med socialförvaltningen" är ett konkret exempel på vad som efterfrågas. Någon annan framhåller att det är en utmaning att "[l]ära mig mer om t ex asylprocessen. Det är utvecklande att lära sig mer om både sig själv, andra och samhället". Just denna koppling mellan olika aktörer, som i just det här exemplet tycks handla om den som arbetar i biblioteket, den som besöker biblioteket, och det omgivande samhället, gör sig påmind i ett stort antal utsagor. Kärnfullt uttrycks det exempelvis så här: "Vi har lärt oss mycket av varandra både i glädje och sorg".

Kort sammanfattning av fritextsvaren på frågor om förändring, svårigheter och utmaningar

Som utgångspunkt för resonemanget om svaren på de ovanstående frågorna kan användas det diagram (diagram 6) som visar spridningen av svaren på den fråga, som i enkäten följer efter frågorna om förändring, svårigheter och utmaningar, nämligen frågan om vad som "kan orsaka problem" i arbetet med nyanlända.

Vad av följande upplever du kan orsaka problem i ditt arbete med nyanlända?

Vad av följande upplever du kan orsaka problem i ditt arbete med nyanlända?	Antal svar
Språkförbistring	72 (50,0%)
Kulturella skillnader	2 (1,4%)
Att sådant som biblioteket normalt inte erbjuder efterfrågas eller behövs	34 (23,6%)
Att tiden inte räcker till	17 (11,8%)
Inget	5 (3,5%)
Annat (ange i fritextrutan)	14 (9,7%)
Summa	144 (100,0%)

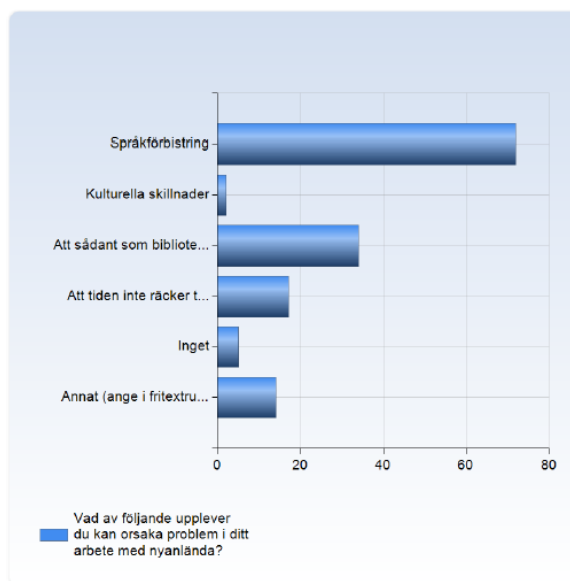


Diagram 6: Fördelning av svar på frågan: "Vad av följande upplever du kan orsaka problem i ditt arbete med nyanlända?"

Här framgår mycket tydligt att frågan om språk är central. Det är en observation som fullt ut också korresponderar med de svar som uttryckts i fritext, där utsagor om diverse aspekter av språkfrågan breder ut sig. Att sådant efterfrågas eller behövs, som biblioteket normalt inte erbjuder, utgör också ett framträdande inslag i både i fritextsvar och apropå sådant som kan orsaka problem i arbetet (diagram 6). Kulturella skillnader – eller kulturmöten som temat benämndes i analysen av fritextsvaren – framstår inte som ett omfattande problem. I fritextsvaren framträder kulturmöten snarare som något som uppfattas som en inspirerande utmaning. Av diagram 6 framgår att knappt 10 % av de som besvarat enkäten har valt alternativet "Annat", vilket sedan har utvecklats i fritextkommentarer. I dessa kommentarer är det å ena sidan många som framhåller att de hade önskat fylla i flera svarsalternativ; ett representativt svar är följande: *"alla de översta fyra punkterna kan orsaka problem"*. Å andra sidan kan konstateras att de problem som nämns i fritextsvaren i hög grad känns igen från de teman som har formulerats i anslutning till svaren på frågorna om förändring, svårigheter och utmaningar. Där finns emellertid ett problem som sticker ut, vilket bara har skymtat i förbigående i de tidigare fritextsvaren. Det skulle kunna beskrivas med nedanstående rubrik.

Stök, bråk och konflikter

Detta tema kan delas in i två relaterade kategorier, dels ett som fokuserar en del nyanländas sätt att agera i biblioteksmiljön, och dels ett annat som handlar om relationen mellan nyanlända och *"andra låntagare"* eller *"övriga biblioteksbesökare"*.

Vad gäller den första av dessa två kategorier framkommer sådant som har att göra med hög ljudnivå, nedskräpning och oordning. I något fall berättas i detalj om hur *"[v]uxna män låg och sov i alla tillgängliga soffor inne på barnavdelningen och rökte även ibland"*. Ett annat inslag som nämns av flera deltagare rör barn som lämnas utan tillsyn på biblioteket. Det berättas i anslutning här till bland annat att *"barn från asylsökande familjer kommer för att spela på bibliotekets datorer själva, dvs utan föräldrar, men ofta i sällskap med äldre syskon. Då spelar de spel som jag inte tycker passar för deras ålder"*. Den som berättar detta exempel framhåller också hur svårt det är att lägga sig i och *"förbjuda"*; hen vill inte bli en *"spelpolis"*. En annan deltagare konstaterar på samma tema: *"Vi är helt enkelt inte vana att berätta vad som gäller på biblioteket"*.

Relationen mellan nya och vana biblioteksbesökare kan också orsaka bekymmer. Det kan till exempel handla om att bibliotekspersonalen får *"konflikter att hantera mellan nyanlända och övriga biblioteksbesökare"*. Någon vittnar om att *"gamla låntagare var missnöjda och upplevde att servicen blev sämre. Många slutade gå på biblioteket då det var för fullt för att gå in"*. Det nämns också att det kan förekomma *"kränkande eller rasistiska uttalanden från andra låntagare"*. I ett specifikt exempel berättas om hur en *"svensk kvinna som kommer med främlingsfientliga kommentarer och som tycker att man ska hålla med henne (vilket vore både oetiskt och oprofessionellt)"*.

Sammanfattningsvis när det gäller detta tema om stök, bråk och konflikter, så kan konstateras att fritextsvaren antyder att *"[f]ler besökare som är ovana vid biblioteket som miljö och offentligt rum [...] skapar konflikter med andra besöksgrupper"*. Samtidigt är det på sin plats att tydliggöra att detta problemkomplex upptar ett förhållandevis litet utrymme i de sammantagna fritextsvaren.

Varför är bibliotekets arbete för och med nyanlända viktigt?

I enkäten ställdes följande fråga: ”Tycker du att ditt biblioteks arbete för och med flyktingar⁷ är viktigt?” (se Diagram 7).

Tycker du att ditt biblioteks arbete för och med flyktingar är viktigt?

Tycker du att ditt biblioteks arbete för och med flyktingar är viktigt?	Antal svar
Ja	125 (87,4%)
Nej	0 (0,0%)
Inte viktigare än arbetet för någon annan användargrupp	18 (12,6%)
Summa	143 (100,0%)

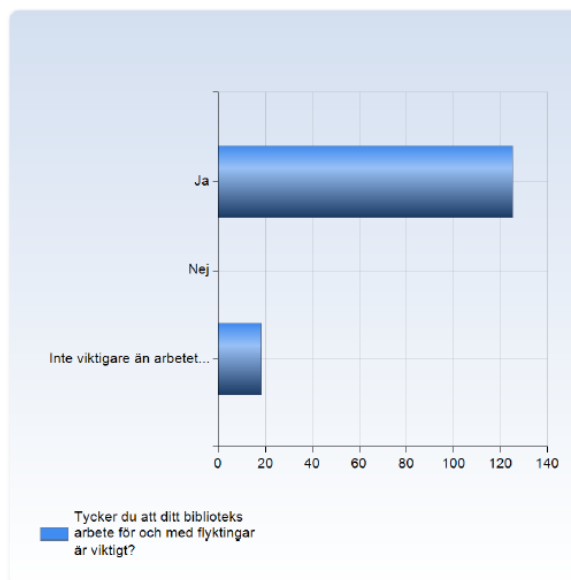


Diagram 7: Fördelning av svar på frågan: ” Tycker du att ditt biblioteks arbete för och med flyktingar är viktigt?”

En påtaglig majoritet om dryga 87 % tycker att bibliotekets arbete med det här syftet är viktigt. Av särskilt intresse för den studie som här rapporteras är dock frågan om varför de, som besvarat enkäten, tycker att det är viktigt. Analysen av de drygt hundra fritextsvar som finns i anslutning till den här frågan har resulterat i tre teman som kan beskrivas med följande rubriker:

- Biblioteket som ett medel för integration
- Biblioteket som en avgiftsfri och inkluderande mötesplats
- Biblioteket som demokratifrämjande

Starkast framträder de svar som betonar bibliotekets roll och viktiga uppgift i arbetet med att åstadkomma integration av nyanlända. Nästan lika mycket betonas bibliotekets möjlighet att vara en öppen och kravlös mötesplats, och påfallande många av svaren uppehåller sig vid demokratiaspekten. Det ska också nämnas att det är påfallande hur de respektive temana är separerade. Det förekommer visserligen överlappningar vilket innebär att den som poängterar integrationsaspekten också kan nämna, exempelvis, att biblioteket utgör en väsentlig mötesplats men fokus är överlag riktat mot ett av de tre teman som framträder. Värt att notera är också sådana inslag som inte lyfts fram särskilt mycket, exempelvis det resonemang, som visserligen förekommer men tämligen perifert, och som kan sammanfattas med konstaterandet att ”[a]lla människor har rätt till fri information”.

⁷ Att den term som genomgående används i enkäten för att beskriva målgruppen, nämligen ”nyanlända”, här har råkat bytas ut mot termen ”flyktingar” är ett misstag. Intentionen var att använda en konsekvent terminologi genom hela enkäten. Då ingen av de som besvarat enkäten har ägnat detta misstag någon uppmärksamhet bedömer vi misstaget som marginellt.

Biblioteket som ett medel för integration

Resonemangen om att biblioteket utgör *"en väg in i samhället"* och att *"biblioteken kan göra mycket för att öka integrationen av nyanlända"* löper som en röd tråd genom fritextsvaren på den här frågan. Argumenten för varför biblioteket kan bidra till integration varierar. Här framhålls bland annat att biblioteket är *"en viktig symbol för samhällets värderingar"* och att det *"signalerar också i bästa fall vad ett samhälle tycker är viktigt"*. Det som emellertid betonas allra mest är att biblioteket kan *"bidra till integrationen [genom] att underlätta för våra låntagare att lära sig svenska"*. Det svenska språket framställs som nyckeln till integration, och biblioteket har, inte minst genom sina samlingar, potential att tillhandahålla svenskan.

Biblioteket som en avgiftsfri och inkluderande mötesplats

Variationer på temat mötesplats får stort utrymme i det empiriska materialet. Det talas således om biblioteket som *"ett neutralt ställe"*, *"en mötesplats för nya och gamla svenskar"*, men också om *"en öppen plats i samhället dit alla är välkomna"*, *"ett kravlöst offentligt rum"* och *"en naturlig samlingsplats"* där alla *"får vara, gratis och på lika villkor"*. Bibliotekets arbete för och med nyanlända framställs som viktigt eftersom biblioteket som institution utgör en kravlös och avgiftsfri plats för möten mellan människor.

Biblioteket som demokratifrämjande

Det centrala resonemanget i det här temat bygger på idén att biblioteket *"har ett ansvar i att arbeta demokratifrämjande. För att kunna vara delaktig i demokratin så behöver man förstå vad samhället debatterar om"*. Genom sitt utbud av *"kunskap, litteratur och kultur"* erbjuder biblioteket sina användare, där nyanlända utgör en av flera grupper, möjlighet att *"ta del av det demokratiska samtalet"*. Det går också att se att det görs kopplingar mellan bibliotekets *"demokratiuppdrag"* och det uppdrag, som alltså också nämns i det empiriska materialet, som handlar om folkbildning.

En försiktig tolkning av de teman som här identifierats – nämligen att bibliotekets arbete för nyanlända är viktigt därför att det 1) bidrar till integration, 2) erbjuder en kravlös mötesplats, och 3) främjar demokratin – pekar i riktning mot att det är olika kvalitéer som står i fokus för respektive tema: integrationsarbetet framställs som att det framförallt tar avstamp i **samlingarna**; biblioteket som mötesplats betonar snarare **biblioteksrummet**; medan demokratiuppdraget snarare tycks relatera till **bibliotekarieprofessionens** kapacitet och potential när det gäller att (ut)bilda och verka för det fria ordet.

Svaren på frågan om varför och på vilka sätt bibliotekets arbete med nyanlända är viktigt, som har analyserats i de föregående avsnitten, kan relateras till nästa enkätfråga där de svarande ställdes inför ett antal alternativ som de ombads att prioritera (se diagram 8).

Är det något av följande som du tycker är särskilt viktigt att biblioteket gör eller erbjuder? (Du kan markera flera svarsalternativ)

Är det något av följande som du tycker är särskilt viktigt att biblioteket gör eller erbjuder? (Du kan markera flera svarsalternativ)	Antal svar
Erbjuda meningsfull verksamhet för utsatta människor	38 (30,4%)
Bidra till att nyanlända får möjlighet att lära sig svenska, exempelvis genom litteratur på lättläst svenska	117 (93,6%)
Bidra till att nyanlända får möjlighet att lära sig om den svenska kulturen	56 (44,8%)
Bidra till att nyanlända får möjlighet att underhålla och utveckla sina intressen	46 (36,8%)
Erbjuda en neutral och trygg plats att vara på	105 (84,0%)
Erbjuda en plats där människor oavsett ursprung kan mötas	104 (83,2%)
Erbjuda litteratur på de språk som talas av de nyanlända	99 (79,2%)
Bidra till det demokratiska samhällets utveckling genom kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning	91 (72,8%)
Erbjuda en kontakt med det svenska samhället	81 (64,8%)
Bidra till att nyanlända får möjlighet att utveckla källkritisk förmåga och informationskompetens	12 (9,6%)
Något annat (ange i fritextutan)	0 (0,0%)
Summa	749 (599,2%)

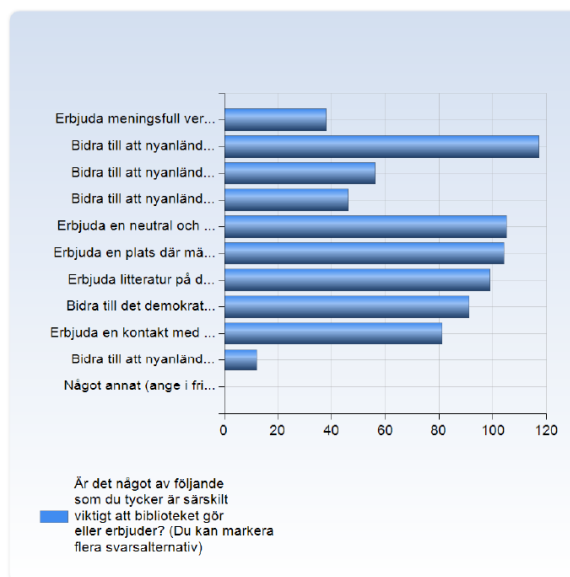


Diagram 8: Fördelning av svar på frågan "Är det något av följande som du tycker är särskilt viktigt att biblioteket gör eller erbjuder?"

Det är naturligtvis möjligt att de som har besvarat enkäten har tittat igenom alla frågor innan de gav sig i färd med att besvara de respektive frågorna. I sådana fall kan det vara så att svaren på tidigt placerade frågor har färgats av de valbara alternativ som förekommer bland frågor placerade längre fram i enkäten. Men om det inte är så, och att deltagaren istället faktiskt har besvarat fråga efter fråga utan att ha tittat igenom enkäten först, är det anmärkningsvärt hur väl de teman, som formulerades utifrån utsagorna om varför bibliotekets arbete med nyanlända är viktigt, stämmer överens med hur deltagarna har prioriteratsordnat alternativen i ovanstående fråga (diagram 8).

Det kan konstateras att det alternativ som handlar om att "Bidra till att nyanlända får möjlighet att lära sig svenska, exempelvis genom litteratur på lättläst svenska" har prioriterats av de allra flesta (nästan 94 %). Det är en intressant iakttagelse eftersom detta alternativ korresponderar väl med det tema som framträdde tydligast i analysen av utsagorna om varför bibliotekets arbete med nyanlända är viktigt, nämligen integrationstemat, det som tog avstamp i bibliotekets samlingar och som starkt betonar vikten av att tillhandahålla redskap för språkinläring.

Enligt samma mönster går det att koppla det näst mest prioriterade alternativet, som handlar om att "Erbjuda en neutral och trygg plats att vara på" (prioriterat av 84 %), till mötesplatstemat där biblioteksrummet betonas. Även det alternativ som är formulerat som att "Bidra till det demokratiska samhällets utveckling genom kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning" är relativt högprioriterat (73 %). Det anknyter naturligtvis till det demokratitema som identifierades i anslutning till den tidigare frågeställningen, och där det handlade om att betona bibliotekarieprofessionens kapacitet och potential.

Frågan om vilka alternativ som är viktigast (diagram 8) genererade också ett mindre antal fritextkommentarer (närmare bestämt 20 kommentarer) vilka huvudsakligen påpekade att det var svårt att prioritera eftersom samtliga alternativ bedöms vara viktiga. Denna ståndpunkt kan representeras av följande utsaga: "Jag ville klicka i alla alternativ, men fick som max klicka i 7

alternativ av 10. Jag kan inte välja bort något av alternativen, då de alla står för något som vi i viss mån dagligen jobbar med, och har som mål i vår biblioteksplan och värdegrund. Jag förstår inte varför jag inte får välja alla?...". Kommentaren uttrycker visserligen en helt rimlig ståndpunkt, som i sig är intressant, samtidigt som frågan syftade till att försöka identifiera inslag i bibliotekets arbete för nyanlända som bedöms som särskilt viktigt. Det hade inte låtit sig göras om samtliga alternativ hade kunnat kryssas i.

Prioriterade målgrupper

I det följande redovisas svaren, och analysen av dessa svar, på tre frågor som alla efterfrågar synpunkter om huruvida det finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot en viss kategori nyanlända, nämligen kvinnor, män, och barn.

47 % av de tillfrågade anser att det bör finnas verksamhet som är särskilt riktad mot kvinnor, men en anmärkningsvärt stor skara om 39 % vet inte vad de tycker om den här frågan. Endast 14 % av de svarande tycker inte att det finns behov av riktad verksamhet mot kvinnor (se diagram 9).

Tycker du att det i bibliotekets arbete för och med nyanlända finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot kvinnor?

Tycker du att det i bibliotekets arbete för och med nyanlända finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot kvinnor?	Antal svar
Ja	67 (46,9%)
Nej	20 (14,0%)
Vet inte	56 (39,2%)
Summa	143 (100,0%)

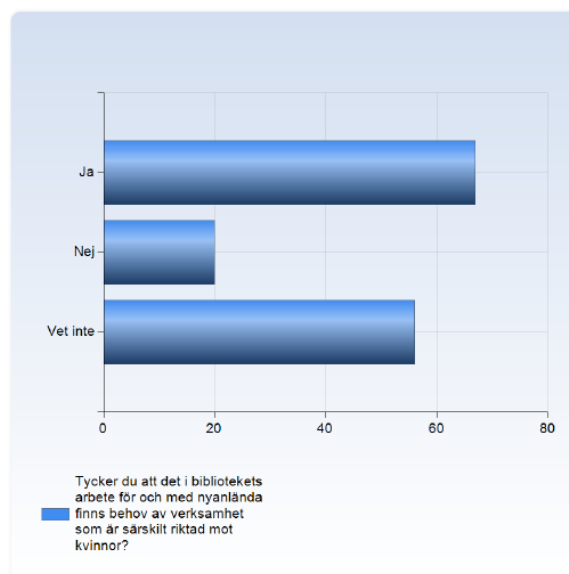


Diagram 9: Fördelning av svar på frågan "Tycker du att det i bibliotekets arbete för och med nyanlända finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot kvinnor?"

De som svarade ja på den här frågan blev uppmanade att berätta om varför de tycker att det finns behov av riktad verksamhet mot kvinnor. Analysen av de dryga femtio fritextsvaren på den här frågan ger tydligt vid handen att det är ungefärligen ett och samma argument som återkommer genom svaren, nämligen att det finns ett behov av verksamhet särskilt inriktad mot kvinnor eftersom de utgör en kategori som av olika anledningar är svårare att nå än männen. Det nämns bland annat att de "ofta [har det] svårare att komma in i samhället pga familjesituationer (hemma med små barn tex)"; att de "ogärna kommer på evenemang som är blandade, eller om de kommer så sitter de tysta medan männen pratar"; vidare framhålls att "vi [märker] att männen för kvinnornas talan och att de bestämmer vad de får läsa". Ett genomgående inslag i argumentationen är att peka på, att den här situationen beror på att de nyanlända kommer från "kulturer där det kan vara svårt för män och

kvinnor att umgås på lika villkor". En frågeställning som ett fåtal av fritextsvaren uppehåller sig vid, men som förtjänar att nämnas här, uttrycks av en deltagare på följande vis: "Ska vi [på biblioteket] anpassa oss för att kunna nå fram eller ska vi 'visa' vad som gäller i Sverige?". Sättet på vilket den retoriska frågan, som återges i citatet, ställs antyder att frågan inte är lätt att besvara, men det finns de som tycks ha tagit klar ställning. Ett exempel på en sådan hållning återges i följande citat: "Den svenska kulturen har en annan inriktning än den de [nyanlända] oftast kommer ifrån. Här förväntas kvinnor ta plats i samhället och det måste förmedlas till de nyanlända kvinnorna".

När svaren på frågan om huruvida det finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot män ställs jämte samma fråga om behovet av verksamhet riktad mot kvinnor, så framträder en påtagligt annorlunda bild (se diagram 10).

Tycker du att det i bibliotekets arbete för och med nyanlända finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot män?

Tycker du att det i bibliotekets arbete för och med nyanlända finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot män?	Antal svar
Ja	30 (21,0%)
Nej	40 (28,0%)
Vet inte	73 (51,0%)
Summa	143 (100,0%)

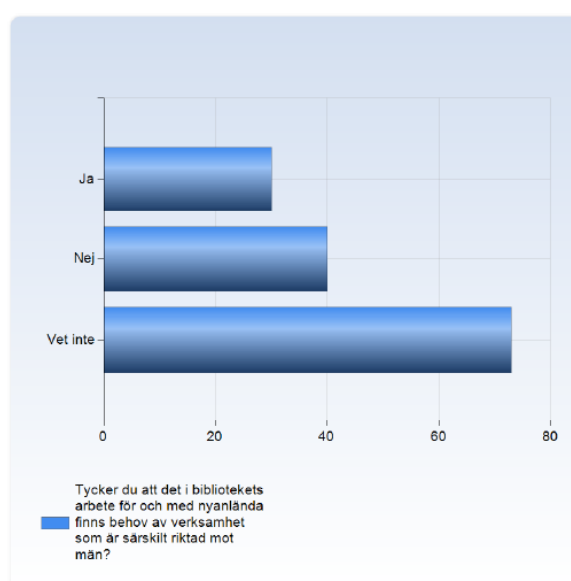


Diagram 10: Fördelning av svar på frågan "Tycker du att det i bibliotekets arbete för och med nyanlända finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot män?"

Då bortemot hälften av de tillfrågade anser att det finns behov av verksamhet särskilt riktad mot kvinnor är det bara ungefär en femtedel som tycker att det behovet föreligger för män. Likaså är nej-svaren dubblerade; knappt 30 % tycker inte att det behövs någon verksamhet som särskilt riktar sig mot män.

I anslutning till den här frågan är det färre, i jämförelse med tidigare frågor där samma möjlighet har erbjudits, som har lämnat fritextsvar på den följdfråga som alltså riktades till de som tycker att det föreligger ett behov av särskild verksamhet riktad mot män.

Om de femton fritextsvar som lämnats kan sägas, att på samma sätt som resonemanget gick om kvinnor, så framhålls även här att det kan vara problematiskt med verksamheter där män och kvinnor blandas. Den frågeställning, som kunde noteras i anslutning till fritextsvaren på den föregående frågan, om huruvida biblioteket så att säga ska "anpassa" sig eller inte, gör sig gällande även här, men då genom en mer övertygad ståndpunkt. Här träder således biblioteket fram som en institution med ett alldeles särskilt ansvar för att förmedla "den svenska kulturen" som de nyanlända ska "lära

sig och få förståelse för". Det framhålls att "den svenska kulturen är annorlunda än den de kommer ifrån. [det b]ehöver förmedlas". Biblioteket ska, sägs det, ge "information om att vara kvinna o man i Sverige".

Den sista frågan i det här sjoket med frågor om behov av verksamhet för särskilda målgrupper gäller om det anses finnas behov av särskild verksamhet riktad mot barn. Här framträder återigen en svarsbild som påtagligt avviker från de båda tidigare svarsbilderna (se diagram 11).

Tycker du att det i bibliotekets arbete för och med nyanlända finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot barn?

Tycker du att det i bibliotekets arbete för och med nyanlända finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot barn?	Antal svar
Ja	107 (75,4%)
Nej	10 (7,0%)
Vet inte	25 (17,6%)
Summa	142 (100,0%)

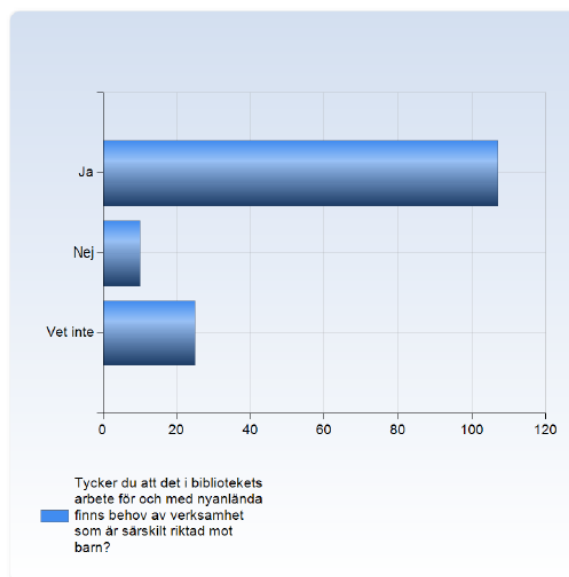


Diagram 11: Fördelning av svar på frågan "Tycker du att det i bibliotekets arbete för och med nyanlända finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot barn?".

Som framgår av diagram 11 tycker en mycket klar majoritet om 75 % att det föreligger ett behov av verksamhet som är särskilt riktad mot barn. De som har svarat ja på den här frågan har, i likhet med hur de tidigare frågorna har utformats, även här blivit uppmanade att berätta om varför de tycker att det finns ett sådant här behov. Uppmaningen har hörtsammats av drygt sjuttio deltagare som tillsammans har åstadkommit ett generöst fritextmaterial. Tre teman framträder i fritextsvaren:

- Barn är en prioriterad målgrupp
- Barn är särskilt utsatta
- Barn kan utgöra en länk till och ett stöd för föräldrarna

Barn är en prioriterad målgrupp

Det framkommer mycket tydligt att alldeles oavsett ursprung så är barnen en användargrupp som prioriteras i bibliotekens arbete. Visserligen framhålls det att "[b]arn med annat ursprung än svenskt är i dubbel bemärkelse en prioriterad målgrupp", men det framgår klart att "de är barn först och främst! och de är alltid en prioriterad målgrupp [enligt] bibliotekslagen". I anslutning till de många hänvisningarna till bibliotekslagen och påpekanden om att barn alltid är en prioriterad målgrupp framhålls särskilt att barnen utgör ett viktigt mål för "språkträning och lästräning".

Barn är särskilt utsatta

Parallellt med det föregående temat, men inte lika explicit, finns också i det empiriska materialet ett stråk som betonar att barn är en särskilt utsatt grupp. Det kommer bland annat till uttryck i följande utsaga, som är representativ för det här stråket, där det sägs att "*[b]arn är mest utsatta och befinner sig i en situation som de inte kan påverka*". Utöver läs- och språkträning framhålls även bibliotekets potential att vara en kontaktyta där de kan träffa "*andra barn och vuxna som delger dem kultur, litteratur och förströelse*", eller som en annan deltagare uttrycker det: "*vi har märkt tydligt att det är viktigt med sådan riktad verksamhet då många av de nyanlända barnen är i stort behov av en slags socialisering*".

Barn kan utgöra en länk till och ett stöd för föräldrarna

Det tredje temat som framträder i resonemangen om varför det är viktigt med verksamhet som särskilt riktar sig mot barn handlar om att barnen ses som en länk till och ett stöd för sina föräldrar. Å ena sidan betonas att barnen "*för med sig sina föräldrar*" till biblioteket. Därvidlag utgör de ett slags länk mellan de nyanlända vuxna och bibliotekets verksamheter. Å andra sidan påpekas hur barnen är "*bra på att suga åt sig nya erfarenheter och kunskaper och kan förmedla dessa vidare till vuxna i sin närhet*". Enligt samma idé sägs att "*genom att erbjuda kultur till barn kan hela familjen bli kulturanvändare*". I själva verket synliggörs här en bild av barnens relation till biblioteket som riskerar medföra att ett stort ansvar läggs på – de redan särskilt utsatta – barnen, där det exempelvis konstateras att de "*agerar som tolkar åt sina föräldrar*".

Prioritering och viktning av olika verksamhetsinslag

Här följer nu redovisningen av resultatet av två frågor som syftar till att utröna i vilken mån det finns specifika verksamheter eller arrangemang som uppfattas som särskilt viktiga av studiedeltagarna. Den övergripande slutsats som kan dras av utfallet är att det som tidigare svar har visat, nämligen att aktiviteter som syftar till att stödja språk- och läsutveckling samt nyttiggörandet av biblioteksrummet för möten mellan människor, är i förgrunden även i anslutning till dessa frågor. Vad som emellertid inte har framgått tidigare är att fokus på läsning av facklitteratur som ett led i träning av läsförmåga bedöms som avgjort viktigare än den läsning som syftar till rekreation (se diagram 12).

Vad av följande tycker du är mest angeläget i bibliotekets arbete med och för nyanlända? (Du kan markera upp till tre svarsalternativ)

Vad av följande tycker du är mest angeläget i bibliotekets arbete med och för nyanlända? (Du kan markera upp till tre svarsalternativ)	Antal svar
Läsning av skön- och facklitteratur som rekreation (lustläsning)	29 (20,1%)
Läsning av skön- och facklitteratur som ett led i träning av läsförmåga	60 (41,7%)
Språkträning	100 (69,4%)
Samhällsinformation	69 (47,9%)
Att människor får träffas i biblioteket	86 (59,7%)
Tillgång till datorer	70 (48,6%)
Annat (ange i fritextutan)	3 (2,1%)
Summa	417 (289,6%)

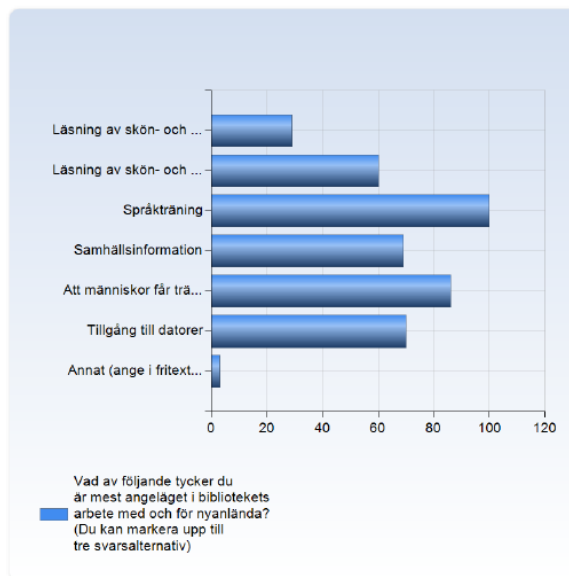


Diagram 12: Fördelning av svar på frågan "Vad av följande tycker du är mest angeläget i bibliotekets arbete med och för nyanlända?"

Den fråga i enkäten som är mest komplex i det avseendet att den innehåller flest företeelser för studiedeltagarna att vikta och ta ställning till förtecknar fjorton aktiviteter som svenska bibliotek ägnar sig åt i sitt arbete med och för nyanlända⁸. Deltagarna uppmanades att markera hur viktig de uppfattar respektive aktivitet vara genom att placera in aktiviteten på en sexgradig skala där 1 är "inte alls viktigt" och 6 är "mycket viktigt". Följande aktiviteter hade deltagarna att ta ställning till:

- Arrangera språkcaféer
- Anordna sagostunder på olika språk
- Placera ut datorer och böcker på flyktingboenden
- Förstärka medieutbudet på andra språk än svenska och lätt svenska
- Justera bokbussarnas turer och rutter så att de kan köra till flyktingboenden
- Köpa in fler datorer på grund av ökat behov
- Låna ut språkvänner för språkträning och ökade sociala kontakter
- Genomföra uppsökande verksamhet för att berätta om bibliotekens verksamhet
- Etablera volontärverksamhet för bland annat språk och läxhjälp
- Anställa flerspråkig personal
- Förbättra tillgången till samhällsinformation i biblioteket
- Utveckla bibliotekens webbplatser med flerspråkig information
- Använda flyktingars egna erfarenheter och berättelser i aktiviteter och utställningar
- Erbjuder ungdomsguider med annat modersmål än svenska för att lotsa nyanlända besökare på biblioteken

⁸ Att biblioteken ägnar sig åt dessa aktiviteter framgår av Svensk Biblioteksförnings folder "Bibliotekens arbete med nyanlända" (2016).

Genom att beräkna medelvärdet av samtliga deltagares viktning av respektive aktivitet framträder en lista där aktiviteterna är rangordnade utifrån hur många av deltagarna som uppfattade aktiviteten som viktig (tabell 1).

AKTIVITET	MEDEL
Förstärka medieutbudet på andra språk än svenska och lätt svenska	5,3
Utveckla bibliotekens webbplatser med flerspråkig information	4,7
Arrangera språkcaféer	4,6
Anställa flerspråkig personal	4,6
Förbättra tillgången till samhällsinformation i biblioteket	4,5
Anordna sagostunder på olika språk	4,4
Genomföra uppsökande verksamhet för att berätta om bibliotekens verksamhet	4,4
Justera bokbussarnas turer och rutter så att de kan köra till flyktingboenden	4,3
Etablera volontärverksamhet för bland annat språk och läxhjälp	4,2
Använda flyktingars egna erfarenheter och berättelser i aktiviteter och utställningar	4,2
Låna ut språkvänner för språkträning och ökade sociala kontakter	4,0
Köpa in fler datorer på grund av ökat behov	3,8
Erbjuda ungdomsguider med annat modersmål än svenska för att lotsa nyanlända besökare på biblioteken	3,8
Placera ut datorer och böcker på flyktingboenden	3,1

Tabell 1: Deltagarnas viktning av bibliotekens aktiviteter för nyanlända

Det har tidigare konstaterats i den här rapporten att studiens deltagare är benägna att sätta bibliotekens samlingar i fokus för ett framgångsrikt arbete med och för nyanlända. Det förefaller rimligt att påstå att den data som presenteras i tabell 1 stöder detta konstaterande; den aktivitet som går ut på att förstärka medieutbudet på andra språk än svenska och lätt svenska uppfattas som klart viktigast av de 14 aktiviteter som deltagarna hade att ställa sig till. Det fokus på insatser som har med språk och språkutveckling att göra, vilket har varit återkommande i den här rapporten, återfinns även i anslutning till det här frågebatteriet; fem av de sex aktiviteter som bedöms viktigast av allra flest handlar om någon form av klart språkrelaterad aktivitet. Förutom att konstatera att spridningen i viktningen av de 14 aktiviteterna är liten, går det också att slå fast att en aktivitet sticker ut genom att den bedöms som relativt oviktig i sammanhanget, nämligen den som går ut på att placera ut datorer och böcker på flyktingboenden.

* * *

3. Av vad formas arbetet med nyanlända?

Huvuddelen av frågorna i den enkät som ligger till grund för den här delstudien handlar om arbetet med och för nyanlända, om förändringar, svårigheter och utmaningar, och om vilka slags verksamheter som av personalen bedöms som mer eller mindre viktiga. Med enkätens avslutande fråga skiftas fokus från verksamheten till personalens utgångspunkter för det arbete de bedriver. Frågan är vad det är som bidrar till att forma det arbete som bedrivs. För att komma svaren på denna fråga på spåren ombads studiens deltagare att välja ett av tre påståenden eller att föreslå något annat (se diagram 13).

Vilket av följande påståenden stämmer bäst in på dig?

Vilket av följande påståenden stämmer bäst in på dig?	Antal svar
Mitt arbete med nyanlända styrs och formas främst av medmänsklighet	42 (29,4%)
Mitt arbete med nyanlända styrs och formas främst av professionalitet	84 (58,7%)
Mitt arbete med nyanlända styrs och formas främst av ideologisk övertygelse	8 (5,6%)
Inget av de ovanstående	0 (0,0%)
Annat (ange i fritextutan)	9 (6,3%)
Summa	143 (100,0%)

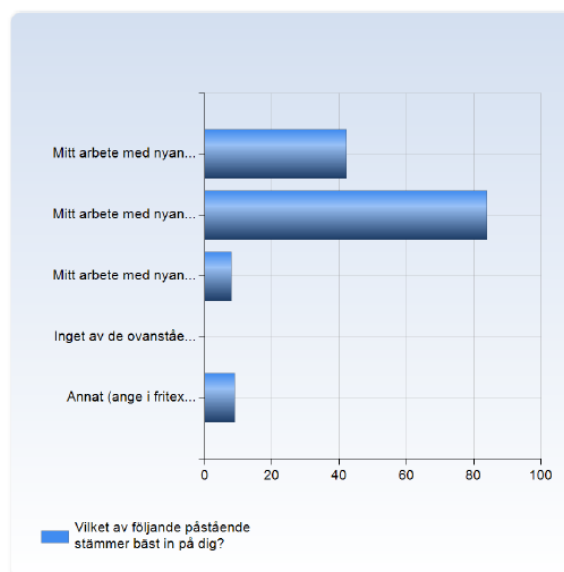


Diagram 13: Fördelning av svar på frågan "Vilket av följande påståenden stämmer bäst in på dig?"

Det kan konstateras att en klar majoritet (knappt 59 %) framhåller att arbetet med nyanlända främst styrs och formas av professionalitet. Nästan 30 % sätter dock medmänsklighet i första rummet, medan en liten andel (5,6 %) ser på sitt arbete som främst styrt och format av ideologisk övertygelse. Av den rikliga mängd fritextsvar som lämnats på frågan framgår dock att många av deltagarna tycker att det är svårt att enbart hålla sig till ett påstående. Påfallande många framhåller att det handlar om "en blandning". Fritextsvaren ger vid handen att det i synnerhet verkar vara en blandning av professionalitet och medmänsklighet som styr och formar arbetet. Flera svar uttrycker att professionaliteten är det som styr i yrkesrollen, men som någon uttrycker det: "Jag har även medkänsla och ideologi, men när jag är på jobbet är det professionaliteten som gäller, dvs nå mål och utföra uppdrag". Ett annat svar enligt samma mönster lyder: "I min yrkesroll är det utefter profession, men i grunden rör det sig om medmänsklighet". I en annan passage av enkäten, som inriktade sig på svårigheter som uppstått i och med arbetet med och för nyanlända, och som behandlades i ett tidigare avsnitt i rapporten, handlade det bland annat om en känsla av att inte räckta till. Det temat gör sig gällande återigen i anslutning till denna avslutande fråga, och då i synnerhet apropå medmänsklighetens roll i arbetet, exempelvis genom följande två utsagor: "Jag skulle ha velat kryssa i 'medmänsklighet' men så otroligt otillräckliga som vi i personalen var under den mest intensiva perioden så fanns det bara yrkesrollen och en professionell inställning att falla tillbaka på för att ta sig igenom arbetsdagen och orka"; och en annan deltagare skriver: "mitt arbete drivs av professionalitet. Dock blir jag ju ofta berörd på ett annat sätt i arbetet med nyanlända". En försiktig tolkning av de här och andra liknande utsagor gör gällande att trots att arbetet styrs och formas av professionalitet, så går det inte att enbart agera utifrån den. Det måste också finnas plats för medmänsklighet i bibliotekspersonalens arbete.

Sammanfattning

I den här rapporten har vi försökt belysa hur bibliotekens arbete för och med nyanlända har bidragit till att förändra arbetet i biblioteket, vilka svårigheter och utmaningar personalen därmed har ställts inför. Vi har kommit fram till att de förändringar som har ägt rum framförallt har att göra med att:

- Den nya användargruppen har fört med sig behovet av att kommunicera på andra språk än svenska och att efterfrågan på litteratur på andra språk än svenska har ökat markant
- Nya användare resulterar i nya behov och önskemål; tjänster och material som traditionellt inte har tillhandahållits av bibliotek efterfrågas
- Den nya användargruppen innefattar fler besökare utan kunskap om eller erfarenhet av vad ett bibliotek är eller kan erbjuda

De svårigheter som särskilt har betonats av deltagarna i studien har framförallt att göra med att:

- Den nya användargruppen i regel inte talar svenska, vilket leder till språkförbistring
- Det är svårt att både hitta och skaffa den litteratur som efterfrågas av den nya användargruppen
- Personalen upplever en känsla av att inte räcka till och att det inte sällan uppstår situationer i arbetet som kan vara känslomässigt påfrestande

De inspirerande utmaningar som deltagarna vittnar om innebär framförallt att:

- Personalen upplever ”*en känsla av att göra nytta på riktigt*”
- Inspirerande och berikande möten över kulturgränser kan äga rum
- Personalen ställs inför inspirerande utmaningar i form av att söka upp, belägga och anskaffa material som efterfrågas av den nya användargruppen
- Personalen får på ett kreativt sätt finna lösningar på språkliga utmaningar, vilket bland annat kan innebära att de som behärskar andra språk än svenska får tillfälle att dra nytta av dessa
- Personalen, då den ställs inför nya utmaningar, får tillfälle att göra nya lärdomar och vidga sin kompetens

Med hänvisning till de identifierade svårigheterna och utmaningarna kan konstateras att det som i ett sammanhang ter sig som en svårighet i ett annat sammanhang kan framstå som en inspirerande utmaning.

Vi har också försökt belysa om och varför deltagarna i studien tycker att bibliotekets arbete med och för nyanlända är viktigt. Här har vi kunnat konstatera att tre närmast parallella, det vill säga sällan överlappande, argument framförs för varför bibliotekets arbete på det här området är viktigt. Dessa argument har vi beskrivit i tre tematiska benämningar som vi också kopplar till tre olika kvalitéer i biblioteket. Bibliotekets arbete med nyanlända är viktigt därför att:

- Det bidrar till integration; integrationsarbetet framställs som att det framförallt tar avstamp i *samlingarna* på så vis att språket är centralt för integrationen och språket och orden ryms i samlingarna
- Det erbjuder en kravlös mötesplats; i denna kapacitet är det framförallt *biblioteksrummet* som betonas
- Det är demokratifrämjande; här är det framförallt *bibliotekarieprofessionens* kapacitet och potential som betonas

Utifrån de svar som enkäten resulterat i, och som handlar om huruvida det finns kategorier av nyanlända som borde erbjudas särskilt riktad verksamhet, kan konstateras att deltagarna uppfattar det som angeläget att erbjuda å ena sidan kvinnor och å andra sidan barn särskild uppmärksamhet.

De argument som framförs för att utforma verksamhet som särskilt riktar sig till barn har vi grupperat i tre teman. Verksamhet som är särskilt riktad till barn bör erbjudas därför att:

- De är en prioriterad målgrupp
- De är särskilt utsatta
- De kan utgöra en länk till och ett stöd för sina föräldrar

Det är värt att notera att det här föreligger ett potentiellt spänningsförhållande, nämligen mellan att å ena sidan se barnen som särskilt utsatta och samtidigt, å andra sidan, se dem som en användbar resurs genom vilken man kan nå deras föräldrar. Det skulle kunna innebära att ett stort ansvar läggs på – de redan särskilt utsatta – barnen.

Enkätens avslutande fråga syftade till att belysa deltagarnas utgångspunkter för arbetet med och för nyanlända. Här konstaterar vi att en övervägande majoritet (59 %) framhåller att deras arbete främst styrs och formas av professionalitet. Det är emellertid en inte obetydlig skara (nästan 30 %) som anger medmänsklighet som det som främst bidrar till att styra och forma arbetet. Vår slutsats är att trots att arbetet styrs och formas av professionalitet, så går det inte att enbart agera utifrån den. Det måste också finnas plats för medmänsklighet i bibliotekspersonalens arbete.

De resultat som här har sammanfattats kommer att utgöra grunden för utformandet av de guider som ska styra de fokusgruppsintervjuer som ska genomföras i projektets nästa fas.

Referenser

Lloyd, A., Hultgren, F., Pilerot, O., Glimstedt, A. & Mansour, A. (2016). *SpiRiT: att stödja flyktingars informationspraktiker i övergången till det svenska samhället: Sammanfattning*. Opublicerad rapport, Bibliotekshögskolan, Borås.

Appendix

Enkätens design:



HÖGSKOLAN I BORÅS

I anslutning till den pågående humanitära krisen har Sverige tagit emot många människor på flykt från krig och oroshärdar runt om i världen. För de svenska biblioteken har detta resulterat i en ny användargrupp, som i den här enkäten benämns "nyanlända".

Enkäten innehåller 17 frågor om dina erfarenheter av biblioteksarbete med nyanlända. Vi uppskattar att det tar cirka 20 minuter att besvara den.

Ditt deltagande i den här studien är helt frivilligt. Upplever du att det känns obekvämt att svara på frågorna så kan du när som helst avbryta.

Dina svar kommer att vara helt anonyma och enbart behandlas som en del i den större mängd som alla de enkätsvar vi får in utgör. Om det uppstår några frågor innan, efter eller under tiden du fyller i enkäten kan dessa ställas till universitetslektor Ola Pilerot vid högskolan i Borås, som är den som ansvarar för enkäten: ola.pilerot@hb.se

Först kommer några allmänna frågor om dig och ditt arbete:

1. Vad stämmer bäst in på dig? Jag är:

- Kvinna
- Man
- Annat

2. Hur gammal är du?

- 18-25
- 26-35
- 36-50
- 51-65
- 66 eller äldre

3. Vilken beskrivning stämmer bäst in på dig?

- Bibliotekarie
- Biblioteksassistent
- Chef
- Annat (ange i fritextrutan)

Kommentar

4. Hur länge har du arbetat på bibliotek?

- Mindre än 5 år
- Mellan 5 och 7 år
- Mellan 8 och 10 år
- Mellan 11 och 15 år
- Mer än 15 år

Här följer nu ett antal frågor, vilka särskilt berör ditt arbete med och för nyanlända.

5. Hur ofta träffar du och pratar med nyanlända i ditt arbete?

- Varje dag
- Några gånger i veckan
- Någon gång i veckan
- Några gånger i månaden
- Sällan
- Aldrig

6. Tycker du att förekomsten av nyanlända har bidragit till att ändra karaktären på ditt arbete?

- Inte alls
- Lite grand
- iMycket
- Våldigt mycket

Berätta hur karaktären på ditt arbete har förändrats?

7. Tycker du att förekomsten av nyanlända har bidragit till att göra ditt arbete svårare?

- Inte alls
- Lite grand
- Mycket
- Våldigt mycket

Berätta om hur ditt arbete har blivit svårare

8. Tycker du att förekomsten av nyanlända har resulterat i att du ställs inför inspirerande utmaningar i ditt arbete?

- Nej
- Till en viss del
- Ja

Vilka utmaningar har du ställts inför?

9. Upplever du att ditt arbete med nyanlända tar tid från andra arbetsuppgifter?

- Nej
- Ja
- Vet ej

10. Vad av följande upplever du kan orsaka problem i ditt arbete med nyanlända?

- Språkförbistring
- Kulturella skillnader
- Att sådant som biblioteket normalt inte erbjuder efterfrågas eller behövs
- Att tiden inte räcker till
- Inget
- Annat (ange i fritextrutan)

Kommentar

11. Tycker du att ditt biblioteks arbete för och med flyktingar är viktigt?

- Ja
- Nej
- Inte viktigare än arbetet för någon annan användargrupp

Berätta varför du tycker det är viktigt

Är det något av följande som du tycker är särskilt viktigt att biblioteket gör eller erbjuder? (Du kan markera flera svarsalternativ)

- Erbjudna meningsfull verksamhet för utsatta människor
- Bidra till att nyanlända får möjlighet att lära sig svenska, exempelvis genom litteratur på lättläst svenska
- Bidra till att nyanlända får möjlighet att lära sig om den svenska kulturen
- Bidra till att nyanlända får möjlighet att underhålla och utveckla sina intressen
- Erbjudna en neutral och trygg plats att vara på
- Erbjudna en plats där människor oavsett ursprung kan mötas
- Erbjudna litteratur på de språk som talas av de nyanlända
- Bidra till det demokratiska samhällets utveckling genom kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning
- Erbjudna en kontakt med det svenska samhället
- Bidra till att nyanlända får möjlighet att utveckla källkritisk förmåga och informationskompetens
- Något annat (ange i fritextrutan)

Kommentar

12. Tycker du att det i bibliotekets arbete för och med nyanlända finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot kvinnor?

- Ja
- Nej
- Vet inte

Varför tycker du att det finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot kvinnor?

13. Tycker du att det i bibliotekets arbete för och med nyanlända finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot män?

- Ja
- Nej
- Vet inte

Varför tycker du att det finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot män?

14. Tycker du att det i bibliotekets arbete för och med nyanlända finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot barn?

- Ja
- Nej
- Vet inte

Varför tycker du att det finns behov av verksamhet som är särskilt riktad mot barn?

15. Vad av följande tycker du är mest angeläget i bibliotekets arbete med och för nyanlända? (Du kan markera upp till tre svarsalternativ)

- Läsning av skön- och facklitteratur som rekreation (lustläsning)
- Läsning av skön- och facklitteratur som ett led i träning av läsförmåga
- Språkträning
- Samhällsinformation
- Att människor får träffas i biblioteket
- Tillgång till datorer
- Annat (ange i fritextrutan)

Kommentar

16. Här följer ett antal exempel på sådana aktiviteter som arrangeras på svenska bibliotek. Markera genom att placera in på en skala där 1 stjärna är "inte alls viktigt" och 6 stjärnor är "mycket viktigt" hur viktig du tycker respektive aktivitet är

Arrangera språkcaféer

Anordna sagostunder
på olika språk

Placera ut datorer och
böcker på
flyktingboenden

Förstärka
medieutbudet på andra
språk än svenska och
lätt svenska

Justera bokbussarnas
turer och rutter så att
de kan köra till
flyktingboenden

Köpa in fler datorer på
grund av ökat behov

Låna ut språkvänner
för språkträning och
ökade sociala
kontakter

Genomföra
uppsökande
verksamhet för att
berätta om
bibliotekens
verksamhet

Etablera
volontärverksamhet för
bland annat språk och
läxhjälp

Anställa flerspråkig
personal

Förbättra tillgången till
samhällsinformation i
biblioteket

Utveckla bibliotekens
webbplatser med
flerspråkig information

Använda flyktingars
egna erfarenheter och
berättelser i aktiviteter
och utställningar

Erbjuda
ungdomsguider med
annat modersmål än
svenska för att lotsa
nyanlända besökare
på biblioteken

Här följer nu en sista fråga som syftar till att vi ska få veta något om de motiv och drivkrafter som ligger till grund för ditt arbete med och för nyanlända.

17. Vilket av följande påstående stämmer bäst in på dig?

- Mitt arbete med nyanlända styrs och formas främst av medmänsklighet
- Mitt arbete med nyanlända styrs och formas främst av professionalitet
- Mitt arbete med nyanlända styrs och formas främst av ideologisk övertygelse
- Inget av de ovanstående
- Annat (ange i fritextrutan)

Kommentar