



Linnéuniversitetet

Kalmar Växjö

Kandidatuppsats

Folkbiblioteket och nyanlända

En kvalitativ undersökning hur bibliotekspersonal arbetar och uppfattar sin funktion i integrationsprocessen



Författare: Leila Hellström
Handledare: Charlie Järpvall,
Sara Ahlryd
Examinator: Lars Seldén
Termin: HT16
Ämne: Biblioteks- och
informationsvetenskap
Nivå: C, Kandidatuppsats
Kurskod: 2BO01E

Abstract

Engelsk titel: Public Library and refugees: a qualitative study of how librarians are working and perceive their role in the integration process.

This bachelor thesis is a study of how librarians from five public libraries are working and perceive their role in the integration process. The purpose is to gain a deeper understanding of how librarians discuss about working with refugees. Qualitative interviews are used as a method to answer my questions and the theoretical framework was based on Jochumsen, Hvenegaard & Skot-Hansen's "The four space" model, which sees the library as a meeting space, inspiration space, learning space and performative space.

Five categories emerged from the empirical data about the librarians view of the library as a meeting place, the librarians supporting role in the integration process, the interaction between internal and external actors, media supplies and integrative activities. The analysis showed that especially three of the four categories based on The Four Spaces model were prominent; library as an inspiration space, learning space and meeting space. These three were discussed on the basis of an overall concept of the library as a living room. The least prominent category was library as a performative space. Respondents see their role in the integration process as part of a democratic society, which means that the library is an open, public meeting place where people have access to information, learning and culture. Librarians highlighted three obstacles in their efforts in the integration process, which was about the lack of time, lack of resources and language skills.

Nyckelord

folkbibliotek, nyanlända, mötesplats, "the four spaces", kvalitativ metod

Innehåll

1 Inledning	3
2 Bakgrund	4
2.1 Folkbibliotek som mötesplats	4
2.2 Mångkulturellt folkbibliotek	5
2.3 Folkbiblioteken i samverkansprojekt	6
2.4 Bibliotekets styrdokument	6
3 Problemformulering	8
3.1 Syfte	8
3.2 Frågeställning	8
3.3 Avgränsning	8
4 Litteraturoversikt	10
4.1 Folkbiblioteken som mötesplats	10
4.2 Folkbiblioteket som främjare av socialt kapital	11
4.3 Folkbibliotekets roll i integrationsprocessen	12
5 Teoretiska utgångspunkter	13
5.1 The four spaces	13
5.2 Inspirationsplatsen	14
5.3 Lärandeplatsen	15
5.4 Mötesplatsen	15
5.5 Skapandeplatsen	15
6 Metod	16
6.1 Intervjumetod - Den kvalitativa forskningsintervjun	16
6.2 Genomförande	16
6.3 Urval	17
6.4 Etiska överväganden	17
6.5 Analysmetoder	18
7 Resultat	19
7.1 Beskrivning av respondenterna, kommunerna och folkbiblioteken	19
7.2 Bibliotekariernas syn på biblioteket som mötesplats	20
7.3 Bibliotekets stöd i integrationsprocessen	23
7.4 Samarbeten	24
7.5 Bibliotekarierna och integrerande aktiviteter	25
7.6 Respondenternas syn på medieförsörjning	26
8 The four spaces	28
8.1 Biblioteket som vardagsrum	28
8.1.1 Vardagsrummet som en mötesplats	28
8.1.2 Vardagsrummet som en inspirationsplats	30
8.1.3 Vardagsrummet som en lärandeplats	31
8.2 Biblioteket som skapandeplats	33

9 Diskussion	34
9.1 Framtida forskning	35
10 Slutsatser	36
Sammanfattning	38
11 Käll- och litteraturförteckning	39
12 Bilaga: Intervjuguide	I

1 Inledning

Folkbiblioteken ska enligt bibliotekslagen vara tillgängliga för alla, vilket innefattar kommuninvånarna likväl som besökare och de utan svenskt medborgarskap. Det senaste årets flyktingmottagande har resulterat i att många nyanlända söker sig till folkbiblioteket antingen via SFI-utbildningen eller självmant. Biblioteken ska ägna särskild uppmärksamhet åt personer som har annat modersmål än svenska genom att exempelvis erbjuda litteratur på andra språk än svenska och på lättläst svenska. Detta innebär att nyanlända på ett enkelt sätt ska kunna ta del av litteratur på det egna språket, hitta skön- och facklitteratur på lätt svenska samt finna allmän samhällsinformation. Efterfrågan av mångspråklitteratur, språkkurser och lättlästa böcker har ökat det senaste åren och även arrangemang såsom språkcaféer riktade till nyanlända utgjort en stor ökning (Svensk biblioteksforening, 2016a, s. 2). Exempelvis på Stadsbiblioteket i Uppsala har man haft stor efterfrågan på litteratur anpassat för nyanlända vilket gjort att de satsat extra på inköp av mångspråklitteratur för att spegla ett genomsnitt av befolkningen, med en ”Ny i Sverige”-hylla där det finns material på 70 olika språk (Sjöberg, 2016). Biblioteken upplevs även ofta verka för att vara ett medborgarkontor där de hjälper nyanlända med att tolka texter och fylla i blanketter från Migrationsverket, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan etc. Vännäs bibliotek har tagit fasta på detta genom att de erbjuder nyanlända medborgarguider som kan hjälpa dem med andra frågor som inte berör biblioteket (Stefansson, 2016). Några av de arrangemang som ordnas på biblioteken samordnas tillsammans med andra aktörer där exempelvis Svenska kyrkan, studieförbund eller volontärer är delaktiga eller helt och hållet står för aktiviteten, där biblioteket enbart står för lokal och ibland även marknadsföring. Trots att folkbiblioteken har en viktig roll i integrationsprocessen önskar de mer samarbete mellan biblioteken, kommunerna och Migrationsverket (Aase, 2015). Regeringen har, för att stärka biblioteken i deras arbete med nyanlända presenterat en särskild satsning på 10,5 miljoner kronor vilka kommer att fördelas av Kulturrådet till folkbiblioteken och regional biblioteksverksamhet. Tanken med satsningen är att den ”ska användas för tillfällig verksamhet eller utveckling av nya metoder” (Svensk biblioteksforening, 2016a, s. 5).

Ett flertal master- och kandidatuppsatser har under de senaste åren behandlat ämnen kring folkbibliotekens funktion i nyanländas, asylsökandes och invandrades integrationsprocesser. Exempelvis undersökte Blomfelt (2014) folkbibliotekets roll som mötesplats mellan flyktingar och lokalbefolkning, Jacobsson (2015) tittade på hur asylsökande i två mindre kommuner upplever folkbibliotekens projekt ”låna en svensk”, båda kandidatuppsatser. I Andréasson och Ferstls masteruppsats (2015) undersöker de ur ett nyinstitutionellt perspektiv tre skånska folkbiblioteks arbete med nyanlända. Flera undersökningar har även fokuserat på inköp av mångspråklitteratur och litteratur riktat till personer med annat modersmål än svenska. I Berggren och Flinkfelts (2014) kandidatuppsats undersöker de hur fem folkbibliotek i Norrbotten tillhandahåller mångspråkiga medier utifrån Internationella bibliotekets reviderade medieförsörjningsplan som utkom 2014.

I denna uppsats undersöks hur folkbibliotekarier arbetar med nyanlända i sin dagliga verksamhet samt hur de ser på sin roll i integrationsprocessen. För att besvara frågeställningarna har jag genomfört kvalitativa intervjuer med bibliotekarier med som ansvarar för mångspråk från fem bibliotek. Undersökningens empiriska material analyseras baserat på Jochumsen, Hvenegaard & Skot-Hansens teoretiska ramverk ”The

four spaces” (2012). Detta kan leda till en diskussion kring vilka framträdande funktioner folkbiblioteken har i integrationsprocessen för att lyfta fram folkbibliotekens arrangemang riktade till nyanlända.

2 Bakgrund

Under detta avsnitt presenteras hur folkbiblioteken i Sverige tidigare arbetat kring integrationsfrågor, genom olika projekt riktade till nyanlända samt kort information kring de tre grundläggande styrdokument bibliotekspersonalen har att arbeta ifrån i ett mångkulturellt samhälle.

2.1 Folkbibliotek som mötesplats

Det finns en beständighet kring folkbibliotekens arbete med nyanlända, något som pågått under många år. Arbetskraftsinvandringen på 70-talet och kriget i forna Jugoslavien på 90-talet kan ses i relation till dagens flyktingströmmar (Svensk biblioteksforening, 2016a, s. 2). Människor idag lever i ett mer heterogent samhälle där migrationen internationellt växer årligen, vilket leder till att den kulturella mångfalden ständigt utökas och med globalisering, snabbare kommunikation, förenklade transporter etc. (Svenska Unescorådet, 2014, s. 25). Mitt i detta samhälle står de 1 145 folkbiblioteken som en aktör för att bidra till det livslånga lärandet, öka läsfrämjandet, minska digitala- och sociala klyftor samt ”verka för en kontakt mellan olika kulturer och stimulera kulturell mångfald” (Ibid., 2014, s. 12). I dagens samhälle är behovet av ett öppet rum dit människor oberoende av bakgrund kan besöka stort. I rapporten ”Framgångsrikt, men förbisett: om bibliotekets betydelse för integration” (2008) framtagen av Peter Almerud från Svensk biblioteksforening har man samlat magister- och masteruppsatser gjorda mellan 2000-2008, vilka alla ur olika perspektiv belyser bibliotek och integrationsfrågor. I resultatet av rapporten framgår att människor med utländsk bakgrund ofta besöker biblioteken och att folkbiblioteken har stor betydande roll i integrationsprocessen, som något f.d. Generalsekreterare Niclas Lindberg påtalar när han inleder rapporten med att tala om bibliotekets viktiga uppdrag;

Biblioteken är viktiga i ett integrationsperspektiv. De är fungerande mötesplatser; i det alltmersegregerade samhället är biblioteket till och med en av få offentliga platser där människor med olika bakgrund kan mötas på ett naturligt sätt. Biblioteket är en plats där nyanlända invandrare kan skaffa sig kunskaper om det svenska samhället. (Ibid. 2008, s. 5)

Det framkom även brister vilket bland annat enligt rapporten kan bero på att biblioteken saknar ett uttalat uppdrag och i sin tur bedömer man inte biblioteket som ett viktigt ”verktyg i arbetet för integration”(Ibid., s. 5). Andra brister som framkom i rapporten handlar om nedläggningar av filialbibliotek, för lite ekonomiska resurser och fortbildning av bibliotekspersonal.

Att biblioteket har en stor betydelse som mötesplats visar även biblioteksforeningens senaste rapport ”Riksrapport 2016 – aktuell utveckling inom det svenska biblioteksväsendet” där det framkommer att aktiviteter ordnade på folkbiblioteken under 2015 har ökat (Svensk biblioteksforening, 2016b, s. 28), även aktiviteter för att

möta nya behov. Under 2015 kom mer än 160 000 asylsökande till Sverige (Migrationsverket, 2015), och under 2016 har antalet asylansökningar 28 939 (Migrationsverket, 2016). Med detta har efterfrågan av lättläst litteratur, språkkurser på svenska och annan aktivitet som bidrar till att nyanlända kan förbättra sin kunskap kring det svenska språket och samhället ökat. Många folkbibliotek har utökat sitt fysiska bestånd av medier anpassade för nyanlända för att möta en allt mer växande efterfrågan. För att främja bibliotekens arbete med nyanlända och asylsökande satsar regeringen 2016 särskilda medel till regional biblioteksverksamhet och folkbibliotek.

2.2 Mångkulturellt folkbibliotek

I antologin *Det mångspråkiga biblioteket* (Atlestam & Myhre 2012) vill man inspirera och lyfta upp frågor som rör bibliotekens arbete och frågor kring integration. Men vad innebär integration och i koppling till en bibliotekskontext? Begreppet är mer än oproblematiserat, vilket José Alberto Diaz påtalar. Integration är en komplex process som det inte enbart går att ge en definition på (Integrationsverket, 2004, s. 21) utan begreppet tolkas helt och hållet utifrån vilket perspektiv det grundar sig i.

En etablerad utgångspunkt i aktuella forskningsbidrag är uppfattningen att integration är en flerdimensionell process. [...] Integration är en samhällsprocess, och samtidigt en process på individnivå. (Integrationsverket, 2004, ss. 23-27)

Integration är med andra ord inte enbart en komplex process, även folkbibliotekets roll och funktion kan ses vara svårdefinierad, helt beroende av vilket perspektiv folkbibliotekets roll studeras utifrån. Atlestam hänvisar till IFLAS mångkulturella biblioteksmanifest där fokus ligger på att varje individ ska kunna ta del av bibliotekets huvuduppgifter som relaterar till information, läs och skrivkunighet, utbildning och kultur (Atlestam, 2012, s. 62). Kärnverksamheten för ett mångkulturellt bibliotek enligt IFLA är att:

- * Utveckla mångkulturella och flerspråkiga samlingar och tjänster, detta inkluderar även de digitala resurserna.
- * Stärka bevarandet av kulturella och språkliga uttryck och kulturarv
- * Utveckla programverksamhet som stödjer delaktighet och medverkande för människor med olika kulturella bakgrunder
- * Främja för att sprida information och göra bibliotekets resurser tillgängliga på alla relevanta språk
- * Ge tillgång till att marknadsförings- och informationsmaterial finns på olika språk och i former som uppmuntrar till att människor med olika kulturella bakgrunder besöker biblioteket (Svenska Unescorådet, 2014, s. 28)

Utifrån den första punkten i IFLAS kärnverksamhet beskriver Atlestam biblioteken som en lyhörd aktör i samhället som ser till att ordna integrationsfrämjande verksamheter till olika användargrupper exempelvis språkcaféer till nyanlända, läsläsning etc. detta förväntas i dagsläget finnas hos biblioteken, samtidigt menar hon att folkbibliotekens unika uppdrag som medieförsörjare kommer i skymundan (Atlestam, 2012, s. 111).

Inköp av mångspråkig media är ett kommunalt ansvar men att skillnaderna i hur inköpen prioriteras är stora beroende av storleken på kommunerna och här skulle ökade resurser från Internationella biblioteket kunna vara till stor nytta (Atlestam, 2012, s. 113). Samtidigt visar ny biblioteksstatistik hämtad från Sveriges officiella biblioteksstatistik 2015 och SCB 2014 att folkbiblioteken anpassar sitt mediebestånd efter användarnas behov (Ranemo, 2016).

2.3 Folkbiblioteken i samverkansprojekt

Samverkansprojekt är något som pågår allt mer mellan olika bibliotek och regioner. På många håll i landet arbetar folkbiblioteken i olika projekt med mål om att främja integration i samverkan med andra bibliotek, studieförbund och andra samhällsaktörer. Jag har valt att nämna några exempel på hur folkbiblioteken kan arbeta med integration i särskilda projekt. Några kandidat- och masteruppsatser har undersökt folkbibliotekens verksamhet utifrån hur de samarbetar med olika samverkansaktörer, bland annat har Lavesson och Nilsson (2014) undersökt folkbibliotekets verksamhet gentemot SFI med fokus på samverkan. I Erling och Jarenäs (2009) masteruppsats gör de en liknande undersökning med folkbibliotek och SFI men med ett användarperspektiv.

På stadsbiblioteket i Malmö startade man hösten 2006 ett utökat projekt med det dåvarande språkbiblioteket på Rosengårdsbiblioteket, vilket då var en satsning med fokus på barns lärande. I det nya projektet, IDA (Information – delaktighet – arbete) fokuserades vuxnas lärande. Man bjöd in deltagare från SFI, grundvux och komvux, där inspirationen till projektet hämtades från London och Göteborg (Agborg, Kristiansson & Skogsblad, 2012, ss. 208-209). Syftet med IDA-projektet var att man ville komplettera vuxenutbildningarna och man bjöd in olika samhällsaktörer såsom polisen, vårdcentral, räddningstjänst och konsumentvägledning. Biblioteket anlät tolkar, ordnade läxhjälp samt språkcaféer och för att öka den digitala delaktigheten startades projektet *Våga klicka!*. Bokprat och boksamtal baserade på lättlästa böcker, bok- och filmsamtal och Berättelser i Centrum var andra aktiviteter som startades under projekttiden. Hela grundidén med projektet var att man skulle fortsätta med arbetet med vuxnas lärande även efter projektiden. Idag finns flertalet av aktiviteterna kvar såsom språkcaféet och läxhjälp men de har även några nya aktiviteter där samarbeten mellan människor som talar svenska och människor som vill lära sig ett nytt språk via *Språkvän*. Nytt för i år är att familjer med uppehållstillstånd har möjlighet att utöka språket genom att träffa svenska familjer på biblioteket (Malmö stad, 2016).

Ett annat integrationsprojekt, finansierat av Länsstyrelsen och Landstinget Västmanland, som Sveriges radio Västmanland (2016) uppmärksammat är Cykelbiblioteket från Hallstahammars bibliotek. I integrationsprojektet har man anställt en cyklande bibliotekarie som fyllt en låda med svenska och utländska böcker vilka lånats ut genom att uppsökande cykla runt i kommunen.

2.4 Bibliotekets styrdokument

Då uppsatsen fokuserar på en minoritetsgrupp som är prioriterad inom biblioteken beskrivs här de styrdokument biblioteken har att förhålla sig till. Folkbiblioteken har tre grundläggande styrdokument som deras arbete med nyanlända grundar sig på; Bibliotekslagen, Unescos folkbiblioteksmanifest samt respektive kommuns biblioteksplan. Här nedan beskrivs kortfattat bibliotekens styrdokuments paragrafer och

punkter. Bibliotekslagen säger att:

5 § Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska ägna särskild uppmärksamhet åt de nationella minoriteterna och personer som har annat modersmål än svenska, bland annat genom att erbjuda litteratur på

1. de nationella minoritetsspråken,
2. andra språk än de nationella minoritetsspråken och svenska, och
3. lättläst svenska.

I folkbiblioteksmanifestets punkt nummer sju poängteras vikten av folkbibliotekets arbete med kulturell mångfald. IFLA/Unesco har även ett särskilt manifest som kompletterar folkbiblioteksmanifestet för mångkulturella bibliotek, vilket kan ses som ett stöd i biblioteks- och informationsservicearbetet och deras funktion som främjare och bevarare av kulturell och språklig mångfald (Svenska Unescorådet, 2014, s. 29). Det som gäller för biblioteksplaner är enligt bibliotekslagen (SFS 2013:801) att varje kommun och landstings biblioteksverksamhet ska baseras på en lokalt framtagen biblioteksplan.

3 Problemformulering

Med hänvisning till informationen i bakgrundsavsnittet kring folkbibliotekets integrationsarbete, IFLAS punkter kring folkbibliotekets kärnverksamhet samt de brister som framkommit ur Svenska biblioteksförningens rapport från 2008, har jag för avsikt att redogöra för vilka uppfattningar som folkbibliotekarier har i sitt arbete med nyanlända. Trots att folkbiblioteken satsar extra resurser på arbetet med nyanlända genom att utöka sitt bestånd av mångspråkslitteratur och lättlästa böcker, översättningsarbeten etc. återstår frågan om hur bibliotekarier som arbetar med flerspråkiga använder sin erfarenhet och kompetens kring arbetet med målgruppen. Jag vill med den här uppsatsen ta reda på hur folkbiblioteken arbetar mot nyanlända i sin dagliga verksamhet, inte utifrån något enskilt projekt. Jag är intresserad av att undersöka bibliotekets verksamheter och praktiska arbete riktat gentemot nyanlända och hur biblioteket ser på rollen som mötesplats för integration. Hur bibliotekarierna arbetar med att informera om bibliotekets tjänster riktade till nyanlända, vad som ingår i dessa tjänster samt hur bibliotekarierna ser på sin kompetens i förhållande till integrationsfrågor och utveckling av folkbibliotekets roll det i demokratiska samhället. Detta kan leda till en diskussion kring folkbibliotekens mångspråksverksamhet för att lyfta fram deras arbete med integrationsfrågor och påvisa hur bibliotekens roll i integrationsprocessen ser ut i dagsläget.

3.1 Syfte

Syftet med min studie är att undersöka hur folkbibliotekarier arbetar med nyanlända och ser på sin roll i integrationsprocessen för att få en djupare förståelse för hur bibliotekarier resonerar kring arbetet med nyanlända.

3.2 Frågeställning

- Hur uppfattar bibliotekarierna biblioteket som en lärandemiljö för nyanlända?
- På vilket sätt upplever bibliotekarier biblioteket som en mötesplats för integration?
- Vilka problem eller svårigheter upplever bibliotekarier i arbetet gentemot nyanlända.
- Vilken roll anser bibliotekarier att folkbiblioteken har i integrationsprocessen?

3.3 Avgränsning

Denna uppsats avgränsas till fem folkbibliotek från olika kommuner och det empiriska materialet utgår ifrån bibliotekspersonalens perspektiv, inte användarnarnas. Uppsatsen är specifikt inriktad på bibliotekarier som arbetar mot nyanlända, mångspråk eller SFI-verksamhet, även om det vore intressant att undersöka utifrån fler perspektiv krävs en avgränsning för att inte undersökningen ska bli för omfattande. Jag har valt att inte göra

någon jämförande undersökning hur folkbibliotekarierna tidigare arbetat mot nyanlända, utan fokuserat på deras upplevelser och hur de arbetar i dagsläget. Uppsatsen berör *inte* universitetsbibliotek, skolbibliotek eller specialbibliotek eftersom det är folkbiblioteken nyanlända oftast kommer i kontakt med först när de kommer till Sverige. Den här studien handlar inte om enskilda projekt i biblioteksverksamheten utan berör frågor om bibliotekariernas dagliga arbete mot nyanlända. Då uppsatsen diskuterar nyanlända vuxna fokuseras inget särskilt på nyanlända barn under 18 år som kommit till Sverige.

4 Litteraturöversikt

I detta kapitel visas en sammanfattning över forskning av folkbibliotekens roll ur ett integrationsperspektiv, där tyngdpunkten ligger på folkbibliotekets roll som mötesplats samt främjare till socialt kapital. Forskningsfältet inom B&I som handlar om folkbibliotekets arbete med integrationsfrågor är relativt outforskat. Jag har funnit forskning baserade utifrån både bibliotekspersonal samt användarnas perspektiv och mestadels av forskningen uppkommer från studentuppsatser. Det finns ett flertal uppsatser på olika nivåer, vilka behandlat ämnen kring folkbibliotekens funktion i nyanländas integrationsprocesser med olika teoretiska och analytiska perspektiv. Jag har valt att främst titta på hur tidigare forskning kring bibliotekens arbete gentemot nyanlända sett ut de senaste åren och då enbart fokusera på fysiska möten, inte hur forskningen ser ut på digitala bibliotekens plattformar.

4.1 Folkbiblioteken som mötesplats

Aabø, Audunson och Vårheim (2010) undersöker folkbibliotekets roll som mötesplatser i ett mångkulturellt samhälle och vilka som är användarna. Högintensiva och lågintensiva mötesplatser är begrepp som har kommit fram genom PLACE-projektet, där det förstnämnda innefattar arenor där människor exponeras för andra med lika värderingar och intressen och lågintensiva handlar om det motsatta. Projektet visar hur biblioteket kan fungera som en mötesplats oavsett etniska, kulturella, sociala och ekonomiska bakgrunder. Författarna kom fram till att det finns två dominerande trender som formar dagens samhälle; digitalisering och mångkulturalism. Behovet av mötesplatser som folkbibliotek ökar som ser till att främja social integration och socialt kapital (Ibid., s. 16).

En annan del i PLACE-projektet är Audunson, Essmat och Aabøs undersökning (2011) där de studerar folkbibliotekets roll utifrån invandrarkvinnors liv. Författarna intervjuade nio invandrarkvinnor från olika länder. Som teori används även här socialt kapital samt teorin "communities of practice" och "legitimate peripheral participation". Resultatet från studien visade att biblioteket är en komplex mötesplats vilken stödde invandrarkvinnornas hjälp till integration i det norska samhället på flera olika sätt (Audunson et. al. s. 227). Särskilt i början av kvinnornas integrationsprocess användes biblioteket i större omfattning och ansågs som en väldigt viktig plats. Studien visade även att biblioteket ansågs bidra till socialt kapital och främja integration (Ibid., s. 225). Det gemensamma för Audunson et al. (2011) och Aabø et als. (2010) forskning är att de belyser folkbiblioteken ur perspektiv av att vara en lågintensiv mötesplats, vilket innebär att biblioteket kan vara en mötesplats där människor träffar andra som inte har samma värderingar och intressen.

I Anna Sälgs (2009) masteruppsats undersöks folkbibliotek utifrån begreppet som socialt rum i två mindre kommuner, med utgångspunkt av bl. a. Jim McGuiguans två teorier av kulturpolitiska diskurser samt Dorte Skot-Hansens teori om folkbibliotek i relation till civilsamhället. Trots att studien inte berör integrationsfrågor är den relevant att nämna i min studie då den berör olika mötesplatsbegrepp. Sälgs studie visade att det fanns åtta framträdande aspekter på begreppet socialt rum varav fyra av dessa var tydligast. De mest framträdande perspektiven visade sig vara biblioteket som "tredjestället", rum för inkludering, lågintensiva mötesplatsen samt även rum för lärande och lokalt biblioteksarbete (Sälg, 2009, s. 63).

4.2 Folkbiblioteket som främjare av socialt kapital

Här presenteras folkbibliotekens integrationsarbete med perspektiv på hur biblioteken som mötesplats kan skapa socialt kapital och förtroende mellan samhällsmedborgarna. Forskning kring ämnet är relevant för min studie då begreppet socialt kapital kan utgå ifrån biblioteken som mötesplats, vilket är en central frågeställning i min uppsats.

Johnson (2012) har i sin studie undersökt hur folkbibliotek kan skapa socialt kapital genom intervjuer av 15 bibliotekarier på tre olika bibliotek i Amerika. Johnson tittade på hur deras sociala interaktioner mellan bibliotekarier och användare kan se ut och hur de uppstår. Johnson menar att det inte finns mycket forskat kring sociala interaktioner samt socialt kapital i bibliotek och informationsvetenskapliga kontexter (Johnson, 2012, s. 53). Socialt kapital är något som uppstår i relationen mellan människor och utifrån de intervjuer som gjordes identifierades socialt kapital på två plan, ett som gynnar samhället och ett annat för individer (Ibid., s. 56). Det innebär att båda plan hör ihop och överlappar varandra. De grundtankar som uppkom från undersökningen utifrån dataanalysen kopplad till begreppet socialt kapital handlade om att personalen kan vara ett socialt och känslomässigt stöd genom att lära känna sina användare. Biblioteket kan ses som en arena för att etablera relationer och bygga tillit mellan personal och besökare, samt en säker plats att gå till och där användarna får hjälp med resursanvändning (Ibid., ss. 56-60). Liknande resultat visar Griffis och Johnsons (2014) där de identifierat fyra roller som utmärker landsbygdsbibliotek. Utöver att biblioteken ses som en plats för integration för nyanlända, symbol för en lokal identitet eller mötesplats menar författarna även att biblioteken verkar som socialt och informativt centrum, där informationssökande kan bidra till ökad social interaktion och där vice versa kan leda till utbyte av information (Griffit & Johnson, 2014, ss. 102-103).

För att undersöka människors tillit till bibliotek, är teorin socialt kapital ett användbart verktyg vilket även Andreas Vårheim (2014) använt i sin forskning. Vårheim undersöker hur folkbibliotek i Norge bidrar till uppkomsten av socialt kapital bland flyktingar som deltar i biblioteksverksamheten särskilt inriktad mot målgruppen. Författaren menar att mer forskning kring ämnet behövs och då från fler länder och bibliotek, vilket är syftet till hans studie. Vårheims studie baseras på intervjuer av två bibliotekarier och åtta studenter som är involverade i biblioteksverksamheter som exempelvis biblioteksvisningar, läxhjälp, läsecirkel för kvinnor etc. Studien kom fram till att biblioteket uppfattades enligt nästan alla studenter som en institution man kan lita på och att det var en säker plats men att de även kände mer tillit till andra biblioteksbesökare än främlingar i allmänhet. Ur bibliotekariernas perspektiv uppfattade de att studenterna litade på allting som var norskt sedan studenterna kom till landet (Vårheim, 2014, ss. 65-66). Med dessa resultat som bakgrund menar Vårheim att:

The trust created towards the library institution and other library users can be a starting point for creating generalized trust outside of the library. (Vårheim, 2014, s. 66)

Judith Miller (2014) genomför en jämförande studie av folkbibliotek i Edinburgh och Köpenhamn för att se om biblioteken som mötesplats samt med deras aktiviteter främjar socialt kapital. Millers undersökning kom fram till ett antal olika sätt för biblioteken att skapa socialt kapital genom att anordna möten mellan människor och integrerande aktiviteter på biblioteket som mötesplats, skapa relationer mellan både bibliotekspersonal, användare och samhällsgrupper (Miller, 2014, ss. 323-324).

4.3 Folkbibliotekets roll i integrationsprocessen

Andréasson och Ferstl (2015) undersökte i en masteruppsats, ur ett nyinstitutionellt perspektiv, tre skånska folkbiblioteks arbete med nyanlända. Ett nyinstitutionellt perspektiv undersöker hur organisationer förändras över tid utifrån givna ramar (Andréasson & Ferstl, 2015, s. 23). Författarnas syfte var att undersöka relationen mellan samhällsförändring och folkbibliotekens demokratiska roll under ett specifikt tidsintervall. Författarna identifierade fyra faktorer som spelade stor roll i bibliotekens arbete med nyanlända. Dessa faktorer handlade om tid, kompetenser, prioriteringar och styrning (Ibid., ss. 64-65). De identifierade även olika uppfattningar kring folkbibliotekets demokratiska uppdrag i relation till folkbibliotekets arbete med nyanlända där den första ”innefattade informanterna och dokumenten som använder det demokratiska uppdraget för att legitimera arbetet mot underprivilegierade grupper och nyanlända” (Ibid., s. 64) och den andra handlade om informanterna vilka önskade ett förtydligande av formuleringen av det demokratiska uppdraget, där det hänvisades till de prioriterade grupperna.

I Ericsson och Nordemans (2011) masteruppsats var syftet att undersöka hur bibliotekspersonal och bibliotekschefer såg på bibliotekets roll i integrationsprocessen och samtidigt jämföra hur uppfattningen kan skilja sig åt mellan biblioteksverksamma och politiker (Ericsson & Nordeman, 2011, s. 30). Författarnas teoretiska ansats bygger på Andersson och Skot-Hansens modell över bibliotekets fyra roller; kulturellt-, kunskaps-, informations- och socialt centrum samt Diaz teori om integrationsprocessen. I studiens resultat framkommer det att utifrån det lokala biblioteket, är det inte relevant att diskutera invandrarbegreppet. Bibliotekets fyra roller har stor betydelse för integration samt att biblioteket utifrån Diaz integrationsmodell kan kopplas till social integration, kommunikativ integration och personlig integration (Ibid., s. 100).

Utifrån en nationell B&I kontext har Hansson (2011) med uppdrag av Svensk biblioteksförning forskat kring nationella minoriteter i Sverige. Syftet med projektet var att få en bild av hur bibliotek arbetar mot de svenska minoritetsgrupperna; romani, samer, judar, tornedalingar och sverigefinnar där fokus låg på medier, kulturella aktiviteter och samarbeten (Hansson, 2011, s. 408). Det empiriska materialet bestod av enkäter som delades ut till landets alla kommunbibliotek, varav 181 av dessa genomfördes. Trots att forskningsartikeln inte behandlar folkbibliotekets arbete mot nyanlända, utan svenska minoritetsgrupper, är den relevant att framföra då den berör samma problematik som folkbiblioteken har att arbeta kring oavsett användargrupp. Studien visar att utbudet av litteratur på andra språk än svenska på respektive bibliotek var baserat på av användargruppens minoritet. Kulturella aktiviteter var någonting som biblioteken i liten utsträckning prioriterade och vad avser samverkan mellan bibliotek och andra aktörer fanns en medvetenhet kring detta och att eventuell samverkan inte nödvändigtvis behöver utgå från biblioteken (Ibid., ss. 210-212).

5 Teoretiska utgångspunkter

För att se vilka framträdande aktiviteter som biblioteken tillhandahåller särskilt riktade mot nyanlända, samt lyfta fram bibliotekariernas arbete med nyanlända i integrationsprocessen har jag för den här uppsatsen valt att använda det teoretiska ramverket ”The four spaces”. De danska forskarna Henrik Jochumsen, Casper Hvenegaard Rasmussen & Dorte Skot-Hansens (2014), tar sin utgångspunkt i fyra övergripande mål tillsammans med fyra platser för de nordiska folkbibliotekens verksamheter. Modellen kan enligt författarna användas som ett verktyg för att utveckla biblioteket samt nyttjas som ett ramverk för diskussion kring bibliotekens roll (Jochumsen, Hvenegaard Rasmussen & Skot-Hansen, 2014 s. 586). För den här analysen kommer jag titta på hur bibliotekarierna beskriver sitt arbete med nyanlända och sedan se hur empirin kan placeras i de fyra platserna; inspirationsplatsen, lärandeplatsen, mötesplatsen och skapandeplatsen. Teorin kan bistå med att tydliggöra och diskutera bibliotekariernas funktion i integrationsarbetet.

5.1 The four spaces

Bakgrunden till modellen uppstod under mitten av 1990-talet då den snabba utvecklingen av internet gjorde att folkbibliotekens roll ifrågasattes, rädslan blev att användarna skulle nyttja det digitala biblioteket istället för det fysiska. En dåvarande dansk modell från 1994 som Andersson & Skot-Hansen utvecklade reflekterade över den pågående debatten kring det lokala bibliotekets roll som rör specifika sektorer i samhället; kulturellt centrum, kunskapscentrum, socialt centrum och informationscentrum (Jochumsen et al. s. 588). Modellen vidareutvecklades och presenterades första gången i en dansk rapport 2010 av Jochumsen, Hvenegaard Rasmussen & Skot-Hansen med syfte att ytterligare specificera folkbibliotekets roll i samhället. Författarna menar att bibliotekets huvudsakliga roll kretsar kring målen:

- experience (upplevelse/erfarenhet),
- involvement (engagemang/delaktighet),
- empowerment (egenmakt)
- innovation (nytänkande)

De två förstnämnda målen innefattar individuella utvecklingsmöjligheter, upplevelser och hens sökande efter mening i ett komplext samhälle. Empowerment, handlar om att försöka stärka utvecklingen av individen. Den svenska översättningen av empowerment kan vara ordet egenmakt ”för att förtydliga att styrkan finns i de egna resurserna” (Elmeroth & Häge, 2016, s. 112). Innovation/nytänkande har att göra med hur man hittar svar på praktiska problem eller utvecklar nya koncept eller metoder (Jochumsen et. al. s. 589).

Men dessa fyra mål kan inte enbart ses som analyserbara individuellt utan påverkas även av de olika överlappande ”spaces”, platserna; inspirationsplatsen (inspiration space), lärandeplatsen (learning space), mötesplatsen (meeting space) och skapandeplatsen (performative space), se bild 1 sid 14. Platserna bör heller inte ses enbart utifrån fysiska ”rum” utan även som möjligheter att kunna utveckla det

digitala ”biblioteksrummet”. Huvudsyftet med de fyra platserna är att förena dem i bibliotekets verksamhet, service, program och val av samarbetsaktörer (Jochumsen et. al. 2010 s. 590). Fortsättningsvis hänvisar jag till de svenska översättningen till målen och platserna förutom empowerment eftersom det engelska ordet enligt mig, visar på ett positivare begrepp och ger en mer stärkande beskrivning för individen, snarare än egenmakt.

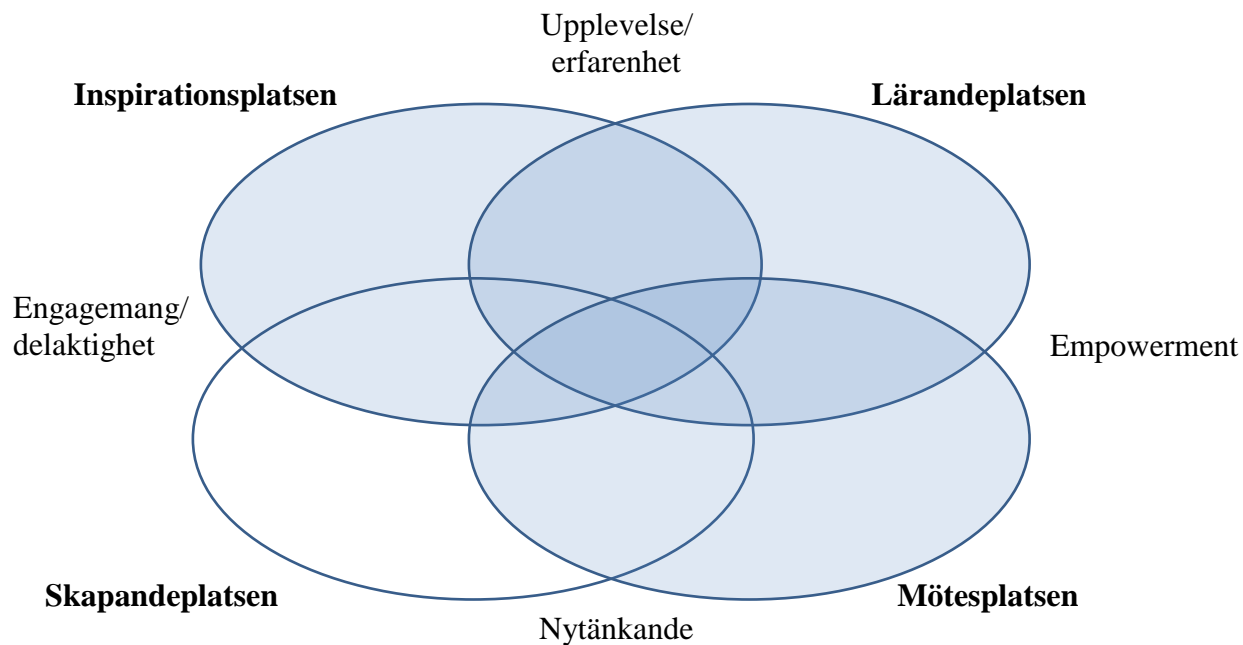


Bild 1. Egen illustration baserad på Jochumsen, Hvenegaard Rasmussen & Skot-Hansens "The four spaces"-modell (Jochumsen et. al. 2010. s. 589). Det blåmarkerade innefattar vardagsrumsbegreppet vilket framförs i analysen på sid 28.

5.2 Inspirationsplatsen

Inspirationsplatsen (den känslomässiga platsen) handlar om användarnas erfarenheter och kan konkretiseras genom sagoberättande eller andra konstnärliga uttryck inom det fysiska och digitala biblioteksrummet. På den här platsen ska användarna vilja gå utanför sina vanliga familjära val, dvs. hitta nya vägar. Författarna menar vidare att det finns andra aktörer på marknaden som också har liknade upplevelseplatser såsom exempelvis bokhandlare där man kan fika, läsa och umgås och biblioteken behöver erbjuda någonting som lockar till sig användarna i vårt samhälle. I den här platsen kan biblioteket ta hänsyn till målen nytänkande och upplevelse (Jochumsen et. al. 2010. ss. 590-591).

5.3 Lärandeplatsen

Folkbiblioteken är en unik plats där alla, barn som vuxen, kan kompetensutvecklas och upptäcka världen med hjälp av den fria tillgången till information och kunskap (Jochumsen et. al. 2010. s. 591). Folkbildning och lärande är en naturlig del av vad biblioteken erbjuder och det kan ske via litteratur, lek, språkcafé, bokcirkel och andra aktiviteter. Styrkan med lärandet på biblioteket är att det är en ”informal environment” (Ibid., s. 591) vilket gör att bibliotek kan fokusera på användarnas egna erfarenheter samt att de tillhandahåller studieplatser, gratis wifi-uppkoppling, publika datorer etc. Under lärandeplatsen tillgodoses målen upplevelse och empowerment.

5.4 Mötesplatsen

Biblioteket beskrivs som en publik mötesplats där människor kan träffas och där man kan möta andra med lika eller olika intressen och värderingar som en själv. Detta kan kopplas till Audunsons et al. (2011) begrepp om lågintensiva och högintensiva mötesplatser. Där de lågintensiva platserna innefattar arenor där vi möter människor med andra intressen och värderingar än våra egna medan de högintensiva mötesplatserna snarare skapar gränser och skillnader. Förutom att kunna möta besökare med andra värderingar, kan mötesplatsen skapa spontana möten vid bibliotekens olika avdelningar, caféet eller liknande. Biblioteket kan även bidra till mer organiserade möten där förutbestämda samtal äger rum och diskuteras, exempelvis genom de återkommande aktiviteter som ordnas på biblioteket. Mötesplatsen behöver inte enbart handla om de fysiska möten som sker på biblioteket utan innefattar även de digitala möten via de digitala forum som biblioteket tillhandahåller. Mötesplatsen stöder främst målen empowerment och engagemang (Jochumsen et. al. s. 592).

5.5 Skapandeplatsen

Tillsammans med andra besökare kan man i skapandeplatsen inspireras att producera nya konstnärliga uttryck i mötet med konst, kultur och workshops som biblioteket tillhandahåller (Jochumsen et. al. s. 593). Skapandeplatsen kan även ses som en plattform där användarnas egna arbeten eller produkter visas upp, exempelvis genom utställningar. Skapandeplatsen stöder främst målen engagemang och nytänkande.

6 Metod

Under detta avsnitt följer en beskrivning av de analysmetoder som är valda för uppsatsen samt urval av respondenter, etiska principer, följande tillvägagångssätt, genomförande, analys. Avsnittet avslutas med att motivera varför jag gjort mina val.

6.1 Intervjumetod - Den kvalitativa forskningsintervjun

Den datainsamlingmetod jag valt för min studie är kvalitativ forskningsintervju. Enligt Steinar Kvale och Svend Brinkmann är en användbar teknik när man vill undersöka hur människor uppfattar sin värld och detta gör man med hjälp av samtalet (Kvale & Brinkmann, 2009, ss. 15-18). Huvudsyftet med kvalitativ forskningsintervju är att få en detaljerad bild av intervjupersonens livsvärld och den arbetar i motsats till kvantitativ metod med ord (Kvale & Brinkmann, 2009, ss. 45-46).

Eftersom målet är att beskriva intervjupersonens livsvärld, i denna uppsats bibliotekarier och deras uppfattning av deras arbete med nyanlända, krävs öppna frågor för att få så utförliga och analyserbara svar som möjligt. En kvalitativ intervju kan liknas vid ett samtal och kan kallas för halvstrukturerad då den är en blandning av ett öppet vardagssamtal och ett strikt frågeformulär. Under kvalitativa intervjuer produceras kunskap socialt i ett samspel mellan intervjupersonen och intervjuaren (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 98). En stor betydelse till vad som produceras baseras på intervjuarens förförståelse för ämnet vilket underlättar för att kunna ställa följdfrågor och följa upp intervjupersonens svar. Styrkan med att använda sig av en kvalitativ metod är just själva samtalet, att genom intervjun kunna ta del av intervjupersonens detaljerade beskrivning av personens livssituation (Ibid., s. 291). Detta gör att jag anser att den kvalitativa forskningsmetoden är mest lämpad för min studie.

6.2 Genomförande

Under detta avsnitt ges en beskrivning av hur genomförandet för planeringen av intervjuerna och själva intervjuerna tagit vid. En intervjuundersökning följer enligt Kvale och Brinkmann (2009) sju steg; tematisering av intervjuprojekt, planering, själva intervjun, utskrift, analys verifiering och rapportering (Ibid., s. 36). Men enligt Rennstam och Wästerfors (2015, s. 29) börjar analysen redan under själva intervjun. De sju stegen tillämpades för den här uppsatsen och jag förberedde mig inför intervjun genom att ta fasta på tidigare erfarenheter kring arbetet mot nyanlända, läsa in mig på om tidigare forskning samt om intervjutekniker. Intervjuarbetet påbörjades med att jag skrev en intervjuguide, vilken utformades utifrån uppsatsens syfte och frågeställningar. Intervjuguiden innehåller några få frågor som är korta, lättförståeliga och utan akademiska termer i enlighet med Esaiasson et. al. (2012, s. 264). Enligt Kvale och Brinkmann (2009, s. 148) används en intervjuguide som ett manus, vilken kan strukturera ett intervjuförlopp och innehålla en översikt över de ämnen som är tänkta att ingå i studien. Min intervjuguide innehöll åtta övergripande temafrågor, vilka var tänkta att ha som grund under intervjun och för att inte komma bort från ämnet i samtalen.

När intervjuguiden var färdig kontaktades intervjupersoner per telefon på respektive bibliotek där jag önskade tala med den bibliotekspersonal som arbetade mer specifikt mot nyanlända. Jag blev hänvisad till bibliotekspersonal som passade in för mitt syfte och därefter bokades intervjutid in. Respondenterna blev innan intervjun informerade om syftet med uppsatsen, att intervjun var helt frivillig samt att personliga data förblir konfidentiella (Kvale & Brinkmann, 2009, ss. 87-88). Intervjuerna skedde på respektive bibliotek med några dagars mellanrum under oktober 2016 och tog ungefär 20-40 minuter att genomföra. Intervjuerna spelades in och intervju rapporten transkriberades samma dag som intervjuerna ägde rum för att på bästa sätt komma ihåg samtalet och minska eventuella missförstånd. Allt intervjumaterial transkriberades förutom i de fall intervjusamtalet avvek från ämnet och inte var relevant för min studie.

6.3 Urval

Som urval har jag valt att göra kvalitativa intervjuer på folkbibliotek i Sverige kring hur dessa arbetar kring integration och då av fem bibliotekarier som arbetar mer inriktat mot vuxna nyanlända, mot SFI-verksamhet (Svenska för invandrare) eller liknande. På folkbibliotek arbetar bibliotekarier mot många olika målgrupper och alla kommer i kontakt med nyanlända men eftersom bibliotekarier som arbetar särskilt med målgruppen, i denna uppsats nyanlända, är de särskilt relevanta att intervjua då de besitter kompetens och erfarenheter kring arbetet med mångspråkslitteratur och arbete med flerspråkiga användare. Antalet intervju personer jag valt bedömer jag tillräckligt utifrån syfte men har förståelse om att det vid ett högre antal intervju personer skulle kunna gett uppsatsen ytterligare tolkningar. Bibliotekspersonalen jag kontaktade arbetar på fem olika bibliotek från olika kommuner.

6.4 Etiska överväganden

Kvale och Brinkmann menar att ”en intervjuundersökning är ett moraliskt företag” (2009, s. 77). Vad de menar är att det under en intervju kan uppstå en rad etiska problem vilket gör att det vid kvalitativa intervju metoder gäller att känna till de särskilda etiska regler vilka bör beaktas under hela intervju förberedelsen. Som forskare behövs ett reflekterande etiskt förhållningssätt och man bör genom hela intervju processen ha i åtanke att intervju personerna har rätt till sin egen integritet och värdighet (Trost, 2005, s.103). Enligt Vetenskapsrådet (2002, s. 6) finns det fyra etiska riktlinjer, eller huvudkrav som forskaren behöver förhålla sig till och dessa är; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Nedan presenteras de fyra huvudkraven kortfattat samt hur dessa tillämpats.

Informationskravet

Forskaren ska informera om syftet med intervjun samt tala om vilka regler som gäller i samband med projektet för intervju personerna redan innan intervjun äger rum. Detta har jag tagit fasta på och när jag ringde till respondenterna klargjorde jag mitt syfte med uppsatsen. I redogörelsen över syftet med uppsatsen talade jag om att det transkriberade materialet från kommande intervju enbart kommer kopplas till min kandidat uppsats och inte visas för utomstående. Enligt Kvale kan informerat samtycke innebära en komplex process eftersom forskaren måste välja ut hur mycket av informationen som ska delges och när (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 87) vilket annars skulle kunna resultera i en styrning av intervju personen till en viss riktning och då mindre analyserande svar.

Samtyckeskravet

Innan intervjun meddelades respondenterna om vikten av samtycke, dvs. intervjupersonen har rätt att själv bestämma över sin medverkan (Vetenskapsrådet, 2002, s. 9) samt att när som helst avbryta intervjun.

Konfidentialitetskravet

I uppsatsen utelämnas namn på intervjupersoner samt vilka folkbibliotek och kommuner intervjuerna skett. Intervjupersonerna har fått fingerade namn för att förbli anonyma.

Nyttjandekravet

Allt insamlat material från och om intervjupersonerna får endast användas i forskningsändamål (Ibid., s. 14) och inte delges till tredje part, vilket jag meddelat respondenterna om innan intervjun ägde rum. Materialet som framkommit är till för min skull och för denna undersökning.

6.5 Analysmetoder

Att analysera kvalitativt material innebär att det bör sorteras, vilket i min studie har gjorts och skett i flera steg. Analysmetoden för denna uppsatsen är baserad på Kvale och Brinkmanns (2009, ss. 217-222) teori om meningskoncentrering. Jag har valt att utifrån det transkriberade materialet funnit återkommande kategorier eller teman genom att intervjutexterna minskats ner till kortare formuleringar, som slutligen bildat kategorier. Anledningen till koncentrering och kodning av kvalitativa intervjutexter är betydelsen av struktur och överblick. Analysarbetet genom meningskoncentrering skedde i fyra steg. Jag började med en genomläsning av hela intervjun för att få en helhet, för att sedan fastställa ”meningsenheter” i texten. Därefter formulerades teman utifrån intervjupersonernas perspektiv tolkade av mig och slutligen sammanfattades intervjuens centrala teman i en deskriptiv utsaga.

Analysarbete innebär att man kategoriserar sitt empiriska material men Rennstam och Wästerfors talar om metodpluralism, vilket innebär kombinerad av metoder. De påtalar särskilt två saker om metodpluralism; det första innebär att analytikern bör försöka finna kategorier ur sitt material som inte direkt utgår från givna uppdelningar. Den andra bygger på det förstnämnda och ges förutsättningar för att bringa ny kunskap (Rennstam & Wästerfors, 2015, ss. 98-101). När transkriberingen var färdig lästes allt emprimaterial ett flertal gånger för att finna återkommande kategorier i likhet med Kvale och Brinkmanns analysmetod om meningskoncentrering, samt utifrån Rennstam & Wästerfors definition om metodpluralism för att i största möjliga mån se utanför intervjuguidens frågeställningar. Utifrån meningskoncentreringens fyra olika steg formulerades fem kategorier som var återkommande huvudteman från emprimaterialet vilka presenteras under avsnitt *Resultat*.

Till min analys användes Jochumsen, Hvenegaard & Skot-Hansens The four space-modell om bibliotekens fyra platser; mötesplatsen, lärandeplatsen, inspirationsplatsen samt skapandeplatsen. När The four spaces- modellen tillämpades på mitt empirimaterial läste jag först igenom vad respondenterna talat om. Därefter identifierades de mest relevanta delarna, sorterades ut och placerades in i respektive av de fyra platserna för att resoneras kring.

7 Resultat

Detta avsnitt inleds med en kort presentation av respondenterna från respektive bibliotek och kommun, därefter beskrivs analysens fem kategorier baserade utifrån meningskoncentrering som analysmetod, vilka är återkommande utifrån det empiriska materialet. Avsnittet avslutas med resultatet av empirin tillämpat i hänvisning av valda teori "The four spaces". De fem kategorier som uppkom från min analys var;

- *Bibliotekariernas syn på biblioteket som mötesplats
- *Bibliotekets stöd i integrationsprocessen
- *Samverkan
- *Respondenternas syn på medieförsörjning
- *Bibliotekarierna och integrerande aktiviteter

7.1 Beskrivning av respondenterna, kommunerna och folkbiblioteken

I presentationen av biblioteken framkommer enbart de tjänster som respektive bibliotek tillhandahåller som är relevant för min studie, dvs. tjänster särskilt inriktade mot människor med annat modersmål än svenska och biblioteksvisningar för SFI-grupper och liknande, vilket är arbetsuppgifter som samtliga fem respondenter i huvudsak arbetar kring. Respondenterna har fått könsneutrala namn för att upprätthålla anonymitet. I kommunerna bor det mellan 4400-25000 invånare, vilket innebär att bibliotekarierna arbetar i relativt små kommuner. Samtliga bibliotek har information om biblioteket samt låneregler på andra språk än svenska på webben. Några av dem har hänvisningar till en mängd länkar till andra aktörer som informerar om Sverige och svenska språket. Samtliga bibliotek använder sig av Facebook som informationskanal, antingen i egen regi eller i anslutning till kommunens Facebooksida.

Alex arbetar på ett bibliotek där fem personer sammanlagt arbetar, en chef, tre bibliotekarier och en assistent. *Alex* har hand om inköp av mångspråklitteratur, är konsumentvägledare och har god kontakt med lärarna på SFI-utbildningarna i kommunen. Biblioteket har i dagsläget inget språkcafé, men är något som respondenten önskar bedriva i framtiden.

Robin arbetar särskilt med ungdom och vuxenstuderande, inköp av mångspråklitteratur och har hand om SFI-visningar på biblioteket. Det arbetar elva i personalstyrkan sammanlagt varav en chef, sex bibliotekarier och resterande fyra biblioteksassistenter. Biblioteket anordnar läxhjälp för vuxenstuderande och har språkcafé i samarbete med ett studieförbund. Biblioteket ska starta ett projekt från och med hösten 2016 som heter IT-guide, där ungdomar med annat modersmål än svenska hjälper äldre med IT-frågor.

Sam har hand om SFI-grupper och biblioteksvisningar samt inköp av medier på andra språk än svenska. Biblioteket arbetar mycket med att information på bibliotekets hemsida och sociala medier ska finnas tillgänglig på många olika språk. På biblioteket arbetar en bibliotekschef, fyra bibliotekarier och tre assistenter. En av de anställda talar arabiska och biblioteket har nyligen blivit ett medborgarkontor dit besökare kan komma för att kopiera, skanna och få hjälp med att komma i kontakt med olika myndigheter, förvaltningar etc.

I den fjärde kommunen arbetar åtta personer i biblioteksverksamheten, en chef, tre bibliotekarier, tre assistenter och en kulturpedagog. Här arbetar *Kim* och då främst riktat mot vuxenverksamheten med inköp och fjärrlån samt programverksamheten men har även hand om SFI-grupper.

På det femte biblioteket arbetar *Charlie* som har hand om nyanlända grupper som kommer till biblioteket, en del inköp av mångspråkslitteratur och lättläst litteratur. Det arbetar sex personer i biblioteksverksamheten, särskilda aktiviteter som i dagsläget anordnas i bibliotekslokalen är språkcafé och sy- och stickcafé.

7.2 Bibliotekariernas syn på biblioteket som mötesplats

Samtliga respondenter arbetar med människor som har annat modersmål än svenska, där en stor del av arbetet handlar om bibliotekariernas utåtriktade arbete gentemot målgruppen. När bibliotekarierna fick beskriva sitt arbete med nyanlända gav respondenterna uttryck av att det första mötet med nyanlända handlar väldigt mycket om bemötandet och inte enbart om mötet mellan personal och användare utan även mellan olika användare. Som nyanländ skaffar man sitt första lånekort antingen när man kommer till biblioteket via SFI eller när man kommer ensam. En av bibliotekarierna påpekar vikten av att användarna ska känna sig sedda genom att välkomna dem med ett vänligt leende och att man uppmärksammar dem, visar dem att det finns böcker på ”deras språk”.

Biblioteket upplevs enligt respondenterna vara ett av de första ställen många nyanlända söker sig till utöver andra institutioner och myndigheter, där människor kan träffas mer avslappnat, lugnt och kravlöst. Detta indikerar även Audunsons, Essmat & Aabø (2011, s. 225) då de visar att biblioteket är, särskilt i början av nyanländas tid i det nya landet extra viktigt och används mer flitigt, något som sedan minskar efter tid då de nyanlända etablerat sig. Respondenten *Kim* upplever att bemötandet är väldigt viktigt för att skapa god kontakt med dem från början och säger att; ”Från att de kommer hit och knappt kan ett ord svenska och sen några år senare läser de högskolelitteratur. Jag tycker det är jättefascinerande!”. *Alex* är inne på samma sak och menar att de i deras arbete får ganska nära kontakt med de nyanlända och menar att det många gånger är tack vare SFI som de får den första kontakten och lär känna dem. Bibliotekariernas sociala roll sker inte enbart genom bemötandet mellan personal och besökare. Respondenten *Robin* poängterar vikten av att man som bibliotekarie försöker se besökarens individuella behov eftersom man inte vet vilka de är när man möter dem. *Robin* uttrycker samtidigt att bibliotekslokalen har en viktig roll, hur den ser ut, om den är lättillgänglig och tillmötesgående. Just detta med tillgänglighet i lokalen upplever *Alex* kan vara ett problem, hen menar att eftersom det finns så många olika böcker som kämpar med att få exponeras är det svårt att lyfta fram mångspråkslitteratur i bibliotekslokalen och understryker vikten av att bibliotekarierna snabbt fångar upp användarna för att visa dem rätt.

Hur respondenterna resonerar kring arbetet med de nyanlända uttrycks relativt lika, de berättar att de försöker göra sitt yttersta för att nyanlända ska få en så positiv erfarenhet som möjligt av deras besök på biblioteket. Under intervjuerna framkom att bibliotekarierna upplevde bemötandet ha en viktig roll för att kunna fånga upp och uppmärksamma nyanländas individuella behov, vilket kan bidra till nya möten mellan användare, ökad språkutveckling och lärande. Detta var något som *Charlie* uttryckte då

de genom bemötandet mellan användarna och bibliotekspersonalen uppmärksammade att det fanns ett intresse för att sy. Detta resulterade i att de införskaffade två symaskiner och startade ett sy- och stickcafé där användarna tillsammans med bibliotekspersonalen gavs möjlighet till språkutveckling genom lära sig sy och sticka. I intervjuerna framkom även att den dagliga kontakten är en av de viktigaste delarna i bibliotekariernas integrationsarbete. Även språkkompetenser har enligt respondenterna en betydande roll, något som de upplever att det råder brist på. Robin uttrycker att deras arbete till en stor del handlar om att göra sig förstådda i bemötandet med nyanlända. En svårighet i bemötandet mellan personal och nyanländ beskriver flera av respondenterna handlar om språket, innan de nyanlända har lärt sig så mycket svenska att de kan bli förstådda och inte heller kan engelska. Uppfattningar kring hur bibliotekarierna försöker lösa eventuella problem med språkförbistringar är att respondenterna oavsett språkkunskaper försöker göra sig förstådda antingen med hjälp av Google translate, fråga en kollega eller att använda sig av gester. Det förstnämnda är inte alltid ett användbart verktyg eftersom vissa språk inte finns med, exempelvis tigrinja, vilket gör att det blir extra viktigt att försöka arbeta med bemötandet och att bibliotekarierna försöker se till att de nyanlända hjälper varandra.

Bibliotekarierna som deltog i denna intervjustudie uttrycker betydelsen av att bemöta människor med annat modersmål än svenska, de är en prioriterad grupp. Respondenterna beskriver att de möts av många olika grupper som besöker biblioteket, från olika kulturer och i olika åldrar. Robin uttrycker att biblioteket som mötesplats inte enbart handlar om ett rum för möten mellan användarna i slutna grupper utan även är en plats för kulturella möten ”Dit alla är välkomna även de som kan flytande svenska för det är så nyttigt att få höra någon prata svenska. Men det är svårt också, vi svenskar är inte de lättaste människor när det gäller att träffa andra kulturer”. Fler av bibliotekarierna talar om biblioteket som mötesplats eller träffpunkt, men det begrepp som oftast talades kring var biblioteket som vardagsrum och då med definitionen av att likna den öppna, offentliga, prestationslösa platsen;

Biblioteket är ju inte den tysta platsen längre. De sitter ju skönare här än på flyktingförläggningen, det är mysigare här. Jag tror att de känner att det här är deras vardagsrum. (Charlie)

Charlie som har besökt flyktingförläggningar upplever att biblioteket kan ses som en lugnare och mysigare plats, trots att biblioteket inte längre är den tysta platsen som förr men där de nyanlända kommer bort från deras trånga, högljudda tillfälliga hem. Förutom att biblioteket kan vara ett av de första ställen dit nyanlända kommer, påtalar Alex att ”De har ju inte så bra studieplatser där de bor, det finns inte tillräckligt bra lugna platser. Så de kommer gärna hit”. Andréasson och Ferstl menar i sin masteruppsats att bibliotekets funktion som mötesplats innebär en plats där nyanlända kan känna trygghet, kan möta olika människor och kulturer och samtidigt lära sig om samhället (2016, s. 43) vilket är resonemang i likhet av vad Robin berör och säger att:

Biblioteket är ju suveränt på det sättet att, det är ju ett av de få ställen dit man kan gå och sätta sig utan att behöva betala för sig. På café måste man betala för en fika eller betala inträde beroende på vart man ska men hit får man bara komma och vara. Om man så kommer hit för studier eller bara har tid att fördriva eller för nöje. Alla är välkomna. Vi har grupprum och internet och wifi och också en del i integrationsprocessen för alla har ju inte datorer hemma eller internet. Det märker vi ju att det är många nyanlända som använder våra datorer mest och wifi:n. Det blir nästan som ett vardagsrum. (Robin)

Respondenterna uttrycker att de upplever en ökad förfrågan på att hjälpa nyanlända med att söka information om samhället, fylla i ansökningar och andra liknande uppgifter som handlar om biblioteksanknutna frågor men även sådant som inte behöver vara relaterat till biblioteksfrågor. Detta kan kopplas till att användarna söker kontakt med bibliotekspersonalen och som genererar i ett möte. Kim beskrev sina tankar kring biblioteket som mötesplats i likhet med Robin och berättar att hen upplever att de nyanlända besöker biblioteket för att dels träffa personal från SFI, eller för att möta vänner och att de använder biblioteket ganska direkt efter att de har börjat på SFI.

Respondenterna Kim, Robin och Sam uttryckte deras uppfattningar även kring biblioteket som mötesplats där bibliotekspersonal inte har särskilt stor inblandning, där nyanlända kommer för att träffa människor de känner spontant, genom planerade möten, för att låna dator eller för att få koder till wifi. Aktiviteter som biblioteken i min studie anordnar är flera, bland annat beskriver respondenterna en ökning av efterfrågan av lärandeaktiviteter såsom Språkcaféer, Sy- och stickcaféer och liknande dit många nyanlända kommer med likasinnade för att träffas gemensamt.

Men det är här man träffas, folk använder biblioteket som mötesplats. Om man känner någon som brukar gå hit och det tar inte lång tid innan man kommer och skaffa lånekort. Och så verkar det ju spridas också, man märker det på Fct-hyllan att någon har pratat om ”den här boken. (Kim)

Majoriteten uttrycker att de upplever att många kommer just för att träffa bekanta, särskilt i de mer lärande aktiviteter som tillhandahålls. ”Biblioteket är ju liksom samlingsplatsen för många” säger Charlie som håller i språkcafé och sy- och stickcafé och betonar att biblioteket som mötesplats för olika aktiviteter är välbesökt. Kim är inne på samma resonemang och beskriver att de upplever att nyanlända besöker biblioteket för att träffa två kvinnor som tidigare varit kopplade till språkcaféet, eller att de går in och kollar om det är någon de känner som sitter på biblioteket. Denna uppfattning visar enligt min tolkning indikation till att nyanlända anser att biblioteket är en trygg plats, dit man kan gå och möta likasinnade eller tvärtom. Vilket kan liknas vid Aabø, Audunson & Vårheims resonemang om högintensiva mötesplatser där människor möter vänner, kollegor eller andra med lika intressen och värderingar som man själv på biblioteket.

I min studie berättade respondenterna att de dagligen har stor efterfrågan på de publika internetdatorerna och koder till det trådlösa nätverket, men ur ett mötesplatsperspektiv menar de att det är svårt att veta hur nyanlända använder sig av de digitala nätverk som biblioteken tillhandahåller.

Jag ser ju på dem som gillar på Facebook och de som delar att det finns en del med arabiska namn alltså [...] det är svårt att mäta, men jag tycker att Facebook är en väldigt bra kanal. (Sam)

Resultatet utifrån empirin visar även att majoriteten av respondenterna upplever att biblioteket som mötesplats skulle kunna nyttjas ytterligare av användarna men att det råder vissa önskemål kring detta för att det skulle kunna bli en verklighet. Biblioteken har sina ramar att förhålla sig till, vilket handlar om personalantal, öppet-timmar och språkkompetenser.

Det är ju verkligen viktigt när man tänker på biblioteket som mötesplats, man vill ju kunna vara någonstans på förmiddagarna och även på kvällarna efter klockan sju eller efter klockan fem. (Alex)

7.3 Bibliotekets stöd i integrationsprocessen

Samtliga respondenter uttryckte att en stor del av deras arbete mot användarna handlar om att ge besökarna stöd i integrationsprocessen och god service. Gemensamt för respondenterna var att de beskrev upplevelser av att nyanlända i stor utsträckning efterfrågar hjälp med mycket av det som rör de mer praktiska arbetsuppgifter för bibliotekarierna. Detta kan handla om att hjälpa användarna att kopiera och skanna in papper, tolka och fylla i myndighetspapper, läxhjälp och liknade och samtidigt vägleda och hänvisa besökarna vidare vid frågor som *inte* rör biblioteksfrågor. Dessa arbetsuppgifter är enligt respondenterna inte enbart riktade till nyanlända utan är tjänster som alla användare nyttjar, däremot poängterar de att de får mer efterfrågan av dessa tjänster av nyanlända.

Sam som arbetar på ett bibliotek som officiellt är ett medborgarkontor menar att de arbetar i princip på samma sätt som innan men upplever att bibliotekarierna i och med att arbetsuppgifterna finns dokumenterade officiellt, fått ett mer erkännande utåt sätt då användarna vet mer konkret vad de kan få hjälp med. Detta var något som de andra bibliotekarierna även påtalade, att biblioteket redan nu sågs som ett slags medborgarkontor, särskilt då de arbetar på mindre orter. En av anledningarna till detta uttrycker Robin kan bero på att:

Det är en del av samhällsutvecklingen, det kan vara försäkringskassan, skatteverket, alla försvinner ju från mindre orter och det finns ingenstans dit de kan vända sig och prata med någon utan att man ska kolla på webben. (Robin)

Vidare uttrycker Robin att de samtidigt känner att de inte kan hjälpa de nyanlända i den utsträckning som de efterfrågar, särskilt när det handlar om att fylla i vissa blanketter och liknade. Bibliotekarierna vill inte stå ansvariga utfall det skulle bli någonting fel. Charlie som på sitt bibliotek kan få väldigt stora grupper som kommer samtidigt, berättar att de kan se att efterfrågan att få hjälp med diverse praktiska saker har ökat, som att få hjälp med nya läxor och stöd med språket, fylla i papper till myndigheter, betala räkningar och liknande. Eftersom de har gratis surf är det många som kommer och frågar om inloggning till wifi:n men det är inte alla som är vana med datorer, mobiltelefoner och surfplattor eller vet hur man hanterar internet, något som bibliotekarierna hjälper dem med.

Många har ju svårt att ladda ner saker, skriva ut saker och vet inte riktigt hur banken fungerar och hur man gör när man bokar en biljett till SJ, det har vi fått göra jättemånga gånger. Så det är ju en lärandeplats – verkligen! (Charlie)

En service som alla bibliotek tillhandahåller är information om biblioteket, e-medier, lättläst litteratur och länkar till andra viktiga webbsidor vilket finns på respektive biblioteks webbsida. Här gav respondenterna uttryck av att det är viktigt att det finns bra information tillgänglig på webben samtidigt som det ibland inte är helt enkelt att förmedla detta till nyanlända. Sam, som har hand om information på andra språk än svenska på bibliotekets hemsida, brukar visa deras särskilt inriktade webbsida för nyanlända när SFI-grupperna besöker biblioteket och menar att det beror på hur långt besökarna kommit i undervisningen och hur intresserade de verkar av hemsidan. Liknande resonemang för Robin kring deras upplevelser om hur de når ut med deras digitala tjänster ”Där tror jag inte att vi når många. Det går ju inte att kolla, men det kan vara för svårt för dem. Om vi säger hemsidan till exempel, den tror jag är för svår”.

En annan del av bibliotekariernas arbete i integrationsprocessen upplevde respondenterna handla om informationsförmedling av bibliotekens egna material och aktiviteter vilket bland annat handlar om översättningsarbeten av broschyrer, affischer och liknade. I praktiken finns en liten variation mellan hur mycket respektive bibliotek har utav varje, mycket upplever respondenterna kan bero på om det finns någon i personalstyrkan som kan tala andra språk än svenska, engelska och finska, om de fått hjälp med översättning internt eller skickat iväg till tolkcentral. På Robins bibliotek finns liksom de andra biblioteken, information om biblioteket och dess tjänster både på webben och i fysiska trycksaker men säger att:

Jag skulle vilja att man förenklade information. Vi har ju fått lite broschyrer översatta till andra språk men jag tänker att man skulle kunna jobba mer med bilder istället för text.
(Robin)

Detta verkar vara en syn som fler bibliotekarier delar, att informationen ibland inte riktigt når fram och att de upplever en slags otillräcklighet då personalen inte i den utsträckning de själva önskar kan språket oavsett det muntliga eller skriftliga. Samtidigt anser de att det mest effektiva sättet att försöka nå ut till målgruppen är genom det fysiska mötet och informera muntligt direkt till användarna eller via samverkansaktörerna. Ett av biblioteken har i dagsläget en arabisktalande biblioteksassistent som hjälper dem med översättningsarbeten vilket de anser är till stor hjälp men vissa språk menar Sam är svårare att få översatta, som exempelvis somaliska som de nyligen har fått översatta i broschyrer och påtalar vikten av att inte bara ha broschyrer och liknade enbart på svenska och engelska för att man ska kunna inkludera på olika språk. Alex säger att det inte enbart handlar om språket på affischerna som gör att det är svårare att nå ut, det är oftast bara när de har riktade aktiviteter som de kontakter SFI istället för att försöka bjuda in även dem till deras övriga programverksamhet.

7.4 Samarbeten

Alla respondenter gav uttryck om vikten av att samarbeta inom biblioteksverksamheten, dels inom personalstyrkan och andra bibliotek men även med externa aktörer. Utöver samarbeten bibliotekspersonal sinsemellan, är de största aktörerna för samverkan inom mångspråkig verksamhet med SFI-lärarna, olika studieförbund, Svenska kyrkan och Röda korset men även med vissa privatpersoner med språkkunskaper. Omfattningen av samverkan mellan biblioteken och de utomstående aktörerna skiljer sig åt men det gemensamma för samtliga är att de arbetar en hel del med att informera SFI-grupper och studieförbund om biblioteksverksamheten under biblioteksvisningar. Några arbetar även uppsökande vilket innebär att de åker direkt ut till samverkansaktörerna och HVB-hemmen i kommunen och informerar om biblioteket. Styrkan med att ingå samarbete med utomstående aktörer menar Sam är en tillgång eftersom biblioteken och aktörerna får inblick i varandras verksamheter och kan hjälpas åt att nå fler människor och sprida information lättare via fler kanaler istället för att informera via dagstidningar och annonser som oftast kostar pengar. Även Kim ger uttryck för att samverkan med externa aktörer är något som bibliotekarierna skulle kunna utveckla ytterligare då de annars inte skulle kunna erbjuda aktiviteter till målgruppen som efterfrågas och påtalar också fördelen av att utbyta erfarenheter och kompetenser. Genom samarbete med ABF startade biblioteket där Charlie arbetar, ett språkcafé dit det kom så stora grupper och med stor variation på språkkunskaper i svenska att de var tvungna att ordna fler klasser.

Språkcaféet var inte till en början placerat i bibliotekets lokaler men det kom så stora grupper till kommunen att det ordnades fler språkcaféer utöver biblioteket, även hos Svenska kyrkan och Röda korset. Det här uttryckte Charlie var en utmaning som resulterade i att biblioteket utvecklade deras mångspråksverksamhet till att ordna med ett sy- och stickcafé där de även utvecklade samarbete med arabisktalande privatpersoner, vilket kan ses som en styrka genom att biblioteken kan erbjuda fler språkkompetenser. Några av biblioteken har sagoläsning på olika språk, där de fått hjälp av privatpersoner med språkkunskaper. På biblioteket där Sam arbetar har de en språklärare som själv är invandrare som läser på arabiska, samt två till som läser på tigrinja.

En problematik kring samarbeten mellan aktörerna upplever Robin kan handla om svårigheterna att få aktiviteten att passa in tidsmässigt så att alla ansvariga verksamheter kan delta. De har Språkcafé förlagd på biblioteket som studieförbundet är med på, men där Robin själv inte kan delta i eftersom den är förlagd utanför arbetstiden. Kim berättar om att de förra hösten hade en bokcirkel med lättlästa böcker men att det antagligen krockade med SFI:n då ingen kom på aktiviteten och de har inte startat någon ny, men har en förhoppning att den kommer efter årsskiftet. Något som gemensamt framgick under intervjuerna var att respondenterna hade tankar om att utveckla och öka samarbetet mellan biblioteken och de olika samarbetsaktörerna.

7.5 Bibliotekarierna och integrerande aktiviteter

På den första frågan under intervjun, där respondenterna ombads berätta om deras arbete med nyanlända uttryckte de att integrerande aktiviteter för vuxna var något som kom lite i skymundan. Uppfattningen generellt kring integrerande aktiviteter är att det, trots att biblioteken har många nyanlända besökare, är svårt att nå ut och få målgruppen att komma till aktiviteter som de tillhandahåller. När biblioteken anordnar program eller integrerande aktiviteter upplever respondenterna att det inte är helt enkelt att marknadsföra sig gentemot målgruppen i och med bland annat språkförbistringar som kan ske mellan personal och användare. Robin beskriver att de, för att nå ut till nyanlända och bjuda in dem till aktiviteter som riktas till målgruppen, annonserar via affischer som sätts upp på respektive bibliotek och som skickas till olika samverkansgrupper, eller marknadsförs direkt via mun-till-mun och genom att visa nyanlända på plats. Någon särskild mångspråksverksamhet för vuxna ansåg respondenterna att de inte har i dagsläget, enbart enstaka program hos några av biblioteken. Däremot fanns det fler verksamheter riktat för barn såsom sagoläsning på annat språk än svenska och enstaka musik eller teaterföreställning med fokus på musik och mimik. När det har varit sagoläsning på olika språk har biblioteken fått tag på språkresurser utanför bibliotekens personalstyrka. Några respondenter nämnde att de tidigare haft sagoläsning på arabiska, tigrinja och somaliska, då direkt riktat till barnfamiljer eller förskolor. Kim menar att sagoläsningen inte enbart varit riktat till barn då de har förhoppning att det även genererat i att de vuxna kommer med sina barn och besöker biblioteket.

Analysen visar att mångspråksverksamheten är någonting som majoriteten av respondenterna vill utveckla och arbeta mer med. Sam reflekterar övergripande kring mångspråksverksamheten och önskar mer generellt ”Att man hade mer aktiviteter... att man kunde nå ut mer till målgruppen”. Detta var ett resonemang vilket flera av de intervjuade bibliotekarierna uttryckte, de gav uppfattningar om att det var något problematiskt att anordna programverksamhet riktat till nyanlända eftersom det saknas

språkkompetenser bland personalen på de vanligaste språken som arabiska, utom på ett av biblioteken. De uttryckte även svårigheter att hålla i vissa aktiviteter där det krävs flerspråkighet. ”Bibliotekarierna är lite rädda för att plocka in det som de inte riktigt känner sig bekväma med...” säger Alex och påtalar att biblioteken inte så ofta tar in människor utifrån som kan hålla i programverksamhet. Sam beskriver att de har tankar på att göra någonting mer för målgruppen och då i form av musikprogram med något annat språk än svenska, men uttrycker i likhet med Kim att det är svårt att ordna programverksamhet som inte enbart handlar om föreläsningar.

När respondenterna fick frågan om hur de ser på biblioteket som en lärande plats beskrev samtliga att biblioteket har ur folkbildningssynpunkt, ett uppdrag att uppmärksamma nyanlända, vilka är en prioriterad målgrupp. Bibliotekarierna uppfattar det som att de nyanlända huvudsakligen kommer till biblioteket för språkinläringen. Utifrån det perspektivet upplever Alex att de mest kommer för att låna böcker och då särskilt språkkurslitteratur. För att kunna lyfta fram och låna ut mer lättlästa skönlitterära böcker för att stimulera till språkutveckling uttrycker Alex funderingar kring att de skulle hålla i fler enklare bokprat med utgångspunkt från lättläst litteratur och påpekar att det inte ska handla om särskilda bokcirkel. Kim liksom Charlie beskrev tanken med att lyfta fram skönlitteraturen i lättläst form, vilket var något som de tidigare provat genom en lättläst bokcirkel dock kom det inga deltagare. För att återuppta en ny bokcirkel, uttrycker Kim vidare en förhoppning av att ingå i samarbete med SFI-lärarna för att kunna nå ut till fler deltagare.

7.6 Respondenternas syn på medieförsörjning

Vikten av att biblioteken ska kunna tillhandahålla ett mångsidigt utbud av mångspråkig litteratur, Fct-litteratur (svenska som andraspråklitteratur) och lättläst skönlitteratur framkom som en tydlig bild av respondenterna. Detta är någonting som de arbetat väldigt mycket med eftersom de under en längre period haft stor efterfrågan och hårt tryck på dessa medier av nyanlända. Även i IFLAs mångkulturella biblioteksmanifest påpekas utvecklingen av bibliotekens mångkulturella och flerspråkiga samlingar och tjänster (Svenska Unescorådet, 2014, s. 28). Medieförsörjningen av mångspråklitteratur är en av bibliotekariernas huvuduppgifter påtalar Alex. Och i dagsläget är det enklare att köpa in mångspråklitteratur än det varit tidigare, men den är dyr i inköp och tar tid att få när den beställts. Kim resonerar på samma sätt och tycker även att bristen på språkkompetenser kan påverka inköp och förmedlande av information av mångspråklitteratur ”när man inte har någon som pratar det språket på biblioteket, är det ju svårt att hålla ett vettigt bestånd”.

Många av de nyanlända som kommer till biblioteken kommer dit via SFI men vissa besöker även biblioteket på egen hand. När de nyanlända kommer i grupper med ledare får de ibland uppdrag att låna en viss sorts litteratur, både skön- och facklitteratur. Ibland får biblioteken in inköpsförslag och då efterfrågas oftast körkortsböcker på olika språk enligt Kim och Alex. Respondenterna har under det senaste året köpt in böcker på många olika språk riktade till vuxna och ibland i ett flertal exemplar av varje. Biblioteken har sökt extra pengar för att kunna satsa mer på inköp av språkkurser i svenska, lättlästa böcker samt skönlitterära böcker på olika språk, men bland respondenterna upplevs det ibland särskilt svårt att få tag på mångspråklitteratur i den omfattning som efterfrågas:

Och så brukar vi som sagt visa våra nya böcker som vi har köpt in och så efterfrågas ofta böcker som är på både svenska och arabiska i samma bok. Det finns knappt inte. Utan då går vi på barnsidan, där finns det. Och likadant på somaliska, och lite på tigrinja. (Kim)

I mångspråksböckerna på barnavdelningarna finns ofta parallelltext, med utländskt språk och svenska i samma bok vilket bibliotekarierna ofta visar upp och som efterfrågas. Att enbart tillhandahålla ett gediget utbud och köpa in egna böcker kan innebära svårigheter enligt respondenterna. Man behöver ha ett eget basbestånd på de grundläggande språken men när det har varit sådan enorm efterfrågan på mångspråkslitteratur har det varit svårt att få in tillräckligt, ”Man kan ju inte fjärrlåna allt liksom, för att det finns inte inne på andra bibliotek heller”, säger Alex. För att biblioteken ska kunna tillhandahålla ett någorlunda uppdaterat bestånd, har de depositioner från IB (Internationella biblioteket) och från länsbiblioteket. Kim påtalar vikten av att nå de nyanlända som inte besöker biblioteket och berättar att de har depositioner på HVB-hemmen med lättlästa böcker för både barn och vuxna.

8 The four spaces

I detta avsnitt presenteras resultaten av intervjuerna som har analyserats utifrån Jochumsen, Hvenegaard & Skot-Hansens ”The four space”-modell, där den empiriska undersökningen diskuteras utifrån biblioteken som inspirationsplats, läroplats, mötesplats och skapandeplats. Förutom det valda teoretiska ramverket diskuteras resultaten i förhållande till tidigare forskning som presenterades i *Litteraturöversikten*. De kvalitativa intervjuerna bestod av fem respondenter vilka alla arbetar särskilt mot nyanlända eller SFI-verksamhet på biblioteken. Utifrån resultatet av intervjumaterialet har jag analyserat och resonerat kring empirin och applicerat i det teoretiska ramverket. Modellen har för min studie varit betydelsefull på flera olika sätt, dels har teorin lyft fram vilka framträdande funktioner bibliotekarierna har i integrationsprocessen och samtidigt framförs min tolkning av hur dessa platser kan ingå i deras vardagliga arbete.

8.1 Biblioteket som vardagsrum

”The four spaces” bör enligt författarna inte ses som konkreta fysiska rum utan visa mer på vilka möjligheter både den fysiska och digitala verksamheten kan ha. Då de fyra platserna överlappar varandra har jag valt att placera inspirationsplatsen, mötesplatsen samt lärandeplatsen definierade under *Biblioteket som vardagsrum*. Utifrån empirin framkommer att bibliotekariernas huvudsakliga arbetsuppgifter i integrationsprocessen fokuserar på bemötandet/mötet, medieförsörjning/medieförmedling samt att hjälpa användarna med praktiska saker. Dessa tre arbetsuppgifter ingår samtliga i vardagsrumsbegreppet och detta innebär att definitionen inte kategoriseras till enbart en plats i ”The four space”-modellen utan diskuteras under fler av teorins olika platser. Aabø, Audunson & Vårheim beskriver folkbiblioteken som en institution vilka besöks av ett stort antal invandrare och folkbiblioteket speglar den kulturella mångfalden i samhället. Folkbiblioteken kan verka som en mötesplats för minoritets- och majoritetskulturer där nyanlända ges åtkomst till information som kan vara användbara i etableringsprocessen (Aabø et. al. 2011, s. 220). I likhet med Aabø, Audunson & Vårheims (2010) och Sälgs (2009) forskning har i denna studie identifierats olika perspektiv på mötesplatser. Ett återkommande resonemang enligt respondenterna handlade om biblioteket som vardagsrum och innefattar olika sätt att se på biblioteket som mötesplats.

8.1.1 Vardagsrummet som en mötesplats

I biblioteket som vardagsrum inkluderas i huvudsak den dagliga kontakten mellan bibliotekspersonalen och användarna, besökarna sinsemellan samt mellan besökare och litteraturen. Detta styrks av Jochumsen, Hvenegaard & Skot-Hansens forskning där de säger att:

[...]more than ever we need to know who we are, that we open up in relation to other people and to society as a whole, that we believe in our own strength and value, and that we are able to relate to - and ourselves initiate - change.
(Jochumsen et. al. 2012, s. 588)

Med detta menar författarna dock att det inte enbart gäller biblioteksanvändarna utan för hela biblioteket som institution och talar om biblioteket med hänvisning med slagord som ”from collection to connection”. (Ibid.). Vilket även här kan härleda till teorier om

att biblioteket kan vara både en hög- och lågintensiv mötesplats. Eftersom mötesplatsen innefattar både det fysiska och det digitala i "biblioteksrummet" innebär det att biblioteket som mötesplats bygger på aktivt deltagande från användarna. Att biblioteket kan ses som "a third place" (Jochumsen et. al. 2012, s. 592: Miller, 2014, s. 324: Aabø et. al. 2010, s. 18: Sälg, 2009) är en bild som respondenterna ger när de talar om biblioteket som mötesplats. Mötesplatsbegreppet innefattar främst det fysiska biblioteket enligt respondenterna. Biblioteket är samlingsplatsen i kommunerna, det finns inte många liknade aktörer som biblioteket har att konkurrera med. Samtliga respondenter som deltog gav uttryck av att biblioteket som mötesplats har en viktig funktion i integrationsprocessen, som mötesplats för informationsförmedling, som en öppen samhällsinstitution samt ur ett lärandeperspektiv. Biblioteket beskrevs av respondenterna som en samlingsplats och verkar likt ett vardagsrum där alla är välkomna. En reflektion utifrån intervjuerna är att biblioteket både kan vara en hög- och lågintensiv mötesplats. Människor kan möta andra med skilda värderingar och intressen som en själv genom de spontana möten som sker på biblioteket, samtidigt som man kan möta likasinnade via avtalade möten, på språkcaféer, sy- och stickcirkel eller annan aktivitet. Majoriteten av respondenterna ger uttryck av att de har en positiv bild av biblioteket som mötesplats. Användarna kan mötas i olika rum inne i biblioteket och upplevs inte alltid ha behov av att möta bibliotekspersonal men där själva rummet som träffpunkt finns tillgängligt.

En av anledningarna till att bibliotekarierna uttrycker mötesplatsbegreppet som självklart kan bero på att biblioteken är belägna i mindre kommuner där användarna kommer i kontakt med personalen och övriga på ett personligare sätt. Detta kan inge trygghet för de nyanlända. Audunson et. al. (2011, s. 220) talar om att biblioteket kan bygga broar mellan minoritetskulturer och majoritetskulturer, vilket under mötesplatsen kan kopplas till Jochumsen, Hvenegaard Rasmussen & Skot-Hansens huvudmål empowerment och engagemang. Bibliotekarierna kan bidra till att främja nyanländas empowerment genom att aktivt stötta målgruppen, att det finns litteratur på deras språk alternativt finns att beställa. Empowerment bidrar även bibliotekarierna till genom att se nyanlända som individer, inte som en homogen grupp. Detta kan ses i likhet med Atlestams resonemang där hon talar om individuell frihet vilket menas med att biblioteken behöver se till deras användare utifrån den enskilda individen, inte utifrån att biblioteksbesökaren är representant för någon social, kulturell eller etnisk grupp (Atlestam, 2012, s. 66). Engagemang kan bibliotekspersonalen bidra med genom att bjuda in nyanlända till olika aktiviteter. Det kan generera i att nyanlända finner svar på praktiska problem (Jochumsen et al. 2012), varav i denna studie kan innebära att man lär sig ett nytt språk eller kan ta del av hur ett samhälle fungerar.

Aabø, Audunson & Vårheim talar om *metameeting* som en del av mötesplats där det fysiska mötet inte är det primära. Det är en plats dit användarna kommer för att söka information om det lokala samhället, organisationer eller aktiviteter (Aabø et. al. 2010, s. 22). Bibliotekarierna hjälper de nyanlända dels till att hitta de fysiska och digitala mediet de söker som är direkt biblioteksanknutet men de vägleder även människor till att hitta information, handleda dem till andra institutioner, företag och organisationer. Att respondenterna hjälper användarna och vägleder dem kan kopplas till en del av definitionen av biblioteket som vardagsrum och genererar i *metameeting* mellan personal och användare.

Bibliotekets sociala roll har betydelse för integration konstaterar Andréasson & Ferstl (2015, s. 99) där gränsen mellan innanförskap och utanförskap kan minska. Empirin visar dock att den sociala rollen mestadels handlar om mötet mellan bibliotekspersonal

och nyanländ eller de möten som sker i aktiviteterna för målgruppen. Detta sker inte mellan nyanlända och andra svenskar i den omfattning som respondenterna skulle önska. Vårheim (2014, s. 65) visade att fler män än kvinnor använde sig av internet, läste och umgicks, medan kvinnor besökte biblioteket oftare med barnen för att gå på aktiviteter som sagoläsning. Vad avser respondenternas uppfattning om vad användarna gör när de kommer till biblioteket och hur bibliotekarierna kan hjälpa dem, uttryckte flertalet respondenter att majoriteten besökte biblioteket för att på något sätt lära sig svenska, oavsett manliga eller kvinnliga besökare.

Förutom att beskriva biblioteket som en mötesplats talar även Robin om att bibliotekslokalen har en viktig roll i hur den ser ut och att den är lättillgänglig och tillmötesgående. Johnson beskriver betydelsen av biblioteken som fysisk plats för användarna och talar om "library as a place" och menar att det fysiska biblioteket kan skapa trygghet hos individen. Vidare menar Johnson att vid attraktiva och funktionella utrymmen kan besökarna inspireras att engagera sig mer i samhället och skapa fler samarbeten mellan grupper (Johnson, 2012, ss. 59-60). Begreppet "library as a place" skulle även kunna innefatta de möten som sker genom det digitala mötet, via chattar, bloggar och andra sociala medier (Jochumsen et. al. 2012, s. 592). Aabø, Audunson & Vårheim (2010, s. 22) fann i sin studie virtuella möten som ett perspektiv på mötesplatser som kan finnas på biblioteken. I detta empiriska material finns en motsättning kring de digitala möten som kan ske på biblioteket. I resultatet framkom att respondenterna antar att det sker virtuella möten men de kan inte med säkerhet veta vad användarna gör. Respondenten Sam nämnde att det är enbart på sociala medier som Facebook bibliotekarierna kan se att användarna "träffas" när de gillar ett inlägg, kommenterar eller ställer frågor direkt till personalen.

8.1.2 Vardagsrummet som en inspirationsplats

De huvudmål som uppnås under inspirationsplatsen är nytänkande och upplevelse, vilket gör att även mångkulturell programverksamhet och exponering av mångspråklitteratur är viktiga under den här kategorin. Biblioteket som mötesplats bygger på aktivt deltagande från användarna. Detta yttrar sig i materialet genom bibliotekariernas beskrivningar om hur nyanlända uppsöker biblioteket i grupper med ledare eller då de besöker biblioteket på egen hand och då som oftast till särskilda aktiviteter. Det aktiva deltagandet kan ske i mångkulturell programverksamhet som språkcaféer, bokcirklar och litteraturförmedling. Dessa räknas in i inspirationsplatsen eftersom de kan fungera inspirerande för nyanlända till att lära sig svenska, träffa andra och bli delaktiga i aktiviteter som anordnas på biblioteket.

I intervjumaterialet kan man ana att resonemanget kring biblioteket som inspirationsplats gick isär mellan respondenterna. När frågan om hur biblioteket kan verka som en plats för inspiration visade intervjumaterialet att bibliotekarierna inte upplevde att det var något de funderade särskilt mycket på. En av respondenterna uppfattar att det handlar om att de nyanlända ska känna sig välkomna och bli vänligt bemötta för att kunna bli inspirerade till att vilja besöka biblioteket. En annan respondent menade trots att de har programverksamhet riktad till målgruppen finns det mycket kvar att arbeta med för att inspirera.

Eftersom det arbetar mestadels annan personal i språkcaféerna vet respondenterna inte exakt vad som sker under språkcaféträffarna vilket innebär att dem inte kan vara delaktiga eller styra det som sker. Jochumsen et. al. (2012) säger när de talar om inspirationsplatsen eller den känslomässiga platsen, att den ska kunna hjälpa besökaren

att gå utanför sina ordinarie tankemönster. På biblioteket där Charlie arbetar sker språkcaféträffarna inte enbart inomhus, de går även ut på promenader för att inspirera till att utveckla språket. Inspirationen kan i sin tur leda till att biblioteket upplevs som en trygg plats och även generera i ökad social tillit till andra människor som inte är på biblioteket. Detta stämmer överens med Vårheim (2014) och Millers (2014) forskning som visade att informella möten mellan användare och personal och andra användare kan bidra till socialt kapital. Trots att respondenterna upplever att biblioteken har fått ökat antal nyanlända besökare önskar de samtidigt arbeta mer uppsökande vilket några av bibliotekarierna tagit fasta på. För att kunna locka till sig nya användare som inte annars skulle besöka biblioteket arbetar några av bibliotekarierna med uppsökande verksamhet där de åker ut till HVB-hem eller besöker SFI för att berätta om biblioteksverksamheten och dess tjänster.

Inspirationsplatsen är en plats för meningsfulla upplevelser (Jochumsen et al. 2012, s. 590) vilket kan kopplas till bibliotekariernas kompetenser och erfarenheter kring att förmedla litteratur till målgruppen, något som de mer eller mindre arbetar med dagligen. Att inspirera människor till språkutveckling med hjälp av bokcirklar med lättläst litteratur är något samtliga respondenter önskar påbörja eller arbeta mer med. På Kims bibliotek där de tidigare haft en bokcirkel med lättlästa böcker, var det biblioteket själva som höll i aktiviteten men de har i åtanke att starta en ny bokcirkel i samarbete med SFI-lärarna för att locka fler deltagare.

Exponering av mångspråklitteratur var en annan aspekt som respondenterna önskade utveckla. De ökade inköpen av mångspråklitteratur bör exponeras och inte försvinna in i hyllorna samt tydliggöras på ett bättre sätt så att nyanlända lättare hittar det de söker och även för att kunna inspirera till läsfrämjande. Skyltning av litteratur kan kopplas till Jochumsen, Hvenegaard & Skot-Hansens (2012) syn på begreppen nytänkande och upplevelse då användarna kan erfara en förändring i bibliotekslokalen och bli exponerad för någonting annat än vad man är van med och som i förlängningen kan leda till nyfikenhet och fortsatt språklig utveckling.

I Vårheims forskning verkar bibliotekarierna samtidigt som lärare i den särskilda biblioteksverksamheten för nyanlända. Vårheim (2014, s. 64) menar att bibliotekarierna kan för att anpassa sitt bestånd utbyta information om nyanlända innan de besöker biblioteket för biblioteksvisningar. I relation till min studie arbetar respondenterna på liknande sätt, dock inte genom att de själva agerar som lärare utan att de har kontakt med SFI-lärarna och kan utifrån dessa få information om de nyanlända, kulturell bakgrund, ålder och deras utbildningsnivå. Vilket enligt Vårheim kan generera i att planeringen inför bibliotekens tjänster kan anpassas till aktuell verksamhet (Ibid., s. 64).

8.1.3 Vardagsrummet som en lärandeplats

I vardagsrumsbegreppet innefattas även biblioteket som läroplats. Enligt Jochumsen et al. (2012, s. 592) handlar lärandeplatsen särskilt om ungas lärande, men enligt min tolkning innefattas här även vuxnas lärande. Under det senaste decenniet har biblioteken satsat på att vara en plats för lärande och ”Lärande på biblioteket är alltid ett erbjudande” menar Jochumsen, Hvenegaard & Skot-Hansen (2012, s. 591). Oavsett om bibliotekarierna hänvisar till skön- eller facklitteratur kan man under denna kategori tala om lärande. De intervjuade respondenterna framhöll alla att de ser biblioteket som en lärandeplats. Samtliga respondenter arbetar aktivt med lärande genom att erbjuda litteratur, biblioteksvisningar, språkcafé, läxhjälp m.m. och i bibliotekslokalen finns studieplatser i form av datorplatser och särskilda studierum för användarna. Robin

hänvisar till bibliotekslagen på frågan om biblioteket som lärandeplats, och menar att lärandet är en del av bibliotekets uppdrag och att folkbiblioteket arbetar med folkbildning. Men hen berättar samtidigt att ”de som läser på universitet och högskolor, de vänder sig inte i första hand hit. Men det vi gör när man talar om nyanlända, är att vi hjälper dem att bistå med medier för att lära sig svenska”.

Robin ser att det är en stor variation mellan användarna som besöker biblioteket, det kan komma allt från analfabeter till de som har universitetsutbildning från sitt hemland och upplever att de träffar på de med utbildning oftare. Detta gör att bibliotekarierna måste försöka se till nyanländas individuella behov ur ett lärandeperspektiv, vilket de gör genom det dagliga mötet med användarna. Charlie beskrev att de arbetar med både teoretisk inläring via skön- och facklitteratur samt praktiskt genom samtalet för de nyanländas inläring, beroende på hur långt besökarna har kommit med svenska språket. Nyanlända kan lära sig det svenska språket med hjälp av svenska som andraspråkslitteratur, lexikon och lättläst skönlitteratur men även via språkkurser som biblioteket eller annan aktör anordnar i bibliotekslokalerna. Samtliga respondenter uttrycker biblioteket som en viktig arena för lärande, en plats nyanlända uppsöker för att förbättra sin svenska. Enligt Hansson (2011, s. 413) är det vanligaste sättet att möta behoven hos minoritetsgrupper att tillhandahålla litteratur på användarnas olika språk. Vilket empirin visar är en prioriterad arbetsuppgift, att köpa in litteratur på de språk som speglar de samhällsgrupper i respektive kommun, något som även poängteras i bibliotekslagen (SFS 2013:801).

Exempel på hur nyanlända kan ta till sig ett nytt språk är via bibliotekets böcker och aktiviteter såsom språkcaféer, bokcirklar eller sy- och stickcirkel eller liknade där de kan möta människor som talar svenska. När Alex nämner biblioteket som lärandeplats berättar hen att; ”Framförallt när man ser på lärande så är det att de kommer hit för att lära sig svenska”. Detta resonemang var något som samtliga respondenter beskrev, och detta innefattar inte enbart lärande som uppkommer från de fysiska böckerna eller sociala möten utan även de digitala nätverken. Ur lärandeperspektiv inkluderas inte enbart fysisk media på biblioteket utan även den fria tillgången på information (Jochumsen et. al. 2012, s. 591), något respondenterna informerar målgruppen om, oftast redan vid första mötet när de besöker biblioteket. När respondenterna resonerat kring biblioteket som lärandeplats har de flesta talat om det fysiska biblioteket. Det som sker på bibliotekets digitala plattformar som exempelvis hemsida eller sociala medier, är ur lärandesynpunkt inte möjligt att klargöra.

Andréasson & Ferstl skriver i sin masteruppsats att biblioteket som mötesplats kan bidra till lärande samt vara en väg in i samhället (2015, s. 44). Vidare talar de om att mötesplatsbegreppet härleder till den bokliga diskursen men menar vidare att mötesplatsfunktionen är i en pågående förändring i och med att bibliotekarier lägger mer fokus på aktiviteter och mindre inriktat på medier. Empirin för denna uppsats pekar i motsats till Andréasson & Ferstl på att respondenterna fokuserar mer på inköp av medier utifrån ett lärande perspektiv än på aktiviteter. En anledning till detta kan bero på efterfrågan av medier är större.

I likhet med Johnson (2012) visar empirin att flertalet av respondenterna ofta upplever att de får hjälpa nyanlända med saker som går utanför deras egentliga arbetsuppgifter. Trots att några av bibliotekarierna beskrev en fruktan över att göra fel visar resultatet samtidigt att de ändå upplever att deras hjälp ger ett positivt resultat av stödet i integrationsprocessen. Vardagsrummet och mötesplatsen är ett ställe där användarna

känner sig trygga, vilket gör att de vågar fråga och som kan främja lärandet. När människor i allmänhet visar tillit, menar Vårheim (2014, s. 66) är det en indikation på ett väl fungerande samhälle i integrationsprocessen mellan samhällsgrupper.

8.2 Biblioteket som skapandeplats

Under denna kategori kan nyanlända tillsammans med andra besökare inspireras att producera nya konstnärliga uttryck, vilket kan ske i mötet med konst och kultur i form av utställningar eller annan programverksamhet som tillhandahålls på biblioteket. Jochumsen, Hvenegaard Rasmussen & Skot-Hansens beskriver ord som bland annat tillverka, publicera och arbeta är centrala under skapandeplatsen (2012, s. 593). Biblioteket som skapandeplats är inte det respondenterna främst framhåller, utan det är vardagsrummet som inspirations-, mötes- och lärandeplats som betonas.

Skapandeplatsen var den kategori som respondenterna beskrev att de önskade vidareutveckla mer än vad de gör i dagsläget. Att inkludera barn i daglig programverksamhet menar exempelvis Kim är enklare och faller sig oftare mer naturligt i och med sagoläsning på andra språk, och utbudet av musik och teatrar är bredare för barnverksamheten än för vuxna. Biblioteken har föreläsningar som är riktade till alla medborgare, men som Kim nämnde kan de tänka sig att försöka bredda föreläsningarna ytterligare med utländska författare eller liknande för att inkludera en större publik. Konst och kulturevenemang nämnde några respondenter som något bibliotekarierna kunde tänka sig att ordna tillsammans med andra aktörer utanför biblioteksverksamheten. I IFLAS folkbiblioteksmanifest konstateras att biblioteken ska utveckla programverksamhet som stödjer delaktighet och medverkande för människor med olika kulturella bakgrunder (Svenska Unescorådet, 2014, s. 28), vilket under denna kategori skulle kunna utvecklas i enlighet med empirin och bidra till att vara en slags mötesplats. Respondenterna nämnde att de informerade användarna om deras möjligheter att visa upp någon färdighet och om utställningsmöjligheter, oftast i samband med biblioteksvisningarna av SFI-grupperna. Men ingen av bibliotekarierna uttrycker att det verkar finnas någon större efterfrågan av målgruppen att delta i exempelvis utställningar.

9 Diskussion

I kapitlen ovan har analys och resultatredovisningen presenterats med utgångspunkt av det teoretiska ramverket baserat på Jochumsen, Hvenegaard & Skot-Hansens ”The four space”-modell, vilket har uppdelats efter kategorier av biblioteken som inspirationsplats, läroplats, mötesplats och skapandeplats. Modellen är enligt författarna användbar då den kan ses som en utgångspunkt för vidare diskussion om folkbibliotekets funktion i det demokratiska samhället (Jochumsen et. al. 2012, s. 595). Detta har varit min intention, att undersöka hur folkbiblioteken arbetar och ser på sin funktion i integrationsprocessen för att få en djupare förståelse för hur bibliotekarier resonerar kring arbetet med nyanlända i sin dagliga verksamhet.

Metoden för den här uppsatsen var kvalitativa intervjuer och analysmetoden meningskoncentrering, kring dessa val uppstod några reflektioner. Styrkan med kvalitativa intervjuer är att man kan ta del av intervjupersonens vardagsvärld. Intervjuaren ska sedan tolka empirin, något som kan skilja sig från intervjupersonens syn. Valet av intervjumetod upplevde jag som ett bra val för mitt syfte, eftersom intervjupersonernas beskrivningar av deras arbete med nyanlända framkom på ett mer nyanserat sätt än om jag hade valt en kvantitativ metod. Däremot upptäcktes att jag som intervjuare kunnat förbättrat min intervjuteknik ytterligare med att genomföra en provintervju med en bekant inför den första ”riktiga” intervjun. Metodkoncentrering som analysmetod av intervjumaterialet gjorde kodningen av empirin mer översiktlig och enklare att hantera, samt visade vad som var relevant att koppla till mina frågeställningar. Detta var en svår men intressant uppgift eftersom materialet belystes ur andra perspektiv än enbart utifrån intervjuguiden.

I empirin kunde jag utläsa att bibliotekarierna upplever att de under det senaste året haft en väldigt intensiv period då de fått många nyanlända som besökt biblioteken för att få hjälp med att lära sig svenska. Respondenterna har gett uttryck av att de fått en god kontakt med målgruppen och har kunnat följa dem mer personligt i deras integrationsprocess vilket kan bero på att de arbetar på mindre orter där det inte finns så mycket annat att göra. Men samtidigt är min uppfattning att bibliotekarierna inte upplever deras arbete med nyanlända skiljer sig särskilt från deras ”vanliga” arbetsuppgifter. Det dagliga bemötandet, litteraturförmedling och medieinköp innefattar arbetsuppgifter som gäller mer eller mindre för samtlig bibliotekspersonal. Arbetet med nyanlända har fått tagit en större plats i den dagliga biblioteksverksamheten.

Vid genomförandet av analysen med tillämpning av ”The four spaces”-modellen upptäckte jag vissa svårigheter att hålla isär de olika platserna. Jochumsen et. al. (2010, s. 589) menar att bibliotekens fyra funktioner överlappar varandra något vilket tydliggörs av min tolkning av illustrationen över ”The four spaces” –modellen (se sid 14). Reflektioner kring min analys är att samtliga platser skulle kunnat placeras under samma kategori.

Under skapandeplatsen och inspirationsplatsen kan samma sorts aktiviteter ingå. Aktiviteter som språkcafé, bokcirklar och sy- och stickcirklar har jag i analysen placerat under lärandeplatsen men dessa kan likväl placeras under mötesplatsen samt inspirationsplatsen. Men då det är återkommande aktiviteter på specifika tider tolkar jag att dessa passar in bättre under lärandeplatsen eftersom de inte genererar i spontana möten som exempelvis en enskild programverksamhet eller föreläsning kan göra.

Frågan jag ställer mig är om jag kunnat analysera på något annat sätt? Ytterligare ett argument till att skapandeplatsen inte ingår i vardagsrumsbegreppet är att användarnas förmåga att skapa i form av konst kan ske utanför biblioteks väggar, men resultera i att användaren får tillfälle att visa upp sina alster som utställning på biblioteket. Samtidigt skulle skapandeplatsen kunna placeras i vardagsrumsbegreppet. Respondenterna beskrev att deras mångkulturella programverksamhet var någonting som de vill arbeta mer med, men konst och kulturaktiviteter är inte prioriterade. Detta ansåg jag medförde att skapandeplatsen minst tillhör vardagsrumsbegreppet.

Sammanfattningsvis kan konstateras att ”The four spaces”- modellen integreras i alla delar av bibliotekariernas dagliga arbete mot nyanlända. Utifrån modellen kunde jag enklare se vilka framträdande funktioner folkbiblioteken har i arbetet med nyanlända. Något jag kunde utläsa utifrån respondenternas berättelser var att de mest framträdande funktionerna är mötesplatsen, inspirationsplatsen och lärandeplatsen, vilka presenterades under rubriken *Biblioteket som vardagsrum*. Skapandeplatsen som innefattade mer kulturella evenemang och aktiviteter var mindre framträdande men någonting som samtliga respondenter påtalade att de på olika sätt skulle försöka arbeta mer med.

9.1 Framtida forskning

Jag har valt att belysa folkbibliotekariers vardagliga arbete med nyanlända. Det skulle även vara intressant att studera utifrån särskilda projekt i biblioteket. Ett annat alternativ är en liknande undersökning, men i större omfattning och med fler bibliotekarier från större kommuner än i denna uppsats som har som mest 25 000 invånare. Jochumsen et. al (2012) poängterar att lärandeplatsen särskilt berör de ungas lärande. Min studie kopplar däremot lärandeplatsen till vuxnas lärande eftersom fokus på uppsatsen enbart diskuterade bibliotekariers upplevelser av arbetet mot vuxna nyanlända. Däremot vore det intressant att genomföra en liknande studie men med fokus på barn och ungas lärande.

Andra förslag på forskning är folkbibliotekariers arbete mot nyanlända med syfte att undersöka hur folkbiblioteken arbetar med de digitala resurser de tillhandahåller gentemot nyanlända, alternativt hur användarna upplever bibliotekets e-resurser. Med digitala resurser menas e-böcker, strömmande ljudböcker och information biblioteken tillhandahåller på respektive webbsida med länkar till andra aktörer, språkkurser, lexikon etc.

För att främja bibliotekens arbete med nyanlända och asylsökande satsar regeringen 2016 särskilda medel till regional biblioteksverksamhet och folkbibliotek. Medlen har nyligen fördelats vilket innebär att det ännu är för tidigt att utläsa effekterna. Men det vore intressant att följa utvecklingen av bibliotekens arbete med nyanlända efter att satsningen genomförts på folkbiblioteken ute i landet.

10 Slutsatser

Syftet med den här studien har varit att undersöka hur folkbibliotek arbetar mot nyanlända och hur de ser på sin roll i integrationsprocessen. Fokusgrupperna har varit bibliotekarier som arbetar med särskild inriktning på nyanlända och mångspråkslitteratur, med kvalitativa intervjuer. Här nedan presenteras undersökningens frågeställningar och vad jag har kommit fram till.

- Hur uppfattar bibliotekarierna biblioteket som en lärandemiljö för nyanlända?
- På vilket sätt upplever bibliotekarier biblioteket som en mötesplats för integration?
- Vilka problem eller svårigheter upplever biblioteket i arbetet gentemot nyanlända?
- Vilken roll anser bibliotekspersonal att folkbiblioteken har i integrationsprocessen?

Av intervjuerna framkom att bibliotekariernas arbetsuppgifter till viss del handlar om inköp av litteratur och medier, ordna olika integrerande aktiviteter riktade till målgruppen men till större del om den dagliga kontakten med användarna. Respondenterna markerade särskilt folkbibliotekets folkbildande uppdrag, vilket de menade ska genomsyra hela deras verksamhet oavsett vilken användargrupp man tillhör. Alla respondenter gav uttryck av att biblioteket upplevs som en viktig resurs i språkutvecklingen för nyanlända, genom de medier som biblioteket tillhandahåller, aktiviteter såsom språkcaféer, sy- och stickcafé men även i det dagliga sociala samspelet med besökarna.

Inom både samhällsvetenskap och bibliotek och informationsvetenskap finner man mötet och mötesplatsbegreppet och dessa har många olika dimensioner. Utifrån ett mångkulturellt biblioteksperspektiv kan biblioteket som mötesplats främja delaktighet, medverkande och trygghet för människor med olika kulturella bakgrunder. Mötesplatsbegreppet har diskuterats mycket i uppsatsens analysdel, där bibliotekariernas upplevelser i mångt och mycket liknar varandras erfarenheter. Biblioteket som en mötesplats för integration har likt Jochumsen et. al. 2012; Audunson et al. 2011; Aabø et. al. 2010; diskuterats som en särskilt viktig plats för nyanlända där människor med olika kulturella bakgrunder, värderingar och intressen möts. Biblioteket kan vara en plats för främjande av socialt kapital och identitetsstärkande (empowerment). Analysen bekräftar tidigare studier (Audunson et. al. 2010) kring bibliotekariers uppfattning av biblioteket som mötesplats, eftersom både resultatet och analysen visade att det ingår ett flertal olika perspektiv på mötesplatsbegreppet. Mötesplatsen kan exemplifieras som en offentlig arena som främjar kommunikativt deltagande, en informell plats eller som "the third place" samt en offentlig mötesplats där människor som inte känner varandra kan mötas (Aabø et. al., 2010, s. 18). Biblioteket som mötesplats har en framträdande del i min analys, där samtliga respondenter särskilt påtalade mötet mellan bibliotekarierna och användarna. "The third place" kan kopplas till respondenternas utsagor om synen på biblioteket som ett vardagsrum. Biblioteken har en social roll i integrationsprocessen, där det första mötet har betydelse för fortsatt biblioteksanvändande. Biblioteket är en samlingsplats i kommunerna enligt respondenterna, dit nyanlända kan komma kravlöst, särskilt då det inte finns många andra liknande ställen som har generösa öppettider, öppet nätverk och

är gratis att besöka. I det empiriska materialet belyser bibliotekarierna att personalen ser varje användare som en individ med olika behov, vilket kan generera till ökad inspiration och intresse för språkinläring och läsning.

Resultatet visar att respondenterna upplever en otillräcklighet i deras roll i integrationsprocessen, de vill göra mer för de nyanlända än vad de hinner. Man kan konstatera att empirin överensstämmer med tidigare forskning (Andréasson & Ferstl 2015) om vilka betydande faktorer som spelar in i bibliotekariernas arbete med nyanlända. I min analys har främst tre faktorer identifierats när respondenterna beskrev vilka hinder de upplevde i arbetet gentemot målgruppen; tidsbrist, personalbrist och språkkompetens. Om dessa faktorer fanns skulle det kunna generera en utökad och förbättrad mångspråksverksamhet.

Analysen visar att bibliotekarierna som deltog i intervjuerna uttrycker att folkbiblioteken har en betydande roll i integrationsprocessen. Detta med särskild betoning på folkbildning vilket i studien handlar om bibliotekens medieförsörjning med mångspråkig litteratur, informationsförsörjning och mångspråksverksamheter såsom språkcaféer, sy- och stickcafé samt läxhjälp. Det integrationsarbete som bibliotekarierna arbetar med upplever de som meningsskapande och stärkande för den enskilde individen. En tolkning är att de flesta skulle kunna engagera sig hur mycket som helst i integrationsprocessen men att arbetstiden, öppettiderna och ekonomin är något som hindrar dem från att vara mer delaktiga. En annan reflektion är att folkbibliotekariernas arbete är oföränderlig eftersom de slutsatser som framkommit i denna uppsats har likheter med de slutsatser Almeruds (2008) rapport och tidigare forskning visat. Regeringens satsning på folkbibliotekens arbete med nyanlända kan ses som ett ”bevis” på att arbetet är en ständigt pågående process. Slutligen visar resultat och analys att respondenterna vill utveckla och arbeta mer med; programverksamheten, läsfrämjande aktiviteter genom lästlästa bokcirkel, samverkan mellan interna och externa aktörer samt uppsökande verksamhet för att möta de nyanlända som *inte* besöker biblioteket. Dock påtalas att integrationsarbete inte enbart är begränsat till att vara respondenternas ansvar utan att det bör integreras hos all bibliotekspersonal och som bör diskuteras i personalgruppen.

Sammanfattning

Den här kandidatuppsatsen är en studie av hur bibliotekspersonal från fem folkbibliotek arbetar och uppfattar sin funktion i integrationsprocessen. Forskning kring folkbibliotek och integrationsfrågor har i uppsatsen beskrivits som komplex med många dimensioner, vilket innebär att bibliotekarier står inför en rad utmaningar. Tyngdpunkten i uppsatsen ligger på biblioteks funktion som mötesplats. Tidigare studier vilka nämns i uppsatsen och som berör forskning kring betydelsen av biblioteken som mötesplats för integration utifrån olika perspektiv är Aabø, Audunson & Vårheim (2010), Audunson, Essmat & Aabø (2011), Johnson (2012) samt Vårheim (2014).

Syftet med min studie har varit att undersöka hur folkbiblioteken arbetar och ser på sin roll i integrationsprocessen för att få en djupare förståelse för hur bibliotekarier resonerar kring arbetet med nyanlända. Mina frågeställningar jag ville besvara var; Hur uppfattar bibliotekarierna biblioteket som en lärandemiljö för nyanlända? På vilket sätt upplever bibliotekarier biblioteket som en mötesplats för integration? Vilka problem eller svårigheter upplever bibliotekarier i arbetet gentemot nyanlända? Vilken roll anser bibliotekarier att folkbiblioteken har i integrationsprocessen?

För att besvara mina frågeställningar har kvalitativa intervjuer används som metod där respondenterna blivit intervjuade om deras syn på arbetet med nyanlända. Bibliotekarier från fem bibliotek som arbetar med nyanlända, mångspråk eller mot SFI-verksamhet intervjuades. Det teoretiska ramverket baserades på Jochumsen, Hvenegaard & Skot-Hansens ”The four space”-modell, vilken ser biblioteket som en inspirationsplats, läroplats, mötesplats och skapandeplats.

Resultatet baserades på Steinar Kvale och Svend Brinkmanns analysmetod om meningskoncentrerung. Fem kategorier som uppkom från empirin handlade om bibliotekariernas syn på biblioteket som mötesplats, bibliotekariernas stödfunktion i integrationsprocessen, samverkan mellan interna och externa aktörer, medieförsörjning samt integrerande aktiviteter.

Analysen visade att särskilt tre av de fyra kategorier utifrån The four spaces-modellen var framträdande; biblioteket som inspirationsplats, läroplats och mötesplats. Dessa tre diskuterades utifrån ett samlingsbegrepp av biblioteket som vardagsrum. Den minst framträdande kategorin var skapandeplatsen, vilken berör bibliotekens konstnärliga uttryck och som kan ske via konstutställningar eller programverksamhet.

Respondenterna ser sin funktion i integrationsprocessen som en del i det demokratiska samhället vilket innebär att biblioteket är en öppen, offentlig mötesplats där människor har tillgång till information, lärande och kultur. I frågan om vilka problem eller svårigheter bibliotekarier upplever i arbetet gentemot nyanlända, framkom särskilt tre hinder vilka handlade om tidsbrist, resursbrist och språkkompetenser.

11 Käll- och litteraturförteckning

Publicerade källor

Aabø, S., Audunson, R., & Vårheim, A. (2010). *How do public libraries function as meeting places?* Library & Information Science Research. Vol. 32 (2010) ss. 16–26
DOI: 10.1016/j.lisr.2009.07.008.

Aase, M. (2015) Önskar ökat samarbete om nyanlända. *Biblioteksbladet*, 3 mars 2015.
<http://biblioteksbladet.se/onskar-okat-samarbete-om-nyanlanda/> [2016-10-18]

Agborg, M., Kristiansson, C. & Skogsblad, E. (2012). Biblioteket – möjligheternas plats i Rosengård. I Atlestam, I., & Myhre, R., (red) *Det mångspråkiga biblioteket; en nödvändig utopi*. Lund: Btj, ss.111-116.

Almerud, P. (2008) *Framgångsrikt, men förbisett - om bibliotekets betydelse för integration. Svensk biblioteksforening*.
<http://www.biblioteksforeningen.org/wpcontent/uploads/2011/08/Framgangsrikt.pdf>
[2016-09-18]

Andréasson, L. & Ferstl, K. L (2016) *Ett folkbibliotek för alla, eller? - En diskursanalytisk studie om tre skånska folkbiblioteks arbete mot nyanlända 2015*.
Masteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap inom ABM-masterprogrammet.
Lund: Lunds universitet

Atlestam, I. (2012). Media - bibliotekets unika uppdrag. I Atlestam, I., & Myhre, R., (red) *Det mångspråkiga biblioteket; en nödvändig utopi*. Lund: Btj, ss.111-116.

Audunson, R., Essmat, S. & Aabø, S. (2011) *Public library: A meetingplace for immigrant women?* Library & Information Science Research. Vol. 33 (2011) ss. 220-227. DOI:10.1016/j.lisr.2011.01.003

Berggren, J. & Flinkfelt, M. (2014) *Mångspråk på bibliotek: En studie av fem folkbibliotek i Norrbotten*. Kandidatuppsats, Institutionen biblioteks- och informationsvetenskap. Borås: Högskolan i Borås

Blomfelt, T. (2014). *Folkbibliotek som mötesplats för flyktingar; En undersökning av tvåfolkbibliotek och deras potential att öka socialt kapital i samhället*. Kandidatuppsats, Biblioteks- och informationsvetenskap. Växjö: Linnéuniversitetet
<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:731914/FULLTEXT01.pdf> [2016-09-18]

Elmeroth, E. & Häge, J. (2016). *Flyktens barn - medkänsla, migration och mänskliga rättigheter*. Uppl. 2:1. Lund: Studentlitteratur

Ericsson, B. & Nordeman, M. (2011) ”Plötsligt var världen här”: *Bibliotek och integration i tre Stockholmsförorter*. Masteruppsats, Biblioteks- och informationsvetenskap inom Institutionen för ABM. Uppsala: Uppsala universitet.
<http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:421703/FULLTEXT01.pdf> [2016-10-18]

- Erling, G. & Jarenäs, Y. (2009). *Biblioteket och svenska för invandrare – En undersökning av folkbibliotekets funktion i andraspråksinläring*. Magisteruppsats, Institutionen Biblioteks- och Informationsvetenskap. Borås: Högskolan Borås
<http://bada.hb.se/bitstream/2320/5768/1/09-69.pdf> [2016-11-25]
- Esaiasson P., Gilljam M., Oscarsson H. & Wängnerud L. (2012) *Metodpraktikan : konsten att studera samhälle, individ och marknad*. 4., [rev.] uppl. Stockholm: Norstedts
- Hansson, J. (2011). *Public libraries and the national minorities of Sweden – results of a national survey*, *New Library World*, Vol. 112 Iss 9/10 ss. 406 – 415
 DOI: 10.1108/03074801111182003
- Integrationsverket. (2004). *Integration och indikatorer. Några teoretiska och metodologiska utgångspunkter för användandet av indikatorer*. Integrationsverkets rapportserie 2004:03. Malmö: Integrationsverket
- Jacobsson, O. (2015). *"My second home" – Sex asylsökandes upplevelser av folkbiblioteket som ett stöd under etableringsprocessen i värdlandet*. Kandidatuppsats, Biblioteks- och Informationsvetenskap inom Sociologiska institutionen. Umeå: Umeå universitet.
- Jochumsen, H., Hvenegaard Rasmussen C. & Skot-Hansen, D. (2012). *The four spaces – a new model for the public library*. *New Library World*, 113(11/12), s. 586–597.
 DOI: 10.1108/03074801211282948
- Johnson, C. (2012). *How do public libraries create social capital? An analysis of interactions between library staff and patrons*. *Library & Information Science Research* Vol. 34 (2012) ss. 52–62. DOI: 10.1016/j.lisr.2011.07.009.
- Kvale S. & Brinkmann S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 2. uppl., Lund: Studentlitteratur
- Lavesson, E. & Nilsson, T. (2014). *Folkbiblioteket och Sfi - en kvalitativ studie av verksamhet gentemot svenska för invandrare*. Kandidatuppsats, Biblioteks- och informationsvetenskap. Växjö: Linnéuniversitetet.
<http://www.divaportal.org/smash/get/diva2:631446/FULLTEXT01.pdf> [2016-11-25]
- Malmö stad. (2016). *Språkvän - i Rosengård*.
<http://malmo.se/Kultur--fritid/Biblioteken/Vara-bibliotek/Rosengardsbiblioteket/Forvuxna/Sprakvan---i-Rosengard.html> [2016-10-08]
- Migrationsverket. (2015). *Kommunmottagna enligt ersättningsförordningen 2015*.
<http://www.migrationsverket.se/download/18.39a9cd9514a3460772133ee/1456901171881/Kommunmottagna+enligt+ersattningsf%C3%B6rordningen+2015.pdf> [2016-09-28]
- Migrationsverket. (2016) *Om Migrationsverket*.
<http://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Statistik.html> [2016-09-28]

- Miklo. (2015). *Biblioteket hjälper mig att komma in i samhället – En studie av asylsökandes kännedom om, användning av och förväntningarna på Stockholmsregionens bibliotek*. <http://regionbiblioteket.se/wp-content/uploads/sites/4/2015/12/miklorapportBibliotekethjalperdigslutver.pdf> [2016-10-08]
- Ranemo, C.(2016). *Folkbibliotek anpassar sig efter användarna*. Biblioteksstatistik.blogg.kb.se [blogg] <http://biblioteksstatistik.blogg.kb.se/2016/10/21/folkbibliotek-anpassar-sig-efter-anvandarna/> [2016-11-04]
- SFS 2013:801. *Bibliotekslag*. Stockholm: Kulturdepartementet
- Sjöberg, M. (2016). *Nyanlända vallfärdar till biblioteken*. Uppsalatidningen, 28 januari 2016. <http://www.uppsalatidningen.se/aktuellt/nyanlanda-vallfardar-till-biblioteken-4083865.aspx> [2016-11-25]
- Stefansson, K. (2016) *Biblioteket erbjuder guider för nyanlända*. SVT Nyheter, 10 augusti 2016 <http://www.svt.se/nyheter/lokalt/vasterbotten/bibliotek-erbjuder-guider-for-nyanlanda>
- Svensk biblioteks förening. (2016a). *Bibliotekets arbete med nyanlända*. <http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2016/09/NYANLANDA-WEBB.pdf> [2016-10-07]
- Svensk biblioteks förening. (2016b). *Riksrapport 2016 – aktuell utveckling inom det svenska biblioteksväsendet*. <http://www.biblioteksforeningen.org/wpcontent/uploads/2016/09/RIKSRAPPORT-WEBB.pdf> [2016-09-28]
- Svenska Uneskorådet. (2014). *Bibliotekens internationella manifest*. Stockholm: Svenska Uneskorådet <http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2014/03/BIBLIOTEKENS-INTERNATIONELLA-MANIFEST-WEBB-UTSKRIFT.pdf> [2016-09-17]
- Sveriges radio Västmanland. (2013) *Cyklande bibliotek i Hallstahammar*. <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=112&artikel=6485928> [2016-10-28]
- Sälg, A (2009). *Folkbiblioteket som socialt rum – en undersökning av biblioteken i två mindre kommuner*. Masteruppsats, Institutionen Biblioteks- och Informationsvetenskap. Borås: Högskolan Borås. <http://bada.hb.se/bitstream/2320/5909/1/09-71.pdf> [2017-01-03]
- Trost, J. (2005). *Kvalitativa intervjuer*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Vetenskapsrådet. (2002) *Forskningsetiska principer; inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet
- Vårheim, A. (2014) *Trust and the role of the public library in the integration of refugees: The case of a Northern Norwegian city*. Journal of Librarianship and Information Science. Vol. 46(1). ss. 62-69. DOI: 10.1177/0961000614523636.

Opublicerade källor

Ljudupptagningar som är transkriberade i samband med intervjuer av fem antal respondenter gjorda hösten 2016. I författarens ägo.

Intervju med Alex, 30 minuter 2016-10-12.

Intervju med Robin, 19 minuter 2016-10-14.

Intervju med Sam, 31 minuter 2016-10-19.

Intervju med Kim, 26 minuter 2016-10-24.

Intervju med Charlie, 19 minuter 2016-10-26.

12 Bilaga: Intervjuguide

Berätta om ditt arbete med nyanlända.

Vilka är användarna av era olika tjänster?

Hur ser du på biblioteket som plats för lärande?

Hur marknadsförs mediebestånd och arrangemang riktat till målgruppen?

Hur fungerar biblioteket som en plats för inspiration för nyanlända?

Hur ser du på biblioteket som mötesplats för nyanlända?

Vilka särskilda behov finns bland de nyanlända som kommer till biblioteket?

Vad skulle du vilja arbeta mer med?