



Folkbibliotekens arbete för och med nyanlända – Slutrapport

Ola Pilerot & Frances Hultgren

Sektionen för biblioteks- och informationsvetenskap,

Högskolan i Borås

2017

Innehållsförteckning

SAMMANFATTNING	4
INLEDNING.....	7
Forskningsprojektets utgångspunkter och bakgrund.....	7
LITTERATURÖVERSIKT	10
Nyanlända, flyktingar, immigranter.....	10
Flyktingars och nyanländas informationspraktiker	11
Tidigare studier inom SpIRiT.....	12
Informationsbehov och informationssökning utifrån den nyanländes perspektiv.....	12
Delstudien – Bibliotekens arbete för och med nyanlända	13
TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER.....	15
Studiens praktikteoretiska perspektiv.....	15
Praktikens dimensioner	16
Integration	18
METODER OCH EMPIRISKT MATERIAL	21
Enkätundersökningen.....	21
Fokusgruppsintervjuer	21
Analysförfarande	22
RESULTAT	23
Kulturell-diskursiv dimension	23
Dokumenterade rutiner och riktlinjer	23
Det traditionella uppdraget.....	25
Det vidgade uppdraget.....	26
Social dimension.....	27
Relationer med och bland användarna	28
Kollegor som bollplank och skyddsnät	30
Extern samverkan.....	31
Materiell-ekonomisk dimension	34
Tid, plats och materialitet	34
Förändrade samhällsliga och ekonomiska strukturer.....	36
Bibliotekets betydelse för integration av nyanlända	38
DISKUSSION OCH SLUTSATSER	42
Praktiken biblioteksarbete för och med nyanlända	42
Var börjar och slutar praktiken?.....	42

Vad pågår i praktiken?.....	42
Slutsatser	44
Relation till tidigare studier och förslag till fortsatt forskning	46
REFERENSER	48
APPENDIX	51
Intervjuguide för fokusgruppsintervjuer:	51

SAMMANFATTNING

Aldrig någonsin tidigare har så många människor som nu varit på flykt undan krig och förtryck (UNHCR, 2017). Bara i Sverige sökte över 160 000 personer asyl under 2015 (Migrationsverket, 2017). Den humanitära krisen får återverkningar på många områden och ökar drastiskt kraven på statliga myndigheter och kommuner, som behöver utveckla kunskaper och strategier för att bistå människor på flykt och för att underlätta de nyanländas väg in i det svenska samhället. Det svenska biblioteksväsendet tar ett stort ansvar i det här sammanhanget. I Bibliotekslagen (2013) poängteras att "biblioteken [...] ska ägna särskild uppmärksamhet åt de [...] personer som har annat modersmål än svenska, bland annat genom att erbjuda litteratur på [...] andra språk [och på] lättläst svenska". Folkbiblioteken tar detta uppdrag på stort allvar och har utvecklat metoder och skapat ett stort antal aktiviteter för att möta de nyanländas behov (Svensk Biblioteksförning, 2016a). Samtidigt är bibliotekens utmaningar stora. Den nya användargruppen har fört med sig nya behov och önskemål. En stor del av bibliotekens nya besökare varken talar eller läser svenska. Efterfrågan på litteratur på andra språk än svenska har därför ökat markant och det är ofta svårt för bibliotekens personal att hitta och skaffa den litteratur som efterfrågas. Nyanlända är en utsatt grupp vars tillvaro präglas av stor osäkerhet inför framtiden. Uppbrott och flykt har satt djupa spår hos många, vilket innebär att bibliotekspersonalen inte sällan befinner sig i situationer i arbetet som kan vara känslomässigt påfrestande. Även om bibliotekens arbete på det här området i många avseenden påminner om och uppvisar många likheter med arbetet för andra målgrupper, finns det också grundläggande skillnader. En avgörande skillnad är att arbetet för nyanlända med nödvändighet måste bedrivas i samspel med en lång rad andra aktörer; myndigheter, civilsamhälle och enskilda individer. För att möta både befintliga och framtida utmaningar krävs nya kunskaper och en genomlysning av det arbete som bedrivs.

Den studie som presenteras i den här rapporten tillhandahåller en detaljerad analys och beskrivning av biblioteksarbete för och med nyanlända såsom detta bedrivs i Dalarna och Uppsala län. Genom en enkät ställd till samtliga biblioteksmedarbetare i båda länen och genom åtta fokusgruppsintervjuer med sammanlagt 51 personer (bibliotekarier och bibliotekschefer) har ett rikt empiriskt material samlats in. Analysen av materialet har genomförts utifrån ett praktikteoretiskt perspektiv, vilket innebär att den verksamhet – *praktiken biblioteksarbete för och med nyanlända* – som har studerats betraktas som en uppsättning interrelaterade göranden genomsyrade av sätt att se på och förstå världen; av regler, normer och konventioner, och där ett grundläggande antagande är att det som görs sker i samspel med de saker och ting som människor kommer i direkt eller indirekt kontakt med då de genomför sina handlingar. Med siktet inställt på denna *praktik* söker rapporten också belysa bibliotekens betydelse för integration av nyanlända.

Studiens resultat, som i rapportens femte kapitel är omsorgsfullt förankrade i ett fylligt urval av citat från det empiriska materialet, kan sammanfattas i de teman som presenteras i det nedanstående ledsagade av de slutsatser vi har kommit fram till.

Bibliotekens arbete för och med nyanlända formas till stor del av dokumenterade rutiner och riktlinjer (som exempelvis bibliotekslagen och biblioteksplaner). I kombination med uttalade och outtalade antaganden om hur arbetet bör bedrivas utgör dessa rutiner och riktlinjer ett slags infrastruktur för arbetet. För att fortsatt anpassas efter den nya målgruppen måste denna struktur kontinuerligt revideras.

I relation till föregående iakttagelse kan konstateras, att personalen vid de respektive biblioteken använder sina kollegor för att kontinuerligt diskutera hur arbetet ska genomföras. Detta sker huvudsakligen på informell väg. Vi har identifierat ett behov av att ytterligare stärka och utveckla arenor för detta slags praktikgemenskaper. I vår delrapport (Pilerot & Hultgren, 2016) framkom att biblioteksarbetet för och med nyanlända kan vara emotionellt påfrestande. Föreliggande studie visar att bibliotekspersonalen förvisso använder sina kollegor som ett slags emotionellt skyddsnät, men att dessa känslomässiga påfrestande kan behöva följas upp mer systematiskt.

Bibliotekens personal ger överlag uttryck för en tillmötesgående hållning gentemot nyanlända. Denna hållning ter sig emellertid djupt rotad i en traditionellt orienterad och etablerad föreställning om vad bibliotekets verksamhet *bör* inkludera. I kontrast härtill ser vi också uttryck för en idé om ett vidgat uppdrag, som snarare tar avstamp i frågan om vad biblioteket *kan* erbjuda denna nya användargrupp vilken ofta har en begränsad erfarenhet av vad biblioteket är och vilka krav som kan ställas på det. En slutsats som kan dras utifrån den här iakttagelsen är, att om det vidgade uppdraget medvetet ska realiseras på bred front, så behöver bibliotekspersonalens kompetenser och kompetensbehov kartläggas. Denna fråga är i förlängningen inte bara av intresse för biblioteken och dess ledningar på lokal nivå, utan även för biblioteksväsendet i stort, inklusive dess utbildningsinstitutioner.

Bibliotekens arbete för och med nyanlända karaktäriseras av att det äger rum i ett komplext sammanhang som inrymmer ett stort antal mer eller mindre perifera aktörer, där flera av dessa inte tidigare vanligtvis har associerats med biblioteksverksamhet. Vår studie visar att biblioteken ställs inför utmaningar när det gäller att etablera kontakter med och få information från vissa av dessa aktörer. Strategier för framtida biblioteksarbete för och med nyanlända måste därför inkludera en översikt av aktörer – organisationer, myndigheter och enskilda individer – som är av potentiell betydelse för bibliotekets verksamhet. Inte minst bör betonas vikten av att även rikta blicken bortom det som vanligtvis uppfattas som bibliotekens arbetsfält. Bibliotekets arbete på det här området måste således ses i relation till de beslut som fattas och de aktiviteter som bedrivs i 1) övriga delar av *den kommunala förvaltningen*; i 2) *civilsamhället* som befolkas av bland andra studieförbund, idrottsföreningar och enskilda volontärer; på ett 3) *nationellt politiskt plan* där exempelvis Migrationsverket är en central aktör; och 4) *den kommersiella sfären* som befolkas av bland andra banker, bostadsbolag och arbetskraftssökande företag. Såväl aspekter som tid, geografisk plats och rum, som materiella arrangemang spelar in i praktiken. Infrastruktur (exempelvis stadsbussnät och nätverkskablar) påverkar hur arbetet för nyanlända kan bedrivas i och omkring biblioteket. Sammanfattningsvis kan konstateras att det som görs (och inte görs) i dessa sfärer kan få stora konsekvenser för biblioteken och dess personal och bidrar till att forma praktiken.

De resultat som genererats utifrån analysen av bibliotekets betydelse för integration av nyanlända visar att biblioteket har en potential att verka i den riktning som uppmärksammades redan i vår delrapport (Pilerot & Hultgren, 2016), nämligen som ett stöd för nyanländas ambition att utveckla färdigheter i det svenska språket, men föreliggande studie visar även att biblioteket kan bidra till utvecklingen av målgruppens kulturella kompetens. Utifrån den integrationsmodell vi har dragit nytta av (Ager & Strang, 2008) ser vi också hur biblioteket kan bidra till att stärka olika sociala kopplingar. Det är särskilt två sådana kopplingar som framträder: biblioteket utgör en mötesplats för människor av olika kategorier, men det kan också fungera som en länk mellan det svenska samhället och nyanlända. Härav kan dras olika slutsatser. Å ena sidan pekar det i riktning mot att biblioteken ska

försöka stärka det de redan är bra på, det vill säga att åstadkomma sociala broar mellan människor, och länkar mellan nyanlända och samhället. Å andra sidan kan man tänka sig att biblioteken ska ägna möda åt att utveckla det område som inte framträder lika tydligt i studien, det vill säga arbetet med att åstadkomma sociala band inom familjer eller mellan människor av samma etnicitet, religion och/eller nationalitet.

I vår delstudie (Pilerot & Hultgren, 2016) framhöll vi att bland annat språkförbistring, ovana biblioteksanvändare, emotionell påfrestning och anskaffning av medier kan orsaka problem i arbetet. En utmaning som har framträtt i föreliggande studie är att praktiken biblioteksarbete för och med nyanlända är diffus till sin karaktär. Arbetet sker under förhållanden som till inte obetydlig del karaktäriseras av osäkerhet, exempelvis när det gäller långsiktig finansiering, och praktiken formas av aktiviteter som äger rum och beslut som fattas i verksamheter bortom bibliotekspersonalens räckvidd.

INLEDNING

Att folkbiblioteken i Sverige besöks av och möter människor från andra länder är ingen ny företeelse. Intresset för att utveckla inkluderande och väl fungerande tjänster för biblioteksbesökare med annat ursprung än det svenska är inte heller det nyväckt i bibliotekssverige. Ser vi tillbaks genom de senaste fem decennierna kan vi konstatera en relativt strid ström av publikationer producerade av och för bibliotekarieprofessionen. I den svenska samkatalogen LIBRIS förtecknas ett knappt 70-tal publikationer med start i sjuttioalet, då Bibliotekstjänst gav ut handboken *Invandrarna och biblioteket* (Sparring, 1974), och fram till relativt nyligen då *Det mångspråkiga biblioteket: en nödvändig utopi* (Atlestam & Myhre, 2012) publicerades av BTJ förlag. En liknande sökning i databasen Artikel-sök resulterar i ett drygt 100-tal träffar från tidigt 80-tal och framåt. Däremot har biblioteken, och det övriga samhället, inte tidigare ställts inför sådana utmaningar som de senaste tre åren fört med sig då rekordmånga människor på flykt har sökt sig till Sverige.

Den senaste tidens händelseutveckling avspeglar sig i både biblioteksfältet och inom det biblioteks- och informationsvetenskapliga forskningsområdet i Sverige. 2016 bildades exempelvis inom ramen för Svensk biblioteks förening *Expertnätverket för bibliotekens arbete med nyanlända* (som sedan dess har ändrat namn till *Expertnätverket för bibliotekens arbete med mångspråk och nyanlända*). Nätverket som samlar över 175 medlemmar, företrädesvis bibliotekarier vid svenska folkbibliotek, syftar till att "stärka medlemmarnas kunskaper, sprida goda exempel på vad som görs av biblioteken själva och i samverkan, förmedla tips och idéer samt samla goda strategier och bra argument för att visa på bibliotekens arbete" inom det här området (Svensk Biblioteks förening, 2016b). Av en enkät som distribuerades till Sveriges samtliga folkbibliotek 2016 och som besvarades av 181 bibliotek framgick det att över 60 % av de tillfrågade biblioteken hade erhållit extra anslag för sitt arbete för och med flyktingar (Pilerot & Hultgren, 2016). Vid sektionen för biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås (Bibliotekshögskolan) har det kontinuerligt bedrivits forskning sedan 2015 under programrubriken "*Supporting Information Practices of refugees in transition and resettlement*" (SpIRiT). Även den studie som rapporteras i föreliggande rapport ska ses som ett uttryck för det intresse som både bibliotekspersonal och forskare med nödvändighet har riktat mot biblioteksverksamhet, informationsförsörjning, flyktingar och nyanlända i Sverige de senaste åren.

Forskningsprojektet har genomförts vid Bibliotekshögskolan från och med oktober 2016 till april 2017. Det har finansierats av Länsbiblioteken i Dalarna och Uppsala län. Den avgjort viktigaste faktorn för att projektet har kunnat genomföras är emellertid alla de biblioteksmedarbetare i Uppland och Dalarna som har deltagit i studien.

Forskningsprojektets utgångspunkter och bakgrund

Enligt UNHCR, FN:s flyktingorgan, fanns det i början av 2016 drygt 16 miljoner flyktingar i världen. De länder i världen från vilka flest människor just nu är på flykt är Syrien, Afghanistan och Somalia (UNHCR, 2017). 2015 sökte drygt 162 000 personer asyl i Sverige (Migrationsverket, 2017). Denna världsomspännande kris ökar kraven på att aktörer som statliga myndigheter, kommuner, flyktingmottagare och skolor utvecklar omfattande förståelse för och kunskaper om de strategier och sätt genom vilka människor på flykt möter sina informationsbehov, om hur de informerar sig för att klara såväl övergången från ett land till ett annat som nyetableringsprocessen. I anslutning till att kunskaper utvecklas om hur människor söker och använder information i olika sammanhang växer

också behovet av att dra nytta av dessa kunskaper. Hur arbetar, och hur kan och bör, samhällsliga aktörer av olika slag arbeta för att åstadkomma tjänster och service som fungerar för dem de är riktade till? I den här rapporten riktas uppmärksamheten mot de svenska folkbibliotekens arbete för och med nyanlända.

Biblioteks- och informationsvetenskapen (B&I) har under senare år allt mer börjat intressera sig för frågor som har att göra med människor på flykt i relation till informationsförsörjning i vid bemärkelse. Forskningsområdet är mångfacetterat och erbjuder flera ingångar och frågor. Även om fokus för området kan sägas vara flyktingars interaktion med information av olika slag och i olika sammanhang, så är det ett fokus som i sin tur väcker många frågor. Vilken information är viktig för flyktingar? Vad behöver man veta när man är på väg att göra sig hemmastadd i ett nytt samhälle? I vilka sammanhang och i vilka situationer är det för människor på flykt särskilt angeläget att söka och använda information? På vilka sätt söks information? Är vissa informationskällor mer användbara än andra, och i sådana fall varför och på vilka grunder? Vad utgör hinder för att finna, tolka och förstå information? Listan över frågor som behöver besvaras för att kunskapen om vad som spelar roll för flyktingars informationsförsörjning ska fungera kan göras nästan hur lång som helst. Den gemensamma nämnaren för alla dessa frågor torde emellertid vara, att för att kunna besvara dem så behöver forskaren på något sätt vända sig till flyktingen, den som söker och använder information. Det är framförallt hen som kan ge forskaren vägledning i vad som är av betydelse i det här sammanhanget. Det betyder dock inte att forskarens ansträngningar kan avta i och med att den som söker information har studerats.

Informationssökning äger alltid rum i ett sammanhang där andra aktörer, utöver informationssökaren, är involverade. Information produceras, mångfaldigas, distribueras, sprids och tillgängliggörs av en lång rad aktörer. Utifrån det biblioteks- och informationsvetenskapliga perspektiv som den här rapporten intar är biblioteken ett centralt exempel på en framträdande och betydelsefull aktör i det här sammanhanget.

I sitt arbete med att tillgängliggöra sina samlingar och informationsresurser har det svenska allmänna biblioteksväsendet en lång tradition av att organisera arbetet utifrån olika målgrupper eller användargrupper. Utöver att "biblioteksväsendet ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning" är det också lagstadgat att biblioteken särskilt ska verka för vissa prioriterade grupper. För folkbiblioteken utgör barn och ungdomar en sådan grupp som ska prioriteras, men av särskilt intresse för den här rapporten är att också "personer som har annat modersmål än svenska" i bibliotekslagen framhålls som en grupp som biblioteksväsendet i stort ska "ägnas särskild uppmärksamhet". (Bibliotekslag, 2013)

I syfte att utveckla kunskaper om flyktingars informationssökning måste blicken således riktas mot, å ena sidan, användargruppen flyktingar, men också, å andra sidan, mot sådana aktörer som arbetar för att tillgängliggöra information. Vi har tidigare genomfört studier där flyktingars informationssökning har utgjort vårt huvudintresse (Lloyd, Pilerot & Hultgren, under publicering). I den studie som den här rapporten behandlar har vi därför valt att låta biblioteken utgöra fokus. Vårt huvudsakliga intresse har varit att undersöka det arbete som bedrivs på folkbiblioteken för den målgrupp som allt oftare har kommit att benämnas "nyanlända"; terminologin i det här sammanhanget är inte självklar och kommer att behandlas i inledningen av rapportens litteraturoversikt. Att vi har valt att tala i termer

av "nyanlända" beror på att den termen tycks ha etablerats i bibliotekssverige; (se exempelvis Svensk Biblioteksförning, 2016).

De forskningsfrågor som styr arbetet med studien kretsar kring bibliotekspersonalens erfarenheter och strategier för arbetet med nyanlända. Den första frågan lyder:

1. Hur ser förutsättningarna ut för bibliotekens arbete för och med nyanlända?

Denna fråga har vi framförallt närmast oss genom att utforska vad det är som bidrar till att forma och påverka det arbete som bedrivs. Vi har här bland annat försökt väga in sådana faktorer som kan beskrivas i termer av professionella, medmänskliga och ideologiska utgångspunkter, men även de respektive bibliotekens position i en övergripande kommunal, regional och nationell organisation.

Vår andra forskningsfråga rymmer i själva verket tre led och är formulerad så här:

2. Vilka är de förändringar, svårigheter och utmaningar som bibliotekspersonalen kan identifiera i samband med arbetet för och med nyanlända?

I anslutning till den här frågan har vi sökt ringa in både det som uppfattas som inspirerande och positivt och det som framställs som negativt och problematiskt. Vår ambition är också att med utgångspunkt i svaren på och resonemangen kring den här frågan identifiera särskilda kvalitéer i, eller aspekter av, biblioteken och dess verksamhet som kan relateras till specifika svårigheter och utmaningar.

Utöver att tillhandahålla en detaljerad beskrivning av den verksamhet som bedrivs för och med målgruppen på de respektive biblioteken, syftar studien till att tillhandahålla ett nyanserat språk för en fortsatt analys av biblioteksverksamhet för nyanlända. Forskningsresultaten kommer därmed att kunna användas för vidare reflektioner och utvecklingsarbete inom de studerade regionerna men även på andra bibliotek.

Rapporten omfattar sex kapitel. Följande kapitel erbjuder en selektiv översikt av relaterad litteratur. En betydande del av detta kapitel består av en redogörelse för de studier som vi har genomfört tidigare inom ramen för den forskargrupp vi är medlemmar i. Därefter introduceras studiens praktikteoretiska utgångspunkter och den elaborerade modell av företeelsen och begreppet integration som vi har dragit nytta av. I kapitlet därefter redogörs för metod och analysförfarande. I rapportens mest omfattande kapitel presenterar vi våra resultat. Det avslutande kapitlet ägnas dels åt att presentera våra slutsatser, och dels åt en diskussion av resultaten i ljuset av tidigare forskning.

LITTERATURÖVERSIKT

Följande kapitel är indelat i två huvudavsnitt där det första syftar till att belysa de begrepp som är centrala för studien. Därefter presenteras en selektiv översikt av litteratur som behandlar flyktingars och nyanländas informationspraktiker. Detta sistnämnda avsnitt ägnas till betydande del åt att presentera resultaten från de båda studier som vi tidigare har genomfört inom ramen för den forskargrupp vi är en del av.

Nyanlända, flyktingar, immigranter...

I det sammanhang som biblioteken verkar förekommer flera olika termer, som alla mer eller mindre anknyter till människor som är nya i Sverige. De här termerna tenderar att stundom blandas samman och därmed användas med en viss otydlighet. För att presentera den korta genomgång av centrala termer som följer här har vi använt oss av information som publicerats av Migrationsverket (2014, 2016), UNHCR (inget datum) och Nationalencyklopedin (2017).

Ett övergripande begrepp i det här sammanhanget är "migration", som i själva verket utgör ett samlingsnamn för både emigration (utvandring) och immigration (invandring). Istället för termen immigrant används i Sverige ofta termen invandrare, som avser personer som flyttar från ett land till ett annat för att bosätta sig där en längre tid. Det är emellertid en oprecis term som inte används i exempelvis lagtexter. Snarare används, till exempel i samband med folkräkning, termer som "utrikes födda" eller "utländska medborgare". I anslutning till vår studie förekommer ordet invandrare huvudsakligen i ett enda sammanhang, nämligen då språkundervisning inom ramen för "Svenska för invandrare" omnämns. I forsknings-sammanhang, exempelvis inom biblioteks- och informationsvetenskapen (se till exempel Lloyd, 2017), görs i regel en distinktion mellan invandrare (immigranter) och flyktingar. En invandrare har inte nödvändigtvis tvingats att lämna sitt ursprungsland utan kan ha valt att flytta av andra orsaker, vilket i förlängningen kan spela in när det gäller informationsbehov och sätt att söka information på. En flykting däremot är, som det uttrycks i FN:s flyktingkonvention från 1951, en person

som flytt sitt land med anledning av en välgrundad fruktan för förföljelse på grund av ras, religion, tillhörighet till en viss samhällsgrupp eller politisk uppfattning, som befinner sig utanför det land, vari han är medborgare och som på grund av tidigare nämnd fruktan inte kan eller vill återvända till det landet.

Ytterligare en kategori som ofta omnämns i det sammanhang som vår studie utgör är asylsökande. En asylsökande är en person som tagit sig till Sverige och sökt skydd, men som inte har fått ett slutligt svar på sin ansökan om asyl. Om den asylsökande bedöms vara flykting beviljas vederbörande uppehållstillstånd och skrivs in i en kommun. I vår studie har vi valt att använda termen "nyanlända" för att beskriva den användargrupp vi intresserar oss för och som biblioteken i studien arbetar för och med. Enligt Migrationsverket (2016) är en nyanländ person

någon som är mottagen i en kommun och har beviljats uppehållstillstånd för bosättning på grund av flyktinskäl eller andra skyddsskäl. Även anhöriga till dessa personer anses vara nyanlända. En person är nyanländ under tiden som han eller hon omfattas av lagen om etableringsinsatser, det vill säga två till tre år.

Att vi har valt termen nyanländ beror främst på att den tycks ha etablerats och fått fäste på biblioteks-fältet, vilket bland annat reflekteras i att Svensk biblioteks-förening har publicerat en folder

med titeln "Bibliotekens arbete med nyanlända" och inrättat ett så kallat expertnätverk för "bibliotekens arbete med mångspråk och nyanlända". Det framgår emellertid av vår studie, att för den som arbetar i biblioteket är det sällan uppenbart vilken kategori den som besöker biblioteket hör till. Det framhålls också av flera deltagare i studien att det är en underordnad fråga då bibliotekens uppdrag, som det står i Bibliotekslagen, är att erbjuda biblioteksverksamhet "tillgänglig för alla".

Sammanfattningsvis kan vi slå fast att det spelar roll vilket ord vi väljer för att omnämna de människor vi här åsyftar. Termerna flykting och asylsökande, och även i viss mån nyanländ, är alla i någon mening politiska i så motto att de är förknippade med vissa resurser i form av skydd och (ekonomiskt) understöd som följer i spåren av användningen av dem (jmf. Lloyd, 2017, s. 37).

Flyktingars och nyanländas informationspraktiker

Den selektiva litteraturöversikt vi presenterar i det följande ramas in av och tar sin utgångspunkt i de studier vi har genomfört tidigare inom forskningsprogrammet SPiRiT (Supporting information practices of refugees in transition and resettlement). Utifrån en bibliometrisk kartläggning (Pilerot, Nelhans, Lloyd & Hultgren, under publicering) av litteraturen inom det forskningsområde som ofta benämns flyktingar och framtvängad migration (se till exempel Fiddian-Qasmiyeh, Loescher, Long & Sigona, 2014) vet vi att biblioteks- och informationsvetenskapens (B&I) bidrag till denna litteratur är mycket litet. Av de drygt 11 000 referenser till publikationer inom forskningsområdet som vi identifierade i vår litteraturstudie visade sig enbart 25 av citeringsdatabasen *Web of Science* vara klassificerade som B&I.

De få B&I-bidrag med inriktning mot flyktingar, som vi trots allt identifierade, spänner över ett relativt vitt område, från anammandet och bruket av informationsteknologier bland nyanlända flyktingar (Alam & Imran, 2015; Andrade & Doolin, 2016) till frågan om hur socialt kapital och tillit kan stärkas genom biblioteksverksamhet inriktad mot målgruppen (Vårheim, 2014). Hälsorelaterade frågor är ett annat uppslag som har studerats. Där ser vi exempelvis en studie av tillgängliggörande av tuberkulosinformation (Wieland mfl., 2013) och undersökningar av utbildningar om hälsoinformation som anpassats för särskilda nationaliteter (Eisenhauer mfl., 2012) och etniska grupper (Allen, Matthew & Boland, 2004). Ytterligare exempel på områden som har studerats utgörs av afganska flyktingars informationspraktiker och erfarenheter av att vara nyanländ i Kanada (Quirke, 2011) och de erfarenheter sådana personer gör, som kommer från en huvudsakligen muntlig kultur då de bosätter sig i ett västerländskt samhälle (Olden, 1999). Den enskilt mest produktiva forskaren när det gäller flyktingars informationssökning och informationsanvändning är vår kollega Annemaree Lloyd. Tillsammans med sina tidigare, Australiensiska, kollegor har hon exempelvis genomfört studier av hur flyktingar söker hälsorelaterad information (Lloyd, 2014) och av flyktingars informationskompetens (Lloyd, Kennan, Thompson, & Qayyum, 2013).

Om vi vidgar vårt perspektiv på litteraturen och även inkluderar sådana studier som inte enbart fokuserar just flyktingar, så är de biblioteks- och informationsvetenskapliga bidragen mer omfattande i antal. Av en generös och innehållsrik litteraturöversikt med rubriken "Information practices of immigrants" (Caidi, Allard & Quirke, 2010) kan dras slutsatsen att följande faktorer bidrar till att exkludera och göra tillvaron besvärlig för nyanlända: kommunikationsbarriärer, inte minst språkliga hinder; värdlandets bristande beredskap och kunskaper kring hur att producera och tillgängliggöra relevant information; svaga respektive svårtillgängliga socioekonomiska nätverk; samt svårigheter med att som nyanländ dra nytta av och få tillgodoräkna sig tidigare utbildnings- och

arbetslivserfarenheter (Ibid., s. 519). Caidi och hennes medförfattare (2010) har huvudsakligen gått igenom forskningslitteraturen, vilket innebär att de med något undantag har utelämnat sådana bidrag till litteraturen som utgörs av småskaliga undersökningar genomförda av exempelvis bibliotekariéer och andra informationsförmedlare. De konstaterar att dessa bidrag i regel är av beskrivande karaktär och inte säger så mycket om nyanländas vardagliga informationspraktiker (s. 494). Det är också i denna kategori som vi finner flest bidrag som riktar in sig mot bibliotekens arbete med nyanlända. När det däremot gäller studier utförda av forskare som särskilt riktat in sig mot bibliotekens arbete för den här målgruppen så kan nämnas ett mindre antal kanadensiska arbeten. Bland annat konstateras att nyanländas kännedom och kunskaper om vad folkbiblioteken har att erbjuda är begränsad (Van der Linden, Bartlett & Beheshti, 2014). Samtidigt pekar en annan studie som företagits på tre folkbibliotek i Montreal (Paola Picco, 2008) att biblioteken bidrar till att stärka integrationen av nyanlända. Just dessa två iakttagelser står åtminstone delvis i samklang med de båda studier vi tidigare företagit inom ramen för forskningsprogrammet SpIRiT, vilket framgår av den resterande delen av den här litteraturoversikten, som vi ägnar åt att i relativ detalj sammanfatta våra två egna studier. Vi ägnar dessa arbeten ett relativt stort utrymme därför att de så starkt har bidragit till att forma den studie som rapporteras här.

Tidigare studier inom SpIRiT

I det här avsnittet redovisar vi inledningsvis den av våra tidigare studier som fokuserade nyanlända flyktingars informationspraktiker. Därefter sammanfattar vi resultaten från den delrapport som föregick föreliggande rapport.

Informationsbehov och informationssökning utifrån den nyanländes perspektiv

Med fokus på informationssökning och informationsbehov genomfördes en intervju- och fokusgruppsstudie tillsammans med ett knappt 20-tal syriska flyktingar i Borås med omnejd (Lloyd, Pilerot, Hultgren, accepterad för publicering). Resultaten från denna studie kan sammanfattas som följer.

Angelägenheter som kräver att flyktingar måste söka och effektivt hantera information inkluderar följande interrelaterade ämnen: familjeåterförening, asylprocessen, boende, att lära sig svenska språket, sysselsättning/studier och att säkra vardagen. Den första perioden för den nyanlände ramar inte sällan in av frågan "*När får jag mitt liv tillbaka*"? Denna inledande tid kännetecknas av stor osäkerhet i mötet med främmande informationslandskap. Deltagarna i studien gav uttryck för att de under denna period ansträngde sig för att tolka, förstå, och uppfylla de krav som styr såväl asylansökan som tillgång till högre utbildning och arbets- och bostadsmarknaderna. I den här processen ingår att försöka relatera myndighetsinformation med personliga erfarenheter från livet i ett annat system, d.v.s. att skapa en relation mellan den egna personen och den befintliga situationen och det svenska systemet.

En fråga som visade sig vara av stor betydelse var den som handlade om tillgängliga bostäder. Att hitta information om lediga bostäder medförde och ställde krav på förmågan att delta i sociala nätverk, och de nyanlända måste visa prov på att kunna värdera information och kunna skilja på falska och tillförlitliga uppgifter. I en bostadssituation där det finns många konkurrenter om lediga lägenheter är risken stor att information undanhålls eller förvanskas, både inom och utanför gruppen nyanlända. Hörsägen, rykten och myter på det här området är därför utbredda inom grupper av nyanlända. Inte minst som en följd härav är en vanligt förekommande informationspraktik att

kontrollera råd, rekommendationer, rykten och berättelser som cirkulerar inom gruppen genom att stämma av informationen med både myndigheterna och andra betrodda källor.

När det gäller verktyg för informationssökning och informationskällor som används i vardagslivet, kan nämnas appar som erbjuds av myndigheter, som exempelvis socialtjänsten, hälso- och sjukvården, Migrationsverket och Arbetsförmedlingen. Introduktionskurser om livet i Sverige betraktades som ovärderliga. Den arabiskspråkiga webbtidningen *Al kompis*, som samlar och kommenterar svenska nyheter och ger svenska perspektiv på händelser i mellanöstern, visade sig vara välkänd inom gruppen. Publikationer som *8-sidor* och *Metro* nämndes som utgångspunkter för samtal både inom SFI och för orientering i det svenska samhället. Andra faktorer och insatser som nämndes var SFI-kurser, språkkaféer med frivillig personal, filmer, biblioteksanvändning, och mentorer. Flera av deltagarna i studien sökte aktivt information om möjligheter att lära sig svenska för att kunna nå en godkänd språkfärdighetsnivå så fort som möjligt. Användningen av översättningsappar visade sig vara mycket utbredd. Medan frivilliga insatser kompletterar svenskundervisningen upplevdes bristen på ackrediterade kurser i svenska som ett stort problem, eftersom bristande språkkunskaper hindrar inträde i arbetslivet och högre studier. Vad som ytterligare bidrar till att förenkla tillvaron för nyanlända i Sverige är anknytning till släkt och vänner som redan bor i landet. Det visade sig också vara vanligt att de innan flykten via denna kanal fick information om regler, processer, dokumentationskrav och om användbara informationskällor.

Sammanfattningsvis tycker vi oss kunna konstatera att integration sker på lokal nivå, dvs. inom grannskapet, i lokala gemenskaper och på stadsnivå (snarare än på den abstrakta nivå som utgörs av svenska värderingar och svensk kultur). Av detta drar vi slutsatsen att biblioteken har en viktig roll att spela i "platsskapande" aktiviteter, det vill säga i processen att på en kollaborativ nivå inom t.ex. en stadsdel (eller i ett socialt nätverk) göra en plats inkluderande och till sin egen. Inte minst denna slutsats, om att integration sker på lokal nivå och att biblioteken tycks ha en viktig roll att spela i det här sammanhanget, bidrog till att rikta uppmärksamheten mot bibliotekens arbete på det här området, vilket också ledde oss in i den studie vi sammanfattar härnäst.

Delstudien – Bibliotekens arbete för och med nyanlända

I den delstudie (Pilerot & Hultgren, 2016) som föregått arbetet med den här rapporten belyses utifrån enkätsvar hur bibliotekens insatser för och med nyanlända har bidragit till att förändra arbetet i biblioteket, vilka svårigheter och utmaningar personalen därmed har ställts inför.

De förändringar som vi framförallt identifierade på basis av vår enkätundersökning består i att den nya användargruppen har fört med sig behovet av att kommunicera på andra språk än svenska och att efterfrågan på litteratur på andra språk än svenska har ökat markant; att nya användare resulterar i nya behov och önskemål – tjänster och material som traditionellt inte har tillhandahållits av bibliotek efterfrågas; och att den nya användargruppen innefattar fler besökare utan kunskap om eller erfarenhet av vad ett bibliotek är eller kan erbjuda. De svårigheter som särskilt betonades i studien består i att den nya användargruppen i regel inte talar svenska, vilket leder till språkförbistring; att det är svårt att både hitta och skaffa den litteratur som efterfrågas av den nya användargruppen; och att personalen upplever en känsla av att inte räkna till och att det inte sällan uppstår situationer i arbetet som kan vara känslomässigt påfrestande.

De inspirerande utmaningar som deltagarna framhöll består i att personalen upplever "en känsla av att göra nytta på riktigt" och av att inspirerande och berikande möten över kulturgränser kan äga

rum. Dessutom påpekades att personalen ställs inför inspirerande utmaningar i form av att söka upp, belägga och anskaffa material som efterfrågas av den nya användargruppen, samt att de ofta ställs inför språkliga utmaningar, vilket bland annat kan innebära att de som behärskar andra språk än svenska får tillfälle att dra nytta av dessa. Att personalen, då den ställs inför nya utmaningar, får tillfälle att göra nya lärdomar bidrar vidare till att de får möjlighet att vidga sin kompetens.

Vi ägnade också uppmärksamhet åt frågan om och i sådana fall varför deltagarna i studien tyckte att bibliotekets arbete med och för nyanlända är viktigt. Tre närmast parallella, det vill säga sällan överlappande, argument framfördes för varför bibliotekets arbete på det här området är viktigt. Dessa argument beskrev vi i tre teman som vi också kopplade till tre olika kvalitéer i biblioteket. Bibliotekets arbete med nyanlända framhölls som viktigt med hänvisning till att det bidrar till integration – integrationsarbetet framställdes som att det framförallt tar avstamp i samlingarna på så vis att språket är centralt för integrationen och att språket och orden rymms i samlingarna; det erbjuder en kravlös mötesplats – i denna kapacitet är det framförallt biblioteksrummet som betonas; och det är demokratiframjande – här var det framförallt bibliotekarieprofessionens kapacitet och potential som betonades.

TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

Ett forskningsarbete styrs alltid av mer eller mindre medvetna utgångspunkter. Forskaren närmar sig sitt forskningsobjekt med en föreställning om hur det som ska utforskas är konstituerat, exempelvis hur en organisation, såsom en biblioteksorganisation, hänger ihop och vad som utgör dess centrum och dess periferi. Frågor som gör sig gällande under utforskandet av ett särskilt fenomen har inte minst att göra med vad som ska beaktas, var blicken ska riktas för att det som ska undersökas ska bli synligt.

I den studie som rapporteras här är det biblioteksarbete som ligger under luppen, men vi har i egentlig mening inte studerat biblioteksarbete. Däremot har vi besökt bibliotek och samlat in utsagor som uppehåller sig vid biblioteksarbete. Vi har samlat in enkätsvar från, ställt frågor till och pratat med företrädare för den verksamhet vi har intresserat oss för. Det empiriska material vi på den vägen, tillsammans med bibliotekspersonalen, har producerat utgör föremålet för vår analys.

Mot bakgrund av att det som är föremål för studium i den här rapporten – det vill säga utsagor om biblioteksarbete – till en inte obetydlig del är abstrakt och undflyende har vi identifierat ett behov av att dra nytta av ett analytiskt instrument. I syfte att på ett meningsfullt sätt bringa ordning och mening i vårt material har vi således utformat ett fritt hållet teoretiskt ramverk genom vilket vi närmar oss vårt empiriska material. Utöver att belysa det empiriska materialet genom vårt teoretiska ramverk har vi också relaterat det till, och diskuterat det utifrån, relevant litteratur och våra tidigare erfarenheter och kunskaper.

Ramverket omfattar två huvudsakliga komponenter. Inledningsvis introducerar vi ett resonemang som tar sin utgångspunkt i vad som med en övergripande term brukar beskrivas som praktikteori (se exempelvis Schatzki, Knorr-Cetina, & Savigny, 2001). Därefter presenterar vi en elaborerad modell av den företeelse, som visat sig vara central i vårt material, nämligen frågan om integration. Modellen hjälper oss att identifiera, diskutera, analysera och nyansera de iakttagelser, som vi har gjort i det empiriska materialet, och som har att göra med integration.

Studiens praktikteoretiska perspektiv

Praktikteori har kommit att utgöra en benämning på vad man skulle kunna kalla en "familj" av interrelaterade teoretiska inriktningar (se exempelvis Nicolini, 2012). Praktikteorins mest centrala begrepp är (föga överraskande) "praktik". Att en forskare talar i termer av en eller flera "praktiker" antyder något om vad hen uppfattar som väsentligt att beakta då hen står i färd med att undersöka ett visst (socio-materiellt) fenomen. För vår del utgör en "praktik" både en benämning på den analytiska enhet som vi väljer att avgränsa och göra till föremål för studium, i det här fallet biblioteksarbete gentemot nyanlända, och den uppsättning aktiviteter vi riktar vår uppmärksamhet mot, det vill säga alla de aktiviteter som den som ägnar sig åt detta slags biblioteksarbete är inbegripen i.

Av vår föreställning om att det vi riktar blicken mot i vårt forskningsprojekt utgörs av en viss praktik följer även ett resonemang om vad en praktik består av. I vår studie utgörs en praktik av en uppsättning interrelaterade och ofta rutinmässiga *göranden* (allehanda handlingar inklusive språkliga utsagor), mer eller mindre etablerade *sätt att förstå* omvärlden, mer eller mindre uttalade *regler* ("man måste"), *normer* ("man bör") och *konventioner* ("man brukar"), samt de *saker och ting* som människor använder då de genomför sina handlingar (inklusive de platser de befinner sig på). Här ska

nämnas att praktikteoretiska ansatser inte sällan framställs i kontrast till intentions- och beteendeorienterade teoretiska ansatser (se exempelvis Gherardi, 2009). Praktikteorin vill således undvika att lägga allt för stort fokus på enskilda individer, deras intentioner och individuella beteende. Likaså söker den undvika sådana etablerade dikotomier (motsatspar) som exempelvis kropp-medvetande, subjekt-objekt, och mikro-makro. Det ligger i dess fundament att söka styra en väg mellan dessa motsatspar eftersom en av dess grundläggande idéer är att detta slags tudelning inte bara är analytiskt fruktlös utan också kontraintuitiv. Praktikteoretiska ansatser betonar människan och de ting som omgärdar henne som en del i en större helhet, ett slags väv av praktiker som mer eller mindre hänger ihop med och genomskjuts av varandra.

En viktig aspekt i vårt praktikteoretiska resonemang är idén om ett slags ömsesidigt formande som äger rum mellan aktiviteter och praktiker: aktiviteter formar praktiker, men praktiker ger också upphov till aktiviteter. I förlängningen betyder det att praktiker kan sägas ha något av en reproducerande funktion, som exempelvis kommer till uttryck i att man inom en viss organisation gör som man brukar till dess att element och förutsättningar i praktiken förändras då aktiviteterna måste anpassas och ändras för att beakta förändringen. Denna aspekt ger också vid handen att praktiker har en temporal dimension: praktiker formas över tid. De är historiskt rotade och styrs – till dels – av de intressen och visioner om framtiden som de som ingår i praktiken har.

Praktikens dimensioner

Det praktikteoretiskt orienterade analysinstrument som vi har valt att använda i den här studien är utvecklat av den australiensiska forskaren Stephen Kemmis (2008). Vi förhåller oss fritt till Kemmis tämligen detaljerade förslag och drar huvudsakligen nytta av de tre praktikdimensioner som han föreslår. I anslutning till de olika dimensionerna uppehåller sig Kemmis också vid olika slags "resurser" som han förknippar med respektive dimension. Den idé om vad som utgör en praktik, och som vi redogjorde för i det ovanstående, stämmer väl överens med den bild som Kemmis ger uttryck för även om han delvis också resonerar i andra, kompletterande, termer. Det gör han framförallt genom att introducera idén om att en praktik alltså kan beskrivas utifrån tre dimensioner. Vi uppfattar att dessa dimensioner i den här studien kan hjälpa oss att analysera vårt empiriska material. I det nedanstående introducerar vi således kortfattat dessa analytiska dimensioner.

Kulturell-diskursiv dimension

Utifrån föreställningen om en *kulturell-diskursiv* praktikdimension kan vi fokusera på de normer och konventioner, inklusive de handlingar som ger uttryck för dessa, som genomsyrar en praktik. Att hänvisa till kulturella resurser innebär att agera i enlighet med vissa särskilda, historiskt och socialt formade sätt att göra saker på. På ett bibliotek, exempelvis, är det av hävd så att nya användare ska förtecknas i bibliotekets register över låntagare. Detta görs genom den kulturellt formade handling som består i att utfärda lånekort. När bibliotekarien utfärdar lånekort använder hen diskursiva resurser genom att inrätta sig i de normer och konventioner som styr hur låntagare ska förtecknas och lånekort skrivas och utformas. Här fungerar detta exempel främst som en illustration av den kulturella-diskursiva dimensionen av den praktik som utgörs av biblioteksarbete (riktat mot nyanlända). Det som exemplet handlar om – utfärdandet av lånekort – utgör inte det mest centrala inslaget i vårt empiriska material, men ger ändå vid handen, att om vi betraktar praktiken utifrån en kulturell-diskursiv dimension, så kan vi konstatera att praktiken förändras/formas av den nya målgruppen nyanlända, inte minst asylsökande flyktingar som inte alltid har fått ett personnummer och inte heller har en beständig adress då de står i färd med att skaffa lånekort. Ett annat exempel på

en kulturellt och diskursivt formad resurs är biblioteksplanen som (ska) bidra(r) till att forma och styra hur arbetet i biblioteket bedrivs. Biblioteksplaner är en relativt ny, numera lagstadgad, företeelse. Följer man detta slags dokumentets tillkomsthistoria, dess väg in i bibliotekssverige, går det att konstatera att det har kommit att utgöra en kulturellt formad, diskursiv resurs som bidrar till att forma biblioteksarbetspraktiken.

Social dimension

Den *sociala dimensionen* av praktiken anknyter till hur människor interagerar, formar relationer, upplever identitet, och när en känsla av tillhörighet. Med fokus på denna dimension kan forskaren observera inte bara hur olika individer interagerar och relaterar till olika grupperingar utan också identifiera hur olika praktiker tenderar att gå in i varandra, exempelvis då förutsättningar förändras för en viss verksamhet. I det empiriska materialet finns en lång rad exempel på hur bibliotekens arbete med nyanlända bidrar till att förändra/forma biblioteksarbetspraktiken, både inom biblioteksorganisationen, där nya formationer uppstår med anledning av förändrade omständigheter, men också i relation till andra sektorer och organisationer utanför biblioteket som mer eller mindre delar bibliotekspersonalens intressen i arbetet för och med nyanlända. Relationer till myndigheter, föreningar och frivilligorganisationer utgör sådana exempel. Vi kan också genom att ta sikte på den sociala dimensionen identifiera frågor som har att göra med besluts- och informationsgångar, exempelvis i vilken mån en bibliotekschef har tillträde till möten och andra sammanhang där beslut fattas som är viktiga för bibliotekens arbete med nyanlända.

Materiell-ekonomisk dimension

Den *materiella och ekonomiska dimensionen* av praktiken omfattar exempelvis informations- och kommunikationsteknologier, möblemang och utformningen och placering av byggnader, men även ekonomiska arrangemang och finansieringsformer. Det betyder i själva verket att vårt intresse för materialitet omfattar både frågan om hur tingen spelar in och, så att säga, 'lägger sig i' praktiken, det vill säga hur små och stora materiella objekt bidrar till att forma praktiken, och det slags marxistiskt orienterad materialitet (Marx, 1981) som kommer till uttryck i produktionsförhållanden i vid bemärkelse. Att banker stänger sina kontor, vilket resulterar i att biblioteken får fler frågor om bankärenden, är exempelvis ett uttryck för förändrade produktionsförhållanden. Var ett bibliotek är beläget i en kommun kan medföra möjligheter eller begränsningar för spridning och utbyte av information. Hur ett biblioteks offentliga utrymmen är möblerade kan exempelvis få återverkningar på ljudnivå och insynsmöjligheter. Det framkommer genom det empiriska materialet att en del av de sätt som bibliotekens verksamheter är finansierade på, inom det område som rapporten behandlar, medför svårigheter för långsiktig planering av verksamheten, som därför till viss del präglas av ovisshet. Det är också en iakttagelse som kan identifieras och diskuteras med hjälp av den materiella och ekonomiska dimensionen.

* * *

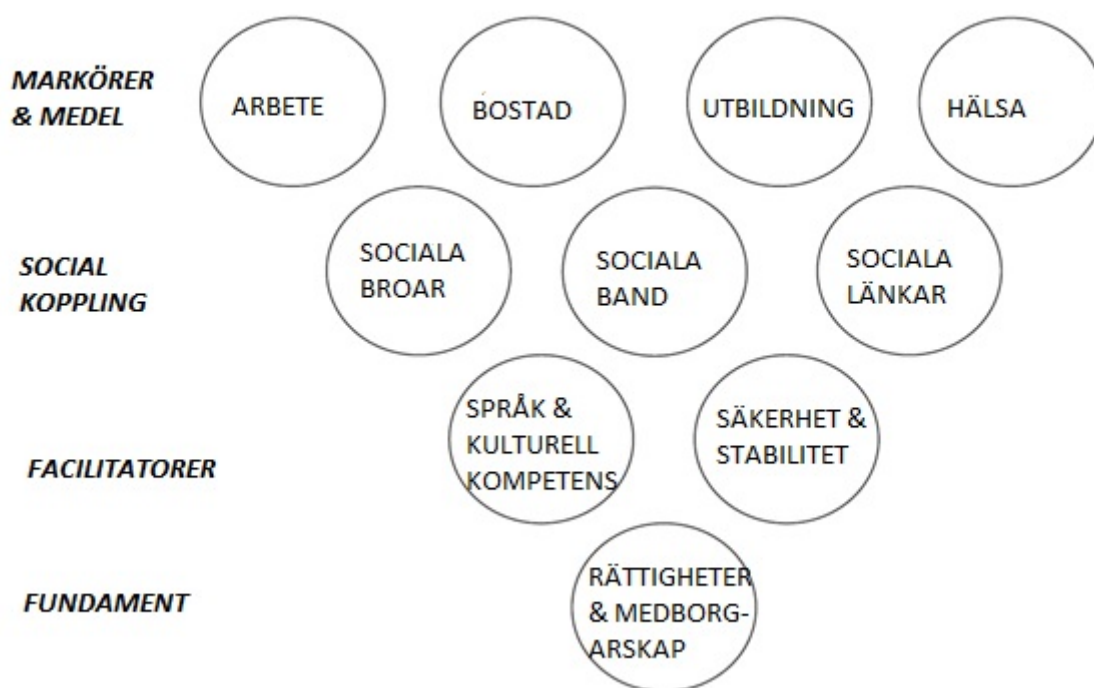
De tre praktikdimensioner som här har presenterats ska ses som analytiska redskap som har bidragit till att guida och stödja analysen av det empiriska materialet. I kombination med vår redovisning av vad som karaktäriserar en praktik, som således utgör studiens primära analysenhet, utgör dessa grunden för hur vi som forskare har valt att begreppsliggöra och presentera det vi har studerat. Det betyder sammanfattningsvis, att vi i den här studien närmar oss våra deltagares utsagor om bibliotekens arbete med nyanlända, som en uppsättning interrelaterade göranden som genomsyras

av sätt att förstå världen; av regler, normer och konventioner; och som sker i samspel med de saker och ting som människor kommer i direkt eller indirekt kontakt med då de genomför sina handlingar. Det är alltså denna interrelaterade uppsättning, denna praktik, som vi utifrån de identifierade dimensionerna kommer att återkomma till och diskutera vidare utifrån i rapportens resultatredovisning.

Integration

Begreppet "integration" förekommer vid upprepade tillfällen i vårt empiriska material och intar ofta en central position i de resonemang som studiens deltagare för. För att finna ett gångbart analytiskt redskap som gör det möjligt för oss att på ett meningsfullt sätt diskutera och analysera integration i relation till biblioteksarbete har vi vänt oss utanför den biblioteks- och informationsvetenskapliga litteraturen. I artikeln *Understanding integration: A conceptual framework* presenterar migrationsforskarna Alastair Ager och Alison Strang (2008) en detaljerad och empiriskt underbyggd analys av begreppet integration. Deras utgångspunkt är att begreppet "integration" är omvittnat debatterat och fyllt med mening på en lång rad olika sätt. De går rent av så långt som att kalla det för ett "kaotiskt begrepp" – använt av många men förstått på olika sätt av de flesta (Ager & Strang, 2008, s. 167). Genom en analys av material från tre olika källor – statistiska data, policydokument, samt intervjuer med flyktingar och personer som arbetar med tjänster och stöd för flyktingar – har de utvecklat en modell som syftar till att kunna utgöra en grund för vidare diskussion kring, och arbete för, integration. Den stora utmaningen i utvecklandet av modellen är, enligt Ager och Strang, att å ena sidan låta den rymma den stora variation som finns i sätten att förstå och tänka kring integration, och, å andra sidan, att samtidigt få den att hänga samman på ett övertygande sätt.

Modellen inkluderar tio interrelaterade domäner som sammantagna utgör ett ramverk för hur integration kan betraktas. Dessa tio domäner är i sin tur indelade i fyra nivåer eller fält (se figur 1).



Figur 1: Modellering av företeelsen integration, baserad på Ager och Strang (2008)

I det följande presenterar vi modellen och dess olika element i den ordning de framträder i figur 1.

Markörer och medel utgörs av en uppsättning exempel på nyckelområden som ofta hamnar i fokus och används som indikatorer på huruvida framgångsrik integration har åstadkommit. Utöver att ses som markörer kan dessa områden också ses som redskap, eller medel, för att åstadkomma integration. Tillgång till arbete, utbildningsmöjligheter, bostad och fungerande sjukvård kan således alla utgöra både ett mått på och en grund för framgångsrik integration.

De processer som så att säga medierar integration så som den kommer till uttryck i nyckelområden, såsom exempelvis arbete, bostad, utbildning och hälsa, omnämns i figuren som olika slags *sociala kopplingar*. Dessa delas i sin tur in i tre olika typer: 1) *sociala band*, exempelvis inom en familj eller mellan människor av samma etnicitet, nationalitet och/eller religion; 2) *sociala broar* som utgör kopplingar till andra gemenskaper, exempelvis genom gemensamma aktiviteter kring sport, studier, religion eller politik; och 3) *sociala länkar* till samhällsliga strukturer, exempelvis i kontakter med myndigheter.

Facilitatorer beskrivs i ramverket som sådana faktorer som kan bidra till att minska eller eliminera hinder för integration. Här framhålls *språklig kompetens* som avgörande för att integration ska komma till stånd, det vill säga att den nyanlände tillägnar sig det språk som används i det land där integrationen förmodas äga rum. Det ska dock nämnas, att i enlighet med det synsätt som förstår integration som en process som går i två riktningar, det vill säga som en ömsesidig anpassningsförmåga hos både de nyanlända och ursprungsbefolkningen, så är språklig kompetens inte bara den enes utmaning. Denna slutsats kan till exempel innebära att understödandet av integration för ett biblioteks del innefattar, att barriärer för viktig information reduceras genom att material översätts till de språk som talas av flyktingar och andra migranter. (Strang & Ager, 2008, s. 182).

Den andra faktor som framhålls i ramverket, och som kan bidra till att eliminera och minska hinder för integration, är *stabilitet och säkerhet*. Det var särskilt i Agers och Strangs intervju-material – och inte lika framträdande i det statistiska materialet och i policydokumenten – som det påpekades att flyktingar känner sig mer hemma på sådana platser som de uppfattar som fredliga. Många intervjuutsagor antydde att om man inte känner sig säker i ett område så kan man heller inte uppleva sig integrerad. Vad beträffar stabilitet framkom det att potentiellt fruktbara sociala kopplingar kom på skam på grund av att flyktingar tvingats flytta gång efter annan.

Den domän i modellen som möter störst utmaningar är den som rör dess fundament, eftersom *medborgarskap*, och de *rättigheter* som förknippas med det, är företeelser som tolkas och förstås på mycket olika sätt beroende på i vilket land vi befinner oss. Att vara en medborgare hänger för de flesta ihop med en uppsättning värderingar som bidrar till att forma hur integrering förstås och fylls med mening. Strang och Ager drar slutsatsen att "[n]otions of nationhood, citizenship and rights will vary across settings, but in all cases such ideas are fundamental to understanding the principles and practice of integration in that situation" (s. 176).

Av deras slutsats att döma bör de indikatorer som används för att mäta och diskutera integration vara anpassade till det synsätt som råder kring medborgarskap och mänskliga rättigheter. Det ska emellertid betonas, att då vi har analyserat det empiriska materialet, så är det framförallt de inslag i

Strang och Agers modell som utgörs av sociala kopplingar och facilitatorer som kommit till användning.

METODER OCH EMPIRISKT MATERIAL

Det empiriska material som studien bygger på har producerats i två omgångar och består dels av enkätsvar och dels av inspelade och transkriberade fokusgruppsintervjuer. Produktionen av empiriskt material har pågått i sammanlagt fyra månader. Trots att det har producerats i två omgångar och genom två olika metoder betraktar vi det material som de båda produktionsinsatserna har resulterat i som ett sammanhängande föremål för analys. Även om enkätaterialet har analyserats tidigare och resultaten har presenterats i en delrapport (Pilerot & Hultgren, 2016), så bygger den övergripande analys som presenteras i den här rapporten på iakttagelser gjorda i både enkäten och fokusgrupperna. Enkätundersökningen bidrog till att utforma intervjuguiden för fokusgruppsintervjuerna och under fokusgruppsamtalen hänvisades till och diskuterades vid flera tillfällen resultaten av enkätundersökningen.

Enkätundersökningen

Under oktober och november månad 2016 genomfördes inledningsvis en enkätstudie. Enkäten som distribuerades och besvarades digitalt skickades till samtliga anställda vid folkbiblioteken i de båda regionerna Upplands län och Dalarna, sammanlagt 354 personer. 147 personer besvarade enkäten, vilket motsvarar en svarsfrekvens om 41,5 %. Av de som besvarade enkäten beskriver sig drygt 55 % som bibliotekarie, något fler än 25 % uppger att de är biblioteksassistenter, cirka 13 % är chefer, och de resterande – drygt 5 % – utgör en blandning av exempelvis handläggare, kulturassistenter och kommunikatörer.

Frågorna i enkäten grupperades i tre delar med fokus på, i tur och ordning, bakgrundsuppgifter såsom ålder, kön och erfarenhet av biblioteksarbete; deltagarnas erfarenheter av arbete med nyanlända; samt deras utgångspunkter för arbetet. Undersökningen har genererat ett omfattande antal diagram av vilka ett urval återges i den delrapport från projektet som publicerades i december 2016 (Pilerot & Hultgren, 2016). Det material som befunnits särskilt användbart för meningsfull kvalitativ analys utgörs av en stor mängd fritextsvar omfattande cirka 15 tättskrivna A4-sidor. En inte obetydlig del av analysen av enkätaterialet, som alltså har presenterats i vår delrapport, behandlar studiens andra forskningsfråga, nämligen vilka de förändringar, svårigheter och utmaningar är, som bibliotekspersonalen kan identifiera i samband med arbetet för och med nyanlända. Vi har emellertid fördjupat resonemangen kring forskningsfråga två i den här rapporten.

Enkäten kodades på så vis att jämförelser mellan de båda regionerna skulle kunna företas. Det innebär att vi potentiellt skulle ha kunnat göra jämförelser mellan mindre och större kommuner och mellan de båda regionerna. Detta slags analys har emellertid inte genomförts inför slutrapporteringen.

Fokusgruppsintervjuer

Sammanlagt genomfördes åtta fokusgrupper som totalt inkluderade 51 personer; fem i Uppland och tre i Dalarna. Varje fokusgrupp pågick i cirka en och en halv timme. Ljudupptagningar gjordes vid samtliga. Sammansättningen av grupperna varierade medvetet genom studien. Fyra grupper utgjordes av personalgrupper från enskilda bibliotek. I två grupper kom deltagarna från olika bibliotek. En av dessa grupper bestod av deltagare som alla ingick i en biblioteksöverskridande "delaktighetsgrupp". I vardera regionen genomförde vi även fokusgruppsintervjuer där majoriteten av regionens bibliotekschefer hade samlats. På det här viset fick vi till stånd en variation där vi täckte in och fick möjlighet att prata med personer som har ett särskilt ansvar för användargruppen

nyanlända, men också med grupper där inte alla nödvändigtvis har som sin huvuduppgift att arbeta med målgruppen. En del av dem vi träffade arbetar på bibliotek i stadsdelar eller kommuner där det bor många nyanlända, andra kom från bibliotek där nyanlända utgör en liten del av de som besöker biblioteket. Genom de två chefsgrupperna fick vi ett ledningsperspektiv. Dessutom – i och med att nästan samtliga chefer i de båda regionerna hade möjlighet att delta fick vi möjlighet att komma till tals med representanter för i stort sett samtliga kommuner i de båda regionerna.

Fokusgrupperna leddes tillsammans av oss båda forskare och utgick från en lösligt hållen intervjuguide (se appendix). Samma guide användes för båda deltagarkategorierna även om den muntligen modifierades för att anpassas efter respektive kategori. I transkriberad form utgör materialet från fokusgrupperna cirka 200 sidor.

Analysförfarande

Analysen av de transkriberade fokusgruppsamtalen genomfördes genom närläsning av de cirka 200 sidorna transkriberade samtal. Den kan beskrivas som teoridrivna i så motto att materialet studerades med det analytiska instrumentet, de tre praktikdimensionerna, som vägledare. En första kodning genomfördes således med ambitionen att identifiera passager i texten, som var möjliga att relatera till endera av de tre dimensionerna. Därefter behandlades respektive dimension för sig. I detta skede var analytikern mer lyhörd mot materialet genom att vara öppen för att de respektive dimensionerna kunde erbjuda analytiska underavdelningar. De underavdelningar som förekommer i resultatredovisningen kan med andra ord sägas vara konsekvensen av ett empiridrivet analysförfarande (inom teorins ramar). I ett avslutande analyssteg jämfördes dimensionerna, inklusive underavdelningarna, sinsemellan. Den del av analysen som bygger på Ager och Strangs (2008) integrationsmodell är däremot resultatet av en övergripande närläsning av hela det empiriska materialet, vilken genomfördes i relation till, och med inriktning mot, de så kallade domäner som återfinns i modellen.

* * *

De resultat som vi presenterar i nästa kapitel har alltså tillkommit genom att vi har analyserat det empiriska materialet utifrån vårt teoretiska ramverk. I rapportens avslutande kapitel diskuterar och relaterar vi också resultaten till den litteratur vi tog upp i litteraturöversikten.

RESULTAT

Det ska poängteras att det som redovisas i det här kapitlet är resultatet av en deskriptivt orienterad analys. Förhoppningsvis kan de iakttagelser vi gjort i anslutning till det empiriska arbetet, och därmed våra resultat, ligga till grund för informerade beslut i biblioteksarbete, men vår ambition har inte varit att presentera konkreta förslag till hur arbetet med och för nyanlända *bör* bedrivas. Det handlar vidare inte företrädesvis om att redogöra för de intervjuades uppfattningar, även om det i viss mån kan vara av intresse, utan snarare att försöka se och förstå hur det här arbetet går till, vad som bidrar till att forma det, vilka hinder och möjligheter som ryms i praktiken. Praktiken biblioteksarbete för nyanlända är svår att distinkt särskilja från övriga uppgifter och aktiviteter i biblioteket. Det ligger i det praktikteoretiska angreppssättets natur att behandla de aktiviteter som står i fokus som kontingenta, stadda i rörelse och som ett föremål under närmast konstant förhandling mellan de parter som ingår i praktiken. Trots att det i analysen har eftersträvat att särskilja de identifierade praktikdimensionerna, tenderar de av och till att gå in i varandra.

Kapitlet är strukturerat utifrån vårt analytiska redskap, vilket innebär att vi har valt att presentera de tre dimensionerna i tur och ordning. Inledningsvis uppehåller vi oss vid den kulturella-diskursiva dimensionen där vi fokuserar på de normer och konventioner som genomsyrar praktiken. Det betyder att vi har riktat in oss på utsagor som vittnar om särskilda, historiskt och kulturellt formade sätt att göra saker på och, inte minst, på hur dessa kommer till uttryck i mer eller mindre dokumenterade rutiner och riktlinjer. Därefter behandlar vi i tur och ordning den sociala dimensionen och den ekonomiska-materiella dimensionen. Kapitlet avslutas sedan med en redogörelse för resultaten av den analys som tagit sin utgångspunkt i Ager och Strangs (2008) modell av integration.

Kulturell-diskursiv dimension

I denna dimension framträder i själva verket tre underavdelningar, som vi har benämnt *Dokumenterade rutiner och riktlinjer*, *Det traditionella uppdraget*, samt *Det vidgade uppdraget*. Dessa presenteras i det följande i nämnda ordning även om det också förekommer att vi visar hur de relaterar till varandra och hur det föreligger spänningar mellan dem.

Dokumenterade rutiner och riktlinjer

Den underavdelning i den kulturella-diskursiva dimensionen, som kommer till uttryck genom dokumenterade riktlinjer och rutiner, löper som en röd tråd genom hela vårt empiriska material. Inte sällan antar den en normativ karaktär som betonar att det måste vara ordning och reda i verksamheten: "*man [har] ju rutiner*". Centrala dokument som flitigt hänvisas till i den här underavdelningen är biblioteksplaner, "*handlingsplanen för integrationsfrågor*" som vissa av de undersökta kommunerna har formulerat, men framförallt åberopas bibliotekslagen; det råder ingen tvekan bland deltagarna om att nyanlända utgör en viktig målgrupp: "*det är faktiskt ett uppdrag, det står i lagen*". Därtill förekommer frekventa hänvisningar till statistik, av vilken det bland annat kan framgå "*att det har blivit en rejäl uppgång [av besökare]*", och till "*policydokument som kommunen tar*", samt till "*kundundersökning[ar]*". När det gäller rutiner av olika slag är det framförallt utfärdande av lånekort och cirkulation av medier som framhålls som grundläggande och väsentliga för att upprätthålla det som tycks betraktas som bibliotekets kärnverksamhet. Det påpekas bland annat att denna "*struktur för just lånekort [...] ändå är en nyckel in för att låna en bok*".

Med hänvisning till den underavdelning som vi benämnt *Det traditionella uppdraget* kan vi också konstatera att just låneverksamheten, tillsammans med *"uppdraget kring att verka för det demokratiska samhällets utveckling"*, utgör fundamentet i resonemanget om det traditionella uppdraget. I anslutning till att biblioteket över tid har identifierat den nya målgrupp som kommit att benämnas nyanlända konstateras också att befintliga (ofta dokumenterade) rutiner ibland inte riktigt fungerar:

Det blir ju en annan administration om man tänker på till exempel lånekort och sånt där. Det finns ju en rotlöshet hos den här gruppen som att dels har dom inga permanenta personnummer så det går liksom inte, man måste specialgreja kring lånekort med dom.

Den nya användargruppen har således gett upphov till behovet av att modifiera eller revidera befintliga rutiner. En återkommande referenspunkt i det här sammanhanget är *"rotlöshet[en] hos den här gruppen"*.

Som tydligt kommer att framgå i det nedanstående, då vi presenterar våra iakttagelser kring den sociala praktikdimensionen, har den nya användargruppen fört med sig ett stort antal olika aktörer som inte tidigare har figurerat i bibliotekssammanhang. I anslutning till förändrade rutiner kring utlån kan särskilt en sådan aktör framhållas, nämligen den person som ofta har fått uppdraget att ledsaga och juridiskt stödja de nyanlända som ännu inte uppnått myndighetsålder, det vill säga så kallade gode män. Bibliotekspersonalen konstaterar att *"det måste vara rätt och riktigt"* och exemplifierar med ett dilemma kring just cirkulationen av medier:

Hur kan vi göra i bookit [det datoriserade bibliotekssystemet], vi kräver ju identitetskort på folk för att skaffa [...] adresser och så, då känns det ju ändå som att man har ett stort behov av att göra det möjligt och riktigt på något sätt.

Ambitionen att vidmakthålla ordning och reda i system och dokumentation utmanas dock av förekomsten av goda män:

[D]et blev väldiga förvirringar när gode män satte sina kontaktuppgifter och sen fick dom en massa krav till personer som dom knappt kom ihåg.

Gode män framhålls överlag som något positivt, men som vi kan konstatera i det föregående citatet kan den här lösningen också ställa till problem för bibliotekspersonalen.

Alla de rutiner och riktlinjer som hänvisas till i det empiriska materialet är inte nödvändigtvis nedtecknade och presenterade i dokument. Det förekommer också resonemang om outtalade koder och konventioner som genomsyrar praktiken. Överlag framträder användargruppen nyanlända i våra deltagares samtal som en *"skötsam"* grupp, som särskilt vinnlägger sig om att agera i enlighet med regler och normer, men, som någon av våra deltagare framhåller, det händer *"att man betar sig lite fel för att man inte kan koderna"*. Det framhålls dock i samma passage att man måste skilja på att inte kunna koderna och *"faktiskt leva rövare, det är ju [...] två helt olika saker"*.

Regler och riktlinjer av olika slag som vänder sig till användarna utgör ytterligare ett exempel på dokumentation som bidrar till att forma praktiken.

[V]i har såna här 'välkommen till biblioteket' broschyr[er] där allt med bibliotek, öppettider och lite regler och vad man kan göra, den översattes till flera språk.

Eftersom dessa broschyrer översätts till flera språk syftar de åtminstone delvis till att förenkla för dem som inte fullt ut har uppfattat "koderna" i biblioteket.

[S]å tog man fram dom här trivselreglerna och det är ju faktiskt lite så, det här är ett bibliotek, det här ska du veta om ett bibliotek.

Det är också rimligt att anta, att sådana broschyrer med formulerade regler och anvisningar bidrar till att reproducera den allmänna föreställningen om vad ett bibliotek är och bör vara, vilket är intressant mot bakgrund av nästa underavdelning där vi presenterar de resonemang i det empiriska materialet som vi har samlat under rubriken *Det traditionella uppdraget*.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att dokumenterade rutiner och riktlinjer utgör en betydelsefull del i ett slags infrastruktur för arbetet med nyanlända, men att denna struktur kontinuerligt måste revideras för att passa den nya målgruppen.

Det traditionella uppdraget

Resonemang om ett mer eller mindre konturskarpt uppdrag är återkommande i det empiriska materialet. Ofta talas det i allmänna termer om vad biblioteket är eller bör vara. I de allra flesta fall betonas i dessa passager två särskilda företeelser, nämligen att "*folkbiblioteken [...] alltid [har] varit ett ställe dit man kommer för att låna saker*", samt att "*vårt uppdrag [är] att verka för det demokratiska samhällets utveckling*". Inte sällan kombineras de båda, så tillvida att biblioteket framställs som "*en plats för demokrati där man kan ta del av information, man kan låna, man kan använda datorer och man kan träffa människor*". Här kan noteras att även bibliotekets funktion som mötesplats framhålls, men av särskilt intresse i relation till målgruppen nyanlända är fortsättningen på citatet: "*att [...] det även ska inkludera dom som är nya, att dom också ska in i det sammanhanget*". Det ger å ena sidan uttryck för en i materialet utbredd uppfattning om vad som hålls som bibliotekets huvudsakliga uppgifter, men det visar också på uppfattningen att biblioteket också måste göras tillgängligt för nya användargrupper. Det handlar om att "*försöka få in [...] nyanlända i befintliga saker som man gör, inte isolera; 'ni ska stå i det ledet och vara nyanlända'*". Uttalandet visar inte bara på en ambition att inkludera en ny målgrupp i befintliga, traditionellt utformade verksamheter; det ger också vid handen att det föreligger en risk, att nyanlända biblioteksbesökare inte behandlas i sin egen rätt utan snarare som en förment svag användarkategori.

Att det uppdrag som studiens deltagare talar om stundom ter sig en aning konturlöst torde ha att göra med att det faktiskt inte finns några klart formulerade, detaljerade anvisningar för hur man ska arbeta. I nästa sektion av föreliggande presentation av den kulturella-diskursiva dimensionen kommer vi att resonera utifrån den sista underavdelning som vi har identifierat, och som vi har benämnt *Det vidgade uppdraget*. I relation till både det traditionella och det vidgade uppdraget kan emellertid redan här konstateras att det förekommer röster i det empiriska materialet som uttrycker att "*det vore skönt [om] vi fick kanske ett tydligare uppdrag*". Andra uttryck för att uppdraget stundom ter sig en aning diffust är att det just omtalas i tämligen allmänna ordalag. Det hänvisas exempelvis till "*som någon slags paraply*" och som "*det här traditionella att vi erbjuder dom litteratur och möjlighet till internetuppkoppling*". Deltagarna refererar till uppdraget som något djupt rotat, som över tid tycks ha tagit formen av en outtalad överenskommelse: "*vi har hållit på så länge med detta så det är så naturligt liksom*". Utöver betonandet av demokratifrämjande verksamheter och utlåningsfunktionen framträder starkt även uppfattningen att "*biblioteksverksamhet [ska vara]*

tillgänglig för alla". Båda dessa avslutande iakttagelser understödjer den uppfattning som är utbredd i det empiriska materialet, nämligen att nyanlända egentligen inte bör behandlas som en alldeles särskild användarkategori utan snarare som representanter bland andra som kan dra nytta av bibliotekets breda utbud av tjänster och erbjudanden. I ett av våra fokusgruppsamtal betonades, apropå denna fråga, som en utgångspunkt för arbetet med nyanlända, att deltagarna "försökte [...] likställa grupperna mer än särskilja".

Det vidgade uppdraget

Den underavdelning i presentationen av den kulturella-diskursiva dimensionen som vi har benämnt *Det vidgade uppdraget* kan kappslas in i följande korta representativa utsaga: "[*på biblioteket*] kan man få hjälp med lite allt möjligt". Å ena sidan ger utsagan uttryck för vad som uppfattas som en realitet, nämligen att nyanlända tenderar att be om hjälp med allt möjligt, vilket också framkom i vår delrapport (Pilerot & Hultgren, 2016) där en av de förändringar vi identifierade var att biblioteket i och med den nya användargruppen har fått fler besökare som inte har så särskilt stora kunskaper om vad ett bibliotek är och därför ger upphov till nya behov och önskemål. Å andra sidan ger utsagan uttryck för uppfattningen att biblioteket ska kunna hjälpa till "med lite allt möjligt". Det talas bland annat i termer av biblioteket som en "utökad medborgarservice" och att det ska "vara ett vattenhål på något sätt". Resonemangen kring det vidgade uppdraget företas inte sällan med avstamp i bilden av det traditionella uppdraget. Det är på det viset det funderas i nedanstående citat som är hämtat ur ett längre resonemang om det eventuella behovet av att ompröva det traditionella uppdraget:

[S]edan förra året så tror jag att man funderar nog på det här steget, vad ska man, hur ska man jobba?

Med "förra året" avses hösten 2015 då Sverige tog emot rekordmånga människor på flykt, och "steget" som omtalas handlar om att ompröva ordningen och arbetssätten i biblioteket. Frågan är var man ska hamna om man tar steget vidare från det traditionella till det vidgade uppdraget. Att det är en fråga som inte är lätt att besvara visar sig redan i dagens arbete med nyanlända. Flera är de passager i det empiriska materialet där biblioteksarbetet, och de behov och önskemål som användarna hyser, framställs som brokigt och utmanande: "det är så jäkla spretigt och att biblioteket är för alla" – att möta den enskildes behov och önskemål samtidigt som man har ambitionen att vara generellt gångbara är en stor utmaning; "det är väl den här spretiga, hopplösa, svåra uppgiften". Även om det på vissa bibliotek vittnas om att "vi fick en tydlig policy" så konstateras det samtidigt att "det [är] klart, man hjälper ju till så långt det går såklart".

Vi relaterar detta sistnämnda uttalande om "att man hjälper till så långt det går" till den distinktion som gjordes i redovisningen av de resultat som presenterades i vår delrapport (Pilerot & Hultgren, 2016). Där fördes frågan på tal om vad det är som huvudsakligen bidrar till att forma biblioteksarbetet för och med nyanlända: medmänsklighet, professionalitet eller ideologi. Under våra fokusgruppsamtal har det gång efter annan konstaterats att denna fråga var svårbesvarad. I samtalen var det någon som kommenterade frågan på följande sätt:

Är det inte i flera skikt? Jag kan tänka mig att [...] jag visar professionalitet när jag agerar, men varför jag jobbar med det jag gör har att göra med min ideologi, jag vill inte jobba på Apple eller sälja saker dyrt utan jag [vill] hellre erbjud[a] dom gratis till folk som behöver. Att det ligger någonstans lite djupare ner i ens lager. Man är professionell när man jobbar men man drivs ändå av medmänsklighet och ideologi, om ni förstår vad jag menar.

Den allmänna uppfattning som kom till uttryck i vår enkätundersökning var att det framförallt var svårt att separera professionalitet från medmännisklighet. Vår analys av fokusgruppsamtalen säger oss att professionalitet och medmännisklighet inte nödvändigtvis utesluter varandra, och att en konsekvens av en medmännisklig professionalitet kanske är det som ger upphov till viljan att vidga det traditionella uppdraget; att inom ramen för det professionella och på en grund av medmännisklighet vara beredd att hjälpa ”till så långt det går”.

Apropå det eventuella behovet av att ompröva arbetssätt och konventioner, återger vi i det nedanstående ett längre citat som visar hur reflektion och ifrågasättande av de egna tankebanorna kan göra sig gällande också i oväntade sammanhang:

Jag gick förbi en person vid en dator här om veckan, då trillade just det där in som man får slå till på sig själv för det kommer ju uppfattningar innan man hinner tänka ibland, här bak någonstans då, hur vi är uppvuxna. Det var en person som hade varit och köpt en rulltårta [och hen] öppnade kartongen där, först sådär, kan man äta så, nej, nej, vänta ett tag nu, man kan visst äta rulltårta så, det har jag bara aldrig tänkt på (skratt...).

Resonemanget om rulltårtan (och om hur en sådan ska eller bör ätas) återkom vid flera tillfällen i just det här fokusgruppsamtalet och kom att representera ett omprövande synsätt som av deltagarna uppfattades som generellt positivt:

- [D]et är intressant att vi måste också ändra oss tänker jag, och ifrågasätta våra regler och våra normer och så.
- Det är många rulltårtor.
- Men det är inte helt enkelt.

Föreställningen om det vidgade uppdraget bygger till stor del på en förändringsbenägenhet som tar sin utgångspunkt i de behov som användarna ger uttryck för. Om det traditionella uppdraget till stor del är förankrat i en historiskt formad och etablerad bild, som med avstamp i samlingarna landar i en slutsats kring vad biblioteket *bör* erbjuda, bygger idén om det vidgade uppdraget snarare på vad biblioteket potentiellt *kan* erbjuda.

Social dimension

I enlighet med vårt analytiska redskap vänder vi, då vi fokuserar den sociala dimensionen, blicken mot hur människor interagerar, formar relationer, upplever identitet, och erfar en känsla av tillhörighet. Genom att särskilt ta sikte på de mänskliga aktörer som förekommer i det empiriska materialet erbjuder studiet av den sociala dimensionen också möjligheten att belysa hur inom- och utomorganisatoriska relationer, samarbeten och beslutsvägar uppstår, stärks, försvagas eller på andra sätt förändras.

Den sociala dimensionen av praktiken biblioteksarbete för nyanlända kännetecknas av att den engagerar ett brokigt mönster av allehanda aktörer, utöver bibliotekspersonal och -besökare, som figurerar i eller i anslutning till praktiken: gode män, koordinatörer av allehanda slag, flyktingsamordnare, SFI, studieförbund, Röda korset, Migrationsverket, Svenska kyrkan, Friluftsförbundet, språkvårdare, volontärer, modersmålslärarna i kommunen, kulturutvecklare etc.

Liksom i analysen av den kulturella-diskursiva dimensionen framträder även här tre underavdelningar, vilka vi har benämnt *Relationer med och bland användarna*, *Kollegor som*

bollplank och skyddsnät, samt Extern samverkan. Underavdelningarna presenteras i det nedanstående i ovannämnda ordning.

Relationer med och bland användarna

När det gäller distinktionen mellan professionalitet och medmännisklighet som engagerade många deltagare i anslutning till enkätstudien (Pilerot & Hultgren, 2016), men även i fokusgruppsamtalen, så ligger det nära till hands att förknippa den sociala dimensionen – där människor interagerar, formar relationer, upplever identitet och när en känsla av tillhörighet – till just medmännisklighet.

Resonemang om professionalitet tycks vara mer framträdande då vi uppehåller oss vid den kulturella-diskursiva dimensionen, som snarare omfattar en uppsättning normer och konventioner vilka genomsyrar en praktik. Ibland ser vi emellertid hur de här båda dimensionerna tenderar att gå in i varandra, exempelvis när det konstateras att det är viktigt att man är medmänsklig på samma sätt, så att det blir konsekvent: Vi *"måste [...] lyfta den diskussionen [...] så att vi gör lika [...] så att det inte blir så godtyckligt"*. Som någon uttrycker det: *"man får professionalisera sin medmännisklighet"*. Trots att det finns en tydlig ambition att formalisera, likställa och göra den kollektiva arbetsinsatsen enhetlig och konsekvent, så är detta att *"professionalisera sin medmännisklighet"* en utmaning som flera deltagare vittnar om:

Man skulle aldrig fråga, 'hur är det?' och sånt där, men det har vi väl inte riktigt följt här, kan man väl säga. Man är ju ändå människa och man måste ju prata med folk som att dom är människor såklart.

Just vad beträffar den användargrupp som här står i fokus poängteras det gång efter annan av deltagarna i studien, att *"många personer [...] vill ha mer av oss än bara det här [att] låna boken"*. Det empiriska materialet visar att många nyanlända biblioteksbesökare *"gärna [vill] knyta an personligt också"* eller som en annan deltagare uttryckte det: *"[m]ånga vill lätta sitt hjärta och berätta om sitt livsöde"*. Det är i anslutning till sådana möten som det enligt deltagarna kan vara *"svårt att skilja, vad är jobb och vad är fritid?"*. Samtidigt finns det också de röster som med enfasc hävdar att *"[v]ill man engagera sig i en person [...], så får man göra det på sin fritid, inte [...] på jobbet"*. De här resonemangen tar förhållandevis stor plats i det empiriska materialet och det som framträder tydligt är att det är en utmaning att finna ett slags känslomässigt hanterbar balans i interaktionen med nyanlända biblioteksbesökare. Med hänvisning till analysen av den kulturella-diskursiva dimensionen, där det framgick att flera deltagare efterlyser tydligare riktlinjer för det här arbetet, kan också här konstateras att flera av dem som arbetar på de bibliotek som ingår i studien tenderar att ta:

på sig mer än vad man mäktar med många gånger, att man känner en slags frustration. Så visst skulle jag uppskatta om det kanske blev lite tydligare.

I nästa underavdelning kommer vi att belysa hur bibliotekspersonalen använder sina kollegor som bollplank och skyddsnät, men redan här kan slås fast, att just den fråga som handlar om hur man ska göra en avvägning mellan professionalitet och medmännisklighet inte sällan diskuteras bland kollegorna, vilket bland annat följande citat visar:

Man vill ju så väldigt väl [och] vara behjälplig och jag kan känna [att] det [är] svårt att [veta] var ska jag dra gränsen. Nu har vi ju pratat inom personalgrupper för vi måste ju ha en hållbar situation i det dagliga arbetslivet och något sånär samma förhållningssätt även om vi är olika individer så är det ju inte bra om en kanske, ja, jag vet inte hur jag ska uttrycka det...

I anslutning till utvecklingen av detta gemensamma förhållningssätt, som deltagaren pratar om, måste det samtidigt beaktas, att det kan finnas ambitioner som möjligen kan te sig svårhanterliga då de inte så lätt låter sig förenas med ett i någon mening distanserat förhållande till användarna. Det framkommer exempelvis att *"man får ju också vara nyfiken på hur det är [där den nyanlända] kommer ifrån"*. Frågan är, som deltagaren fortsätter, hur man kan *"dela med sig från båda håll?"*.

I de fall då det finns individer i personalstyrkan som till synes delar något med de nyanlända, vilket exempelvis kan handla om språk eller etniskt ursprung, tenderar vederbörande att särskilt attrahera nyanlända biblioteksbesökare. Detta framkommer vid mer än ett tillfälle i det empiriska materialet, exempelvis i följande utdrag:

Sen är ju han från [namngivet land] så att han har ju, nu har inte vi så många som kommer därifrån men jag tänker, jag tror att många har sökt sig till honom därför att man känner igen någon som [...] har kommit någon annanstans ifrån.

I anslutning till de resultat som vi presenterar i slutet av det här kapitlet och som tar sin utgångspunkt i en analys utifrån Ager och Strangs (2008) integrationsmodell, har vi anledning att återkomma till just det här citatet. Redan här kan vi dock konstatera att nyanlända tenderar att lättare knyta an till medarbetare i biblioteket som de på något sätt kan identifiera sig med.

Så här långt har vi inriktat oss mot den interaktion som äger rum mellan personal och besökare, men det finns även inslag i det empiriska materialet som berättar om hur nyanlända biblioteksbesökare interagerar sinsemellan. Det kan ske på olika initiativ. I något fall, som i citatet nedan, är det någon i personalen som tar initiativet:

[H]ar man ingen kollega i disken som [...] råkar kunna arabiska, så har man garanterat nästan alltid någon annan besökare, då kan man liksom koppla ihop och det gör ju också att man kan liksom använda, det gör man ju ofta.

I projektets delrapport (Pilerot & Hultgren, 2016) framkom det tydligt att språkförbistring är ett framträdande inslag i praktiken biblioteksarbete för och med nyanlända. Citatet här ovanför exemplifierar hur denna svårighet eller utmaning kan hanteras.

Ett annat sätt på vilket interaktion i biblioteket kan ta form är att nyanlända själva tar initiativ, vilket kan ske mer eller mindre tydligt. I ett av fokusgruppsamtalen berättades följande:

Vi har en kille som [...] vill ju göra jättemycket, han skulle vilja starta en grupp själv på biblioteket för att lära andra och så vidare så han, det är ju att han vill, för han är tacksam, nu vill han ge till någon.

Citatet vittnar inte bara om just denna enskilda händelse, som syftar till att representera förekomsten av interaktion mellan nyanlända på bibliotek. Det representerar också det relativt framträdande stråk i det empiriska materialet som starkt poängterar hur många nyanlända biblioteksbesökare, som i citatet, ger uttryck för något slags tacksamhet och glädje över de möjligheter biblioteket erbjuder. Interaktionen mellan nyanlända kan också komma till uttryck på ett mer diskret sätt, exempelvis genom att personalen *"märker [...] att dom kommer och visar varandra"* hur olika funktioner och/eller redskap i biblioteket kan användas.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att relationer mellan personal och användare och mellan olika användare genomsyrar praktiken. Relationerna är mer eller mindre långvariga och kan uppstå på initiativ av båda parter och med olika syften.

Kollegor som bollplank och skyddsnet

Det visade sig inte minst i analysen av den kulturella-diskursiva dimensionen att flera av studiens deltagare poängterade att det arbete de bedriver i egentlig mening inte är något alldeles nytt. Så konstateras exempelvis att:

det är egentligen ingen skillnad på vad vi gjorde *förra hösten* mot vad vi alltid har gjort, för vi har alltid jobbat mot grupper som behöver oss och biblioteket har länge varit tydligt att dit kan man gå när man inte vet vart man ska gå.

Samtidigt kan konstateras vid en övergripande granskning av det empiriska materialet, att just tidpunkten "förra hösten" är en återkommande referens i flera samtal. Tidpunkten ska förstås som hösten 2015 då den svenska flyktingmottagningen var rekordhög. Det är en underdrift att påstå att frågor om flyktingar och nyanlända sedan dess har rönt stor uppmärksamhet inom en rad olika områden, så även i bibliotekssverige. Detta visar sig också i vårt empiriska material. Samtalet kollegor emellan tycks vara ständigt pågående. Inte minst handlar det om informella samtal som pågår på den plats som personalen kan vara ifred på: "*lunchrummet är vårt vattenhål, där berättar man om alla jobbiga möten som man kan råka ut för*". Att det i den här studien till stor del handlar om relativt små bibliotek tycks också spela in:

Vi pratar ju, vi är en liten personalgrupp och jobbar på samma ställe, alla möts varje dag kan man säga i stort sätt. Vi pratar enormt mycket om, och vi är ju en liten kommun så vi har ganska god koll på vilka personerna är också så att vi kan prata specifikt en person ibland, vad som hände eller sådär.

Gemensamt för båda de här citaten är att det är arbetet, händelser och personer i det egna biblioteket som avhandlas. I ett av citaten kan vi dessutom ana ett slags terapeutiskt funktion; det tycks utgöra något av ett skyddsnet genom att det särskilt lyfter "*alla jobbiga möten som man kan råka ut för*". Samtalen kan emellertid sträcka sig bortom det egna bibliotekets gränser och då tycks det mer ta formen av bollplank.

Man stjälar väl goda idéer som man hör. En sån här grupp är ju jättebra, tycker jag, när man sitter och pratar, det kan ju vara dom informella samtalen också.

Hänvisningen till en "*sån här grupp*" handlar i själva verket om den fokusgrupp där utsagan yttrades, men det talas också om andra slags nätverk och konstellationer:

Om vi är på internat och sitter och bubblar och så, det gäller ju även andra verksamhetsgrenar, man frågar lite, hur gör ni och har ni språkkaféer eller? Ja det har vi men det blir mest kaffe. Så lägger man ihop dom där pusselbitarna, det är ju ett väldigt bra sätt, jag tycker ju att nätverk är bra och man utnyttjar dom och försöker luska ur folk deras industrihemligheter (skratt) och så försöker man anpassa dom och liksom förbättra då. Hålla lite nätverk och konferenser och alltså skicka ut spanare.

Utöver att citatet vittnar om att samtal tar form över biblioteksgränser kan vi också konstatera det som redan har gjort sig gällande i anslutning till analysen av den kulturella-diskursiva praktiskdimensionen, nämligen att det inte är självklart hur arbetet med och för nyanlända ska

planeras och genomförs. Det kan snarare handla om att lägga ett pussel av till synes goda idéer och lista ut *"industrihemligheter"*. Citatet leder för övrigt in på den sista underavdelning som ska presenteras i anslutning till analysen av den sociala dimensionen, där vi ska ta sikte på hur aktörer av olika slag interagerar över organisatoriska gränser.

För att kortfattat sammanfatta den här underavdelningen kan vi konstatera att en alldeles särskild och ganska framträdande del av den sociala dimensionen handlar om att bibliotekspersonalen använder sina kollegor som ett slags emotionellt skyddsnät men också för att kontinuerligt och informellt diskutera hur arbetet ska genomföras.

Extern samverkan

Att få till stånd och genomföra arbetsinsatser tillsammans med aktörer som traditionellt sett är mer eller mindre ovanliga i bibliotekssammanhang framstår både som en nödvändighet och som en utmaning. I vår analys görs ingen distinkt skillnad mellan å ena sidan samverkan och å andra sidan samarbete. Termerna tycks användas på ungefär samma sätt av våra deltagare, men det är värt att notera att ordet *"samarbete"* är påtagligt mer vanligt förekommande än ordet *"samverkan"*.

I det följande har vi åtskilt två olika slags resonemang om samarbete i så motto att vi först diskuterar de fördelar som deltagarna lyfter. Därefter fokuserar vi de problem som identifieras i materialet. Vi kan också allmänt konstatera att biblioteket i de kommuner som våra deltagare representerar tycks utgöra en (ofta central) del i en större helhet där det gemensamma målet är att på olika sätt möta, bistå och stödja nyanlända. Det konstateras exempelvis att *"[m]an vet väl att alla är öppna för att samarbeta så vi är ju bortskämda med att man kommer till oss väldigt mycket"*. En del av de aktörer som biblioteken arbetar tillsammans med har en tradition av att stå i kontakt med biblioteken och samarbete med dessa uppfattas också från bibliotekets sida som något som ingår i uppdraget:

[D]et här med samarbete med studieförbund och så, det ligger ju i vårt uppdrag att göra det, men det här initierade ju lite nya former av samarbete också, det var många som hörde av sig hit och ville liksom tänka nytt och så.

Ett samarbetsinslag som ter sig mer oetablerat och som torde kunna utgöra ett exempel på det som i citatet omnämns som nya former av samarbete utgörs av volontärer av olika slag. I vissa fall kan det handla om samarbete i det mindre formatet som kan botten i ett direkt behov av en särskild kompetens:

[J]ag var tvungen att fråga en kompis från Syrien, jag har fått några böcker och skicka över, kan jag ha dom här, kan jag visa upp dom?

Vidare omnämns, som exempel, i det empiriska materialet *"två pensionerade studievägledare" [...]* som ville *[...] bidra med [...] kunskap om hur [nyanlända] kan hitta ett jobb"*. Vem som tar initiativ till samarbete varierar. Å ena sidan kan konstateras att det var *"jättemånga olika föreningar och andra organisationer som poppade upp, [...] Röda korset, Rädda barnen och så vidare"*. Å andra sidan kan det också vara så att det är biblioteket som tar initiativet:

[D]å har vi liksom bjudit in, allt från polis och räddningstjänst till olika föreningar. Det kan vara fotbollsklubbarna som har presenterat sin verksamhet så det har funnits något lite i 20 minuter så att man har haft något att prata om sen, alltså för att dra igång det, det är lite samhällsnytta eller vad man ska säga.

Bibliotekets ansvar och dess potential som en betydelsefull aktör i samhället, som en instans som bidrar till samhällsnyttan, poängteras starkt genom det empiriska materialet. Att biblioteket faktiskt bereds möjlighet att visa sin fulla potential är emellertid inte självklart. När vi i det nedanstående kommer in på de problem som kan uppstå i anslutning till ambitionen att samarbeta, kommer det att tydliggöras att många bibliotek står inför stora utmaningar i det här avseendet. Redan här kan dock konstateras att också goda samarbeten kan ha en krokig väg fram till realiserandet. Det nedanstående citatet är hämtat från ett samtal mellan två av våra deltagare.

Du berättade att du råkade vara på chefsutbildning och så råkade du sitta bredvid en som jobba på näringslivskontoret [...] det kan bero på hur man känner folk, hur synlig man är eller vad man har, lite slumpmässigt.

Det kan alltså konstateras att samarbeten inte nödvändigtvis kommer till alldeles enkelt. Som framgår av citatet kan det bero på tillfälligheter och i vilken mån biblioteket och dess personal har lyckats göra sin verksamhet synlig. Var biblioteket fysiskt är beläget kan också spela in. I anslutning till flera fokusgruppsamtal tillmättes bibliotekets geografiska placering i samhället betydelse. Någon konstaterar till exempel att *"[v]i är ju ganska lyckligt lottade [då] vi ligger i ett centrum så vi samverkar med många"*.

Överlag kan konstateras att flera av våra deltagare tycks omfatta idén om att biblioteket tar *"den här samordnarrollen på något sätt"* till en av sina huvuduppgifter; *"det kanske är det som är våran proaktiva roll egentligen"*? Samtidigt går det också att skönja en helt annan idé om hur biblioteket ska arbeta med nyanlända:

Sen när jag pratade lite med [ett studieförbund som driver en etablerad ungdomsverksamhet], dom har ju liksom andra, där är ju unga redan, nu har vi liksom bestämt, jag har redan börjat med en bokklubb där inne så att man går in under andras paraply med sin egen spetskompetens i stället

I den här passagen ser vi snarare ett exempel på att bibliotekspersonalen söker sig utåt och bedriver sitt arbete inom ramen för den verksamhet som bedrivs av den part, som biblioteket samarbetar med, det vill säga, här handlar det istället för att locka till sig samarbetspartners om att *"gå in under andras paraply med sin egen spetskompetens"*.

Om vi vänder blicken mot de problem som också framträder i fokusgruppsamtalen, kan vi konstatera att det ofta handlar om bristande samordning och om att biblioteket upplever sig vara en outnyttjad, närmast bortglömd resurs i arbetet för och med nyanlända. Det tycks också finnas en utbredd känsla av att biblioteket i någon mening har fått ta över ansvaret för uppgifter som egentligen borde utföras av andra aktörer:

[F]ör egentligen så kanske det inte är vårt jobb att sitta och göra bank[ärenden], eller beställa biljetter för det kan bli fel. Det är kanske inte det egentligen men då kommer ju det här in då att, ja men, man vill hjälpa liksom.

I analysen av den materiella-ekonomiska dimensionen kommer vi att återkomma till frågan om bankärenden och hur nedmonteringen av bankkontor, liksom digitaliseringen av dess tjänster, har bidragit till att så smått omforma folkbiblioteksarbete i största allmänhet. Här nöjer vi oss med att konstatera att både banker och diverse biljettförsäljare är aktörer som genom sin frånvaro ingår – om än perifert – i den sociala dimensionen av biblioteksarbete för nyanlända.

Samtidigt som biblioteket som institution inte sällan framställs som en trovärdig aktör och därmed med hög status, så framhålls det i det empiriska materialet att folkbiblioteken inte sällan behandlas styvmoderligt i relation till andra delar av en kommun. Det visar sig exempelvis i hur det kan se ut med bibliotekets representation i beslutsfattande organ. I det empiriska materialet vittnas det om hur:

både kultur och biblioteksverksamheten har liksom tryckts längre och längre ned i förvaltningen, i organisationen. Så bibliotekschefen, till exempel, eller många gånger kulturchefen, är ju inte någon som sitter med så att säga, kanske inte ens i den förvaltningen man tillhör, ledningsgrupp liksom, och än mindre då alltid är med eller syns på nämndmöten och så, utan det gäller att man har ett ärende. Man måste försöka komma in och i alla fall få göra rapporter också till politiken och bygga någon relation.

Relationsbyggandet framhålls som centralt men också, som vi har sett tidigare, som något som till en inte obetydlig del sker slumpmässigt. När det väl ges tillfälle till formaliserat samarbete mellan, exempelvis, olika aktörer i en kommun så synliggörs hur biblioteket inte sällan betraktas som aningen lättviktigt i relation till andra mer förment betydelsefulla enheter i den kommunala förvaltningen. Här berättar en av deltagarna om hur det gick till när hen deltog i ett möte i kommunen:

[Så] skulle vi sätta oss i grupper mellan olika förvaltningar och se hur vi ska samarbeta. Det visade ju sig att skola och samhällsbyggnad, alla dom, dom hamnade runt dom viktiga borden medans studieförbunden och biblioteket hamnade vid ett bord. Det visar väl egentligen hur det ser ut, jag trodde att man skulle samla, blanda vid varje bord så att det verkligen, så att man skulle kunna verkligen resonera eller både få en gemensam bild och sen prata om hur man kan göra och hur biblioteket och kulturverksamheten kan gå in. Men det uppstod aldrig.

Trots att citatet visar att det kan vara svårt för biblioteket att göra sin röst hörd i sammanhang som befolkas av andra, mer inflytelserika kommunrepresentanter, finns det också resonemang från fokusgrupperna som frågar sig hur eftersträvansvärt det egentligen är att bli en etablerad del av de rådande maktstrukturerna.

[H]ur mycket vill vi vara en del av dom där strukturerna för vi är ju också ett frirum på något sätt [...] så det är ju någonting, allt det där är ju väldigt reglerat och väldigt styrt och väldigt myndighetsutövande och så finns biblioteket vid sidan om som något annat, som en möjliggörare på ett annat sätt. Skulle det styras ännu mer, så skulle vi kanske hamna någonstans där vi i alla fall inte skulle vara bekväma?

Svaret på frågan om vilken position i den kommunala strukturen som skulle vara mest gynnsam för biblioteket är av de två ovanstående citaten att döma inte självklart. Däremot tycks det råda en stor samstämmighet bland våra deltagare om att kommunerna i sitt arbete för och med nyanlända behöver åstadkomma något slags samlande resurs av vilken det framgår vad som faktiskt görs. Någon av deltagarna belyste detta problem och presenterade samtidigt följande förslag:

om det är någonting som har varit problematiskt så är det att få en överblick vilka som gör vad [...] tänk om allting som görs, om det kunde finnas en webbsida där man samlar, där man vet, [där] jag kan gå in och titta.

Sammanfattningsvis kan slås fast att biblioteken behöver arbeta tillsammans med en lång rad aktörer för att klara sitt arbete för och med nyanlända. Det är emellertid inte självklart hur detta samarbete ska gå till eller vilka konsekvenser det för med sig.

Som redan har antytts i det ovanstående förekommer det överlappningar och kopplingar mellan de olika praktikdimensionerna. Den sociala dimensionen hänger sålunda nära ihop med den dimension som presenteras i det följande.

Materiell-ekonomisk dimension

Att i analysen fokusera den materiella och ekonomiska dimensionen av praktiken innebär i den här studien att blicken riktas mot materiella och ekonomiska arrangemang i vid bemärkelse. Biblioteket och dess verksamhet betraktas som en del av ett större samhälleligt sammanhang genomsyrat av ekonomiska och materiella strukturer. Vi spårar kopplingar mellan vad som görs – och inte kan göras – i bibliotekens arbete med nyanlända, och de omständigheter som råder i samhället i stort; hur dessa kopplingar tar sig uttryck i praktiken i relation till aspekter som tid, plats och materiella objekt.

Resultaten från den här delen av analysen är presenterade på så vis att vi inleder med ett antal iakttagelser kring tid, plats och materialitet. Därefter belyser vi sådana samhälleliga och ekonomiska strukturförändringar som har bidragit till att forma bibliotekens arbete för och med nyanlända.

Tid, plats och materialitet

Iakttagelser kring tid är i själva verket nära förknippade med samhälleliga strukturomvandlingar. Trots att flyktingar som anländer i Sverige oundvikligen hamnar i en segdragen process som innebär långa handläggningstider med mycket väntan, är det ändå så att den här processen rör sig framåt, om än mer eller mindre långsamt.

[D]å, när folk gick och väntade, den här eviga väntan för dom här ungdomarna att komma in i skolan, då hade vi ju jättemånga men nu har det löst sig för väldigt många så vi har inte dom som hänger här på dagtid utan nu har dom flesta skola.

Det är ett genomgående drag i det empiriska materialet att biblioteken har fått anpassa sina verksamheter efter statens förmåga att handlägga och slussa människor vidare genom processen.

[Vi] märkte [...] efter ett tag att det låg ju på fel tid på dagen, det låg mellan 15 och 16:30, man märker det på [namn på en nyanländ biblioteksbesökare] som [...] kommer med andan i halsen kvart i fyra för då har h[e]n slutat skolan och skyndat sig hit.

Eftersom kommunikationen mellan de parter, som på olika sätt är involverade i arbetet med flyktingar och nyanlända i stort, inte alltid är så effektiv, innebär det att det kan ta ett tag innan biblioteken får upp ögonen för att omständigheterna har förändrats för dem de riktar sig till, vilket det föregående citatet illustrerar. Det är i regel inte så att biblioteken får information om vilka förändringar som sker, exempelvis, på de flyktingförläggningar som kan finnas i kommunen, vilket betyder att verksamheten blir svårplanerad.

[D]om som jag köpte in till för kanske två veckor sedan, det är ju inte säkert att det är dom som bor kvar där när jag kommer dit nästa vecka.

Som framgår av citatet handlar svårigheterna med att planera inte bara om när verksamheter ska läggas i tiden, det kan också handla om plats. Frågan är då om delar av eller hela den användargrupp biblioteket har haft fortfarande bor kvar, eftersom flyktingförläggningar på kort varsel kan läggas ner och människor omlokaliseras. Apropå hur plats spelar in i sammanhanget, så vittnar några av våra

deltagare om hur de kunde konstatera att bibliotekets öppettider inte riktigt fungerade för målgruppen. Det handlade om att de la märke till hur föräldrar:

slussades in med bussar för att dom skulle lämna sina barn på förskolan och sen hade föräldrarna ingenstans att ta vägen förrän klockan 1-2 så dom gick då omkring i kyla och hade inte anpassade kläder så då började vi ha öppet [...] dom dagar som vi visste att barnen var på [väg].

Det mest framträdande resonemanget om plats, som återkom i de allra flesta fokusgrupperna, rörde dock biblioteket i dess egenskap av fri och tillgänglig byggnad. Det framhålls gång efter annan att biblioteket är *"den enda allmänna platsen i en kommun där man kan gå in och sätta sig och läsa en tidning gratis"*. Inte minst är det just den samlingsplats som biblioteket erbjuder, som framhålls: *"dom kanske inte alla gånger är här för att nyttja bibliotek utan det är mer en samlingsplats, en mötesplats"*.

Den nya användargruppen har bidragit till att i någon grad omforma biblioteksrummet. Som ett materiellt nav tar den så kallade "Ny-i-Sverige-hyllan" plats i många av biblioteken. Som ett sätt att råda bot på språkförbistring är Googles översättningstjänst ett återkommande redskap i många av informationsdiskarna, och på sina ställen dröjer sig gammal teknik kvar då den nya användargruppen fortfarande har behov av den:

jag tror att det är vi och [filialnamn] [som] har fax, inga andra bibliotek har det, den används ju framför allt i migrationsärenden alltså. Ja vi faxar rätt mycket, inte så som man gjorde förr i världen men vår fax, den används dagligen i alla fall och rätt ofta är det migrationsärenden.

Också sätten på vilka rum och teknik används går att relatera till bibliotekens arbete för och med nyanlända. På ett av de bibliotek vi besökte berättas det uppskattande om möjligheten att ha enskilda presentationer av biblioteket i ett där för ändamålsenligt rum:

Att kunna ta in en stor grupp med, det kan vara tolkar och det blir mycket surr och prat, att kunna gå in här först och säga hej och välkommen, det här är våra låneregler, så här gör man på ett bibliotek, och nu när vi går ut i biblioteket så försöker vi att prata lite tystare. Det här rummet har varit guld värt, det tror jag att vi skulle ha varit galna om vi inte hade haft.

Det är rimligt att anta, att just eftersom användargruppen ofta är i behov av tolkar, så är det en något större utmaning än med andra grupper, att finna lokaler i biblioteken som lämpar sig för samtalsbärande arrangemang. Av de resultat som presenterades i vår delstudie (Pilerot & Hultgren, 2016) framgick även att ett karaktäristiskt drag hos gruppen nyanlända är att de, i högre utsträckning än andra biblioteksbesökarkategorier, är ovana biblioteksbesökare med begränsad kunskap om hur bibliotek fungerar. Möjligen kan även det bidra till ett ökat behov av avskilda rum i biblioteket. I enlighet med ett liknande resonemang om fördelen med att reducera ljudnivåer berättas också om hur särskilt tilldelade medel för arbete med målgruppen har använts för att dra om nätverkskablar i biblioteksrummet:

Människor stör sig inte på samma sätt, dessutom, dom datorerna var placerade vid språkavdelningen som var den mest gästade [...] som ni förstår, det var mycket buller, det var ingen som riktigt uppskattade det och det var problem. Så nu har vi i stället avsatt datorerna på specifika åtskilda platser i biblioteket.

Andra exempel på hur materiella arrangemang spelar in i praktiken manifesterar sig i berättelser om hur biblioteken har möblerats om: soffor har slängts ut till förmån för fåtöljer i syfte att stävja "ungdomsstök". Från någon ort framkommer det vidare hur ett något underutvecklat stadsbussnät begränsar en del nyanländas möjlighet att ta sig till biblioteket.

I det ovanstående har vi genom ett antal exempel särskilt försökt att betona hur tid, geografisk plats och rum, samt materiella arrangemang spelar in i praktiken. Dessa aspekter går inte helt att separera från iakttagelser kring förändrade samhälleliga och ekonomiska strukturer, men det är dessa sistnämnda strukturer som står i förgrunden i nästa underavdelning.

Förändrade samhälleliga och ekonomiska strukturer

I det här analysavsnittet är det framförallt bibliotekets position i ett större samhälleligt, och inte minst organisatoriskt, sammanhang som står i fokus. Det kommer bland annat att visa hur vanligt förekommande finansieringsformer bidrar till att göra biblioteksarbete för nyanlända svårplanerat, och hur andra aktörers beslut och agerande bidrar till att forma praktiken i biblioteket.

Det upprepas igenom fokusgruppsamtalen att de statliga bidrag som kommit kommunerna till godo som en följd av det ökade antal nyanlända har varit betydelsefulla på mer än ett sätt. Bland annat konstateras det att "det var ju när vi fick del av de statliga bidragen som det verkligen hände någonting och vi kunde börja agera". Extra medel har (föga överraskande) lett till att öka bibliotekens handlingsutrymme, men det tycks också vara så att statliga bidrag till biblioteken kan ha andra (möjligen mer överraskande) effekter.

Men vi har ju aldrig fått politikernas riktiga gehör förrän i fjol när vi fick del av de statliga bidrag som kommunen fick, då har så att säga också politiken också fått upp ögonen på vilken resurs biblioteket är för en integration. Så det känner man ju att nu har dom förstått vad det är vi gör för den här målgruppen.

Det ligger nära till hands att tolka det här citatet som att de statliga medel, som biblioteken har tagit emot, har lett till en positiv förändring i hur övriga kommunala aktörer uppfattar bibliotekens arbete och potential. Hur biblioteken i någon mening inlemmas i det övergripande kommunala arbetet för integration av nyanlända kan också återspegla sig i beslut som fattas på högre nivå:

[V]i har samma dagordning som förvaltningens övriga verksamhetsområden och där ingår en punkt som heter integration. Förvaltningschefen tyckte att alla verksamheter skulle ha samma dagordning med samma rubriker.

Att, som citatet vittnar om, åläggas en kontinuerligt återkommande mötespunkt torde spela in i den verksamhet som bedrivs vid biblioteket i fråga.

Vänder vi åter till frågan om statliga bidrag, så har vi alltså kunnat konstatera positiva effekter av dessa, men deltagarna pekar också på att de bidrar till en ökad osäkerhet.

Det är ju så att alla dom här pengarna, schablonersättning som har kommit med alla flyktingar, dom är ju tvååriga så det är ju en väldigt rädsla hos oss, vad ska hända, början [20]18 men framför allt [20]19-[20]20, hur ska vi klara oss? Då står vi med alla barn i skolor och måste fortfarande ha dom här modulerna men vi har inga statliga extrapengar. Det kan ju komma men det vet vi inte.

Det dilemma som citatet tydligt illustrerar handlar om svårigheten att planera för en kontinuerlig verksamhet av god kvalitet, och visar också på hur statliga beslut om kortfristiga finansieringsformer orsakar ängslan i den dagliga verksamheten på biblioteksgolvet. Att ekonomiska arrangemang inverkar på den verksamhet de syftar till att möjliggöra är inget uppseendeväckande. Däremot fann vi i något fall så smått överraskande tecken på hur ekonomiska aspekter har kommit att genomsyra den kommunala verksamhet vi här undersöker. Någon deltagare bekräftar det välkända problem som handlar om att biblioteken i den kommunala förvaltningen företräds av en chef utan "*kultur- och fritidsbakgrund*" men att det ändå är hen som "*företräder [dem] i koncernledningen*". Det är just benämningen av kommunledningen som "*koncernledning*", som antyder ett slags ekonomisering av den offentliga sektorn.

På ett annat plan kan vi också se hur den nya användargruppen på olika sätt har fört med sig förändringar i arbetsuppgifter och därmed krav på nya kompetenser. Det här kan konstateras inom flera olika delar av biblioteksarbetet. Att nyanlända utgör en i flera avseenden utsatt grupp har bidragit till att bibliotekspersonalen ställs inför uppgifter som de upplever osäkerhet inför. Biblioteksarbetspraktiken kan sägas ha vidgats och har börjat innefatta nya uppgifter som den enskilde biblioteksmedarbetaren kan vara tveksam till att ägna sig åt. Det kan handla om att man som biblioteksmedarbetare lägger märke till att någon besökare mår dåligt. Flera av deltagarna vittnar om liknande erfarenheter som det som framgår av följande exempel. Deltagaren berättar om ett projekt inom ramen för arbetet med nyanlända, vilket går ut på att göra hembesök:

- Jag menar, i projektet nu som har varit då när man går hem, speciellt i områden där det bor många.

Ola: - Med en bokpåse?

- Ja man går ju hem då, och då har det bara varit bibliotekarier som går runt. Jag känner att, jag är inte utbildad eller insatt i saker och ting rent praktiskt och lagligt, hur det ska fungera, förstår ni hur jag menar? Jag skulle aldrig vilja göra något sådant faktiskt. Utan då vill jag hellre försöka få dom att komma till oss, eller till familjecentralen. Familjecentralen möter ju otroligt många nysvenskar och asylsökande.

I just det här exemplet står juridiska frågor i fokus, men vi kan också se en viss tvekan inför att överhuvudtaget lämna biblioteket, vilket går att se i relation till en iakttagelse vi gjorde i anslutning till vår enkätstudie, där den verksamhet som handlar om att "*Placera ut datorer och böcker på flyktingboenden*" hamnade lägst i den viktning deltagarna fick göra av bibliotekens aktiviteter för nyanlända.

Ytterligare ett exempel på det här temat om förändrade arbetsuppgifter och kompetenser, som visade sig vara ett mycket framträdande inslag i samtliga fokusgrupper, framträder i följande citat:

[S]amhället har ju blivit så att det krävs att man ska förstå väldigt mycket och göra mycket själv. Man kan inte ringa till någon och be att få en biljett hemskickad, det ska du göra på nätet och så ska du kryssa i om du vill ha smsbiljett eller en vanlig. Och så kommer dom [nyanlända] med sina telefoner och den här biljetten som är på telefonen, den vill jag skriva ut nu. Och då går inte den att skriva ut för den är på telefonen.

Det konstateras att samhället generellt har utvecklats så, att den enskilda individen på egen hand förväntas utträtta en hel del av sådana uppgifter som man tidigare kunde förvänta sig att någon annan utträttade åt en eller hjälpte en med. I det empiriska materialet nämns återkommande, som i

citaten här ovanför, biljetthantering av olika slag, men även bankärenden, kösystem för hyresrätter och jobbsökande där webbaserade rekryteringssystem kan utgöra hinder för de användare som vare sig är hemmastadda i det svenska språket eller vana vid digitala redskap, vilket innebär att man istället vänder sig till biblioteket. Framförallt är bankerna ett återkommande inslag i vårt material. Det hävdas av flera deltagare att *"bankerna hänvisar till bibliotek"*. Den allmänna hållningen till detta bland våra deltagare kan sammanfattas med följande utsagor: *"Det känns ju sådär liksom, man vill ju inte in och logga in i folks [internetbanker]";* det är inte *"vårt uppdrag att göra jobbet, komma in i dosan och deras bankärenden, eller printa ut och betala biljetter"*. Även om just bankerna är ett återkommande exempel framkommer det att det tycks vara ett mer utbrett problem som innefattar fler aktörer: *"vi får fler och fler av dom här frågorna som gäller mot myndigheter där man inte riktigt kan och där man inte förstår informationen"*. Här ska sägas att det framkommer i fokusgruppsamtalen, att det inte är enbart nyanlända som vänder sig till biblioteket med sådana här ärenden, men de utgör en betydande del av den kategori användare som gör det.

Till den här raden av exempel på till synes små samhälleliga förändringar, som bidrar till att forma arbetet i biblioteket, kan även läggas iakttagelser kring att språkkaféer kan äventyras, då det startas en kaféverksamhet i närheten av biblioteket, eftersom biblioteket inte får konkurrera med affärsdrivande verksamheter, och att upphandlingsarrangemang kan göra det svårare att köpa in media.

Förändringar av det slag vi har uppehållit oss vid i det här resultatavsnittet kan sägas leda till ett ökat behov av flexibilitet i de långsiktiga planer och strategier som biblioteken trots allt måste försöka formulera för sin verksamhet. Även om det närmast ter sig paradoxalt att vara flexibel i långsiktiga planer, så tycks det vara det som krävs för att hantera det *"landskap"* som framträder i följande citat:

Det här är ett markant förändrat landskap på en väldigt kort tid, det fungerar inte inom några ordinarie ramar [...] [B]iblioteket kommer att behöva se över varje år hur dom arbetar mot dom här grupperna [...], hur det ser ut för dom asylsökande, hur det kommer att se ut med uppehållstillstånd om några år [...] [D]ärmed måste också biblioteket kunna vara en väldigt flexibel [...] institution[...] [v]ilket är svårt i med att traditionellt har biblioteket setts som en väldigt strukturerad, hierarkisk, regelbunden verksamhet med lånetider, kataloger, [...] och så vidare.

Den tankegång som framkommer i citatet är intressant eftersom den belyser det spänningsförhållande som kan skönjas i relationen mellan biblioteket som till sin karaktär är systematiserat och regelbundet och den just nu mycket rörliga samt det ska verka i.

I anslutning till presentationen av den här underavdelningen har vi försökt belysa hur biblioteket med nödvändighet måste ses som en del i en större helhet och hur bibliotekets verksamhet påverkas av andra mer eller mindre avlägsna aktörers aktiviteter och beslut.

Bibliotekets betydelse för integration av nyanlända

De resultat som presenteras i det här avsnittet baseras på en analys som genomförts med stöd i Strang och Agers integrationsmodell. Vi har framförallt tagit fasta på två nivåer i deras modell: den som uppehåller sig vid olika slags sociala kopplingar som bibliotekets arbete kan bidra till att stärka, och den som belyser bibliotekets potentiella kapacitet att ge stöd åt utvecklingen av det som i modellen går under benämningen facilitatorer, nämligen språkutveckling och kulturell kompetens,

samt säkerhet och stabilitet. Vi kommer också i förbigående beröra de nivåer som har att göra med markörer och medel för integration.

Strang och Ager (2008) identifierar alltså tre olika sorters sociala kopplingar. Dessa kan utgöras av *broar*, vilka ses som kopplingar till andra gemenskaper, exempelvis genom gemensamma aktiviteter kring sport, studier, religion eller politik; av *band* där kopplingarna föreligger inom en familj eller mellan människor av samma etnicitet, nationalitet och/eller religion; samt av *länkar* där kopplingarna finns mellan nyanlända och samhällliga strukturer, exempelvis i kontakter med myndigheter.

I vårt empiriska material är det framförallt sådana kopplingar som kan beskrivas i termer av broar och länkar som gör sig gällande. Då biblioteket beskrivs som en mötesplats öppen för alla är det ett resonemang som väl stämmer in på idén om att stärka broar i Strang och Agers mening:

ambitionen är väl egentligen att det vi gör på biblioteket ska vara för alla, att har man en verksamhet så ska alla kunna, om man råkar tillhöra den åldersgruppen eller så, att man är barn eller vad man nu är, att alla, för det är väl egentligen det man vill att man mixar människor, att man skapar möte för det är väl det integration går ut på.

Att, som det uttrycks i citatet, eftersträva mixade möten mellan människor av alla kategorier där tyngdpunkten ligger på att involvera "alla" är ett utslag för ambitionen att åstadkomma broar. Samma ambition kan för övrigt tillskriva det slags verksamhet som ofta går under benämningen "låna en svensk". Även om det i det fallet inte handlar om att åstadkomma möten mellan många människor samtidigt, är det också ett uttryck för ambitionen att skapa broar. Denna ambition skiljer sig från den som kommer till uttryck i nedanstående citat:

[D]et här med att prata, jag tänker inte liksom bara biblioteket, jag kan ibland känna att man kanske är en av dom få som dom pratar med [att] jag representerar det fåtal svenskar, för alla kanske inte går i skola med lärare okej, men om man bara umgås kanske med kompisar från sin egen del av världen eller som har samma språk och så kanske man bor hos någon som också har samma språk eller något helt annat språk. Då kan jag känna att ja, då som medmänniska, att man kan vara en svensk som man träffar.

Här handlar det snarare om att åstadkomma en länk, en möjlighet för den nyanlände att komma i kontakt med en del i den samhällliga strukturen, som i det här fallet utgörs av biblioteket och dess personal.

Vi ser emellertid också exempel på hur bibliotekets verksamhet med och för nyanlända bidrar till att stärka band, exempelvis inom familjer eller mellan människor av samma nationalitet. Att arrangera program som syftar till att attrahera både barn och vuxna kan vara ett exempel, men det kanske vanligaste exemplet utgörs av språkkaféer. Dessa kan visserligen attrahera besökare från olika länder, men inte sällan är det människor med liknande bakgrund som deltar. Vid en jämförelse mellan olika tyngdpunkter i det integrationsfrämjande arbetet kan vi alltså konstatera att språkkaféverksamheten primärt är orienterad mot att stärka sociala band, medan mer eller mindre spontana möten mellan personal och besökare kan ses som ett uttryck för stärkandet av sociala länkar.

Det förekommer också passager i vårt material där de medel och markörer som återfinns i Agers och Strangs modell – det vill säga arbete, bostad, utbildning och hälsa – förekommer. Då framträder

biblioteket i deltagarnas utsagor som ett slags ”stödverksamhet”; i det här fallet till SFI vars verksamhet i förlängningen kan sägas vara inriktad mot att nå särskilda mål:

[D]om som nu var lärare då för dom här killarna, dom gick ju till biblioteket för att botanisera, för att hitta och [då] kunde [jag] faktiskt säga, ja men den här funkar, den här kan jag rekommendera. Så det tycker jag var väldigt tydligt, att vi [var] som en stödverksamhet för att tillgängliggöra då, men [...] man ville ha skola, man ville ha bostad, skola och jobb, det var rätt tydligt.

Att biblioteket framhålls som ett slags stödverksamhet stämmer för övrigt väl in i de resultat som presenterades under rubriken social dimension, och i synnerhet i relation till den underavdelning som uppehöll sig vid extern samverkan; bibliotekets verksamhet framträder tydligt igenom det empiriska materialet som nära sammanflätad med övriga, främst kommunala, insatser för att åstadkomma integration. Att framstå som, och i vissa avseenden vara, en stödverksamhet, som dessutom stundom uppfattas som aningen lättviktig i jämförelse med andra kommunala verksamhetsområden, kan möjligen leda till att biblioteksverksamhetens potential inte uppmärksammas i det här sammanhanget. För den som är insatt i bibliotekets verksamheter för nyanlända ligger det nära till hands att ”*tyck[a] att biblioteken hade en sån tydlig roll i samhället, alltså för integrationen som man inte tänker på*”, men som antyds i citatet är det inte självklart att alla andra aktörer uppfattar den här tydliga rollen.

Att biblioteket utgör ett stöd för språkutveckling visar sig tydligt i både enkätsvar och fokusgruppsamtal, men även dess kapacitet som stöd för kulturell kompetens lyfts i det empiriska materialet. I följande utdrag återberättar en av deltagarna en utsaga från en nyanländ biblioteksbesökare: ”*nu har jag varit här i snart ett år och jag inser att jag har lärt mig språket men jag vill lära mig kulturen*”. Av vår delrapport (Pilerot & Hultgren, 2016) framkom att enkätsvararna särskilt såg bibliotekets uppdrag som att vara ett stöd för integration genom att tillhandahålla medel för språkutveckling. Däremot lyftes inte frågan om att vara ett stöd för kulturell kompetens i samma utsträckning.

Strang och Ager (2008) poängterar, som sagt, även vikten av att det i ett samhälle finns instanser som kan erbjuda säkerhet och stabilitet. Utan dessa inslag är det svårt att åstadkomma integration. I deras studie visade det sig att potentiellt fruktbara sociala kopplingar kom på skam på grund av att flyktingar tvingats flytta gång efter annan. Samma iakttagelse gör våra deltagare. I fokusgrupperna är det i själva verket ett ganska tydligt fokus på biblioteket som en plats som kan erbjuda trygghet och stabilitet. Det påpekas att ”*biblioteket upplevs som ett säkert ställe, här kan man vara, här händer det inget farligt liksom*” och att ”*biblioteket är liksom tryggt, öppet, ett av dom få tillgängliga, öppna ställen som finns, där man bara kan vara*”. Frågan om stabilitet framkommer emellertid huvudsakligen i relation till negativa, svårhanterliga exempel:

[D]en svåraste gruppen är dom här som är kommunplacerade, alltså som inte tillhör, som inte är på rätt kommun, som rätt var det är bara [...] slits iväg bara. Då har dom ju hittat sin plats på jorden och sen så bara två dagar efteråt så säger dom, du ska till Umeå, eller Östersund bara för att nu har den kommunen hittat bostad till dig.

Här handlar det alltså inte om att biblioteket inte är förmöget att erbjuda stabilitet, utan att andra myndigheter arbetar på ett sätt som motverkar stabilitet.

Summerar vi de iakttagelser som gjorts i anslutning till analysen av bibliotekets betydelse för integration av nyanlända kan vi konstatera att biblioteket har en potential att bidra till det som i Ager och Strangs (2008) modell går under benämningen facilitatorer; det kan bidra till att nyanlända utvecklar språklig och kulturell kompetens. När det gäller de olika sociala kopplingar som omnämns i modellen, är det framförallt möten mellan människor av olika kategorier – så kallade broar – som biblioteket arbetar för, men vi ser även hur biblioteket fungerar som en länk mellan det svenska samhället och nyanlända.

DISKUSSION OCH SLUTSATSER

Detta avslutande kapitel inleds genom att i ljuset av våra resultat presentera en koncentrerad rekapitulation av den praktik vi har fokuserat på genom att studera deltagarnas utsagor, det vill säga den praktik som vi benämner biblioteksarbete för och med nyanlända. Därefter redovisas våra huvudsakliga slutsatser, vilka i kapitlets avslutande del relateras till några av de studier vi uppehöll oss vid i litteraturöversikten.

Praktiken biblioteksarbete för och med nyanlända

Den teoretiska termen ”praktik” har i den här studien fyllt två interrelaterade funktioner. Dels har vi använt den som benämning på den analytiska enhet som vi har valt att avgränsa och göra till föremål för studium, och dels har vi använt den som en samlande beteckning för de aktiviteter och interaktioner (mellan människor och mellan människor och materiella objekt) som äger rum inom ramen för den analytiska enheten. Med avstamp i den förstnämnda funktionen kan konstateras att det är kännetecknande för socio-materiella praktiker att de är vaga i konturerna; det går inte att förvänta sig att praktikens gränser ska vara konturskarpa och lätta att urskilja gentemot andra mer eller mindre relaterade praktiker. Det är således också fallet i vår studie.

Var börjar och slutar praktiken?

Vi kan konstatera att bibliotekets arbete för och med nyanlända förvisso är förankrat i den plats och den verksamhet som traditionellt förknippas med biblioteksarbete, i den organisation av människor och ting och på den plats och i den byggnad som vi förknippar med bibliotek. Där har vi centrum av den spelplan på vilka våra deltagare agerar, men studien visar också att det här arbetet – kanske i något högre utsträckning än vad gäller andra typer av biblioteksarbete? – till stor del går att relatera till andra arenor och aktörer. Inte minst utifrån analysen av de dimensioner som vi har benämnt den sociala och den materiella-ekonomiska dimensionen ser vi hur bibliotekets arbete på det här området måste ses i relation till de beslut som fattas och de aktiviteter som bedrivs i 1) övriga delar av *den kommunala förvaltningen*; i 2) *civilsamhället* som befolkas av bland andra studieförbund, idrottsföreningar och enskilda volontärer; 3) på ett *nationellt politiskt plan* där Migrationsverket, men även i förlängningen Justitiedepartementet, är centrala aktörer; och 4) *den kommersiella sfär* som befolkas av bland andra banker, bostadsbolag och arbetskraftssökande företag. Det visar sig också av analysen att företeelser som infrastruktur (i vid bemärkelse: exempelvis stadsbussnät och nätverkskablar) spelar in i och påverkar hur arbetet för nyanlända kan bedrivas i och omkring biblioteket. Kort sagt vill vi påstå att det som görs (och inte görs) i dessa sfärer inte sällan får stora konsekvenser för biblioteken och dess personal, att det bidrar till att (om)forma den praktik vi i den här studien har försökt att sätta under luppen.

Vad pågår i praktiken?

Vänder vi blicken mot de aktiviteter som i det här fallet utgör praktiken ser vi en uppsättning interrelaterade och ofta rutinmässiga göranden som äger rum genom både formaliserade och spontana, mer eller mindre svårrealiserade möten mellan diverse aktörer. Detta sker både genom att bibliotekspersonalen formerar sig i för dem nya konstellationer anpassade efter målgruppen, men även genom att personalen ingår samarbeten med aktörer som inte tidigare självklart har uppfattats som intressanta för biblioteken. Spontana möten handlar huvudsakligen om möten i biblioteksrummet mellan biblioteksbesökare och personal, men kan även innefatta kontakter som på slumpmässig grund uppstår mellan bibliotekspersonal och andra representanter för kommunal verksamhet. Mer eller mindre formaliserade möten ser vi i återkommande verksamheter såsom

språkkaféer, biblioteksvisningar, läsecirklar, musik- och teaterföreställningar och aktiviteter av typen låna-en-svensk. Därtill kan läggas rutinmässiga aktiviteter som inte nödvändigtvis sker i form av möten, exempelvis lånekortsutfärdande, framställande av regler och bibliotekspresentationer i skriftlig form, sökande efter och införskaffandet av för målgruppen passande medier, samt omvärldsbevakning i vid bemärkelse.

Praktiken genomsyras vidare av mer eller mindre etablerade sätt att förstå omvärlden. I den här studien kommer detta framförallt till uttryck genom deltagarnas olika sätt att se på och uttolka det de betraktar som sitt uppdrag. I resultatredovisningen redogjorde vi för det som vi benämnde det traditionella uppdraget, där fokus ligger på att verka för främjandet av demokrati, tillhandahållandet av en mötesplats fritt tillgänglig för alla, och där utlåning av medier utgör ett självklart nav. Ytterligare ett framträdande drag i det traditionella uppdraget är att betona bibliotekets omfattande och historiska erfarenhet av att vara öppet och tillgängligt för alla användarkategorier, vilket i förlängningen innebär att det specifika uppdrag som går ut på att verka för just nyanlända något tonas ner (även om det därmed inte bortses från). Vi identifierade också ett sätt att närma sig arbetet som vi benämnde det vidgade uppdraget. Enligt detta är det inte lika självklart att biblioteket ska anamma samma metoder och värden som den historiska erfarenheten kan tyckas föreskriva. Itsället för att i enlighet med det traditionella uppdraget primärt bevaka och underhålla sina kompetenser, kan det i det vidgade uppdraget ingå att utveckla nya kompetenser anpassade efter de krav och önskemål som följer med en ny användargrupp med begränsad erfarenhet och insikt i vad biblioteket normalt kan erbjuda.

I kombination med de aktiviteter som bedrivs och sätten att förstå världen kan vi också se hur uttalade och outtalade regler gör sig gällande i och bidrar till att forma praktiken biblioteksarbete för och med nyanlända. Föreställningen om att den verksamhet som bedrivs *"ju ändå [är] ett bibliotek"* reflekterar en hållning som är grundad i hur det brukar, eller rent av borde, vara i detta slags verksamhet. Ambitionen att agera samstämmigt och att ha en enad och konsekvent hållning i diverse frågor är också förankrad i ett normativt förhållningssätt. Det samma gäller idén om att personalen bör måna om tystnad och trivsel, som förvisso är en norm som inte alla deltagare betonar. I enlighet med uppfattningen att biblioteket ska verka för demokrati följer också normen som föreskriver att bibliotekspersonalen ska vara kapabel att hantera krockar mellan *"gamla och nya svenskar"*. Det framträder vidare tydligt i materialet att personalen bör vara tillgänglig och flexibel, samtidigt som att det uppfattas att man måste kunna sätta gränser för vad som kan eller ska göras (i vid bemärkelse). Samtidigt kan vi också se i våra deltagares samtal att det borde kunna förväntas av bibliotekspersonalen att den är beredd att på ett reflekterande sätt ompröva etablerade föreställningar och sätt att bedriva verksamhet på; möjligen ska biblioteken förhålla sig mer dynamiskt i relation till sin nya målgrupp och i högre utsträckning än vad som (kanske?) är fallet bistå med stöd även i sådana ärenden som inte traditionellt har betraktats som biblioteksärenden?

Alla dessa aktiviteter, sätt att förstå, och regler som redovisats i det ovanstående samspelar med de saker och ting som finns i praktiken. I vår resultatredovisning har vi visat hur rum, datorer och övriga informations- och kommunikationsteknologier, skyltning och möblering griper in i verksamheten. Likaså har vi kunnat konstatera att, vägar till och från biblioteket och byggnaders geografiska position i förhållande till andra byggnader spelar roll för såväl informationsflöden och beslutsgångar.

Sammanfattningsvis kan vi härmed konstatera att praktiken biblioteksarbete för och med nyanlända är både komplex och i det närmaste stadd i konstant rörelse. Som framgår av resultatredovisningen befolkas praktiken av ett större antal aktörer än dem som ligger närmast till hands att anta som givna deltagare, det vill säga bibliotekspersonal och nyanlända biblioteksbesökare. Därtill ser vi också en brokig skara av mer eller mindre perifera (mänskliga, institutionella, materiella) aktörer som i varierande grad bidrar till att skapa förutsättningar (möjligheter och/eller hinder) för den verksamhet som bedrivs i praktiken, och som inte sällan har formulerats på både lokal och nationell nivå, i form av strategier, planer och/eller andra dokument. I stora drag skulle förmodligen den beskrivning vi presenterar här även visa sig vara giltig för andra biblioteksarbetspraktiker, men just den här praktiken har sin särskilda prägel vilket måste tas i beaktande då fortsatta insatser övervägs och planeras för.

Slutsatser

De slutsatser vi presenterar i det här avsnittet ska ses i ljuset av de två forskningsfrågor som styrts arbetet med studien. Genom att utforska vad det är som bidrar till att forma det arbete som bedrivs för målgruppen nyanlända har vi försökt besvara vår första forskningsfråga: Hur ser förutsättningarna ut för bibliotekens arbete för och med nyanlända? Den andra forskningsfrågan lyder: Vilka är de förändringar, svårigheter och utmaningar som bibliotekspersonalen kan identifiera i samband med arbetet för och med nyanlända? Denna fråga har till stor del redan besvarats genom vår delrapport (Pilerot & Hultgren, 2016), vilken huvudsakligen baserades på en generös mängd fritextsvar på en uppsättning enkätfrågor, men resultaten från fokusgruppundersökningen kan användas för att ytterligare belysa fråga två, vilket vi återkommer till i det nedanstående.

För att på ett kärnfullt och tillgängligt sätt återge våra slutsatser har vi valt att presentera dem i punktform. Den ordning i vilken punkterna behandlas relaterar fritt till ordningen i resultatredovisningen. Det innebär att vi i stort men inte slaviskt följer analysens struktur utifrån de tre praktikdimensionerna och att den avslutande slutsatsen bygger på analysen av bibliotekets betydelse för integration av nyanlända. Även om vi redan har betonat att vi inte har ambitionen att komma med förslag till hur bibliotekens arbete med nyanlända *bör* bedrivas, så ligger det i vårt intresse att så tydligt som möjligt erbjuda ett material som förhoppningsvis kan utgöra en grund för informerade beslut i biblioteksarbetet. Det är med den avsikten vi presenterar följande slutsatser, där en del av dem har formen av faktiska förslag.

- Bibliotekens arbete för nyanlända formas till en inte obetydlig del av dokumenterade rutiner och riktlinjer (som exempelvis bibliotekslagen och biblioteksplaner). I kombination med uttalade och outtalade antaganden om hur arbetet bör bedrivas utgör dessa rutiner och riktlinjer ett slags infrastruktur för arbetet. Vår slutsats är att denna struktur kontinuerligt måste revideras för att passa den nya målgruppen.

Vår nästa slutsats anknyter till den föregående på så vis att det revideringsarbete vi just betonade, åtminstone till en viss del, pågår:

- Personalen vid de respektive biblioteken använder sina kollegor för att kontinuerligt diskutera hur arbetet ska genomföras. Detta sker huvudsakligen på informell väg. Det förefaller mot bakgrund av vår studie rimligt att överväga, att ytterligare stärka och utveckla arenor för detta slags praktikgemenskaper. I vår delrapport (Pilerot & Hultgren, 2016) framkom att biblioteksarbetet för och med nyanlända kan vara emotionellt påfrestande.

Föreliggande studie visar att bibliotekspersonalen förvisso använder sina kollegor som ett slags emotionellt skyddsnät, men vår slutsats är att dessa emotionella påfrestningar kan behöva följas upp mer systematiskt.

- Bibliotekens personal ger överlag uttryck för en tillmötesgående hållning gentemot nyanlända. Denna hållning ter sig emellertid djupt rotad i en traditionellt orienterad och etablerad föreställning om vad bibliotekets verksamhet *bör* inkludera. I kontrast härtill ser vi också uttryck för en idé om ett vidgat uppdrag, som snarare tar avstamp i frågan om vad biblioteket *kan* erbjuda denna nya användargrupp vilken ofta har en begränsad erfarenhet av vad biblioteket är och vilka krav som kan ställas på det. En slutsats som kan dras utifrån den här iakttagelsen är, att om det vidgade uppdraget medvetet ska realiseras på bred front, så behöver bibliotekspersonalens kompetenser och kompetensbehov kartläggas. Denna fråga är i förlängningen inte bara av intresse för biblioteken och dess ledningar på lokal nivå, utan även för biblioteksväsendet i stort, inklusive dess utbildningsinstitutioner.
- Bibliotekens arbete för och med nyanlända karaktäriseras av att det äger rum i ett komplext sammanhang som inrymmer ett stort antal mer eller mindre perifera aktörer, där flera av dessa inte tidigare vanligtvis har associerats med biblioteksverksamhet. Vår studie visar att biblioteken ställs inför utmaningar när det gäller att etablera kontakter med och få information från vissa av dessa aktörer. Vi drar därför slutsatsen att eventuella strategier för framtida biblioteksarbete för och med nyanlända måste inkludera en översikt av aktörer – organisationer, myndigheter och enskilda individer – som är av potentiell betydelse för bibliotekets verksamhet. Inte minst vill vi betona vikten av att även rikta blicken bortom det som vanligtvis uppfattas som bibliotekens arbetsfält.

Den föregående slutsatsen anknyter till nästa och syftar framförallt till att belysa hur biblioteken utgör en del i ett större materiellt och ekonomiskt sammanhang:

- Vår studie visar hur såväl tid, geografisk plats och rum, som materiella arrangemang spelar in i praktiken. Den belyser också hur biblioteken utgör en integrerad del i övergripande samhällliga och ekonomiska strukturer. Den slutsats som framförallt kan dras av denna observation är att de lokala biblioteken, men även biblioteksväsendet i stort, torde vara betjänta av att vara uppmärksamma på hur insikter i detta slags strukturer kan vara till gagn för bibliotekens verksamhet.
- De resultat som genererats utifrån analysen av bibliotekets betydelse för integration av nyanlända visar att biblioteket har en potential att verka i den riktning som uppmärksammades redan i vår delrapport, nämligen som ett stöd för nyanländas ambition att utveckla färdigheter i det svenska språket. Vad som också visar sig i föreliggande studie är att biblioteket även kan bidra till utvecklingen av målgruppens kulturella kompetens. Med hjälp av Ager och Strangs (2008) integrationsmodell har vi också visat hur biblioteket kan bidra till att stärka olika sociala kopplingar. I vår studie är det särskilt två sådana kopplingar som framträder: biblioteket utgör en mötesplats för människor av olika kategorier, men det kan också fungera som en länk mellan det svenska samhället och nyanlända. Utifrån det här resultatet går det att dra olika slutsatser. Å ena sidan pekar det i riktning mot att biblioteken ska försöka stärka det de redan är bra på, det vill säga att åstadkomma sociala broar mellan människor, och länkar mellan nyanlända och samhället. Å andra sidan kan man tänka sig att biblioteken, exempelvis utifrån den modell vi har dragit nytta av i den här studien, ska ägna möda åt att utveckla det område som inte framträder lika tydligt i studien, det vill säga

arbetet med att åstadkomma sociala band inom familjer eller mellan människor av samma etnicitet, religion och/eller nationalitet.

I vår delstudie (Pilerot & Hultgren, 2016) framhölls, beträffande det som vår andra forskningsfråga uppehåller sig vid, att bland annat språkförbistring, ovana biblioteksanvändare, emotionell påfrestning och anskaffning av medier kan utgöra både hinder och inspiration i arbetet. Vad som på basis av föreliggande studie kan läggas till detta är framförallt praktikens diffusa karaktär. Det vill säga att arbetet sker under förhållanden som till inte obetydlig del karaktäriseras av osäkerhet, exempelvis när det gäller långsiktig finansiering, och att praktiken formas av aktiviteter som äger rum och beslut som fattas i verksamheter bortom bibliotekspersonalens räckvidd.

Relation till tidigare studier och förslag till fortsatt forskning

Det har tidigare poängterats (Lloyd, 2017, s. 37) att det i studier av människor på flykt är väsentligt att varsamt hantera de termer som använts för att benämna målgruppen. Vi har i vår studie konsekvent använt termen "nyanlända". Att detta, som tidigare föreslagits, är en politisk term i så motto att den är förknippad med vissa resurser i form av skydd och ekonomiskt understöd (ibid.) framkommer i resultaten av vår studie genom att praktiken biblioteksarbete för och med nyanlända framstår som så utbredd och förgrenad. Den utspelar sig inte bara på biblioteket. Kopplingarna till samhällsliga strukturer och politiska aktörer som departement och statliga verk bekräftar termens politiska karaktär.

En samlad granskning av tidigare forskning om hur människor i rörelse från ett land till ett annat söker och använder information (Caidi, Allard & Quirke, 2010, s. 519) ger vid handen att kommunikationsbarriärer och språkproblem, svaga respektive svårtillgängliga socioekonomiska nätverk, samt värdlandets bristande beredskap och kunskaper kring hur att producera och tillgängliggöra relevant information bidrar till att exkludera och göra tillvaron problematisk för nyanlända. Genom vår studie av bibliotekens arbete på detta område bekräftas dessa iakttagelser. Det samma gäller observationen att nyanländas kännedom och kunskaper om vad folkbiblioteken har att erbjuda är begränsad (jmf. Van der Linden, Bartlett & Beheshti, 2014).

En studie av kanadensiska folkbiblioteks arbete för nyanlända framhåller att biblioteken bidrar till att stärka integrationen av nyanlända (Paola Picco, 2008). Vår studie kan inte minst genom bruket av Ager och Strangs (2008) integrationsmodell bekräfta denna slutsats, men har dessutom bidragit till att nyansera bilden av hur detta integrationsarbete kan gå till.

Av vår egen tidigare studie av flyktingars informationspraktiker (Lloyd, Pilerot, Hultgren, accepterad för publicering) framgår att den första perioden för den nyanlände inte sällan ramar in av frågan "*När får jag mitt liv tillbaka?*". Den visar också att denna inledande tid kännetecknas av stor osäkerhet i mötet med främmande informationslandskap. Även detta är ett forskningsresultat som föreliggande studie tycks kunna bekräfta, trots att det görs med hänvisning till bibliotekspersonalens iakttagelser och erfarenheter snarare än de nyanländas egna erfarenheter.

I den här studien har vi inriktat oss på bibliotekens arbete för och med nyanlända. I vår tidigare studie undersökte vi nyanlända flyktingars informationssökning i vid bemärkelse. Genom dessa studier har således två grupperingar – å ena sidan nyanlända och å andra sidan biblioteken och dess personal – studerats var för sig. Studierna har resulterat i betydande kunskaper, men behovet av att

studera samspelet mellan dessa båda grupperingar kvarstår. Framtida studier inom det här området skulle därför med fördel ta sig an denna uppgift.

REFERENSER

Ager, A. & Strang, A. (2008). Understanding integration: A conceptual framework. *Journal of Refugee Studies*, 21(2), 166-191.

Alam, K. & Imran, S. (2015). The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia. *Information Technology & People*, 28(2), 344-365.

Allen, M., Matthew, S. & Boland, M.J. (2004). Working with immigrant and refugee populations: Issues and Hmong case study. *Library Trends*, 53(2), 301-328.

Andrade, A. D. & Doolin, B. (2016). Information and communication technology and the social inclusion of refugees. *MIS Quarterly*, 40(2), 405-416.

Atlestam, I. & Myhre, R. (red.) (2012). *Det mångspråkiga biblioteket: en nödvändig utopi*. Lund: BTJ förlag.

Bibliotekslag (2013). Svensk författningssamling 2013:801. Hämtad den 15 mars 2017 från: http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/bibliotekslag-2013801_sfs-2013-801

Caidi, N., Allard, D. & Quirke, L. (2010). Information practices of immigrants. *Annual Review of Information Science and Technology*, 44, 493-531.

Eisenhauer, E.R., Mosher, E.C., Lamson, K.S., Wolf, H.A. & Schwartz, D.G. (2012). Health education for Somali Bantu refugees via home visits. *Health Information and Libraries Journal*, 29(2), 152-161.

Fiddian-Qasmiyeh, E., Loescher, G., Long, K. & Sigona, N. (eds.) (2014). *The Oxford handbook of refugee and forced migration studies*. Oxford: Oxford University Press.

Gherardi, S. (2009). Introduction: the critical power of the 'practice lens'. *Management Learning*, 40(2), 115-128.

Kemmis, S. (2011). What is professional practice? I C. Kanes (red.), *Elaborating professionalism: studies in practice and theory* (s. 139-166). New York, NY: Springer.

Lloyd, A. (2017). Researching fractured (information) landscapes: Implications for Library and Information Science researchers undertaking research with refugees and forced migration studies. *Journal of Documentation*, 37(1), 1-15.

Lloyd, A. (2014). Building information resilience: How do resettling refugees connect with health information in regional landscapes: Implications for health literacy. *Australian Academic & research Libraries*, 45(1), 48-66.

Lloyd, A., Pilerot, O., Hultgren, F. (Accepterad för publicering). The remaking of fractured landscapes: Supporting information practices of refugees in transition (SpiRiT). *Information Research*

Lloyd, A., Kennan, M.A., Thompson, K.M. & Qayyum, A. (2013). Connecting with new information landscapes: Information literacy practices of refugees. *Journal of Documentation*, 69(1), 121-144.

Marx, K. (1981). *Kapitalet: kritik av den politiska ekonomin. Bok 1, Kapitalets produktionsprocess*. (4. uppl.) Lund: A-Z.

Migrationsverket (2017). *Mitt i världen 2016*. Hämtad den 15 mars 2017 från: <https://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Fakta-om-migration/Migrationsverket---mitt-i-varlden-2016.html>

Migrationsverket (2016). *Vanliga begrepp när det gäller statliga ersättningar*. Hämtad den 15 mars 2017 från: <https://www.migrationsverket.se/Andra-aktorer/Kommuner/Statlig-ersattning/Vanliga-begrepp.html>

Migrationsverket (2014). *Fakta om migration*. Hämtad den 15 mars 2017 från: <https://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Fakta-om-migration.html>

Nationalencyklopedin (2017). *Invandrare*. Hämtad den 15 mars 2017 från: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lang/invandrare>

Nicolini, D. (2012). *Practice theory, work, and organization: an introduction*. Oxford: Oxford University Press.

Olden, A. (1999). Somali refugees in London: Oral culture in a Western information environment. *LIBRI*, 49(4), 212-224.

Paola Picco, M. A. (2008). Multicultural libraries' services and social integration: The case of public libraries in Montreal Canada. *Public Library Quarterly*, 27(1), 41-56.

Pilerot, O. & Hultgren, F. (2016). *Folkbibliotekens arbete för och med nyanlända – om förändring, svårigheter och inspirerande utmaningar. Delrapport*. Sektionen för biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås.

Pilerot, O., Nelhans, G., Lloyd, A. & Hultgren, F. (under publicering). A mapping of the literature of refugees and forced migration studies: Information practices of refugees in bibliometric context and some propositions. *Information Research*

Quirke, L. (2011). Exploring the settlement experiences and information practices of Afghan newcomer youth in Toronto. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 35(4), 345-353.

Schatzki, T.R., Knorr-Cetina, K. & Savigny, E.V. (red.) (2001). *The practice turn in contemporary theory*. London: Routledge.

Sparring, Leena (1974). *Invandrarna och biblioteket: en handbok utarbetad av SÖ:s arbetsgrupp för biblioteksverksamhet bland invandrare*. Lund: Bibliotekstjänst.

Svensk Biblioteksforening (2016a). *Bibliotekens arbete med nyanlända*. Hämtad den 15 mars 2017 från: <http://www.biblioteksforeningen.se/rapporter/bibliotekens-arbete-med-nyanlanda/>

Svensk Biblioteksforening (2016b). *Nytt expertnätverk bildat*. Hämtad den 15 mars 2017 från: <http://www.biblioteksforeningen.se/nyheter/nytt-expertnatverk-bildat/>

UNHCR (inget datum). Vem är flykting?. Hämtad den 15 mars 2017 från:
<https://sverigeforunhcr.se/om-oss/vem-ar-flykting>

UNHCR (2017). *Figures at a glance*. Hämtad den 15 mars 2017 från: <http://www.unhcr.org/figures-at-a-glance.html>

Van der Linden, K., Bartlett, J., & Beheshti, J. (2014). New immigrants' perceptions and awareness of public library services. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 38(2), 65-79.

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*, 46(1), 62-69.

Wieland, M.L., Nelson, J., Palmer, T., O'Hara, C. & Weis, J.A. (2013). Evaluation of a tuberculosis education video among immigrants and refugees at an adult education center: A community-based participatory approach. *Journal of Health Communication*, 18(3), 343-353.

APPENDIX

Nedanstående dokument användes som stöd för att genomföra fokusgrupper. Vi förhöll oss fritt till de förberedelser vi vidtagit. Dokumentet användes både för samtalen med chefer och med övrig personal, även om vi muntligen modifierade våra frågor för att anpassa dem efter respektive deltagargrupp.

Om det här fokusgruppsintervjutillfället

Vi håller på med en studie av folkbibliotekens arbete med nyanlända. I den här fokusgruppen är vi intresserade av att få ta del av era erfarenheter och synpunkter som bibliotekspersonal/chefer kring den här företeelsen. Våra frågor anknyter en hel del till de svar vi har fått in på den enkät vi har gjort.

Att förklara innan vi sätter igång intervjun:

- Vi spelar in för att kunna gå igenom vårt material i efterhand
- Alla deltar frivilligt och kan avvika om de så önskar
- Vi försäkrar att vi ska hantera våra erfarenheter och det vi spelar in på ett omsorgsfullt sätt; inte avslöja namnen på deltagarna, i den händelse vi använder citat kommer vi inte att hänvisa till vem som har sagt vad utan anonymisera de som citeras
- Moderatorns roll är att ställa frågor och på ett återhållsamt sätt leda diskussionen och inte lägga sig i för mycket
- Deltagarna erbjuds möjlighet att ställa frågor om upplägget innan intervjun börjar

Intervjuguide för fokusgruppsintervjuer:

BIBLIOTEKETS UPPDRAG

- Om vi kan säga att det finns ett övergripande nationellt ansvar för integration av flyktingar, hur uppfattar ni då att bibliotekets ansvar ser ut?
 - Det vill säga: hur tolkar ni ert uppdrag inom det här området?
- Vad styr arbetet med att utforma visioner och strategier för just den del av bibliotekets verksamhet som riktar sig mot nyanlända?
- Hur går samtalen om nyanlända då ni möter politiker och tjänstemän i nämnder och liknande sammanhang?
 - Hur håller ni er uppdaterade och informerade kring detta uppdrag?
- I enkätsvaren kan skönjas en spänning mellan att å ena sidan se på bibliotekets uppgift som att *bilda och undervisa* om det svenska (kultur, seder och bruk) och, å andra sidan, att *erbjuda möjligheter till att de nyanlända ska få lära sig* saker om det svenska samhället. Hur ser ni på det här spänningsförhållandet?
 - Hur ska biblioteket förhålla sig till detta?

KOMPETENSER

- Av enkätsvaren framgår att personalen upplever att de har krav på sig att utföra andra arbetsuppgifter än de som traditionellt förknippas med biblioteksarbete – hur hanterar ni dessa krav och förväntningar?
 - Var går gränsen för vad personalen ska hjälpa till med?
- Av enkätsvaren framgår att personalen upplever ett behov av att få kunskaper om asylprocessen och om andra myndigheters arbete med nyanlända. Hur förhåller ni er till det?

NYA UTMANINGAR

- Enkätsvaren visar att personalen upplever en viss frustration av att känna att de inte riktigt räcker till och att de ibland hamnar i emotionellt påfrestande situationer – hur förhåller ni er till det?
- Enkätsvaren vittnar om att det kan förekomma konflikter och spänningar mellan etablerade och nyanlända besökare. Får detta återverkningar i personalgruppen?
 - Hur hanteras de?
- Barn är en prioriterad målgrupp i biblioteksarbetet. Av enkätsvaren framgår att barn ses som en länk och resurs för att de kan få sina föräldrar till biblioteket samtidigt som de också betraktas som utsatta. I förlängningen kan detta innebära att ett visst ansvar läggs på barnen att utgöra denna länk samtidigt som de är i ett utsatt läge. Hur ser ni på detta?
- I enkätundersökningen ombads deltagarna att vikta 14 olika verksamheter för nyanlända. Det visade sig tydligt att särskilt en verksamhet skattades som relativt oviktig, nämligen den som går ut på att placera datorer och böcker på flyktinförläggningar. En fråga som uppstår av detta är: Var ska bibliotekets verksamhet för nyanlända äga rum?
 - Är det viktigt att det är just i biblioteket?

VAD STYR OCH FORMAR ARBETET?

- Av enkätsvaren framgår att professionalitet är det som främst styr och formar arbetet, men även medmänsklighet spelar in – Hur hittar man former för att uttrycka sin medmänsklighet i yrkesutövandet?
- Någon uttrycker i enkäten att ”*bibliotekets uppdrag [är] att bidra till demokrati och fri åsiktsbildning [och frågar sig vad detta] kan betyda i skarpt läge*” – Hur omsätts detta i konkret arbete?
 - Vilka är utmaningarna?