

MÅNGKULTURELL BIBLIOTEKARIEKOMPETENS

**- En litteraturstudie och intervjuer med bibliotekarier
och chefer vid Malmö Stadsbibliotek**

Linda Wagenius

Examensarbete (20 poäng) för magisterexamen i Biblioteks- och informationsvetenskap vid
Lunds Universitet.

Handledare: Pia Borlund

Resurshandledare: Tobias Schölin

BIVIL:s skriftserie 2004:19

ISSN 1401-2375

© Lunds Universitet. Biblioteks- och informationsvetenskap 2006.

Title

Multicultural librarian competence – a literature study and interviews with librarians and managers in Malmö Public Library.

Abstract

Every fifth Swede is born abroad or has at least one parent who are. The migration flows of today reach out longer, there are more efficient ways of communication and travel. This has made previously ethnic homogeneous populations as the Swedish more and more heterogeneous. Library services to immigrant users started out as a specially directed activities. The political view of migration has changed over the years and the current perspective is the one of mutual integration and cultural diversity. The local governments, who are principals of the public libraries, also urge them to work with this questions.

The purpose of this thesis is to investigate how the public library look at their part in an multicultural society. Through looking into what kind of competence they think they need I want to investigate the conception of multiculturalism and diversity in libraries. I have used a hermeneutic method, reflexive interpretation. Social construction form an important theoretical basis both for the interpretation of the interviews as for the approach towards diversity itself.

The result of the literature study shows that there are, depending of place, time and context many ways of looking at multiculturalism in libraries, the main headlines are: *The library supports integration, the library as a cultural livingroom, the library and worldpeace and diversity creates added value.* The result from Malmö Public Library shows that there are, at the moment, no such thing as multicultural library competence. The things that exist are a demand for better language skills and a staff composition that better match the one of the population. There is a standpoint of treating everybody alike, expressed by a “The customer in the center” perspective. As to cultural and ethnic factors above all the point is to not be discriminating and therefore try to ignore this elements. In contrast the library has an experience of specially directed services to immigrant groups and a viewpoint of that inmigrants can be helped in their integration by using the library.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Inledning	4
1.1 Bakgrund – Framväxten av det mångkulturella Sverige	5
1.2 Definitioner och begrepp.....	6
1.3 Motivation.....	7
1.4 Syfte	8
1.5 Frågeställningar	9
1.6 Metod	9
1.6.1 Val av metod och metodologiskt tillvägagångssätt	9
1.6.2 Val av undersökningsenhet.....	11
1.6.3 Beskrivning av förförståelse.....	11
1.6.4 Val av intervjupersoner	12
1.6.5 Intervjuförfarande.....	13
1.6.6 Metod för litteraturstudie	15
2. Teoretiska utgångspunkter.....	17
2.1 Social konstruktion.....	17
2.2 Etnisk mångfald och mångkulturalism.....	18
2.2.1 Perspektiv på mångfald	20
2.3 Assimilation, integration och smältdegel.....	21
2.4 Bibliotekets organisation.....	23
2.5 Kompetens och kompetensutveckling.....	24
2.6 Mångfaldskompetens	26
3. Tidigare forskning och litteraturstudie	27
3.1 Allmän forskning.....	27
3.2 Biblioteket främjar integration.....	29
3.3 Det kulturella vardagsrummet	31
3.4 Biblioteket och världsfreden	33
3.5 Mångfald ger mervärde	34
4. Resultatredovisning.....	36
4.1 Bakgrund Malmö stad	36
4.2 Presentation av Malmö stadsbibliotek.....	36
4.3 Intervjuer från Malmö stadsbibliotek	38
4.3.1 Personalsammansättning	38
4.3.2 Kunden i centrum	41
4.3.3 Olika aspekter på integration	42
4.3.4 Språkkunskaper	46
4.3.5 Litteratur och inköp.....	47
5. Tolkning och slutsatser.....	48
5.1 Litteraturstudien.....	48
5.2 Vad är mångkulturell biblioteksverksamhet?.....	49
5.3 Vad är mångkultur/mångfald?.....	50
5.3.1 Mångfaldsdiskussion.....	53
5.4 Mångkulturell/ mångfaldskompetens	54
5.5 Slutsatser	56
5.6 Avslutande diskussion.....	57
6. Litteraturförteckning	58
Bilaga: Intervjufrågor.....	63

1. Inledning

Idag har var femte innevånare i Sverige en utländsk bakgrund. Med andra ord har var femte potentiell biblioteksanvändare ett annat födelseland eller minst en förälder som är född i ett annat land än Sverige (*Sveriges officiella statistik*, 2002). Redan under tidigt 1970-tal började biblioteken bygga upp ett mediebestånd på de nya invandrarpråken som tillkommit i och med arbetskraftsinvandringen till Sverige (BTJ och SAB:s kommitté för mångkulturell biblioteksverksamhet, 1998 s. 9). Denna verksamhet utarbetades i enlighet med de kulturpolitiska riktlinjerna från 1974.

En av de bärande tankarna var att den kulturella ojämlikheten skulle motverkas genom ett uppsökande arbete gentemot eftersatta grupper. Det ledde till exempel till att biblioteken utvecklade Boken kommer, arbetsplatsbibliotek, invandrarverksamhet mm.

Ekbom, 2003, s.4

Under 1980-talet ökade efterfrågan efter litteratur på utländska språk i samband med att flyktningmottagandet tilltog i de flesta kommuner. För att bättre kunna utnyttja resurserna uppstod under 1990-talet invandrarlånecentralen samt en central medieförsörjningsplan som reglerade ansvaret mellan de lokala biblioteken, länsbibliotek och invandrarlånecentralen. (BTJ och SAB:s kommitté för mångkulturell biblioteksverksamhet, 1998 s. 9). Under 1990-talet har Internets inträde på biblioteken betytt mycket bland annat för att förbättra tillgängligheten till utländska medier. År 2000 övergick invandrarlånecentralen till att bli ett publikt bibliotek, det Internationella biblioteket beläget i centrala Stockholm.

Med nedskärningarna inom biblioteken på 1990-talet försvann en hel del av den uppsökande verksamheten. Istället flyttades fokus till bibliotekets roll i utbildnings- och informationssamhället (Ekbom, 2003 s. 4).

Dagens Sverige sägs vara mångkulturellt. Inte bara i betydelsen att det här lever människor med en mängd olika födelseländer utan också för att den allmänna politiken strävar efter att främja det mångkulturella som något som genomsyrar hela samhällsutvecklingen (Regeringens proposition 1997/98:16).

Ågot Berger, bibliotekskonsult i invandrarfrågor, menar att utvecklingen av bibliotekens invandrarverksamhet inte kan betraktas som ett isolerat fenomen utan bör ses i sammanhang med den nationella invandrapolitiken och de globala förutsättningarna för migration (Berger, 2001 s. 9).

Vad innebär det då, för biblioteken, att regeringen övergått från invandrapolitik till integrationspolitik och mångfaldstänkande? Hur påverkar det biblioteken att över en miljon av befolkningen är födda utomlands? Kommer det framöver överhuvudtaget vara

relevant med en uppdelning i invandrarverksamhet och invandrarpråk? Kort sagt, hur kommer bibliotekens verksamhet att utforma sig på det här området i framtiden? Hur ser man på de här frågorna inom bibliotekssfären och på biblioteken? Hur ser man på sina användare? Vilken kompetens tror man kommer att krävas för att tillfredsställa deras behov? Om det finns, vad innebär i så fall, mångkulturell bibliotekariekompetens?

1.1 Bakgrund – Framväxten av det mångkulturella Sverige

Företagsekonom Per Broomé (2003) gör följande sammanfattning.

Dagens migrationsströmmar når längre, är mer omfattande och snabbare än någonsin tidigare. Detta samtidigt som avståndet i tid och rum tenderar att krympa med effektivare sätt att resa och kommunicera. Det har lett till att tidigare relativt etniskt och kulturellt homogena befolkningar som den svenska efter hand blivit allt mer heterogena, allt mer etniskt mångfaldiga. Detta skapar naturligtvis nya problem och ödesfrågor för individer, grupper, organisationer och samhällen.

Broomé, 2003, s. 2

Antropologen Thomas Hylland Eriksen (1998) menar att ovan beskrivna utveckling gör att vi idag närmar oss en världskultur. Människors grundvillkor liknar alltmer varandra och en utvecklad kommunikationsteknologi möjliggör ett utbyte men också ett gemensamt medie/kulturutbud. Denna utveckling gör, tror Eriksen (1998), att nationaliteten kommer bli en alltmindre viktig grund för identitetskapande. I högre grad kommer människor istället att knytas samman utifrån mer individuella faktorer (BTJ och SAB:s kommitté för mångkulturell biblioteksverksamhet, 1998 s. 169-177). För sextio år sedan var Sverige ett relativt etniskt och kulturellt homogent samhälle. Etniska minoriteter som samer, Tornedalsfinnar, judar och romer utgjorde bara en liten del av befolkningen (Westin, 2001 s. 14). Den moderna svenska historien av invandringen börjar med flyktingströmmarna vid andra världskriget. Flyktingarna kom i huvudsak från de nordiska grannländerna och de flesta återvände efter krigsslutet. De estniska och lettiska flyktingarna kunde med tanken på situationen i hemländerna inte göra detta och kom att utgöra den första invandrargruppen (Westin, 2001 s. 14). Under efterkrigstiden växte industrin i Sverige och med ökat behov på arbetskraft tog arbetskraftsinvandringen fart (Popoola, 2002 s 28). Arbetskraftsinvandrarna kom i huvudsak från övriga Norden. Under 1950-talet kom dessutom arbetskraft från Tyskland, Österrike och Italien och 1960-talet även från Jugoslavien och Grekland. (Lundh & Ohlsson, 1994 s. 132). 1967 tillkom en skärpning av utlänningslagen vilket gjorde det svårare för utomnordiska invandrare att få arbetstillstånd (Lundh & Ohlsson, 1994 s. 82). Överlag finns ett samband mellan hög tillväxt och liberal invandringspolitik som perioden 1945 till 1970 samt låg tillväxt och en mer restriktiv invandringspolitik 1970 till 1992 (Lundh & Ohlsson, 1994 s. 14).

Arbetskraftsinvandringen blev egentligen bara märkbar i de svenska storstäderna och på de större industrierna. Landsorten och de mindre städerna förblev etniskt homogena till långt in på 1980-talet (Westin, 2001 s. 14). I takt med att allt större del av invandringen kom från länder som skilde sig avsevärt språkligt, kulturellt och religiöst från Sverige, uppkom under 1960-talet diskussionen om en särskild minoritetspolitik (Lundh & Ohlsson, 1994 s. 122). Fram till i början på 1970-talet rådde i Sverige en självklar och oproblematiserad assimilationsideologi (Westin, 2001 s. 14). Det viktiga var invandrarens rätt till jämlika sociala och ekonomiska villkor. Däremot ansågs

invandrarens rättigheter att bevara språk, kultur och traditioner av underordnad betydelse (Popoola, 2002 s. 29). 1975 antog riksdagen nya invandrarpolitiska mål, perspektivet var kulturpluralistiskt. Nyckelorden jämlikhet, valfrihet och samverkan står sig än idag. Förutom likvärdiga levnadsvillkor och utbildning i svenska språket lades tyngdvikten vid möjligheten att bevara det egna språket och kulturen samt samverkan mellan majoritets- och minoritetsbefolkning (Lundh & Ohlsson, 1994 s. 124). Westin (2001 s. 18) menar att även om de invandrarpolitiska målen andades ömsesidighet så fortsatte ändå politiken vara en lätt maskerad form av assimilationsideologi.

Från början av 1970-talet har flykting och anhöriginvandringen kommit att dominera. (Lundh & Ohlsson, 1994 s. 132). Med flyktingströmmar från Mellersta Östern, Afrika, Sydostasien och Latinamerika ökade den kulturella, etniska och religiösa heterogeniteten i samhället (Westin, 2001 s. 16). 1997 tillkom en förändring i invandringspolitiken som i tanken närmar sig en äkta pluralism (Westin, 2001 s. 18). Detta i samband med regeringens proposition *Sverige, framtiden och mångfalden – från invandrarpolitik till integrationspolitik*. Istället för en separat invandrarpolitik bör den etniska och kulturella mångfalden vara utgångspunkten för utformningen av all politik. Grunden för samhällets gemenskap är mångfalden och utvecklingen ska kännetecknas av ömsesidig delaktighet, respekt och tolerans (Regeringens proposition 1997/98:16). Etnisk mångfald har kommit upp på dagordningen i och med samhällets insatser för att motverka segregering och utanförskap på etnisk grund. Regering, riksdag och Integrationsverket menar att en lösning på utanförskapets problem ligger i en acceptans av mångfald i samhället i allmänhet och inom arbetslivet i synnerhet (Westin, 2001 s. 11).

Under efterkrigstiden har det invandrat i genomsnitt 37 000 personer per år till Sverige (Lundh & Ohlsson, 1994 s. 132). Var femte svensk har idag utländskt ursprung. 11,8 procent av dessa har själva invandrat och ytterligare 9,6 procent har en eller två föräldrar som gjort det, 3,4 procent är själva födda i Sverige men båda föräldrarna är födda utomlands. Av de utrikes födda härstammar i grova tal en tredjedel från ett annat nordiskt land, en tredjedel från ett icke-nordiskt europeiskt land och en tredjedel från övriga världen (*Sveriges officiella statistik*, 2002).

1.2 Definitioner och begrepp

Beteckningen invandrare har sedan slutet av sextioalet kommit att ersätta ordet utlänning vilket då uppfattades som negativt laddat (Popoola, 2003 s. 9). Med utlänning avses en person som tillfälligt vistas i ett annat land än det där den har sitt medborgarskap (Westin, 1999 ff 97). Med ordet invandrare avses en person som flyttat från ett land till ett annat för att bosätta sig där permanent eller en längre tid. I Sverige anses man vara invandrare efter att ha varit folkbokförd i landet som regel i minst ett år. Personen ifråga kan ha svenskt eller annat medborgarskap (Westin, 1999 ff 97). I folklig betydelse har ordet invandrare kommit att få en betydelse av *icke-svensk*. Denna innebörd har blivit en negering av allt det som det svenska står för, och har inte nödvändigtvis någon relation till invandringen som sådan (Westin, 1999 ff 97). En annan vardagsspråklig betydelse av ordet invandrare är personer med ett ursprung utanför de nordiska länderna (Popoola, 2003 s. 9). Det finns anledning till att vara uppmärksam på användningen av begreppet invandrare. Vissa kritiker menar att

begreppet invandrare är så sammanknippt med en negativ social kategorisering att det inte bör användas alls. Problemet med det resonemanget är att då avsäger man sig samtidigt möjligheten att till exempel kartlägga sociala felförhållanden. Även om ord visst har betydelse så är de ändå bara verktyg för att beskriva en problematisk verklighet (Westin, 2001 s. 22-23).

För att utvidga termen invandrare har det något luddiga begreppet ”andragenerationsinvandrare” använts och med detta avses personer med utländsk bakgrund. Med utländsk bakgrund menas att själv ha ett annat födelseland eller att båda ens föräldrar har det. Den som är född i Sverige men har en förälder född i ett annat land har både svensk och utländsk bakgrund (Westin, 1999 ff 97). Enligt nya riktlinjer från 2002 rekommenderas SCB att beteckningen utländsk bakgrund används för personer födda utomlands eller alternativt födda i Sverige men med två föräldrar utrikes födda. Även om det fortfarande är frekvent att även använda utländsk bakgrund om personer med en förälder född utomlands så förordas inte den användningen (SCB, MIS 2002). I föreliggande arbete används termen utländsk bakgrund med olika denotationer, vid olika tillfällen, men alltid med vidföljande förtydligande. Detta på grund av att förändringen av begreppets innebörd är så nylig att uppsatsens olika källpersoner också använder från varandra skilda betydelser.

Begreppet flykting innebär en person som lämnat sitt hemland för att söka skydd i ett annat land än där han eller hon är medborgare. Flyktingskälet kan vara förföljelse på grund av etnisk tillhörighet, ras, nationalitet, tillhörighet till viss samhällsgrupp, politisk uppfattning, religiös tro eller annan typ av skyddsbehov (Westin, 1999 s. 101-102).

1.3 Motivation

Kommunalrådet ämnar scenen. I publiken sitter anställda som ska inspireras till att arbeta med etniska mångfaldsfrågor. Kommunalrådet, som i sin roll som ansvarig för kommunens personalfrågor på politisk nivå, är värtalig och aktivt lobbande för allt mera etnisk mångfald i kommunens organisation. Hans favorithistoria handlar om Malmös bibliotek och dess service till medborgarna. Han illustrerar frågan om vilken personal som ska tillgodose personer som kommer från Oceanien med bibliotekstjänster. Han pekar framförallt på vilken *kompetens* som bör *ge service* åt Malmös idag etniskt mångfaldiga befolkning. Och i förlängningen om den utbildning som bibliotekshögskolorna i Sverige ger är den adekvata för anställning på Malmö Stadsbibliotek. Kommunalrådet poängterar gärna att den direkta *avspegligen* av en befolknings etniska sammansättning inte är lösningen på en viss organisations serviceproblem, även om så är önskvärt när det gäller arbetsmarknaden i dess helhet.

Broomé, 2003, s. 9

Citatet är hämtat från en forskningsrapport på Malmö Högskola (Broomé, 2003). För att åskådliggöra frågan om etnisk mångfald tar kommunalrådet biblioteket, bibliotekets service till medborgarna och bibliotekspersonalens kompetens som exempel. I sitt anförande ger han inte särskilt många svar utan lämnar istället sina åhörare med en mängd frågor. Hur förändrar det faktum att Malmös befolkning, idag är och i framtiden i allt högre grad kommer vara, etniskt heterogent sammansatt, bibliotekets verksamhet? Vilken bibliotekariekompetens är det kommunalrådet menar krävs för att ge service åt en mångkulturell befolkning? Om inte lösningen är mer bibliotekspersonal med olika etnisk bakgrund vad är den då?

I bibliotekslagen från 1997 sägs det att: "Folk- och skolbiblioteken skall ägna särskild uppmärksamhet åt funktionshindrade samt invandrare och andra minoriteter bl.a. genom att erbjuda litteratur på andra språk än svenska och i former särskilt anpassade till dessa gruppers behov" (SFS 1996:1596). Bibliotekslagen öppnar upp för en del tolkning. Vad är det biblioteken ska göra förutom att tillhandahålla litteratur på andra språk än svenska? Och vad innebär i former anpassade efter dessa gruppers behov?

Lösningen på bibliotekets serviceproblem är kanske inte att personalen ska vara en avspegling av befolkningen i övrigt men jag tycker ändå det kan vara relevant att här visa på hur fördelningen nuläget ser ut. Enligt en nyligen publicerad undersökning har åtta procent av bibliotekarierna annat födelseland än Sverige. Bland de kommunalt anställda bibliotekarierna ligger antalet endast på sju procent. Det är något lägre siffror än för befolkningen i sin helhet där 10 procent av de yrkesverksamma har annat födelseland. Av de invandrade bibliotekarierna kommer drygt hälften från ett annat nordiskt land, cirka 30 procent från övriga Europa och resterande 20 från övriga världen (Statistiska Centralbyrån, yrkesregistret, statistisk databas, 2001).

I Danmark pågår just nu ett tvåårigt projektarbete runt biblioteksbetjäning av etniska minoriteter. Den danska biblioteksstyrelsen som har låtit tillsätta en arbetsgrupp bestående av fyra konsulter. Deras uppgift är att stärka bibliotekens arbete med etnisk mångfald samt utarbeta nya nätverk för framtida arbete. De övergripande frågeställningarna för projektet handlar om bibliotekets funktion i ett mångkulturellt samhälle. Ifall biblioteket avspeglar den kulturella mångfalden inom sin organisation. Samt hur bibliotekarierna får den kompetens som krävs för att verka som bibliotekarier i ett mångkulturellt samhälle? (www.indvandrerbiblioteket.dk).

1.4 Syfte

Syftet med den här uppsatsen är att undersöka hur biblioteken ser på sin roll i ett mångkulturellt samhälle. Vad det innebär att ha ett etniskt mångfaldsperspektiv i bibliotekssammanhang.

Eftersom min utgångspunkt är att vad som utgör en eller flera kulturer samt vad som skiljer de åt baserar sig på mänskligt formulerade föreställningar finner jag det fruktbart att använda teorier om social konstruktion för att undersöka dessa föreställningar. Begreppen mångfald och mångkultur behöver således dekonstrueras, det vill säga plockas ner i beståndsdelar för att därigenom kunna visa på vad den gemensamma bilden av dessa begrepp egentligen består i.

Förutom mångfald/mångkultur står även begreppet kompetens i fokus. Hur tänker sig biblioteken kunna motsvara de behov som eventuellt tillkommer i ett mångkulturellt samhälle? Resonemangen kring vad som krävs från biblioteket i form av resurser och kompetens säger en del om vilka perspektiv på mångfald/mångkultur som finns. Omvänt så säger också perspektiven på mångfald/mångkultur något om vilken kompetens biblioteken kommer att efterfråga.

Uppsatsens intention är inte att undersöka hur de faktiska behoven gällande biblioteksanvändning i ett mångkulturellt samhälle ser ut. Istället är det de tankar och föreställningar som finns på biblioteken och bland personal som här avhandlas.

Fokus ligger på svenska folkbibliotek men kompletteras, genom litteraturstudier, av ett internationellt perspektiv. Intervjuundersökningen har jag valt att förlägga till Malmö Stadsbibliotek eftersom det är i storstäderna vi idag har den mest etniskt blandade befolkningen. Ämnet är angeläget då det mig veterligen, inom en svensk kontext, inte gjorts något liknade arbete tidigare. Det är framförallt viktigt då de perspektiv som finns idag antagligen kommer att ligga till grund för utformningen av den ”mångkulturella biblioteksverksamheten” i framtiden.

1.5 Frågeställningar

- 1) Vad innebär mångkulturell biblioteksverksamhet för bibliotekarierna i undersökningen?
- 2) Vilken inställning till användare med annan etnisk bakgrund än svensk avspeglas hos bibliotekarierna i undersökningen?
- 3) Vad krävs för att ge god biblioteksservice till användare med annan etnisk bakgrund än svensk?

1.6 Metod

1.6.1 Val av metod och metodologiskt tillvägagångssätt

Metodvalet utgår från frågeställningen och vad vi vill undersöka. Den kvalitativa metoden lämpar sig bättre för frågor där vi söker förståelse för sociala sammanhang och processer. Föreliggande uppsats syftar till att undersöka enskilda aktörers förståelse av olika begrepp och där snarare gå på djupet än på bredden. En kvantitativ undersökning av ”Vad mångkulturell bibliotekariekompetens är?” skulle kunna nå ut till fler enheter men resultatet skulle troligen bli mer fragmentariskt och svårtolkat (Holme & Solvang 1997 s. 79-81).

Undersökningen består dels av en litteraturstudie och dels av djupintervjuer med bibliotekarier och chefer vid Malmö Stadsbibliotek.

För tolkningen och analysen kommer jag att använda mig av en hermeneutisk metod, så kallad reflexiv tolkning. Teorikapitlet är en annan utgångspunkt och särskilt då det socialt konstruktionistiska perspektivet. Detta utgör vad man skulle kunna benämna som mitt sätt att se på världen och genomsyrar således min syn på hela begreppsapparaten runt mångfald, mångkultur, organisation och kompetens.

Hermeneutik innebär i grunden texttolkning. Metoden har sitt ursprung i studiet av bibeltexter. Därifrån härstammar idén om att en enskild bibeltext endast kan förstås om

den sätts i samband med hela Bibeln. Således formulerades syntesen att ”meningen hos en del endast kan förstås om den sätts i samband med helheten” (Alvesson & Sköldberg, 1994 s. 115). Vad som utgör helheten kan sedan också utvidgas till att inbegripa författaren bakom det studerade verket och den samhällsliga kontext författaren verkar i, för att tillslut hamna i hela världshistorien. En annan utveckling av hermeneutiken har varit den av inlevelse och förståelse med den aktör som skapat texten för att så om möjligt förstå dennes agerande bättre än den förstår sig själv (Alvesson & Sköldberg, 1994 s. 117).

Karin Widerberg (2002) har gjort en sammanfattning av några av hermeneutikens grundantaganden:

- Mening skapas, framträder och kan bara förstås i ett sammanhang eller en kontext.
- I all tolkning och förståelse är delarna beroende av helheten och omvänt.
- All förståelse förutsätter eller bygger på någon typ av förförståelse, dvs. de ”glasögon” – den referensram, teori och liknade – genom vilka vi betraktar ett fenomen.
- Varje tolkning föregås av vissa förväntningar eller förutfattade meningar.

Widerberg, 2002, s. 26

Förförståelse utgår från antagandet om att all vetenskaplig forskning i viss mån är subjektiv. Jag, forskaren och mina referensramar har en betydelse, är också en aktör i sammanhanget. Under rubriken Beskrivning av förförståelse återkommer jag mer till detta.

I min analys av intervjuerna har jag använt mig av texttolkning. Vid genomläsningen har jag fastnat för vissa teman i texterna. Det kan vara återkommande eller motsägelsefulla påståenden eller utsagor som relaterar tillbaka till mina frågeställningar. De teman jag slutligen valt ut har jag sedan ordnat i grupper och undergrupper med därtill knutna citat. På så sätt har jag först plockat ner texten i delar och sedan satt samman dessa till en ny helhet. Delarna har valts ut med tanke på helheten i en växelverkan mellan citat och enskild intervju, enskild intervju och alla intervjuer tillsammans samt med övrig kontext (Holme & Solvang, 1997 s. 139). När delarna åter blivit helhet i form av teman vidtar en process i att söka mening och bakomliggande innebörder. Vad menar respondenterna egentligen? Hur kan jag sätta samman detta till en ny berättelse?

Alvesson & Sköldberg (1994) använder sig av begreppet reflexiv tolkning som en samlande term för hermeneutik i fyra nivåer. Interaktion med empiriskt material och tolkning av bakomliggande innebörder är de första två och har här beskrivits ovan. Nästa steg är kritisk tolkning och handlar om att se till sådant som ideologi, politik och social reproduktion. Detta element återkommer i teorikapitlet under social konstruktion och även i Omanovic (2002) resonemang runt olika förståelser av mångfald. Den sista nivån är självkritisk och språklig reflektion, att granska den egna texten, se till selektivitet, auktoritetsanspråk och annat. Dessa fyra nivåer utspelas simultant och i interaktion med varandra genom framställningen även om de också följer viss kronologi, sammantaget utgör detta det reflexiva momentet. Explicit utgör dock kapitlet kallat, avslutande diskussion, ett försök till ett samlat reflexivt resonemang kring analys och tolkning, inför uppsatsens slutsatser (Alvesson & Sköldberg, 1994 s. 325).

1.6.2 Val av undersökningsenhet

Jag bestämde mig för att förlägga studien till *ett* bibliotek för att få en mer hel och komplex bild. Valet föll på Malmö Stadsbibliotek eftersom Malmö stad har en etniskt blandad befolkning med stor del utländskt födda. Alternativen hade varit att förlägga undersökningen i Stockholm eller Göteborg, men i Malmö hade jag redan en del förkunskaper.

1.6.3 Beskrivning av förförståelse

Forskningsprocessen är en växelverkan mellan teori och empiri liksom mellan forskaren själv och undersökningsenheterna. En viktig utgångspunkt är de fördomar och den förförståelse som forskaren själv har. Förförståelse är den uppfattning man har om en företeelse genom egna erfarenheter, utbildning eller annat vetenskapligt arbete. Fördomar å sin sida är socialt grundade. Förförståelse och fördomarna bildar kognitiva respektive normativa cirklar. I dessa äger forskningsprocessen rum i ständig växelverkan (Holme & Solvang, 1997 s. 95).

Här kommer jag att försöka redogöra för mina medvetna tankar om vilken min förförståelse i form av erfarenheter och vilka mina fördomar varit.

Jag har själv arbetat på Malmö Stadsbibliotek och arbetade där under tiden som studien genomfördes. Hur detta kan ha påverkat studien är svårt att säga. Klart är att jag har en del information på förhand om hur organisationen, personalen och verksamheten vid biblioteket ser ut. Förutom ett sommarvikariat på avdelningen för särskilda tjänster har jag framförallt arbetat i bibliotekets reception. Det arbetet innebär många och relativt snabba möten med bibliotekets besökare. Här har jag själv fått fundera över min egna mångkulturella kompetens gentemot besökarna, i mina servicemöten med dem, när jag utfärdat lånekort och hjälpt dem med informationssökning. Jag har sett klasser med *Svenska för invandrare*-elever (SFI) komma till biblioteket för första gången och funderat över hur jag ska kunna göra deras premiärbesök så bra som möjligt. Hur det som personal är möjligt att utfärda 15 nya lånekort med manuell inskrivning till sådana som saknar svenskt personnummer och samtidigt ge dem en så bra information som möjligt och på ett språk vi båda förstår. Eftersom jag även är spansktalande har jag ofta tagit initiativet till att prata spanska med de som har lättare till det språket än svenska. Det har varit uppskattat och ofta uppstått en speciell kontakt med de låntagarna. Jag har försökt analysera min egen reaktion och mitt eget beteende inför de olika slags låntagare jag mött. Det har alls inte enbart handlat om etnicitet utan även ålder, vilken del av stan de kommer ifrån, kön och vilken klassmässig bakgrund de verkar ha haft. Min tanke har varit att bemöta alla individuellt, efter vad jag tror är deras behov, men jag är inte heller säker på att den filosofin är den bästa. På grund av arbetsbelastning, såväl fysisk som mental är det ofta inte möjligt. På ett sätt kan det också kännas bättre både för sig själv men även för besökarna att man håller en ganska stark yrkesintegritet och i ett relativt monotont arbete, som till exempel det i receptionen är, istället bemöter alla efter samma mall.

Utöver det har jag givetvis också en del socialt grundade fördomar vilka jag här vill försöka att försöka reflektera kring.

En tanke jag hela tiden haft är att bibliotekets personal verkar vara homogent sammansatt. Merparten verkar ha varit svenskfödda kvinnor med en medelklassfamiljebakgrund som framförallt läst humanistiska ämnen på universitetet och på sin fritid mest är intresserade av kultur. Denna homogenitet har jag tänkt skulle kunna vara ett hinder i att bemöta besökare med en annan bakgrund. Att deras sammanlagda referensramar gör de till ganska intellektuella personer, som vet väldigt mycket, är väldigt kulturella och verbala men kunskapen begränsar sig bara till en liten del av världen. Som jag föreställer mig är det då lätt att få en ovanifrånattityd gentemot en del av besökarna och ha svårt att hitta gemensamma beröringspunkter. Detta har varit min föreställning. Lustigt är att jag inte ens kan säga om jag fått bilden bekräftad någon gång eller om det enbart sitter i mitt eget huvud. En anekdot till sammanhanget kan vara följande: Jag jobbade på biblioteket sommaren 2003 och var uppe i personalmatsalen för att äta lunch. Jag letade efter Dagens Nyheter och specifikt då sportbilagan och frågade en kollega från en annan avdelning. Hon svarade mig, till hälften ironiskt och till hälften på allvar, att sportbilagan vad tror du, vi är bibliotekarier och läser bara kulturdelen. På något sätt visar detta både på att det finns en homogenitet inom gruppen vad det gäller vissa saker men samtidigt också att det är just en allmän föreställning, även hos personalen själva, som man är medveten om och använder sig av.

En annan förförståelse jag haft har varit i form av kritik som jag hört sippra fram ibland mot bibliotekets ledning. Det jag fångat upp har framförallt handlat om att det skulle vara lågt i tak för kvinnor som i sitt utseende, stil eller sätt sticker ut. Det skulle ha handlat om kvinnor som till exempel i sätt att klä sig uppfattats som vulgära och som av sådana anledningar inte fått arbeta kvar. Det skulle i så fall innebära att bibliotekets ledning i viss mån har en bild av hur personalen ska vara förutom det rent arbetsmässiga som de på olika sätt ger uttryck för. Den andra förförståelsen eller fördomen jag haft har alltså varit att bibliotekets ledning uppmuntrar till likhet.

1.6.4 Val av intervjupersoner

Genomgående i undersökningen kommer jag att benämna dem jag intervjuat för antingen intervjupersoner eller respondenter. Holme & Solvang (1997 s. 102) skiljer mellan respondent och informantintervju såtillvida att respondent är en person som är direkt berörd av det fenomen man vill undersöka medan informant är en person som inte är direkt berörd men ändå kan ge viktig information.

Statistisk generalisering och representativitet är inte något centralt syfte i kvalitativ metod. Syftet med kvalitativa intervjuer ska vara att öka informationsvärdet och skapa en grund för djupare och mer fullständiga uppfattningar om de fenomen vi studerar. Det innebär att urvalet av undersökningsenheter eller fall vare sig sker slumpmässigt eller (i statistik bemärkelse) eller tillfälligt (i vardaglig betydelse). Urvalet görs systematiskt utifrån vissa medvetet formade kriterier som är teoretiskt och strategiskt definierade. Strategiskt kan det innebära att vi söker efter ”extrema” fall, inte de genomsnittliga, för att på det viset få en så stor variationsbredd som möjligt i materialet. Detta urval görs inte utifrån en klart definierad teoretisk ståndpunkt utan utifrån den förförståelse, de förteorier och de förutfattade meningar vi har då vi startar vårt projekt (Holme & Solvang 1997 s. 101). Den typen av systematiskt urval förutsätter en omfattande kunskap om gruppen vi ska välja undersökningsenheter ifrån och en medveten strategi om vad vi vill komma fram till. Större informationsinnehåll med maximal variationsbredd i urvalet, till exempel vad det gäller olika faktorer som kön, ålder,

livssituation - vad det nu må vara som är signifikant i ens eget fall. För det andra kan vi öka informationsinnehållet genom att använda oss av intervjupersoner som vi vet har kunskaper om de företeelser vi undersöker. Vidare är intervjupersonens förmåga att uttrycka sig och villighet att delta viktig (Ibid. s. 102).

På Malmö stadsbibliotek har jag genomfört sex intervjuer vilket jag bedömde var ett hanterligt antal men som ändå skulle ge tillräckligt med information. Jag har intervjuat bibliotekschef och personalchef, detta för att få lite av ledningens syn på frågan. Jag har intervjuat två av bibliotekets anställda som specifikt arbetar med integrationsfrågor. Min tanke var att dessa skulle ha haft mer tid att tänka igenom frågorna. Därutöver har jag intervjuat två som rätt och slätt arbetar som bibliotekarier. Tanken här var att det är de som finns på golvet och i så fall ger uttryck för den mångkulturella kompetensen. Bland dessa fyra finns fyra av bibliotekets avdelningar representerade. Dessutom är två av de intervjuade själva invandrare, det vill säga födda utomlands. Min idé var att deras referensramar i förhållande till ämnet därför delvis kan se annorlunda ut. Jag ville också följa upp en annan tråd rörande hur situationen upplevs av de med annan etnisk bakgrund än svensk som jobbar som bibliotekarier i Sverige. Vad det gäller faktorer som kön är fördelningen något skev, fem kvinnor och en man. Vad det gäller ålder eller arbetad tid inom yrket är två av respondenterna relativt nyutexaminerade bibliotekarier och något yngre än resterande. Vad det gäller sådant som socioekonomisk tillhörighet eller bakgrund har jag inte närmare gått in på det.

1.6.5 Intervjuförfarande

För att testa förståelsen inför intervjufrågorna utfördes en provintervju med en yrkesverksam bibliotekarie innan själva undersökningen. Förståelsen och möjligheten att svara på frågorna bedömdes av testpersonen som goda.

Intervjuerna gjordes med bandspelare och har transkriberats i sin helhet. Vid två av intervjuerna föll en del av inspelningen bort, då jag vände sida på bandet. Dessa gjordes i efterhand delvis om, transkriberades och kan sägas ha restaurerats i sin helhet. Jag gjorde även en intervju som jag sedan valde att inte ta med i materialet eftersom det inte kändes som att jag och respondenten kom in i ämnet så bra och den hade inte gett så mycket information. Därpå gjordes en ny intervju för att ersätta den som togs bort. Intervjuerna är varierande i sin längd, den kortaste en halvtimme och den längsta nästan en timme.

Kvalitativa intervjuer tillåter ett mer flexibelt upplägg än kvantitativa enkäter som är mer strukturerade till sin form (Holme & Solvang, 1997 s. 80-81). Vanligt är att den kvalitativt inriktade forskaren utgår från övergripande teman som han/hon söker svar på i intervjun. Detta eftersom man strävar efter att låta intervjupersonerna få påverka samtals utveckling. Samtidigt är det förstås viktigt att få svar på de frågor man vill belysa (Ibid. s. 99).

Jag har dock valt att utgå från ett fast formulär med intervjufrågor och har i möjligaste mån täckt in alla frågor hos alla respondenter. Ambitionen har dock varit att låta respondenterna styra samtalen i mesta möjliga mån. Intervjuerna kan sägas vara semistrukturerade då frågorna mer fungerat som en utgångspunkt, något konkret att stödja sig mot. Att intervjuerna varit fria till sin karaktär visar sig också i respondenternas svar. Samma fråga får olika svars personer att associera eller börja prata

om helt olika saker. Jag har ofta följt upp trådar som intervjupersonerna kastat ut och detta har också gjort att intervjuerna blivit mycket individuella till sin karaktär. För att få svar på frågan "Vad är mångkulturell bibliotekariekompetens" försökte jag ställa frågor som dels gick direkt på och dels frågor som skulle ringa in ämnet från olika håll.

Holme & Solvang (1997) menar att det är fyra element som är huvudavgörande för hur resultatet av en intervju blir. Dessa är teman, roller, aktörer, kulisser. Tema innebär området som intervjun rör sig runt. Roller är vilka förväntningar forskare och respondent har på varandras beteende. Det kan röra sig om personliga relationer som finns utanför intervjusituationen och det kan vara sådant som statuskillnader mellan aktörerna. Ett problem kan vara att undersökningspersonerna ger uttryck för vad de tror forskaren vill höra istället för vad de själva tycker. Detta kan förhindras genom att försäkra intervjupersonen om att det är dennes åsikter man vill få fram men även genom att till exempel ha olika infallsvinklar på formuleringen av frågor, för att den intervjuade inte ska kunna utläsa något speciellt mönster i dem.

Normativa diskussioner med intervjupersonerna bör undvikas. Det är ofta bra att framstå som engagerad men något naiv och ovetande forskare. Det är bra att låta sina respondenter få gå igenom sina svar en tid efter intervjun, eventuellt i bearbetad form. Den utfrågade kan då ta ställning till om forskarens tolkningar ger en bra bild av de åsikter eller uppfattningar han eller hon gett uttryck för. I föreliggande uppsats har detta inte befunnits möjligt av tidsskäl. Däremot har två av intervjupersonerna, de vars intervjuer där en del av inspelningen föll bort, fått se intervjuutskriften och förtydligat, kommenterat vissa saker. Slutligen är kulissen eller miljön där man intervjuar viktig. Förhållanden som tid, plats, hur man sitter, hur förberedd man är eller om man har teknisk apparatur som bandspelare som inverkar på det klimat som uppstår under intervjun (Holme & Solvang, 1997 s. 106-107).

Två av mina intervjupersoner har jag tidigare jobbat med och även haft en del diskussioner om ämnet för min uppsats. Dessa diskussioner har dock inte direkt berört de frågor jag sedan ställt i intervjuerna och jag tror att jag även i de privata diskussionerna mer har lyssnat och tagit in än gett uttryck för egna åsikter. De tankar jag fått tagit del av har dock i sig påverkat mig. Framförallt har de entusiasmerat mig och fått mig att bli än mer beslutsam i mitt ämnesval. Till en början var jag väldigt intresserad av situationen för redan arbetande bibliotekarier som har en invandrarbakgrund, eller utländsk bakgrund. I anknytning till det var jag också nyfiken på att undersöka varför så få bibliotekarier med utländsk bakgrund läser vid bibliotekarieutbildningarna. Att det är ett fåtal är inget som är statistiskt belagt men en vedertagen uppfattning och exempelvis i min bibliotekarieklass fanns ingen, mig veterligen med utländsk bakgrund. Dessa två infallsvinklar förstärktes genom de diskussioner jag hade med framförallt två av respondenterna. Vad det gäller de övriga fyra så har två av dem fungerat som mina yttersta chefer på biblioteket och därigenom känner vi varandra lite. De övriga två kände jag enbart igen till utseendet så att säga innan intervjutillfället. Att två av respondenterna var mina chefer tror jag delvis påverkade mig. I forskningssituationen är onekligen den intervjuade i en utsatt position, som chef kan du vara extra utsatt eftersom du har ett annat ansvar att representera biblioteket utåt. I intervjuerna med cheferna fanns även en annan ingrediens, den att jag är anställd på biblioteket och de är mina överordnade som delvis också, kan det kännas som i alla fall, synar och bedömer mig.

Under intervjuerna har jag i mesta möjliga mån försökt inta rollen som den intresserade lyssnaren och undvika att ge uttryck för egna ståndpunkter (Holme & Solvang, 1997 s. 98). Att inte involvera sig i ett samtal alls känns inte heller naturligt eftersom man ändå är två personer och det finns en interaktion där emellan. Något som borde ha underlättat det hela är att jag själv faktiskt inte har någon fast idé om vad svaret på frågan är och om jag har haft det så har mina egna åsikter växlat under studiens gång. Ju längre som arbetet fortskridit desto ödmjukare och mer öppen har jag känt mig inför resultatet. Däremot har jag hela tiden haft en genuin nyfikenhet av att undersöka det hela.

Jag kan inte säga huruvida mina intervjupersoner försökt tillfredställa det de trodde var min uppfattning i ämnet eller pratat fritt ur eget perspektiv. Däremot tror jag att min frågeställning i sig gjort att intervjupersonerna nödgats börja fundera runt frågor som de i varierande grad inte gjort tidigare. Eller snarare att jag satt förstoringsglas på sådant som bara är en del av deras arbete. Jag har också funderat över att mina ordval och terminologi. Sådant som mångkultur och mångfald är i sig är ganska nya och ganska vaga begrepp som alla inte naturligt slänger sig med eller nödvändigtvis avser samma sak med. På något sätt har jag känt mig som Malmö Stads förlängda förmyndararm som kommer in och säger att dessa frågor ska ni jobba med, ni ska tycka att detta är viktigt. Med detta inte sagt att det inte verkligen finns ett genuint intresse hos mina respondenter, vilket jag verkligen tror att det gör!

Målet menar Holme & Solvang, för att göra en bra intervju, är att det uppstår en relation av tillit (Holme & Solvang, 1997 s. 106-107). Jag vet inte hur det kan ha påverkat mina respondenter att vi i olika grad haft en relation till varandra sedan tidigare. Möjligen har det underlättat för dem att prata om saker eftersom vi delvis har gemensamma referensramar. Eventuellt kan det faktumet att vi är på samma arbetsplats gjort dem osäkra inför hur konfidentiellt tankar och åsikter skulle behandlas. Förmodligen är det framförallt tanken inför att det de säger kommer att tryckas och komma till allmän kännedom, även om de behandlas anonymt, som kan skrämja och göra att man håller tillbaka sig själv. Överlag tror jag respondenterna varit ganska öppenhjärtiga. Ibland har respondenterna antytt saker i intervjuerna, kritik till exempel som sedan inte riktigt följts upp.

Vad det gäller elementet kuliss så genomfördes samtliga intervjuer på biblioteket. Intervjuerna med chefernas genomfördes i deras respektive arbetsrum medan de övriga intervjuer genomfördes i allmänna rum eller i gemensamma arbetsrum. Samtliga intervjuer genomfördes också i relativ ostördhet.

1.6.6 Metod för litteraturstudie

Jag har använt mig av en kombination av teoretiskt litteraturbaserad analys och empirisk undersökning. Litteraturstudien har genomförts parallellt med intervjuundersökningen och ska framförallt ses som ett komplement och fungera som en bakgrund i tolkningen av det empiriska materialet.

Jag har tyvärr inte funnit någon specifik metodbeskrivning för hur man går tillväga för att göra en litteraturstudie. Därför har jag valt att analysera litteraturen på ett liknande sätt som för intervjuutskriften om än mindre genomgripande. Vid läsningen har jag hittat genomgående teman som jag fokuserat på och därefter valt bort annat.

Till den litteraturbaserade delen har jag valt ut en svensk skrift *Biblioteket mitt i världen* eftersom den har varit en av de viktigare böckerna på svenska på senare år. Tyvärr har jag inte kunnat finna någon annan motsvarande publikation som ligger närmare mitt intresseområde. År 2001 publicerades *Mångfoldighedens biblioteker* av en av Danmarks auktoriteter på området, Ågot Berger. Boken sammanfattar flera år av forskning runt invandrarverksamhet till etniska minoriteter.

För att få en amerikansk kontext, vilket kan vara intressant eftersom de ofta ligger i framkanten av forskningen inom biblioteks- och informationsvetenskap, valde jag att koncentrera mig på boken *Multiculturalism in Libraries*. Den ligger precis inom ramen för mitt ämne, är relativt nyutgiven, samt är ett bidrag i serien *Contributions to Librarianship and Information Science*.

Slutligen får IFLA:s (The International Federation of Library Associations) publikation *Multicultural Librarianship: An International Handbook* anses vara något av internationellt standardverk på området.

Dessa böcker tar sig i varierande grad väl ut för det jag är intresserad av. Endast en går direkt på ämnet om mångkulturell bibliotekariekompetens. I resterande blir det något av ett pusslande och sökande mellan raderna. Vad säger de om mångkulturell biblioteksverksamhet och vad innebär det i så fall i form av kvalifikationer för personalen? Vad erfordras av biblioteket för att tillfredsställa det de tror är en mångkulturell befolknings behov? Vilka implikationer får det att ge service åt en mångkulturell befolkning och så vidare?

2. Teoretiska utgångspunkter

2.1 Social konstruktion

Utgångspunkten för detta arbete är att föreställningar rörande mångkultur och mångfald är konstruerade fenomen. Med detta som glasögon är avsikten att i den empiriska undersökningen dekonstruera intervjupersonernas resonemang för att sedan tolka innebörden. Det vill säga sätta fokus på hur föreställningar kring mångkultur/mångfald konstrueras i bibliotekssammanhang.

Hur ser berättelserna kring dessa frågor ut? Hur byggs de upp? Vilka ordval, bilder och symboler används?

I denna tolkande process blir teorierna om social konstruktion ett viktigt verktyg. Därför följer här en introduktion till denna teoriram och om inget annat anges så utgår avsnittet från Vivien Burr, lektor i psykologi, sammanställning i *An introduction to social construction* (1995).

Social konstruktion är ett vetenskapligt förhållningssätt som i sitt grundläggande antagande utgår ifrån att all kunskap vi har om världen är socialt konstruerad. Med detta menas att kännedom om saker, individer, samhällssystem härstammar, inte från deras egenskaper i sig utan ifrån hur människor har "samtalat" runt dessa och på så vis byggt upp en gemensam kunskapsbank, bild, berättelse om vad saker är.

Människan har ett behov av att organisera sin omvärld för att göra den begriplig. Vi mottar ständigt nya intryck och ny information. Med hjälp av att sortera, gruppera och kategorisera kan vi bringa ordning i kaos. Kategorisering innebär att placera människor i kategorier på grundval av gemensamma kännetecken och samtidigt bortses ifrån sådant som avviker från denna likhet (Westin, 1999 s. 12).

Etnicitet handlar om att kategorisera människor utifrån etnisk tillhörighet. Mångkultur och mångfald fokuserar på fördelning av människor tillhörande olika kategorier inom en grupp, organisation eller samhälle (Westin, 1999 s. 27). Kategoriseringen är något grundläggande men kategorierna relativa och kontextberoende. Att vi väljer att dela upp människor efter etnicitet, kön eller ålder är inget av naturen givet utan är framsprunget ur en historisk och social kontext .

Man kan säga att: "När människor pratar med varandra blir världen till". Det är i den sociala interaktionen som vi utbyter vår förståelse av världen med varandra. När vi delar

erfarenheter och perspektiv uppstår det vi kallar kunskap. På så vi blir kommunikation mer än bara ett ordbyte. Samtalet är i sig meningsskapande. Beskrivningar av verkligheten som till exempel då en respondent svarar på frågor i en forskningsintervju är inte bara ett sändande av information utan också i sig ett skapande utav verklighet. Olika skildringar eller konstruktioner av världen understödjer vissa mönster av socialt agerande och exkluderar andra. På detta vis interagerar våra framställningar av verkligheten med vårt handlande.

I beskrivandet av verkligheten knyter vi an till de diskurser, det vill säga versioner av verkligheten, som finns omkring oss som person, tillhörande en grupp eller runt en händelse. I detta pågår en maktkamp om att få sin version av världen benämnd som sann. Att vissa diskurser, sätt att organisera verkligheten, blir tongivande har att göra med att relativt maktfulla, resursstarka, grupper knutit dessa till sig. Diskurserna vidhålls genom att människor dagligen omsätter dessa i handlande.

Med teorier om social konstruktion är det möjligt att relativisera och sätta kommatecken runt snart sagt allting. Även forskningen i sig är en konstruktion. För att, på något sätt, komma runt problemet är det viktigt att forskaren försöker redovisa för sina egna tolkningsramar och ha en dialog med läsaren.

2.2 Etnisk mångfald och mångkulturalism

Även om begrepp som etnisk mångfald och mångkulturalism i sig är konstruerade fenomen finns det givetvis olika redan uttänkta innebörder knutna till dessa. Här följer en presentation av vad mångkultur, etnisk mångfald kan innebära. Dels som en bakgrund för läsaren men dels även för att placera in intervjuvaren i ett sammanhang och för att tolka dessa.

Talet om det mångkulturella och arbete med etnisk mångfald är idag nästan att betrakta som modeord (Broomé, 2003 s. 2). Mångfald och mångkultur är vad som skulle kunna benämnas som det gällande och korrekta sättet att se på frågor runt migration och etniska relationer. Med detta inte sagt att det är ett desto mindre intressant eller giltigt perspektiv. Det gör bara att vi bör vara än mer varsamma och granskande i användningen av begrepp knutna till detta.

I föreliggande arbete fokuseras på mångkultur och mångfald relaterad till etnicitet. Speciellt begreppet mångfald har dock en mycket vidare betydelse där även faktorer som funktionshinder, kön, ålder, sexualitet och socioekonomisk bakgrund kan vara inbegripna (Westin, 1999 s. 28).

Begreppen mångkulturalism, etnisk mångfald och kulturell pluralism med flera används ofta synonymt och de skiljer sig heller inte mycket åt i betydelse (Westin, 1999 s. 24). I denna uppsats används också begreppen parallellt. Westin säger att:

De står alla för iakttagelsen att möten mellan olika kulturella föreställnings- och referenssystem sker i en tidigare oanad skala i det moderna samhället. Det är en följd av globalisering, kommunikationernas utveckling, migrationsrörelser och media- och informationsteknologins oerhörda expansion.

Westin, 1999, s. 24

Det kan ändå finnas en poäng i att förklara de olika termerna var och en för sig. Enligt nationalencyklopedien betyder mångkulturell ”präglad av många livsstilar, språk och erfarenheter”. Kultur är ett vitt begrepp men i dagligt tal har det främst två innebörder. Antingen kultur som i konst och det konstnärliga eller som en övergripande term för organisering av mänskligt liv. Kultur är ett kollektiv fenomen som inte nödvändigtvis behöver bygga på etnisk eller nationell grund. Kulturer kan också basera sig på könstillhörighet, ålder och sexuell läggning med mera. Det är mer en fråga om levnadssätt och livstillhörighet (Westin, 1999 s. 9).

Substantivet mångfald betyder helt enkelt mängd. Adjektivet mångfaldig däremot har en innebörd av variation och olikhet. I praktiken har det skett en betydelseförskjutning där substantivet alltmer tagit över adjektivets innebörd (Westin, 2001 s. 12). Oftast då vi pratar om mångfald är olikheten underförstådd även om den inte finns i ordets egentliga betydelse. Det engelska ordet för mångfald däremot, *diversity*, har i sig en denotation av olikhet (Westin, 2001 s. 12).

Ordet etnicitet har sitt etymologiska ursprung i det grekiska ethnos, vilket betyder folk (Westin, 1999 s. 31). Begreppet härstammar från socialantropologin. Genom sådant som etniska konflikter, minoriteters självständighetssträvanden och en alltmer omfattande migration har det dock kommit att bli ett ord på den allmänna agendan. Det är ett fenomen med anknytning till ett modernt samhälle där nationalism är en viktig faktor samtidigt som att folkgrupper möts i allt högre omfattning (Eriksen, 1993 s. 1-2). Även om etnicitet fortfarande har en klang av minoritetsfrågor så är dominerande grupper och majoriteter inte mindre etniska än andra (Eriksen, 1993 s. 4).

Vad som utgör en etnisk grupp kan definieras på olika sätt. Både Eriksen (1993) och Westin (1999) menar att det har att göra med vad som utmärker ett folks kollektiva uppfattning om sig självt som folk. Skillnaden i dessa två herrars synsätt ligger i att medan Eriksen (1993) menar att faktorer som, språk, avgränsat geografiskt territorium, kulturella drag, levnadssätt, religion, vanor och traditioner, *kan* utgöra kriterier som definierar en avgränsad etnisk grupp, säger Westin (1999) att dessa kriterier *bör* vara uppfyllda för att tala om en etnisk grupp. Kärnan i begreppet utgörs i vilket fall av social identitet, att aktivt identifiera sig själv och andra som tillhörande en grupp. På så vis är det uppenbart en handling av social konstruktion.

Etnisk mångfald och mångkulturalism kan användas på ett *deskriptivt* sätt, som en beskrivning på ett samhälle där många kulturer/ethniciteter ryms inom samma område. I den bemärkelsen har Sverige länge varit ett mångkulturellt samhälle. Dagens mångkulturalitet förknippas dock framförallt med de senaste 50 årens invandring (Westin, 1999 s. 24). Begreppen kan också ha en *normativ* innebörd av mångfald/mångkultur som ett önskvärt tillstånd, ett politiskt eller filosofiskt samhällsideal (Westin, 1999 s. 24). Begreppet mångfald säger på samma gång något om hur det samhälleliga tillståndet *är* som hur det *bör* vara, *bör* organiseras (Westin, 2001 s. 12-13). ”Mera mångfald” är inte ett krav som kommit underifrån. ”Mångfald åt alla” har inte varit en paroll vi kunnat se i demonstrationer vid sidan av krav på rättvisa, jämlikhet och solidaritet. Det är istället ett initiativ som kommit uppifrån, från politiskt håll som ett sätt varpå samhället kan hantera invandrings- och minoritetsfrågor (Westin, 2001 s. 12-13).

Sverige är ett av de länder som för en medveten mångfaldspolitik (Westin, 1999 23-24). Detta dock kombinerat med en restriktiv invandringspolicy. Frågan blir då om den etniska mångfalden är ett äkta politiskt mål i sig eller bara ett medel för att hantera konsekvenserna av som det uppfattas en problematisk invandring (Westin, 2001 s. 13). Begreppet mångfald har, förutom det samhälleliga, alltmer kommit att användas ur ett organisations- och företagsperspektiv. Organisationsforskarna Katarina Mlekow och Gill Widell (2003) beskriver i sin bok *Hur möter vi mångfald på arbetsplatsen?*, begreppet mångfald enligt följande:

Mångfald [...] har sitt ursprung i de amerikanska begreppen "diversity" och "diversity management" [...] [Det] är en ledarskapsfilosofi och ett amerikanskt försök att finna nya vägar för att effektivare tillvarata mänskliga resurser i företagande.

Mlekow & Widell, 2003, s. 7

Taylor Cox (2001), amerikansk professor i organisationsvetenskap, är en av föregångarna inom "diversity management". Han menar att organisationer som arbetar med mångfald har en högre grad av kreativitet, bättre problemlösningsförmåga, större innovationsförmåga, är bättre på att hantera konflikter än andra (Cox, 2001 s. 6-9). Detta beroende av att individer som känner sig uppskattade oavsett tillhörighet uppvisar mer engagemang i sitt arbete och presterar därmed bättre. Med detta uppnås en högre grad av effektivitet och produktivitet och därtill även mindre personalomsättning och mindre sjukfrånvaro (Mlekow & Widell, 2003 s. 31-32).

Ett annat argument är att: "En organisation med en arbetskraft som är flerspråkig och mångkulturkompetent kan rimligen förstå brukarna/kunderna som de skall erbjuda service till på ett mer kompetent sätt än anställda med enbart svensk bakgrund" (Ibid. s. 30). Företag med heterogen arbetsstyrka får med det tillgång till nya marknader, nya kundgrupper, nya idéer till produktutveckling (Ibid. s. 28-29).

Här samverkar alltså det politiska intresset av att invandrare, funktionshindrade, äldre och lågutbildade med flera ska integreras i det svenska arbetslivet, med ett företagsperspektiv (Ibid. s. 7).

2.2.1 Perspektiv på mångfald

I "Reflecting Diversity" gör Vedran Omanovic (2002) en ansats till att bena ut de olika teoretiska förståelser av mångfald som han uppfattat i den svenska och amerikanska litteraturen i ämnet.

Han har identifierat tre paradigmer som direkt översatta till svenska blir det *funktionalistiska/normativa*, *det tolkande/konstruktionistiska* samt *det kritiska/radikalt humanistiska*. Det funktionalistiska är det mest förekommande inom organisations och management- litteratur samt från samt inom lagstiftning. Här utgår man från att graden att mångfald går att mäta utifrån fasta kategorier för kön och etnicitet. Genom att använda sig av variabler som man/kvinna, svensk/utländsk kan man mäta fördelningen mellan dessa i ett bestämt sammanhang, organisation. Kategorierna problematiseras inte utan tas som naturligt och eller biologiskt givna. Forskningsfrågorna inom det här ämnet utgår från hur man "skapar lika rättigheter" genom lagstiftning eller genom att bättre hanterat mångfald för att uppnå en högre grad av effektivitet, produktivitet inom en

organisation. En lösning är att förändra attityder och beteenden mellan människor tillhörande olika kategorier.

Det tolkande perspektivet utgår ifrån att man måste se dessa kategorier som socialt konstruerade. Kategorierna uppstår i möten med andra. De är varken något naturligt givet eller en roll vi ständigt bär runt på utan skapas och återskapas ständigt genom interaktion med andra. Frågan är dock om vi kan låta bli att "göra" kön eller etnicitet. Vårt sätt att organisera livet bygger på dessa och mellan kategorierna skapas ett ömsesidigt beroende. Det tolkande perspektivet ser också att vi kan identifiera oss med flera kategorier simultant. Hårddraget är skillnaden mellan det funktionalistiska perspektivet och det tolkande att i det första är kategorierna något objektivt, något som ligger utanför oss själva som vi *är* medan i det andra är det något subjektivt som vi *gör*. Inom den tolkande skolan studerar man språk, mening och symboliska aktioner genom vilka mångfald skapas, uppehålls och förändras. Här ställs frågor som: "Hur gör organisationsmedlemmar mångfald?" "Hur gör de mångfald genom att hantera mångfald?".

Den kritiska skolan inom mångfaldsteori delar den tolkande skolans uppfattning om att kategorierna är socialt konstruerade men lägger sitt fokus annorlunda. Den kritiska skolan menar att konstruktionen inte kan ses som en fri process som uppstår genom ett vänligt förhandlande utan att det finns intressen och maktförhållanden bakom. Vi kan inte diskutera kön och etnicitet utan att samtidigt se till makt och maktrelationer, dominans och underordning. Det går inte heller att se kategorierna som separata från varandra eller fråntagna en historisk tids- och rums aspekt. Den kritiska skolan fokuserar snarare på organisationen bakom individen och "Varför mångfald definieras som det gör?" "Vems intressen tjänas av den nuvarande definitionen på mångfald?" "Varför har andra definitioner tryckts ner?" "Hur kommer det sig att mångfald blivit så populärt bland svenska företag?".

Föreliggande uppsats utgår från det tolkande perspektivet och ett socialt konstruktionistiskt synsätt. Därmed hamnar fokus på mångfald som något som skapas. I överförd form blir frågan: Hur görs mångfalden på biblioteket genom att hantera mångfalden?

2.3 Assimilation, integration och smältdegel

Begreppen assimilation, integration och smältdegel används ofta inom samma sammanhang som mångkultur och etnisk mångfald. Här fungerar de som en bakgrund och ett instrument för att tolka det empiriska materialet.

Mångfalds- och integrationspolitik har växt fram som ett alternativ till smältdegel och assimilationsperspektivet (Westin, 2001 s. 17-18).

Assimilation innebär, i generell betydelse, "införlivande av ett nytt material som omvandlas till större likhet med 'omgivningen' för att slutligen bli en del av systemet/helheten". Assimilation är ett slutmål i en anpassningsprocess där minoriteten uppgår i majoritetssamhället utan något krav på motprestation från det senare (Westin, 1999 s. 48).

Smältdegel står för en korsbefruktning av kulturer som sedan utmynnar i en gemensam kultur. I ett land där det redan finns en majoritetskultur kan det dock bli svårt för minoriteter att hävda sig och resultatet tenderar ändå att bli assimilation (Roth, 1996 16 ff).

Integration kommer av latinets *Integer* som betyder hel eller fullständig. Inom samhällsvetenskapen innebär det processen där enskilda enheter förenas eller resultatet av en sådan process (Nationalencyklopedien).

Alla tre perspektiven talar om att delar ska förenas till en sammanhängande helhet. Assimilationsperspektivet menar dock att detta ska ske genom att ”det nya materialet” uppnår en större likhet med omgivningen för att slutligen bli en del av den. Med smältdegel menar Roth (1996) att resultatet i praktiken tenderar att bli assimilation. Gällande integrationsperspektivet så finns det ett flertal möjliga tolkningar av vad detta kan innebära.

Det kan ha att göra med frågan om samhällets sammanhållning. Här utgår assimilationstanken från att samhällets förenande kitt är gemensamma värde- och normsystem. Integrationsperspektivet däremot, i likhet med mångfaldsidén, bygger på tesen om att differentiering och ömsesidigt beroende är det som håller ihop ett samhälle (Westin, 1999 s. 53-54). Denna tanke härrör från arbetsmarknaden där yrkesmässig specialisering och särskiljning, skapar ett inbördes beroende, vilket fungerar som ett sammanhållande kitt (Westin, 2001 s. 23).

På liknade sätt kan genus och generation sägas ha sådana komplementära funktioner. Westin (1999) menar dock att med kultur, religion och etnicitet förhåller det sig mer problematiskt, eftersom där inte finns samma reciproka förhållande (s. 54). Integration har också kommit att stå för minoriteters delaktighet i samhällsgemenskapen. Som ett alternativ till assimilation har det kommit att stå för minoritetsgruppers möjlighet till att bevara sin kulturella särprägel samtidigt som de inlemmas i majoritetssamhällets ekonomiska och politiska system (Westin, 1999 s. 55). Exempel på hinder i en integrationsprocess kan vara att minoriteterna inte ges möjlighet till att delta i samhällslivet på lika villkor på grund av diskriminering. Det kan också vara att de etniska minoriteterna själva minimerar sitt deltagande och det uppstår en form av segregation (Westin, 1999 s. 55-56).

Förutom sammanhållning och delaktighet kan begreppet integration också ha en tredje innebörd. Det kan beteckna den process genom vilka etniska och kulturella minoriteter inlemmas i majoritetssamhället. Detta är ett gradvist förlopp där det slutgiltiga steget är giftermål mellan individer från minoritets- och majoritetssamhälle. Integration med detta perspektiv blir en del i processen på väg mot assimilation (Westin, 1999 s. 56).

I *Integration en samtidsspegel* lyfter sociologen Poopola fram två huvudsakliga perspektiv på integration. Dels integration som något som rör hela samhället i en ömsesidig process, och dels integration som i enskilda individers eller grupper integration i helheten (Poopola, 2002 s. 71). I det politiska talet har det skett en förändring där integrationspolitik har ersatt invandringspolitik och mångfald har ersatt mångkultur. Här finns en tydlig ambition i att gå från integration som en invandrarfråga till något som rör samhällets samtliga innevånare (Ibid. s. 31). Trots detta riktas en stor

del av integrationspolitikens satsningar till enskilda individer och grupper av invandrare i syfte att öka kunskaperna i svenska språket och deltagandet i det svenska samhället (Ibid. s. 71). Samtidigt med talet om mångfald har det under 1990-talet skett en ökad homogenisering på arbetsmarknaden där svenskheten förstärkts. Krav som god svenska och social kompetens har blivit allt vanligare från företagens sida vilket har medverkat till att stora invandrargrupper ställts utanför (Ibid. s. 33).

2.4 Bibliotekets organisation

Folkbibliotekets organisation kan beskrivas på ett flertal sätt. Till sin organisationsform är det en offentlig organisation, underställd statliga och kommunala instanser. Detta innebär att verksamheten är skattefinansierad och att verksamhetsmålen indirekt sätts av samhällets medborgare genom att dessa väljer politiska representanter vid allmänna val. Bakom folkbiblioteksorganisationen står alltså medborgarna som både finansörer, uppdragsgivare och kunder (Bruzelius & Skärvad, 2000 s. 167).

I utgångsläget kan folkbibliotekets målgrupp sägas vara alla medborgare. Om befolkningens sammansättning då på ett genomgripande sätt förändras, till exempel vad det gäller etnicitet, får detta troligen konsekvenser för verksamhetens innehåll. Även om upptagningsgruppen i teorin är *alla* blir det i praktiken nödvändigt att göra prioriteringar. Utifrån bland annat uppdragsgivarnas riktlinjer har bibliotekets ledning att formulera sina egna inriktningsmål. Som tidigare nämnts indikerar både bibliotekslagen och kommunernas mångfaldsplaner på att etnisk mångfald är just en sådan prioriterad fråga.

Bibliotekets ledning omvandlar riktlinjerna till olika slags mål för organisationen och tar i det arbetet hänsyn till samtliga intressenter förutom uppdragsgivare och användare, gäller detta även anställda, leverantörer, opinionsbildande grupper med flera (Ibid. s. 73-74).

Vad det gäller verksamhetens karaktär kan det sägas att folkbiblioteket producerar service och informationstjänster. Bruzelius & Skärvad (2000) skiljer ut fyra typer av organisationer som skiljer sig från "vanliga" tillverkande företag. Dessa är service-, kunskaps-, professionella samt informationsbaserade organisationer (s. 261). Folkbiblioteket påminner om ett serviceföretag såtillvida att servicemötet med besökaren är en viktig del av tjänsten. Till viss del består verksamheten av standardiserade moment som utlåning, återlämning av media, utfärdade lånekort med mera där personlig service blir en viktig del av produkten. I serviceföretaget är produkten serviceögonblicket och tjänstens kvalitet beror på samspelet kund och personal emellan (Ibid. s. 262).

De informationstjänster biblioteket erbjuder består dock inte enbart av service utan grundar sig i ett professionellt kunnande, vilket ger det mer karaktären av ett kunskapsföretag. "Kunskapsföretagens produkter/tjänster kännetecknas av att de är icke-standardiserade, kreativa, starkt beroende av den person som utför tjänsten och ofta innebär ett komplext problemlösande" (Ibid. s. 263). I kunskapsorganisationen är det kunskapen som är kapitalet och denna skapas genom en förening av medarbetarens kompetens och information knuten till organisationen. Själva produktionen består av informationsbehandling (Ibid. s. 263-64). En kunskapsbaserad organisation måste

använda sin kunskap till att ständigt förvärva ny kunskap. Den måste ständigt utvecklas, vara kreativ och lärande eftersom detta är dess produktionsbas (Ibid. s. 269). Till en viss del stämmer beskrivningen av ett kunskapsföretag in på bibliotekets verksamhet där arbetet till stor del består av kreativt problemlösande. Biblioteket kan dock inte sägas producera kunskap själv utan är snarare en organisation som lagrar potentiellt vetande och tillhandahåller verktyg. Bibliotekets användare kan med hjälp av bibliotekspersonal återfinna och ta del av information som när den sätts in i ett sammanhang blir till kunskap.

En mer avancerad form av kunskapsföretag är den professionella organisationen där det professionella vetandet är kärnan i verksamheten (Ibid. s. 266). För att betraktas som en professionell organisation krävs att yrkesgruppen i sig uppfyller kriterierna för vad som betraktas som en profession. Vad det gäller gruppen bibliotekarier är deras status som profession oklar, och inget som kan betraktas som vedertaget (Ibid. s. 265). I en informationsbaserad organisation är informationsteknologin den viktigaste faktorn för arbetets organisering (Ibid. s. 267). Likheten mellan folkbiblioteket och denna typ av organisation kan sägas vara att en stor del av det administrativa arbetet, rutinarbetet, automatiserats med informationsteknologin (Bruzelius & Skärvad, 2000 s. 267). Folkbiblioteket kan sägas ha drag från alla dessa typer av organisationer men kan inte till fullo sägas stämma in på någon av dem. Folkbiblioteket är en offentlig organisation som lagrar, organiserar och tillhandahåller informationstjänster och service. Arbetet är kunskapsintensivt till sin art och på så vis blir kompetensutveckling av personalen en viktig faktor för organisationens framgång (Bruzelius & Skärvad, 2000 s. 263-64). Även av detta skäl framstår det som att frågan om ”mångkulturell kompetens” är viktig för biblioteksorganisationen.

2.5 Kompetens och kompetensutveckling

Enligt nationalencyklopedien härstammar ordet kompetens närmast från senlatinets *competentia*, vilket betyder sammanträffande, överensstämmelse. Det vill säga att resurserna ska överensstämma med uppgiften. NE skiljer ut *formell kompetens* och översätter detta med att ha den utbildning eller erfarenhet som krävs för viss tjänst eller befattning, att jämföra med behörighet.

Just definitionen av förmåga eller färdighet i förhållande till en arbetsuppgift är vanliga på ett övergripande plan. Magnus Söderström, lektor i pedagogik och företagsutveckling, menar dock att det inte råder någon tvekan om att begreppet kompetens är vidare än så (Söderström, 1990 s. 7-8).

Gitte Larsen, ledare för kurs- och konsulentavdelningen på Danmarks biblioteksskole, skriver i bibliotekstidskriften *Ikoner* om kompetensutveckling. I sitt fortbildningsutbud tar man hänsyn till hela medarbetaren vilket hon delar upp i tre dimensioner: fackliga, personliga och social kompetens.

Det fackliga kan bestå i sådant som IT-kunskaper, kännedom om informationssökning, om litteratur, musik, barnbiblioteksarbete, användarundervisning, referensarbete, projektledning etcetera.

Den personliga kompetensen kan vara sådant som kommunikationsförmåga, engagemang, förändringsberedskap, vilja till att lära nytt, stresshantering, pedagogiska färdigheter etcetera.

Den sociala kompetensen kan utgöras av samarbetsförmåga, förmåga att arbeta i grupp, att kunna hantera konflikter och ha sinne för humor (Larsen, 2002 s. 7).

I bibliotekens införande av den lärande organisationen och grupputveckling har, menar Larsen (2000), biblioteksledare även sett vikten av att kompetensutveckla personlig kompetens. Kompetensutveckling är något som kräver långtidsplanering. Den kan ta sin utgångspunkt i dels analys av framtidens arbetsuppgifter, dels kartläggning av nuvarande kompetens samt även i prioritering av insatsområden (Larsen, 2000 s. 7).

Söderström menar att kompetens förutom en individrelaterad betydelse även kommit att få en kollektiv, organisatorisk sådan. "[D]å avser man den samlade förmågan eller potentialen i organisationen för att klara av vissa uppgifter" (Söderström, 1990 s. 2). Utifrån detta resonemang särskiljer han tre möjliga perspektiv på kompetens. Det är kompetens som en produktionsfaktor, som en individuell resurs och kompetens ur ett synergiperspektiv. Kompetens som produktionsfaktor kan härröras till humankapitalteorin och här blir strategier, verksamhetsidéer, utveckling, ekonomi och investeringsfrågor viktiga. Om fokus ligger på kompetens som individuell resurs lyfts arbetsmiljö, fysisk, psykisk belastning kognitivt och arbetspsykologiskt, egenkontroll, utveckling av individuella resurser fram (Ibid. s. 47-48). "[Synergieffekt innebär] att helheten av ett antal ingående delar förväntas bli något mer än enbart summan av dessa, ett slags abstrakt 'mervärde' har uppkommit" (Ibid. s. 44). Kompetens som synergi är därför nödvändigtvis en organisatorisk kompetens. Ur detta perspektiv läggs vikt vid organisationen som miljö för inläring, kultur och normsystem (Söderström, 1990 s. 47-48).

Söderström (1990) menar vidare att, kompetens är ett villkorligt begrepp såtillvida att det först blir intressant när det relateras till en särskild verksamhet, strategi, arbetsuppgift eller mål. "Kompetens är ett kvalitativt begrepp som knappast kan fångas in, beskrivas, mätas eller värderas i traditionella kvantitativa termer" (Söderström, 1990 s. 7-8).

Docenten i pedagogik, Per-Erik Ellström (1992) gör en uppställning över fyra olika teoretiska perspektiv på kompetensutveckling vilka även kan ses som fyra olika perspektiv på organisation. Dessa är ett tekniskt rationellt perspektiv, ett humanistiskt, ett konflikt-kontroll perspektiv och ett institutionellt perspektiv (Ellström, 1992 s. 108). Här sammanfattas och kontrasteras bara två av dessa. Ett tekniskt rationellt perspektiv menar att organisationer skapas som verktyg för huvudmännen i syfte att förverkliga deras mål. Det är en mekanisk syn på organisationer där syfte och verkan, mål och resultat förväntas utgöra ett logiskt samband. I form av kompetensutveckling innebär detta att den drivs på av den teknologiska utvecklingen, ekonomisk kalkylering och att den utgår från verksamhetens övergripande mål eller affärsidé (Ellström, 1992 s. 108-109). I ett institutionellt perspektiv antas organisationer delvis leva sitt eget liv relativt oberoende av de mål och intressen som ursprungligen motiverade verksamheten. Avgörande för organisationens legitimitet är i detta perspektiv inte dess mål-medel-effektivitet, utan hur väl dess verksamhet motsvarar de föreställningar om rationalitet,

effektivitet eller modernitet som för tillfället dominerar hos kollektiva aktörer i organisationens omgivning (Ibid. s. 114-115).

I termer av detta perspektiv kan således ett företags eller myndighets satsningar på kompetensutveckling analyseras som symboliska arrangemang med funktionen att inåt exemplifiera och kommunicera överensstämmelse med de värden, som organisationen vill associeras med i syfte att stärka sin legitimitet.

Ellström, 1992, s. 115

På följande vis kan till exempel bibliotekens satsningar på mångfald dels ses som något som görs med ändamålet att åstadkomma vissa resultat. Dels även i syfte att utåt mot politiker eller andra organ signalera vissa värderingar för att på så sätt uppnå en slags legitimitet.

2.6 Mångfaldskompetens

Mlekov & Widell (2003) söker här ge en definition av vad som utgör mångfaldskompetens. Den kan vara värdefull att tillgå även om det bara ger ett synvinkel på begreppet.

Enligt Mlekov & Widell (2003) krävs särskild form av kompetens för att utveckla vad de benämner som multikulturella organisationer. De skiljer ut mångfaldskompetens från interkulturell kompetens och pluskompetens. Interkulturell kompetens innebär ett utbyte av förståelse och referensramar. Förutsättningen är att det finns tid, utrymme, öppenhet, nyfikenhet och en organisation som uppmuntrar lärande. Människor lär sig att förstå varandra genom att ta del av varandras världar och så småningom förstå hur världen ser ut med den andres ögon. Eftersom skaffar man sig flera möjliga världsbilder som kan vävas samman eller bearbeta de konflikter som finns däremellan till mer komplicerade föreställningar än de man hade innan (Mlekov & Widell, 2003 s. 150-152).

Pluskompetens innebär att ”en individ förutom formell kompetens även har en annan kompetens som kan vara av stor betydelse för organisationens effektivitet” (Mlekov & Widell, 2003 s. 152-153). Det kan vara sådant som språkkunskap, vetskap som man förvärvat genom att bo och verka i ett annat land, erfarenhet knutet till konststillhörighet, att vara småbarnsförälder eller genom att vara ung. Länsarbetsnämnden i Västra Götaland, till exempel, har en rekryteringspolitik sedan flera år tillbaka som innebär att varje ny person som anställs ska ha en typ av kompetens som de andra i arbetsgruppen inte har (Ibid. s. 152-153).

Mångfaldskompetens definieras som en lärandeprocess. Cox & Beale (1997) delar upp denna i tre steg. Det första steget är medvetenhet och handlar om öppenhet och intresse för att ta in att människor som fungerar olika. Det andra är förståelse eller kunskap som man genom sin medvetenhet tillskansar sig. Tredje steget är handling där man är tillskansat sig information nog att förändra sitt eget beteende och för att bättre kunna kommunicera med andra. Konsekvenserna av handlandet leder till ny medvetenhet och processen fortsätter. Mångfaldskompetens är något som kan utvecklas både hos individer, hela arbetsgrupper eller hela organisationer (Cox & Beale, 1997 s. 3-6, Mlekov & Widell, 2003 s. 153).

3. Tidigare forskning och litteraturstudie

3.1 Allmän forskning

Inom just området mångkulturell bibliotekariekompetens finns ingen tidigare svensk forskning. Däremot kring mångkulturell biblioteksverksamhet, som en samlande term, finns en del att finna. Förutom några publikationer som *Biblioteket mitt i världen* (BTJ och SAB:s kommitté för mångkulturell biblioteksverksamhet, 1998) vilken jag senare återkommer till, finns en del examensuppsatser vid biblioteksskolorna i Sverige. Framförallt studenterna vid Högskolan i Borås har varit aktiva på det här området. Några har det mångkulturella i titeln som Aronsson och Eliassons (1997) uppsats om *Det mångkulturella biblioteket – en studie av invandrades biblioteksvanor vid Biskopsgårdens bibliotek i Göteborg*. Studien baserar sig på en undersökning av besökare med utländskt ursprungs medieanvändning. Det som undersöks är vilken typ av medier och på vilket språk de läser. Just medieanvändning är ett av huvudspåren i många av uppsatserna. Ett annat exempel är Per Jervruds (1998) undersökning om *Invandrare och deras informationsbehov på Malmö Stadsbiblioteks tidningsavdelning – representanter från fyra språkgrupper*. Många uppsatser syftar just till att kartlägga olika etniska, språkliga gruppers biblioteksbehov och hur väl biblioteken uppfyller dessa. Till exempel finns ett flertal vid Högskolan i Borås som fokuserar på biblioteksanvändare med iransk och finsk bakgrund.

En annan huvudfåra som kan rymmas inom området ”mångkulturell biblioteksverksamhet” är uppsatser som behandlar tvåspråkighet med inriktning på barn och bibliotekets roll.

På senare år har det även producerats ett flertal uppsatser i ämnet kunskapsorganisation med anknytning till mångkultur och flerspråkighet. Som Åbergs (2001) *Klassifikationssystem i mångkulturella samhällen*, och Risbergs (2003) *Originalskrift i flerspråkiga bibliotekskataloger* samt Petterssons (2003) *Flerspråkiga Tesaurer – Att uttrycka ett och samma begrepp utifrån skilda kulturer*.

I flertalet uppsatser tar författarna sin utgångspunkt i invandrare som en egen kategori och föresatsen är att denna kategori är relevant som utgångspunkt för att studera biblioteksanvändning. Vad gör det relevant att tala om invandrare som en enhetlig grupp på biblioteken? Vad har invandrare som användargrupp egentligen gemensamt som gör det relevant att studera dessa? Särskiljandet skulle kunna peka på ett som man ser problematiskt utanförskap och där biblioteket som organisation frågar sig hur de kan avhjälpa detta problem. Många av de nyss nämnda uppsatserna behandlar flerspråkighet, i relation till medieanvändning, kunskapsorganisering och barnverksamhet. Kännedom om majoritetsspråket är en konkret faktor som kan påverka tillgång till och användningen av biblioteket.

Uppsatserna har genomgående ett fokus på användare och inte på personal. Genom att kartlägga användarnas behov, genom att utveckla nya verktyg kan "invandrarverksamheten" förbättras. Ett vettigt resonemang eftersom det är sådant underlag och sådana konkreta verktyg som biblioteken ofta efterfrågar. Det blir dock mycket *vi till dem*. På den sidan finns användarna med utländsk bakgrund som utgör det mångkulturella och på den andra sidan biblioteket och dess organisation som ska tillfredställa den mångkulturella gruppens behov. Ett helhetsperspektiv kan saknas där de etniska grupperna inte står så särskiljda från varandra och där även bibliotekspersonal och organisation står i fokus. Här kan kanske talet om mångfald som något ömsesidigt som inbegriper alla parter kan vidga cirkelarna.

En relativt färsk rapport är Ekboms (2003) *Var femte låntagare* som hon gjort på uppdrag av länsbiblioteket Östergötland. Syftet är att undersöka hur länsbiblioteken på bästa sätt ska arbeta med invandrarverksamhet idag. Ekbom (2003 s. 4) menar precis som titeln antyder att:

Man kan inte längre tala om en liten, eftersatt grupp när det finns 1,8 miljoner människor med utländsk bakgrund. Kanske är det dags för biblioteken att sluta med en invandrarverksamhet, som på många håll är ytterst begränsad, och istället låta sin ordinarie verksamhet tillgodose alla besöksgruppers intressen? Idag lägger biblioteken stor vikt vid informationsförmedling och vid att utveckla sin roll i det livslånga lärandet. Men invandrarna får ofta nöja sig med depositioner om ett 20-tal böcker med blandad spänning, kärlek och några klassiker. "Se här har vi böcker på ditt språk." Det förefaller som om tiden stått stilla och verksamheten för invandrare inte hängt med i bibliotekens övriga utveckling. Är inte detta negativ särbehandling?

Vad som krävs menar hon är ett aktivt förhållningssätt där man mer precist tar reda på vad besökaren vill ha och fortsätter sedan under rubriken kompetensutveckling:

Eftersom invandrarna är så stor del av befolkningen behöver all bibliotekspersonal kunna ge dem samma goda bemötande och service som övriga grupper får. Här krävs ofta förbättrade kunskaper om elektroniska hjälpmedel, kulturmöten, inköpskällor etc.

Ekbom, 2003, s. 39

Häri menar hon har Länsbiblioteken en viktig uppgift mot de mindre biblioteken (Ekbom, 2003 s. 41).

Ekbom säger alltså att kompetensutveckling är nödvändig för all bibliotekspersonal på det här fältet. Under 1970- och 1980-talen anställdes speciella invandrarbibliotekarier som hade detta som sitt specialområde. De byggde upp en ambitiös verksamhet men koncentrerade dessvärre mycket av kunskapen till sig själva. Med nedskärningarna på 1990-talet ändrades de ekonomiska möjligheterna till att ha sådana tjänster (Ekbom, 2003 s. 36). På så sätt kan man säga att minskade resurser till att driva "invandrarverksamhet" som ett specialområde gått hand i hand med åsikten av att det bör vara en integrerad del av övrig verksamhet. Kanhända beror också en del av behovet utav kompetensutveckling på att man gått miste om personal som hade kunskap om medier och inköpskällor. Det som kommit till är i så fall nya källor i form av Internetportaler som *Ordbron* men framförallt kunskap om kulturmöten. Kunskap om kulturmöten handlar enligt Ekbom om att: "[...] ha grundläggande kunskaper om viktigare kulturskillnader som kan förorsaka problem och missförstånd"

(Ekbom, 2003 s. 43). Är detta således ett problem på biblioteken? Är det i så fall något som tillkommit på senare tid, kanske genom ökad invandring? Har bibliotekspersonalen svårare att idag att förstå människor med annan etnisk bakgrund än svensk gentemot tidigare? Eller finns det bara en större angelägenhet om att kommunikationen ska fungera bra? Hur som helst är det i alla fall ett intressant fenomen att bibliotekspersonalen ska kompetensutvecklas i kulturmöten, varför och vad detta i så fall består i.

I Danmark utkom 2001 rapporten *Frirum till integration*. Den riktade sig till danskar med annan etnisk bakgrund än dansk och är den hittills mest omfattande rapporten i sitt slag i Norden (Berger, 2001 s. 13). Ågot Berger, med ett långt förflutet som bibliotekskonsulent i invandrarfrågor var en av de forskare som deltog. I sin bok *Mangfoldighedens biblioteker* (2001) sammanfattar hon slutsatserna i rapporten. Undersökningen visar att biblioteket har stor betydelse för minoriteterna, dels som en fristad vilket passar in i många invandrargruppers tradition av det ”oorganiserade fritidslivet”. Dels är också bibliotekets utbud en bidragande faktor i att utveckla användarnas språkliga och utbildningsnivå vilket styrker deras möjligheter i samhället (Berger, 2001 s. 113). Därav alltså namnet *Frirum till integration*.

Det Berger (2001) efterlyser av biblioteken är att bättre informera om sitt utbud. En tätare dialog med användarna där man ser dem som aktörer som själva kan bidra med idéer. Det ska vara ett jämlikt möte, utan ovanifrån perspektiv. En kvalitativ förbättring av biblioteksutbudet kräver större kunskap om målgruppen. Biblioteket behöver kartlägga sitt underlag, vilka behov som finns och sätta en rimlig nivå för hur mycket resurser som ska avdelas. Underlaget kan man hitta i till exempel *frirum till integration* eller egen statistik, egna brukarundersökningar. Berger efterlyser ett bredare medieutbud, där även musik, video och annat kan inrymmas. Det behövs nyare språkkurser och mer facklitteratur på modersmålet. De digitala lösningarna behöver stärkas genom sådant som biblioteksportalen FINFO till exempel. Det krävs en kompetensutveckling av personalen och större flerspråkighet bland de anställda (Berger, 2001 s. 114-120).

3.2 Biblioteket främjar integration

Ågot Berger menar i *Mangfoldighedens biblioteker* att inom bibliotekssfären har begrepp som integration kommit upp på dagordningen bland annat genom bibliotekens uppdragsgivare och de politiska riktlinjerna. Hon säger att: ”Udviklingen af bibliotekernes invandrerbetjening, kan ikke betragtes isoleret, men må ses i sammenhaeng med den nationale invandrerpolitik og de globale forudsættninger for migration” (Berger, 2001 s. 9). I sin analys av sambandet mellan dansk invandrarpolitik och bibliotekens insatser menar hon att det är samma idéer som präglat arbetet de senaste 30 åren. Det första gäller att biblioteken ska tillhandahålla material på etniska minoriteters modersmål för att stödja bevarandet av minoriteternas språkliga och kulturella identitet. Det andra är att biblioteket ska bistå med material som främjar dessa gruppers utveckling mot delaktighet i det danska samhället.

Under nittioalet präglades debatten av invandrarnas problem med att tillgodogöra sig det danska språket. Staten och kommunerna fokuserade på en förstärkt integrationsinsats. Detta avspeglade sig i slutet av nittioalet även i många

bibliotekspolitiska initiativ. En satsning på området legitimeras av integrationsperspektivet men utan att tydliggöra vilken integrationsuppfattning som ligger till grund (Berger, 2001 s. 97-98). Berger urskiljer två integrationsuppfattningar. Integration i assimilatorisk betydelse, det vill säga integration som ett led i en assimilationsprocess samt integration med pluralistisk innebörd med betoning på en ömsesidig anpassning mellan majoritetssamhälle och etniska minoriteter (Berger, 2001 s. 51).

Bergers frågetecken runt vilken integrationsuppfattning som gäller skulle kunna tolkas som att stat och kommun samt biblioteken under 1990-talet snarare lutat åt integration i assimilatorisk betydelse. Detta eftersom fokus lagts på *invandrarnas* delaktighet och *deras* förmåga att tillägna sig det danska språket och det danska samhället. Integrationen blir därmed inte ett ömsesidigt utbyte och ömsesidig anpassning.

År 2003 skrevs två uppsatser i Borås vilka behandlar folkbiblioteket som en främjare av integration. Hawar Hamarashids uppsats *Folkbiblioteket – en väg till integration* och Maria Bjerninger och Lena Åkermans uppsats *Är biblioteket en väg till integration? – Några invandrade kvinnors syn på folkbiblioteket*. Detta skulle kunna tydas som ett uppkommande intresse för dessa frågor. Här avhandlas bara Bjerninger och Åkermans uppsats. Studien är jämförelse mellan invandrarkvinnors biblioteksanvändning och teorier om integrationsnivåer. Undersökningen visar att kvinnorna använde sig av biblioteket för studier, arbete, för svensk språkträning, till viss del för att träffa nya människor, socialt med vänner, lånade böcker med sina barn med mera. Bjerninger och Åkermans (2003) slutsats är att kvinnorna använder biblioteket på sätt som främjar deras delaktighet i samhället och på så sätt kan biblioteket sägas ha fungerat integrerande. De påpekar att det samtidigt är viktigt att kvinnorna även tar del av biblioteksmaterial på det egna modersmålet och då därigenom bevarar sin kultur. Av respondenterna var det en som inte gjorde det och därmed finns risken, menar författarna, att hon blir assimilerad istället för integrerad.

Enligt Bjerninger och Åkerman står alltså skillnaden mellan integration och assimilation mellan om biblioteket tillhandahåller och användaren begagnar sig av material på det egna språket eller inte. På något sätt känns det som att förenkla frågan väldigt mycket. En annan reflektion kan vara att den biblioteksanvändning som för kvinnorna fungerat integrerande hade om de inte varit invandrare mer betraktats som enbart en rätt aktiv och full användning av biblioteket. Deras behov av språk och att komma in i det svenska samhället är måhända större men vad med alla dem som har en etniskt svensk bakgrund och inte använder biblioteket i den utsträckningen. Kanhända är vissa av de inte heller integrerade i det svenska samhället? Kan en aktiv biblioteksanvändning sägas vara integrerande för alla medborgare genom att det gör dem välinformerade och därmed mer delaktiga? I Bjerninger och Åkermans integrationsperspektiv finns inte heller någon aspekt av ömsesidighet, av integration som en gemensam lärandeprocess och anpassning mellan människor med utländsk härkomst och de med svensk.

I en artikel i danska BiblioteksskoleNYT sammanfattar Bodil Christensen ett examensarbete skrivet vid Danmarks Biblioteksskole. Uppsatsförfattaren menar bibliotekets integrationsinsats osynliggörs. Därmed går biblioteket miste om resurser som skulle behövas i arbetet med flyktingar och invandrare. En viktig biblioteksuppgift är därför att bli erkänd som integrationsinstitut (Christensen, 2001).

I den skandinaviska bibliotekstidskriften *SPLQ*, skrev den danska biblioteks- och kulturforskaren Dorte Skot-Hansen 2002, en artikel under rubriken *The public library between integration and cultural diversity*. Utgångspunkten är just forskning som visar på att biblioteket är den kulturinstitution som har störst betydelse för minoriteters integration. Hennes fråga är dock om bibliotekets funktion verkligen är att vara integrationspolitikens förlängda arm? Eller, frågar hon sig, ska biblioteken också fungera som kreativa utrymmen för mångfald och kulturutbyte?

Skot-Hansen (2002) går vidare med att ifrågasätta begreppet mångkulturalism som något förknippat med etniska aftnar där biblioteket serverar exotisk mat och det dansas magdans mellan hyllorna. Mot detta vill hon ställa kulturell mångfald och ett erkännande av att vi är en del av ett globalt samhälle. Äkta pluralism inbjuder till självreflektion och ett medgivande av att vi också är de. Kultur som fasta kategorier eller väl avgränsade etniciteter är inte längre relevant. Hon tycker att biblioteket mer borde lyfta fram kultur, musik, litteratur som är en fusion av olika stilar och uttryck. Att ge plats åt artister som uttrycker sig på nyskapande sätt istället för traditionella (Skot-Hansen, 2002).

3.3 Det kulturella vardagsrummet

Biblioteket mitt i världen (BTJ och SAB:s kommitté för mångkulturell biblioteksverksamhet, 1998) är en av de mer betydande publikationer, inom det här området, som givits ut på svenska under senare år. Här har SAB:s kommitté för mångkulturell verksamhet tillsammans med Bibliotekstjänst AB sammanställt texter runt flerspråkig biblioteksverksamhet och mångkultur. Boken överlag kan ses lite som en handbok och en sammanfattning över vad som görs på området. Här avhandlas två av texterna *Rinkeby – verksamhet efter behov* (Jungnell mfl, 1998, s. 42-58) samt *Tensta – rum för kunskap* (Ehnmark & Värmås, 1998, s. 102-114).

Rinkeby bibliotek bedriver ett brett och utåtriktat arbete med många olika projekt och samarbetspartners. Biblioteksarbetet bygger på principerna om förankring i området, bred kulturkompetens, framförhållning och klar medvetenhet om uppgiften. Dessa principer utvecklas i texten inte närmare och vi får inte veta vad till exempel bred kulturkompetens innebär (Jungnell mfl s 43). En övergripande prioritet är barnens språkutveckling och biblioteket erbjuder här aktiviteter både på svenska och på minoritetsspråk (Jungnell mfl, 1998 s. 45).

Bibliotekarierna menar att biblioteket är *ett kulturellt vardagsrum*. Vad som menas med detta förklaras inte närmare men i följande rad sägs att biblioteket är den självklara mötesplatsen för Rinkebyborna (Jungnell mfl, 1998 s. 44). Troligen syftar det *kulturella vardagsrummet* på själva biblioteksverksamheten och lokalen där den inryms. I nästa mening fortsätter nämligen en beskrivning av hur de försökt göra lokalen så trivsamt och lättnavigerad som möjligt, samt en del om bibliotekets programverksamhet (Jungnell mfl, 1998 s. 44). Därefter berättas att:

Vi vill göra vardagen levande genom att vid olika arrangemang som t ex vernissager och besök av svenska och utländska gäster servera te i turkiska teglas, lockum, baklava, nötter och frukt mitt i

lokalen. Då bjuds alla, både gäster och egna låntagare, till bordet som är täckt med en vacker iransk duk.

Jungnell mfl, 1998, s. 44

Detta uttalande liknar antagligen det fenomen som Skot-Hansen nämnde i termer av magdans mellan hyllorna och är något skulle kunna betecknas som exotiserande.

Under rubriken *Den litterära mångfalden* beskrivs Rinkeby bokmässa (Jungnell mfl, 1998 s. 56). Bokmässan är säger författarna "[...]ett okonstlat och naturligt sätt, oberoende av bakgrund, förenas människor med samma intresse – litteratur" (Jungnell mfl, 1998 s. 58). Här är det således böckerna, på olika språk och varierande i sitt innehåll som får stå för mångfalden.

På Tensta bibliotek ställdes man inför sparbeting och fick lov att prioritera bland verksamheten. De tre viktigaste områden fastställdes vara barnens svenska språkutveckling, att biblioteket tillhandahöll tidningar och tidskrifter på många språk samt de vuxenstuderande. Biblioteket formulerade ett projekt kallat *Rum för kunskap* som syftade just till att stödja studier och språkutveckling. Biblioteket byggdes också om, med en ny planlösning med syfte att kunna organisera biblioteksmaterialet, på så sätt att det fungerade bättre för studier. *Rum för kunskap*-projektet permanentades och erhöll också statligt stöd (Ehnmark & Värmås, 1998 s. 104-106).

När biblioteket måste prioritera i sitt utbud är verksamhet relaterad till utbildning nummer ett. Samarbetet med grundskola och vuxenutbildningar är mycket starkt. Sambandet mellan först nedskärningar, sedan *Rum för kunskap* –projektet och därefter nytt ekonomiskt stöd är tydligt. Biblioteksverksamheten relateras till den övergripande politiska agendan och blir till följd av den ganska starkt nyttobetonad. Tensta bibliotek sade sig utgå ifrån de viktigaste behoven när de lade prioriteringarna. Ingenting sägs om hur de kom fram till vilka dessa var. Om det skedde efter eget omdöme, i dialog med användarna eller i dialog med annan instans. Frågan är vems behov de egentligen utgick ifrån i sin bedömning?

Integration innebär för Ehnmark & Värmås (1998 s. 107-108) möte och dialog. Att biblioteket kan och bör vara en plats för kulturmöten är för dem något givet (s. 107-108). Därefter beskriver de ett möte på följande sätt:

Gruppen av vuxenstuderande tar vi mycket ofta emot. Något som ofta slår mig när jag tar emot en grupp är den vänliga nyfikenheten, öppenheten gentemot andra nationaliteter. Vi nyper i varandras kläder, fnissar kring frågor om bröllop och barnafödande, jämför matvanor och begravnings seder... Ibland får en grupp vuxna krypa in till Ann-Britt i sagotältet och får kanske höra en av hemlandets sagor. Det brukar uppskattas enormt.

Ehnmark & Värmås, 1998, s. 107-108

Slående är, och då inte bara i Tenstabibliotekariernas berättelse, att ordet kulturmöte används allt som oftast när det finns människor med annat etniskt ursprung än svenskt med i bilden. Annars, om det talas om användare i allmänhet används snarare bara ordet möte eller mötesplats. På något sätt blir det då bara invandrarna som är kulturella, som bär med sig det som gör att ett sammanhang blir kulturellt. Det skulle vara roligt att läsa en text om biblioteket i Osby som en kulturell mötesplats och då snarare syfta på

människorna och inte kulturell som i konstnärlig eller litterär. Det är troligt att samma personer ofta har ett annat kulturbegrepp i teorin och att det mer är ett uttryck för slentrianmässiga kategoriseringar.

Berättelsen om själva *mötet* är lite lustig å sin sida. På något sätt så känns det som om de vuxenstuderande görs till nyfikna barn som får komma in och höra saga hos tant Ann-Britt precis som riktiga barn. Den nyfikna vänligheten och öppenheten som framtecknas känns också en aning schablonartad. Den ger känsla av traditionella beskrivningar om när västerlänningen möter ”de andra”. Trots att det just handlar om ett erfarenhetsutbyte och ett närmande så bygger texten genom sina ordval och stil upp mycket av en *vi* och *de* – känsla.

När Tenstabibliotekarierna ombads skriva om mångkulturell biblioteksverksamhet går tankarna i första hand till situationen i personalgruppen och det positiva och negativa som jobbet ger. Tydligt är alltså att biblioteket i Tensta ser på sin verksamhet som mångkulturell. I det avses besökarnas skiftande bakgrund och språk, bibliotekets verksamhet i sig och service, personalens språkkunskaper etcetera (Ehnmark & Värmås, 1998 s. 108).

Både Rinkeby bibliotek och Tensta har drivit projekt, framförallt till barn, som syftat till att belysa det gemensamma arvet inom judendom, kristendom och Islam. Detta för att främja ömsesidig förståelse, samhörighet, och på så vis minska konfliktbenägenhet och rädsla inför varandra (Jungnell mfl, 1998 s. 46 och Ehnmark & Värmås, 1998 s. 109). Ehnmark och Värmås (1998) pekar på 1300-talets Toledo där kristna, araber och judar levde tillsammans, som ett exempel på att fungerande mångkulturella samhällen är möjliga (s. 109). Här får alltså religionen en framträdande plats i ett mångkulturellt samhälle.

3.4 Biblioteket och världsfreden

IFLA:s ”Multicultural Librarianship: An international Handbook”, stod 1992, efter 10 års arbete, klar. Det är ett gediget och omfångsrikt arbete som framförallt fungerar som just en praktisk manual. Genomgående betonas vikten av att biblioteket tillhandahåller material på etniska minoriteters modersmål.

It is emphasized that library service to ethnolinguistic minorities are not a romantic venture in the preservation of exotic cultures, but a realistic method of helping minority group members safeguard their identity and find their roots.

Zielinska, 1992 s. 335

Argumenten för detta består i att det är en medborgerlig rättighet. Delvis i identitetsbevarande syfte men även för att bibehålla en språklig och kulturell specialkompetens på arbetsmarknaden. Förvånansvärt lite fokus läggs vid inläring av det nya majoritetsspråket och inte heller så mycket vid biblioteket som studie- eller arbetsbefrämjande forum. Ordet integration lyser med sin frånvaro. Däremot menar författarna att biblioteket bör markera mot assimilationssträvare och att biblioteket har en viktig roll i skapandet av ett tolerant och mångkulturellt samhälle.

I efterordet målas följande storslagna scenario:

At bottom, indeed, the challenge of multicultural librarianship is the challenge of the international spirit that has built the United Nations and so many other institutions of peace and understanding. Books and other library material from different cultures can build bridges between nations as well as between local ethnic groups.

Zielinska, 1992, s. 340

Här blir bibliotekets politiska roll en annan, den av brobyggare i globala mått och främjare av världsfreden. En institution som kan föra samman och förena människor över alla gränser. Fred och förståelse skriver författaren men texten andas även mycket kärlek. Texten speglar det faktum att det är just internationella biblioteksförbundet som står bakom. Troligen inverkar det också att texterna mestadels skrevs under 1980-talet då fred och var ett större samtalsämne bibliotekens politiskt folkbildande roll kanske starkare.

3.5 Mångfald ger mervärde

I USA har det kommit ut flera titlar om bibliotek och mångkultur. Du Mont, Buttlar & Canyon (1994) fokuserar i sin *Multiculturalism in libraries* på folkbibliotekens roll. Utgångspunkten är mångfaldsarbete som en nödvändighet, i ett Amerika där de etniska minoriteterna utgör en allt större del. Det borde, som de säger, ligga i det ”vita” Amerikas egenintresse att se till dessa gruppers behov (Du Mont, Buttlar & Caynon, 1994 s. 7). Förutom själva nödvändigheten av detta arbete så argumenterar författarna till stor del enligt Cox (2001) och Mlekov & Widells (2003) tidigare resonemang om att mångfaldsarbete kan ge organisationer stora fördelar inför framtiden. Överlag så utgår stora delar av Du Mont, Buttlar & Caynons argumentation från Taylor Cox tankegångar. Här följer ett exempel:

The challenge for librarianship is not to ignore the demographic trends in society. Rather, cultural diversity should be valued as an asset to libraries as they strive to meet their goals to society. Diversity provides the basis for a much richer environment, and a variety of ideas and viewpoints that can be reflected in much more interesting services and collections. This variety is especially beneficial to libraries as they strive to be centers of creativity, innovation, and problem solving through the information they provide. To understand and respond appropriately to diverse clientele, librarians must speak the multicultural language of their patrons. [...] How do libraries learn to diversify their collections and services? One way is by listening to their own staff members. By hiring staff who represent the spectrum of American society and utilizing their talents and ideas, libraries can serve diverse patron groups more effectively.

Du Mont, Buttlar & Caynon, 1994, s. 10

Lösningen för biblioteken är alltså, menar Du Mont, Buttlar & Caynon (1994), att de anställer mer personal med etnisk minoritetsbakgrund. I detta behöver biblioteken utarbeta strategier för rekrytering. För att kunna uppnå målet att bli en multikulturell organisation krävs att hela personalen aktivt tar del i ett förändringsarbete för mångfald. Personal med etnisk majoritetsbakgrund behöver tränas i att värdesätta, respektera och vara lyhörda inför minoriteter och deras kultur, likväl inför kollegor som användare. Det är viktigt att ledningen aktivt uppmuntrar mångfaldsarbete. Genom strategisk planering kan målet uppnås med en organisation där alla känner sig uppskattade och där människors olikheter används kreativt. På så vis skapas i den multikulturella

organisationen en så kallad synergieffekt. För biblioteksverksamhet som till stor del består i kreativt problemlösande och arbete i grupp är mångfaldsperspektivet mycket fruktbart menar författarna (Du Mont, Buttlar & Caynon, 1994 s. 9-19).

Mångfaldsarbete ger inte bara organisatoriska fördelar säger författarna och fortsätter:

Today, the number of diverse workers and patrons who expect more than tolerance or indifference in the library have reached critical numbers [...] By the year 2000, the pace of population change will have accelerated even more. For libraries to succeed, a comprehensive approach to valuing and managing cultural diversity will be required for both individual and institutional success. Attitudes towards diversity itself, will determine the actual positive and negative outcomes.

Du Mont, Buttlar & Caynon, 1994, s. 12

Bilden som här målas upp andas något av determinism. Mångfaldsperspektiv i arbetet eller ej görs till en för organisationen ödesfråga. Författarna hytter lite manande med fingret mot alla dem som ännu inte insett mångfaldens alla fördelar. Måhända kan detta perspektiv vara både viktigt och fruktbart men samtidigt känns det lite väl mycket som enda vägens politik. Tyngdvikten vid att särskilja och betona människors olikheter kan i sig också upplevas som något överdrivet.

På tal om determinism så övergår mångfalden i vissa stycken nästan i raslära.

Managing diversity effectively implies enhanced organizational flexibility. There are two primary reasons for this assertion. First, there is some research evidence to suggest that racial/ethnic minorities tend to have especially flexible cognitive structures. For example bilinguals have shown to have higher levels of divergent thinking and cognitive flexibility. [...] [t]his research supports the notion that cognitive flexibility is enhanced by the inclusion of representatives of these groups on library staffs and as part of planning groups considering effective ethnic programming.

Du Mont, Buttlar & Caynon, 1994, s. 44

Det är ett i sig nästan chockerande biologistiskt uttalande som också kan illustrera nackdelen med att allt för mycket fokusera vid människors olikhet och som något av naturen givet.

De perspektiv som framkommit i litteraturstudien kommer närmare att analyseras närmare i det avslutande kapitlet. Litteraturstudien utgör också en bakgrund till intervjuundersökningen och kommer också att tolkas i samband med denna.

4. Resultatredovisning

4.1 Bakgrund Malmö stad

Malmö stad har en markant högre grad invånare med utländsk bakgrund än riket i övrigt. I Malmö kommun är 24,2 procent av invånarna utrikes födda. Ytterligare 7,7 procent är födda i Sverige men har båda föräldrarna födda i utlandet. Tillsammans blir det 31,9 procent som själva är födda utomlands eller vars båda föräldrar är det. Av ungdomar i skolåldern, 6-15 år, är 6,8 procent födda i utlandet. Om man även räknar de som har båda föräldrarna födda utomlands blir siffran 41 procent. Bland Malmös befolkning finns 161 födelseländer representerade (Siffror från SCB bearbetade av Malmö stadskontor för strategisk utveckling). Kommunen framhåller i sin politik mångfalds- och integrationsperspektivet. Kommunalt lyder dessa frågor under en gemensam avdelning för integration och arbetsmarknad (www.malmo.se).

4.2 Presentation av Malmö stadsbibliotek

Om inte annat anges kommer all information under denna rubrik från Malmö stadsbiblioteks hemsida (www2.malmo.stadsbibliotek.org). Det nya om- och tillbyggda Malmö stadsbibliotek invigdes i september 1999. Efter ombyggnaden startade verksamheten i sin nuvarande form. Malmö stadsbibliotek tar årligen emot 1 500 000 besökare och har lika många utlån per år. Biblioteket hade år 2003, 142 anställda, varav 80 procent kvinnor. Det finns inga siffror som visar personal efter svensk respektive utländsk bakgrund. Malmö stadsbibliotek mottog år 2003 utnämningen *Årets bibliotek*. På biblioteket finns nio avdelningar:

Barn & Unga

Nyhetsmedia & Torget (det vill säga tidskriftsavdelning, reception med mera)

Humaniora & Samhälle (med företagsservice, yrke & studier, riksdagsinformation, Malmö- och Skånesamlingen bland annat).

Natur & Teknik (där ett speciellt miljöbibliotek också finns).

Skönlitteratur & Språk (har skönlitteratur på 50 språk, språkkurser etcetera, till denna avdelning hör också Ungt Forum).

Mediecentral (för inköp och katalogisering).

Konst & Musikavdelningen

Särskilda tjänster/Talboksavdelningen (hit hör även bokbuss och arbetsplatsbibliotek).

Systemavdelningen (med PR-frågor, ekonomi och personal).

På bibliotekets hemsida finns länkar under rubrikerna *Ny i Sverige* och *Leva i Malmö* med samhällsinformation för invandrare, tidskrifts- och språklänkar. Sedan några år tillbaka deltar Malmö stadsbibliotek i projektet *Ordbron* tillsammans med två andra bibliotek. ”Syftet är att verka för att invandrades integration i samhället ökar, att invandrare får tillgång till bland annat litteratur, tidningar och tidskrifter på det egna språket, att invandrades användning av IT ökar” (www2.malmo.stadsbibliotek.org –

projektet ordbron). På Malmö stadsbibliotek har man valt att göra detta genom att framställa en länksamling.

Integrationsgruppen

En av intervjupersonerna menar att omorganiseringen av verksamheten där ”invandrarspråken” integrerats i en gemensam avdelning för skönlitteratur och språk samt en öppnare atmosfär med bland annat de nya, öppna informationsdiskarna har betytt mycket för tillgängligheten för invandrare på biblioteket. SFI-visningarna av huset har också flyttats från att bara ligga på en person till att fördelas på flera. Hösten 2002 startades på biblioteket en *integrationsgrupp*. Denna menar samma person har varit en markör som visar att man nu på allvar satsar på dessa frågor och att det blivit hela husets angelägenhet. Två av intervjupersonerna har deltagit i integrationsgruppens arbete.

Integrationsgruppen diskuterade under sitt första möte kring att begreppet integration kunde innebära arbete med eftersatta grupper överlag. Gruppen har dock valt att ha som inriktning flyktingar och invandrare och med särskilt fokus på kvinnor och även barn. Ett annat mål har varit att arbeta med att skapa förståelse för det mångkulturella Malmö bland infödda svenskar. Gruppen har också haft en vilja att framhålla biblioteket som mötesplats. Samtliga bibliotekets avdelningar har funnits representerade i integrationsgruppen, vilket gjort att man har kunnat få en översyn (Protokoll angående integrationsgruppens verksamhet från 2002-09-18). Flera projekt har initierats, bland annat ett samarbete med en förskola där mammor och barn bjudits in till bibliotekets samhälls- respektive barnavdelning. Ett annat projekt med anknytning till integrationsgruppen är *Flerspråkiga ungdomsguider*. Två gånger i veckan finns persisk- och arabisktalande ungdomar på biblioteket för att guida personer från samma språkgrupp. Deras arbetsuppgift är ”i första hand att utgöra en länk mellan personal och kund” (Norén, www2.malmo.stadsbibliotek.org – Nyhetsbladet nr 25, april 2004). I gruppen ingår också två albansk- respektive somalisktalande ungdomar. Ett annat av syftena med projektet har även varit att väcka intresse för bibliotekarieyrket hos dessa gymnasister.

Bibliotekets målsättning

I bibliotekets övergripande målsättning finns bland annat punkten ”Ge tillgång till information – avgörande för att alla ska kunna delta i samhällsdebatten, särskilt viktigt med tanke på Malmös mångkulturella struktur”. I prioriteringsmålen för 2002 och 2003 står bland annat ”Ökad tillgänglighet och mångfald” samt ”Besökaren i centrum” (Malmö stadsbibliotek Övergripande mål).

Kompetensprofiler

På personalavdelningen finns kompetensprofiler med olika krav som ställs på de anställda för arbete vid bibliotekets olika avdelningar samt biblioteket i sin helhet. För avdelningen *Skönlitteratur & Språk* återfinns bland annat ”intresse för mångkulturella frågor” eftersom, som det sägs, ”avdelningen har ett femtiotal språk och ska vägleda låntagare som inte talar svenska” (Malmö stadsbibliotek Kompetensprofiler).

4.3 Intervjuer från Malmö stadsbibliotek

Av anonymitetsskäl anges intervjupersonerna bara med respondentnummer. Ibland sätts inte heller numret ut om citatet alltför lätt då kan knytas till en person. Personalchef och bibliotekschef skrivs ibland ut med titlar då något rör deras ämbeten medan de ibland framträder med sina respondentnummer. På samma sätt framställs de bibliotekarier som har invandrarbakgrund ibland utan respondentnummer.

Fem övergripande teman som återkommer mer i framställningen är integration, ett ”kunden i centrum” perspektiv, personalsammansättning, språkkunskaper samt litteratur och inköp.

Det mest överspännande temat genom intervjuerna är antagligen integration. Enligt respondenterna har biblioteket en viktig samhällsroll i integration rörande etniska relationer. Det ligger i intervjuerna ofta något bekymrat över beskrivningen av ett samhälle med socioekonomiska problem, segregation etcetera. Det mångkulturella kopplas ofta samman med en problematisk invandring. Om detta är hur man ser på situationen kommer lösningen logiskt att bestå i att mångkulturell biblioteksverksamhet blir att på olika sätt hantera denna problematiska invandring. Mångkulturell kompetens blir att på olika sätt förbättra sin kommunikation för att nå ut till den här gruppen som man anser ska integreras.

Det andra perspektivet som frekvent förekommer förefaller på många sätt representera en motsatt attityd till mångkulturalism. Invandrare, människor med utländsk bakgrund *utgör en självklar del av Malmös befolkning* – som flertalet av respondenterna uttrycker det – och de bör inte särskiljas på något sätt utan bara ges samma service som alla andra. Svaret på vad mångkulturell kompetens är blir då ”kunden i centrum” och ett ”brukarperspektiv”.

Mer varierad personalsammansättning vad det gäller etnisk bakgrund är ett av de vanligare svaren på vad biblioteket behöver i ett mångkulturellt sammanhang. Ett vanligt svar på vad mångkulturell bibliotekariekompetens är, är att det är den ”vanliga” bibliotekariekompetensen plus språkkunskaper. Till det lägger vissa sådant som världsvana och omvärldskunskap/bevakning.

En av respondenterna tycker att mångkulturell biblioteksservice enbart handlar om inköpspolicy.

4.3.1 Personalsammansättning

Enligt personalchefen, består de direktiv rörande mångkulturalitet, som biblioteket har fått från Malmö stad, i att bibliotekets personalsammansättning ska spegla den som finns bland befolkningen i övrigt, det vill säga representativitet. Hon inleder intervjun med att ta upp detta och går därefter över på frågan om hur det ser ut med sammansättningen bland de bibliotekariestuderande på bibliotekshögskolorna. Malmö stadsbibliotek syftar till att göra ett arbete på längre sikt med att ta in ungdomar, till exempel inom projektet *Ung i sommar*, som har olika etnisk bakgrund och på så sätt få de intresserade av bibliotekarieryrket. Flera av respondenterna kommer tillbaka till denna problematik och detta tänkande i sina intervjuer.

En annan lösning som flera diskuterar är huruvida man skulle kunna anställa personer med annan yrkesbakgrund än bibliotekarie som bibliotekarier, just för att komma tillrätta med fördelningen.

Samtliga respondenter säger att det är viktigt eller mycket viktigt att få in bibliotekarier med utländsk bakgrund. Huvudsakligen för att bibliotekets personal mer ska motsvara befolkningen. Funktionen det skulle fylla är symbolisk, att besökare med utländsk bakgrund ska ha någon att känna igen sig i, som en trygghet. En respondent menar till och med att det kan vara rent genetiskt att man känner sig tryggare med människor som liknar en själv. Personal med annan etnisk bakgrund fungera som en förebild för andra menar flera. En annan respondent pratar om sådan personal som en brobyggare för att biblioteket ska lära sig mer om andra kulturer och hur de människorna fungerar samtidigt som de får lära sig om ”oss” och hur ett svenskt folkbibliotek fungerar.

Respondent ett säger som svar på vad som krävs för att ge service till en mångkulturell befolkning att:

Ja, då behövs ju också en mångkulturell personal, för den fulla förståelsen och identifikationen. Och det är ju ett himla dilemma med yrkeskompetensen å ena sidan och vikten av den etniska bakgrunden å andra [...] Det så klart att man hade varit mer kompetent om man hade mer erfarenhet som sved i skinnet så att säga.

Med detta menar personen att det inte är möjligt för en person med svensk etnisk bakgrund att tillfullo identifiera sig med en invandrare. Detta som i bland annat erfarenheten av att behöva fly sitt land.

Personal med invandrarbakgrund

Av de två bibliotekarier som själva har invandrarbakgrund har de sinsemellan olika upplevelser. En av att dessa berättar om händelser då den blivit både positivt och negativt särbehandlad av biblioteksbesökarna. Dels att besökarna specifikt söker upp denna bibliotekarie framför andra och dels att de säger att de inte vill ha hjälp och går till någon annan i personalen. I det senare fallet har den anställdes kollegor kommit överens om att vara uppmärksamma på när sådant händer och stödja denna. Den andra bibliotekarien med utländsk bakgrund menar att den framförallt känt det som ett handikapp att inte ha den svenska allmänbildningen. Om man stöter på något man inte känner till får man helt enkelt vara ödmjuk och erkänna detta, menar personen, och därefter visa att man likväl är kapabel att använda sin informationssökningskunskap och lösa frågan. Denna respondent pratar mycket ur perspektivet att känna sig dum tillsammans med kollegorna i lunchrummet och att sakna gemensamma referensramar. Speciellt i bibliotekarieyrket är det viktigt med kemin och förtroendet mellan arbetskamrater eftersom man jobbar så tätt i arbetslag. Det är nödvändigt att ha någon man kan känna samhörighet med och kunna reflektera kring upplevelser, exempelvis med besökare. Som bibliotekarie med invandrarbakgrund kan det, menar denna respondent, vara svårare att finna detta. Överhuvudtaget, desto mer lika personalen är i bakgrund och intressen, desto svårare är det för personal som ämnes- intresse- eller bakgrundsmässigt skiljer sig från de övriga resonerar personen.

Båda bibliotekarierna med invandrarbakgrund har då och då eller frekvent använt, det eller de språk de har som modersmål/kan, förutom svenskan. Båda ser det som en extra

kompetens att kunna språk. Den ena av de två resonerar runt att framförallt i mötet med äldre människor med invandrarbakgrund kan det vara en stor fördel att kunna kommunicera på deras språk. Det, menar personen, kan även fungera som en slags brobyggare som gör att dessa låntagare kommer in och använder mer av biblioteket, genom att de får en personlig kontakt.

Homogen personalkultur

Flera respondenter tar upp att personalen på biblioteket är ganska lika och att det finns en homogen kultur. Detta tas upp som en försvårande faktor vad det gäller inköp och arbete i informationsdisk, i att få anställda med utländsk bakgrund att trivas i personalgruppen samt att personalen har snäva kontaktnät. Respondent fem beskriver homogeniteten som att den består i att de flesta i personalen verkar gilla samma saker, har samma kulturella syn på världen. De tycker om samma slags konst, böcker och film. Många är litteraturvetare eller i alla fall humanister. Liknande familje- och klassbakgrund kan vara en förklaring till att personalen framstår som så homogen menar intervjupersonen.

Invandrarfrågor till invandrade bibliotekarier?

Intervjuperson nummer tre resonerar runt att bibliotekarier med invandrarbakgrund inte automatiskt ska vilja arbeta med ”invandrarfrågor” på biblioteket:

[D]et tror jag att man har missuppfattat många gånger att om jag kommer från ett annat land så förväntar man sig kanske att de ska vara intresserade av att jobba med sin egen kultur här. [...] Visst kan jag ha det som ett komplement att jag kan ett annat språk, att jag kan arabiska eller någonting sånt men de flesta känner alltså att de vill bli så svenska som möjligt. Jobba som svensk bibliotekarie och ha de frågorna som alla vi andra tycker är normalt.

Samma intervjuperson fortsätter med att berätta att det bara är en bibliotekarie på biblioteket som har invandrarbakgrund och som även arbetar med sådana frågor och att: ”de andra märker man ju inte av på samma sätt utan de har ju smält in i verksamheten”. Personen beskriver också senare ”mångkulturell bibliotekariekompetens” som att det handlar om intresse för de frågorna och kanske att ha läst relaterade ämnen inte om ens etniska bakgrund. Intervjupersonen vill med sitt resonemang komma ifrån att människor i sin yrkesinriktning ska vara knutna till sin etniska bakgrund. Den ”mångkulturella bibliotekariekompetensen” är inte relaterad till bakgrund utan till intresse. Samtidigt sägs något mer också, i bisatser och beskrivningar. Svensk och invandrare blir till ett motsatspar, en dikotomi. Där det ”svenska” utmålas som något eftersträvänsvärt och positivt. Att få bli svensk, att jobba normalt och att smälta in i verksamheten. Svenskheten är den gemensamma, neutrala utgångspunkten. Därifrån kan du sedan fritt utforma vem du vill vara och vad du vill jobba med. Invandrarskapet blir i motsats en belastning, en bundenhet, något med negativa konnotationer som du ska ha rätten att slippa. Att tillskriva någon ett ”invandrarskap” blir som en diskriminerande handling i sig. Det signalerar utanförskap och avvikelser. Därför blir själva särskiljandet i sig ett problem. För att det till dikotomin svensk-invandrare knyts en värdehierarki där det svenska utgör norm. Med denna utgångspunkt blir det logiskt att i ordalag av rättvisa och lika villkor vilja benämna någon som svensk och samtidigt undvika att prata om denne som invandrare.

Fler av de intervjuade vill sätta kommatecken runt begreppet invandrare. Respondent ett resonerar i ordalag av vem som nu är invandrare och vad det innebär, att man kan ju känna sig minst lika svensk ändå.

4.3.2 Kunden i centrum

Samtliga respondenter tar vid olika tillfällen upp begreppet ”kunden i centrum” med olika formuleringar som svar på vad mångfaldsarbete ska vara på biblioteket. Detta innebär att ge alla full- och likvärdig service oavsett vad deras tillhörighet eller bakgrund skulle vara. Perspektivet vidgas också ytterligare från att bara gälla etnicitet. Respondent tre pratar om att det kan gälla svensk- icke-svensk, kvinna eller man, ung eller gammal.

Flera av respondenterna tar upp begreppet tillgänglighet, vilket även återkommer i bibliotekets målsättning, och inkluderar här invandrare och funktionshindrade. Respondent sex talar om sådant som skyltning, katalog, hemsida samt fysisk/rumslig tillgänglighet.

Respondent nummer två menar att ”besökaren i centrum” består i att ge ett professionellt bemötande. Vilket i sin tur handlar om att göra bra referensintervjuer och då är det viktigt med de servicekurser bibliotekets personal får gå.

Respondent tre tar som exempel inköpspolicy och att bibliotekarierna där inte bör köpa in efter egna preferenser som varandes majoritet kvinnor till exempel.

Respondent nummer fem är kanske den som mest genomgående poängterar att biblioteket inte bör särskilja människor på grundval av etnisk tillhörighet i sitt arbete.

Men det mångkulturella är det ju så att, väldigt stor del av besökarna tydligt pratar något annat språk, att svenska inte är deras modersmål, det syns ju och det hörs ju. Men jag tror inte att det är något speciellt mer än att vi försöker förstå de som gott det går, att det är något extra. Jag tror att många som står i informationsdisken är väldigt duktiga på att bortse ifrån att en människa är från något annat land och därför ska särbehandlas utan alla behandlas lika.

Respondenten återkommer sedan vid flertal tillfällen till att det är viktigt att bibliotekarien lämnar sina egna fördomar och föreställningar hemma. I arbetet är det istället begreppet ”kunden är i centrum” som ska vara ledande. Samtidigt menar respondenter att det finns en skillnad mellan att vara fördomsfull och att som bibliotekarie bli otrevligt bemött:

Det är en sak förstås att folk har förutfattade meningar om folk som kommer från vissa nationaliteter eller så men jag tror inte att det genomsyrar vår verksamhet på något vis. Ja där kommer en zigenare nu ska vi se vad den säger, jag tror inte att vi tänker så eller åtminstone gör jag aldrig det. Men sen är det ju en annan sak att folk, låntagare är otrevliga och då kan otrevligheten uppfattas på olika sätt. En del kan stå väldigt nära, en del vill prata på ett visst sätt. Äldre män vill ju gärna hävda sig över en kvinna som står i ett serviceyrke som en sån som ska springa och ta fram saker.

Och så fortsätter respondenter att berätta om, samma citat som återfinns under integration och könsaspekter, att det inte är äldre män överlag utan sådana från Iran, Irak, överlag muslimska länder.

Något senare säger också respondenten att det faktum att Malmö har en mångkulturell befolkning nog gör jobbet på biblioteket lite mer intressant. Intervjupersonen resonerar också runt att olika nationaliteter har sina speciella drag, även om detta inte styr hela beteendet. ”Men jag tror nog att vi är lite olika, norrlänningar är mer långsamma och spanjorer är eldiga brukar man säga. Nej, men någonstans tror jag att det är ganska viktigt att man försöker vara olika också.”

Det finns en slags dubbeltydighet i respondentens resonemang vilken även återfinns hos de andra respondenterna som vi senare ska se också ofta särskiljer människor i kulturella termer. Respondent fem har en uttalad motvilja mot att notera människors olikheter i etnisk tillhörighet men ändå lyfts aspekter som nationalitet, religion och kultur fram när personen tolkar användares otrevliga beteende. Olikheten kan också målas i positiva termer som att olika nationaliteter har något eget. Denna motvilja torde grunda sig i detsamma som då respondent tre talar om att de anställda med invandrabakgrund inte ska ses utifrån att de är invandrare. Själva särskiljandet uppfattas som en diskriminerande handling i sig. Resultatet blir på något vis att man ofta kategoriserar människor efter etniska faktorer men samtidigt inte ska låtsas om att man gör det.

Medvetenhet och flexibilitet

Respondent nummer sex använder andra ord och annan betoning i sitt resonemang. Intervjupersonen framhåller genomgående begreppen medvetenhet och flexibilitet. Detta perspektiv liknar det som andra pratat om som brukarsynpunkt. Skillnaden är att respondent sex har en mer problematiserande hållning kring hur detta perspektiv uppnås. Personen menar att det krävs ingående diskussion och reflektion runt sina egna föreställningar kring mötet med olika slags användare. Att det behövs en medvetandeprocess hos personalen till exempel kring tänkta kulturskillnader. På så vis sällar sig inte intervjupersonen till resonemanget kring att inte särskilja låntagare. Arbetet behöver konkretiseras menar respondenten och efterlyser bildandet av arbetsgrupper runt specifika frågor. Dessa skulle kunna röra sådant som rekrytering, bemötande i disk, medieurlval, tillgänglighet etcetera. Utifrån arbetsgrupperna kommer fram till kan det sedan utarbetas en handlingsplan med tydliga mål och tillvägagångssätt.

4.3.3 Olika aspekter på integration

Resonemang kring biblioteket och integration återkommer i många former. Det står tydligt att biblioteket här tycker sig ha en roll att fylla. En av respondenterna säger till och med vid ett tillfälle att: ”Det här med integration som politikerna pratar jättemycket om det är ju biblioteket”.

Tänkarna kring integration tar sitt avstamp i dess motsats – desintegration – ett samhälle utan samanhållning, utan känsla av delaktighet och framtid. Intervjuperson ett svarar på frågan ”Hur upplever du det i ditt arbete som bibliotekarie att Malmö ska ge service åt en mångkulturell befolkning?” enligt följande .

[Det är] en gigantisk utmaning. Det är någonting som har med vår framtida överlevnad som malmöbor att göra. För det är ju en oerhörd hög andel som har invandrabakgrund och är det bara bakgrunden så är det kanske inte så stora problem men där finns ju väldigt många som inte kan

någon svenska alls nästan och som dessutom är lågutbildade[.] Tänker man då att det är dessa som ska ta över inom kort på alla typer av befattningar så svindlar ju tanken lite grann. [...] Vem ska bemanna tjänsterna på Malmö Stadsbibliotek framöver? [...] Hur ska vi få en känsla av delaktighet i det svenska samhället?

Både respondent två och tre talar en del om segregation. Intervjuperson tre menar att det finns ett problem där svenskar och invandrare bor sida vid sida utan att intressera sig för varandra. Respondent två säger att det inte får bli vi och de och exemplifiera geografiskt med, de där ute i Limhamn eller de i Rosengård. Härtill kan knytas det resonemang som senare följer kring biblioteket som mötesplats.

En aspekt som lyfts fram är bibliotekets funktion rörande studier och arbete. Respondent ett talar om invandrare som vill ta sig in på den svenska arbetsmarknaden och att biblioteket då har en roll i att hjälpa till att ge den påfyllnad som behövs. I respondent nummer sex intervju nämner pratar personen ofta om invandrare på biblioteket i form av vuxenstuderande, SFI (svenska för invandrare) elever och egna företagare. Intervjuperson två betonar bibliotekets funktion som samhällets arbetsrum. Inte som tidigare enbart samhällets vardagsrum det vill säga för nöjesläsning utan att biblioteket nu alltmer används för studier och arbete. Samma respondent berättar också om att den hört om personer som genom att de vistats på biblioteket passivt lärt sig svenska. ”Hade jag inte [suttit] på biblioteket och hört de samtal som hela tiden pågår och ibland själv deltagit så hade jag aldrig gått på universitetet som jag gör idag”.

Respondent två tar även upp aspekten runt kännedom i det svenska samhällssystemet. ”Sen har du ju hela humaniora/samhällsavdelningen med allt demokratimaterial. Jag menar kommer du från en diktatur så förstår du inte riktigt det här vad en demokrati är. Att du ska rösta, våra rättigheter, skyldigheter och sånt”.

Samman intervjuperson berättar också att biblioteket de senaste åren gjort en stor och medveten satsning på invandrarlitteratur och menar därefter: ”Sen har ju också integrationsaspekten i det hela, att hur länge ska man då läsa annan litteratur? När ska man slussas över på en lätt, bra spännande svenska?” Att läsa svenska är således att blir integrerad och att läsa sitt modersmål är det inte, om jag tolkar respondent två rätt.

Integration som i mötesplats

Flera respondenter tar upp tankarna om biblioteket som mötesplats i anslutning till frågan om det mångkulturella. Bibliotekschefen säger:

Om du till exempel lyssnar på politiker som är ute och pratar om integration, alla idéer, alla mötesplatser. Så brukar jag säga till dem att har ni aldrig varit på biblioteket för det är precis det ni står och pratar om [...]. Det är det enda öppna, fria ställe vi har idag, där man verkligen kan mötas [...] av alla nationaliteter, rik, fattig, kvinna som man.

Respondent två berättar att invandrar män träffas på biblioteket och umgås istället för att gå på kafé. Respondent nummer fem menar att på biblioteket möts människor av olika nationaliteter och ser att de har något gemensamt i att vara studerande, tycka om musik etcetera.

Könsaspekter

Flera av respondenterna berättar historier om hur ”invandrarmän” inte respekterar kvinnor i professionell ställning. Att det där sker en kulturkrock mellan deras referensramar och det svenska samhället. Respondent nummer fem menar:

Äldre män vill ju gärna hävda sig över en kvinna som står i ett serviceyrke. Att man är en sån som ska springa och ta fram saker och ting. Att man som kvinna kanske inte alltid blir uppskattad för det man kan utan man blir liksom uppfattad som kvinna av vissa män. [Jag frågar om respondenten syftar på män överlag.] Nej, det är äldre män, jag vet inte om man kan säga att de är från Iran eller Irak. Där är det ju så, överhuvudtaget i muslimska länder tror jag att kvinnor i serviceyrke uppfattas på ett annat sätt än i västländerna.

Bibliotekschefen berättar om något hon varit med om: ”Jag har ju mött invandrarmän, som har kommit här och skulle klaga, och när de har träffat mig så har de bett att få tala med chefen. Då säger jag men det är ju jag som är chefen och då blir de liksom helt, en kvinna är inte chef.”

Informant nummer två säger:

Jag menar du kan ha invandrarkillar som är vana vid att behandla sina mammor som skit alltså på ren svenska. Hur nonchalanta, hur krävande som helst och då behandlar man en kvinnlig bibliotekarie eller en kvinnlig lärare på liknade sätt. Jag menar där är ju en kulturskillnad. Att jag menar i vårt samhälle där är kvinnor välutbildade och finns på de här positionerna och då ska de också respekteras. [...] Det var som jag hörde någon sa och det tyckte jag var väldigt klokt att all den kollen man har på sina tjejer, invandrarkvinnor, kunde man ha på sina killar istället, i alla fall hälften. Men att killarna släpps fria och tjejerna hålls alltså stenhårt. Och jag menar då blir det ju en väldig kulturchock där vi ändå har en stor frihet som kvinnor, tjejer i vårt samhälle men däremot försöker vi uppfostra våra killar ganska hårt.

Vad det gäller invandrar kvinnor så berättas både att som respondent nummer två säger att när det kommer grupper från Rosengård så finns det kvinnor som aldrig varit i centrum innan. Respondent nummer tre däremot talar om biblioteket som ibland det enda stället dit invandrarkvinnor får gå ensamma. Informant fyra berättar att när den arbetade som bibliotekarie på ett filialbibliotek i ett invandrare lärde den sig det här med mångkulturell kompetens och exemplifierar med denna historia:

Där jag lärde mig egentligen att arbeta mångkulturellt var ju på [namn borttaget min anm.] bibliotek. [...] Och det var där man fick ju den här lyhördheten, det här att lyssna på någon, hur ska man bete sig när någon, ja. Det här typiska som t ex en kvinna från Iran som vill ha ett lånekort och kommer med sin man dit. Och säger, till, liksom kvinnan tittar aldrig upp i ögonen på dig utan den, hon försöker undvika det va och försöker du titta på henne så blir då mannen förbannad. Det måste man ju lära sig att hantera, den situationen. Det är inte den, som en konflikt kan det vara, med olika kulturkrockar så att säga. Så att man talar till kvinnan så att säga men genom mannen så att säga. Och det är för oss är det kanske inte, det är inte så naturligt.

Kulturmötet

Respondent nummer fem menar att det förväntas av de som invandrar till Sverige att de ska lära sig mycket om det svenska systemet och kulturen men samtidigt kan det tyckas att svenskarna vet lite om andra kulturer. Personen menar att det kan finnas en brist hos

bibliotekarierna i att man inte kan så mycket om andra människors kultur och ger som exempel någon populär iranska författare, bra konstnär från Algeriet eller indisk naturvetare. ”Jag tror nog att det hade hjälpt ganska mycket i det här integrationsarbetet om man hade lärt sig mer om andra kulturer”.

Respondent två och tre intar till stor del det motsatta perspektivet. I beskrivningen av kulturmötet poängteras att det bör finnas en ömsesidighet såtillvida att det inte bara är svenskarna som ska anpassa sig.

Respondent tre uttrycker det som följer att:

Jag tror att både vi och de som inte är svenska vet för lite om varandra. Jag tror att det här med kulturkrockar och förutfattade meningar och det har ju våra invandrare likväl om oss som vi om våra invandrare. Och alltså det får ju inte bara vara så att det är vi svenskar som ska anpassa oss. Jag tror att det är väldigt viktigt att de som ska integreras också måste förstå att vi är lite annorlunda och det ofta blir på liksom bara på ett håll.

Märk att respondenten här talar om *de som ska integreras*, det vill säga att det är ”invandrarnas integration” som avses.

Respondent två säger på tal om kultur att:

Sen har du ju också en kulturell kompetens. Jag menar vi svenskar vi sätter ju igång och så är vi framme på basic direkt. Det är liksom inte några tjugiga ord, vi behöver inte prata som fransmännen om litteratur och sånt. Utan ska du och jag göra en förhandling, då ... liksom pang, pang, pang. Och jag menar där är det också en kunskap från två håll. Från de invandrare som kommer, om hur vi svenskar är men också från oss att man kanske ska ha lite mera runtomkring och inte bara rakt på sak. [...] För integration betyder inte bara att svenskarna ska gå åt sidan utan det är det att vi ska ge och ta åt varandra, ökad förståelse emellan, det är ju jätteviktigt. Så att det inte blir segregation istället för integration.

Resonemanget här, liksom i föregående citat, utgår ifrån integration som en ömsesidig handling och landar i en betoning av att det inte bara är svenskarna som ska stiga åt sidan.

Integrationsgruppen

De flesta respondenter nämner vid något tillfälle bibliotekets integrationsgrupp och deras olika projekt som exempel på det arbete som görs på biblioteket.

Integrationsgruppen verkar vara markören för att biblioteket nu satsar på dessa frågor och inte längre, som en respondent uttrycker det, har en invandrarbibliotekarie som alibi.

Uppsökande verksamhet

Både respondent fyra och sex betonar att det är viktigt att biblioteket når ut till nya grupper och i samhället marginaliserade grupper. Respondent fyra talar om det som att ha ett intresse för sociala frågor och respondent sex som att det ligger i linje med bibliotekets grunduppgift, det vill säga demokrati, lika rättigheter och att alla ska ha lika tillgång till information.

En annan respondent berättar om en händelse med uppsökande arbete på sjukhusets barnavdelning.

Ja, jag tror ju att det gäller att börja tidigt, börja med föräldrarna och nå de riktigt små barnen först. [...] Och jag har ju egen erfarenhet av det där. Hur det kan vara när man kommer in i ett sånt rum och de tittar på en som ett stort frågetecken och säger jag icke-förstå, jag icke förstå. Och jag brukar fråga lite försiktigt om det är arabiska eller turkiska och så sträcker jag fram något som de känner igen och plötsligt ser det ut som om de hamnat i himlen nästan när de upptäcker sitt eget språk, någonting de förstår. Och då förstår man att det kan betyda så oerhört mycket.

Flera av respondenterna tar upp dåliga ekonomiska resurser som en anledning till att riktade projekt eller programverksamhet mot människor med annan etnisk bakgrund inte blir av. På så vis kanske den integrerande synen, på att det mångkulturella ska vara en del av den ”vanliga” verksamheten, också kan ha att göra med brist på resurser till att särskilja den.

Folkbiblioteket en främmande kultur?

Flera av intervjupersonerna menar att det svenska folkbiblioteket är något i sig unikt och på så vis nytt för de invandrare som kommer. Just att det är gratis betonas både av respondent sex och två men medan respondent sex betonar att då måste vi informera om detta så att alla vet att de är välkomna poängterar respondent två att detta innebär även skyldigheter.

Respondent två berättar om det projekt med guider som Malmö stadsbibliotek då var i planeringsstadiet med och säger:

Som använder arbetslösa ungdomar med en språkkunskap genom att låta dem få en mentor och sen kanske slussas in på lärarutbildningen eller bibliotekarieutbildningen eller den typen av arbete som kanske varit helt främmande för deras kultur.

Lite senare säger samma respondent att:

Jag menar om vi får in mer människor här med annan bakgrund så lär vi dem hur bibliotek fungerar och de lär oss varför man reagerar på ett visst sätt. Jag menar vi har ju också det att som vi sa innan att i många kulturer där finns ju inte folkbibliotek.

4.3.4 Språkkunskaper

Mer språkkunskap är något som nästan samtliga respondenter tar upp som något som biblioteket behöver för att arbeta mångkulturellt och som svar på vad mångkulturell bibliotekariekompetens är. Att kunna prata med låntagarna på deras eget språk är något som skulle förbättra servicen ute på golvet och underlätta medieurlval till exempel. Vissa går så långt som att varje personal borde kunna tre eller fyra språk. En informant, som dessutom är språkkunnig och har invandrarbakgrund själv menar att språk inte är viktigt utan det viktiga är att vara lyhörd och kunna uttolka vad människor säger oavsett knagglig svenska.

Arabiska

Arabiska är ett frekvent svar på vad som behövs på biblioteket. Arabisktalande bibliotekarie verkar stå högt på listan. ”[...] vi borde ha bättre bibliotekarier på olika språk, vi borde ha en som kan arabiska. Arabiska, persiska.”, säger respondent fyra. Arabiska används också för att kontrastera eller exemplifiera olika saker. Till exempel

som respondent tre uttrycker det – ”om man är aldrig så svensk eller aldrig så arabisk” eller samma respondent ”också om de som kunde lite udda språk, Irak eller Iran eller arabiska av något slag”.

Om arabiska män som inte representerar kvinnor i serviceyrken pratas det också om under könsaspekter av integration, liksom underordnade persiska kvinnor. Respondent tre pratar om kulturella skillnader vad det gäller beteende på arbetsmarknaden och utskiljer olika härkomst på följande sätt:

Och det är det jag tror alltså att vi vet för lite om varandras kulturer när man kommer på arbetsmarknaden.[...] Och det kan ju vara olika om man kommer från öststatsländer eller om man kommer från England eller om man kommer från Italien eller om man kommer från ett arabland eller var man kommer ifrån.

4.3.5 Litteratur och inköp

Mångfald i litteraturen

Respondent fyra menar att det på biblioteket redan finns mångfald i böckerna. Det vill säga att dessa representerar olika åsikter, tankar, idéer och perspektiv. Då krävs det bara en mångfaldig personal också menar personen, som kan förmedla böckernas innehåll och väcka intressen utifrån sina egna distinta intressen och bakgrund.

Hade du läst den boken så hade du kanske kunnat förmedlat dina åsikter och samtidigt så hade kanske den personen som frågade läst en annan bok och då hade det uppstått en kommunikation där ni hade berikat varandra som personer. Och det är den kontakten vi får genom mångfalden. Om du har en person från Iran där och oj, du är också från Iran, då uppstår ju en kontakt.

Medier och inköp

Respondent nummer fem resonerar runt att mångkulturalitet kan handla om inköspolicy och att om biblioteket mer såg över denna så skulle man kunna framhäva att det också fanns en mångfald av kunder. Till exempel så skulle mer facklitteratur på engelska kunna köpas in eller fler påkostade konstböcker från icke-väsländer. Bibliotekschefen pratar om bibliotekets målsättning där en punkt är att höja malmöbornas kunskapsnivå. Då krävs en medvetenhet runt vilka malmöborna är, vilka deras kunskapsbehov är för att sedan kunna göra adekvata inköp. Respondent fyra, med flera, menar att det skulle behövas referensgrupper för inköp av material på andra språk. Här skulle biblioteket kunna samarbeta med hemspråkslärare, invandrarföreningar etcetera.

5. Tolkning och slutsatser

Syftet med den här uppsatsen är att undersöka hur biblioteken ser på sin roll i ett mångkulturellt samhälle. Vad det innebär att ha ett etniskt mångfaldsperspektiv i bibliotekssammanhang. Frågan belyses genom att studera vad mångkulturell kompetens är. Området är givetvis komplext och som det framgått av både litteraturstudien och resultatredovisningen av intervjuerna från Malmö stadsbibliotek så finns många tänkbara svar. Tid, plats och sammanhang ger olika versioner.

Här kommer jag först att presentera de perspektiv som framkommit i litteraturstudien. Därefter tolkar jag det som framkommit i resultatredovisningen utifrån uppsatsens frågeställningar och den teori som föreligger. Därefter följer en kort sammanfattning av slutsatserna.

5.1 Litteraturstudien

Ett genomgripande drag jag tycker mig ha funnit i den litteratur jag studerat är att majoritetsbefolkningen och minoritetsgrupperna beskrivs som väldigt separerade från varandra. Personalen på biblioteket står för majoritetsbefolkningen medan de etniska minoritetsgrupperna finns bland biblioteksanvändarna. Den mångkulturella verksamheten blir sedan en bro mellan dessa två. Sättet bron byggs på och med vilket syfte varierar. De människor man vill nå fram till representerar mångkulturen/mångfalden och den kunskapen som krävs för att bygga bron representerar den mångkulturella kompetensen.

I biblioteket sett som en *integrationsinstitution*, vilket bland annat Bjerninger & Åkerman (2003) beskriver blir biblioteket bron som leder invandrarna in i den svenska samhällsgemenskapen. Här är det inte integration som en ömsesidig process mellan majoritet och minoritet som avses utan istället enskild individers integration (Poopola, 2002 s. 71). Syftet med biblioteksverksamheten blir, som Skott-Hansen uttrycker det, att vara integrationspolitikens förlängda arm och inte ett utrymme för mångfald och kreativt utbyte. Bibliotekariekompetens skulle ur detta perspektiv vara att få dessa grupper till biblioteket och sedan tillhandahålla material och service som främjar deras delaktighet i det svenska samhället.

I biblioteket sett som *det kulturella vardagsrummet* står mångkulturen för att människor möts som främlingar. Utbytet av seder, traditioner och kulturella yttringar fungerar sedan som bro mellan bibliotekarie och användare. Här är det bibliotekariens kunskap som sagoläsare och kulturell kännare som plockas fram.

Under rubriken *biblioteket och världsfreden* betonas bibliotekets uppgift i att stärka de etniska minoriteternas kunskap i modersmål och hemlandskultur. Som jämbördiga folkgrupper byggs då en bro till fred och förståelse.

I *mångfalden som skapare av mervärde* betonas personalsammansättningen som en väg för att nå minoritetsanvändarna. För att organisationen ska bevara sin legitimitet och för att uppnå en kreativ vinst betonas och uppvärderas människors olikhet. Detta representerar det som Omanovic (2002) benämner som funktionalistisk/normativ mångfald.

5.2 Vad är mångkulturell biblioteksverksamhet?

Mångkulturell biblioteksverksamhet kan givetvis vara många olika saker. På Malmö stadsbibliotek finns projekt som länksamlingen Ordbron för nyanlända svenskar. Där finns guidade visningar för SFI-elever. Det finns ett speciellt arbete riktat till småföretagare och inom detta prioriteras särskilt sådana med annan etnisk bakgrund än svensk. Sammantaget olika tillfälliga eller permanenta insatser som utgör en del verksamheten.

Samtliga respondenter tar vid något tillfälle upp att ha ett ”kunden i centrum” perspektiv som svar på hur det mångkulturella biblioteksarbetet kan yttra sig. Detta uttrycks även i ordalag av att: se till malmöborna, att ha ett brukarperspektiv, besökaren i centrum etc. Fokus i verksamheten ska ligga på varje enskild biblioteksanvändare. Alla som nyttjar biblioteket ska få ett likvärdigt bemötande, oavsett språk, kultur, etnicitet etc. Respondent fem menar att detta kan göras genom att bibliotekspersonalen ifråga helt enkelt bortser från den upplevda olikheten och lägger sina egna förutfattade meningar bakom sig. Respondent sex däremot säger att det är viktigt att personalen reflekterar över sina egna referensramar i mötet med användare. Respondent fem skulle vilja se att det fanns mer utrymme i samband med exempelvis pass i informationsdisk för att få ”prata av sig” med kollegor. Respondent sex förordar någon form av organiserade diskussioner eller utbildning för att reflektera kring bemötande och egna föreställningar. Att behandla alla likvärdigt men utifrån att de är olika kan vara en svår balansgång. Vilken olikhet är det som görs relevant i mötet med en användare för att ge denna bästa möjliga service? När blir etniciteten en för sammanhanget viktig faktor?

”Kunden i centrum” är ett vanligt perspektiv inom bibliotekssfären idag. Jag skulle vilja hävda att det är det mest giltiga och korrekta sättet att se på biblioteksverksamhet, som användarfokuserad och serviceorienterad.

På Malmö stadsbibliotek är min tolkning att det markerar en vilja att integrera den mångkulturella verksamheten som en del av den övriga. Likaså vad det gäller användarna så sägs det att alla utgör en självklar del av Malmös befolkning. En orsak till denna hållning kan vara att särskiljandet utifrån etniska termer uppfattas laddat och problematiskt. Delvis därför återfinns en dubbelhet hos flera respondenter där de å ena sidan vill bortse ifrån etnicitet som faktor och samtidigt å andra sidan delvis tolkar sin omvärld i ordalag av etnicitet.

Således tolkar jag det som att ”kunden i centrum” perspektivet visar på en önskad riktning där den ”mångkulturella befolkningen” ska utgöra ett självklart inslag på

biblioteket. Detta för att biblioteket inte vill utskilja människor utifrån etniska grunder. Dels för att urskiljandet helt enkelt inte upplevs som relevant och dels för att det kan förefalla diskriminerande. Något som kan bli problematiskt om oreflekterade föreställningar om den aktuella användaren påverkar hur denna mottas i serviceögonblicket. Från motsatt håll kan också användarens föreställningar om bibliotekarien påverka situationen. Konstruktionerna utifrån etniska grunder kan således påverka mötet mellan användare och bibliotekarie oavsett om detta medvetet uppmärksammas eller ej.

5.3 Vad är mångkultur/mångfald?

I de frågor jag ställde till respondenterna återkom flera gånger uttrycket ”med hänsyn till Malmös mångkulturella befolkning”. Detta kan delvis ha påverkat dem till att senare koppla termerna mångfald och mångkultur till just bibliotekets användare. Samtidigt får jag utgå ifrån att det är deras egna perspektiv som framkommer.

Begreppen mångfald och mångkultur knyts i stor utsträckning av respondenterna till bibliotekets användare.

Mångfaldsbegreppet används av respondenterna i högre grad som en beskrivning på hur samhället ser ut befolkningsmässigt, det vill säga *deskriptivt* än som en term för något man vill uppnå, *normativt* (Westin, 1999 s. 24). Det kan bero på att termerna mångfald och mångkultur i sig är relativt nya och/eller en brist på diskussion i ämnet.

Förutom bibliotekets användare så pratar också respondent fyra och fem om mångfalden som något som återfinns i bibliotekets medier, exempelvis i böckers innehåll.

Om användarna utgör mångfalden på biblioteket är nästa fråga hur de gör det. I intervjuerna framkommer flera olika perspektiv. Här nedan framgår några. Kategorisering är ett grundläggande moment i skapandet av sociala konstruktioner (Westin, 1999 s. 12) (Burr, 1995). Eriksen menar att etnicitet är en gruppidentitet som skapats i relation och kontrast till andra, icke-medlemmar av gruppen (1993 s. 10). Vad säger då intervjupersonerna på Malmö Stadsbibliotek om social kategorisering gällande etnicitet? Det görs en uppdelning i kategorierna personer med svensk etnisk bakgrund respektive de med annan etnisk bakgrund än svensk. Exempelvis i detta citat från respondent tre, där också grupperna svenskar/invandrare utgör ett tydligt vi och de.

Jag tror att både vi och de som inte är svenska vet för lite om varandra. Jag tror att det här med kulturkrockar och förutfattade meningar och det har ju våra invandrare likväl om oss som vi om våra invandrare.

Om vi arbetar med personer med svensk etnisk bakgrund och de med annan etnisk bakgrund än svensk som ett motsatspar, vilka övriga beskrivningar knyts till dessa för att karaktärisera dem? Ett annat citat från respondent tre följer här: ”Jobba som svensk bibliotekarie och ha de frågorna som alla vi andra tycker är normalt.”. Här sägs uttryckligt att det finns biblioteksfrågor som utgör en norm och som mäts utifrån en tänkt svenskhet.

I ett citat från respondent två benämner personen de andra som de med annan bakgrund:

Jag menar om vi får in mer människor här med annan bakgrund så lär vi dem hur bibliotek fungerar och de lär oss varför man reagerar på ett visst sätt. Jag menar vi har ju också det att som vi sa innan att i många kulturer där finns ju inte folkbibliotek.

De som har annan etnisk bakgrund än svensk motsvarar således ”de andra”.

Intervjuperson två säger också att de i sin annorlunda bakgrund har ett annat reaktionsmönster, en annan kultur som de som svenska bibliotekarier vill lära sig att förstå. Folkbiblioteket blir här också en symbol för något som är främmande för ”deras” kultur. Även i det första citatet här ovan från intervjuperson tre talas om kulturskillnader och förutfattade meningar från båda håll vilket respondenten menar försvårar relationen där emellan. Det verkar finnas ett behov att slänga tillbaka integrationsfrågorna på personerna med annan etnisk bakgrund än svensk.

Vilka människor med annan etnisk bakgrund är det då som det talas om?

Och det är det jag tror alltså att vi vet för lite om varandras kulturer när man kommer på arbetsmarknaden.[...] Och det kan ju vara olika om man kommer från öststatsländer eller om man kommer från England eller om man kommer från Italien eller om man kommer från ett arabland eller var man kommer ifrån.

Respondent tre skiljer alltså ut människor från England, Öststatsländer, Italien och arabiska länder. Om de två förstnämnda sägs inte så mycket explicit. Däremot pratar respondent nummer fem om att: ”[...] spanjorer är eldiga brukar man säga.” och respondent nummer två säger ”Det är liksom inte några tjusiga ord, vi behöver inte prata som fransmännen om litteratur och sånt”. Människor från Sydeuropa urskiljs således här med att de har mer temperament och är lite mer kulturellt förfinade i sitt sätt än svenskar.

Vad det gäller människor från arabisktalande länder nämns dessa vid flertalet tillfällen i intervjumaterialet. Ibland så tydligt som när respondent tre ställer upp dem som ett motsatspar till varandra: ”om man är aldrig så svensk eller aldrig så arabisk”. Ofta talas det om Iran och Irak växelvis som i detta citat av respondent tre ”[O]ckså om de som kunde lite udda språk, Irak eller Iran eller arabiska av något slag”. Respondenten särskiljer inte att man i Iran pratar persiska och drar istället ihop Iran, Irak och arabiska till något gemensamt. Arabiska benämns också som udda. Respondent fem berättar under rubriken könsaspekter om hur hon som kvinnlig bibliotekarie kan känna sig illa bemött av vissa män: ”[D]et är äldre män, jag vet inte om man kan säga att de är från Iran eller Irak. Där är det ju så, överhuvudtaget i muslimska länder tror jag att kvinnor i serviceyrken uppfattas på ett annat sätt än i västländerna.”. Här inträffar samma sak, att Iran och Irak får stå som ett samlat begrepp och denna gång tillsammans med muslimska män.

Det arabiska får stå som symbolisk samlingsterm för det lite udda och problematiska när det gäller mångkultur. Härtill knyts också en religionsaspekt, det islamska, samt en könsaspekt, de muslimska männen. Denna grupp utgör således ett tydligt *de* i konstruerandet av mångkultur.

Användare från mellanöstern, likaså könsaspekter, återkommer ännu en gång när respondent fyra ska illustrera mångkulturell kompetens:

Där jag lärde mig egentligen att arbeta mångkulturellt var ju på [namn borttaget min anm.] bibliotek. Det här typiska som t ex en kvinna från Iran som vill ha ett lånekort och kommer med sin man dit. Och säger, till, liksom kvinnan tittar aldrig upp i ögonen på dig utan den, hon försöker undvika det va och försöker du titta på henne så blir då mannen förbannad.

De kulturella beteendemönster som särskiljer användarna med annan etnisk bakgrund än svensk från bibliotekarierna beskrivs av flera respondenter i termer av kön. Det är män från Iran eller Irak som förväntar sig att kvinnliga bibliotekarier ska passa upp på dem, män som inte kan respektera en kvinna i en högre ställning eller kvinnor som inte vågar titta personalen i ögonen för då blir deras man förbannad. Respondent nummer två ger tydligt uttryck för detta när personen säger:

Jag menar du kan ha invandrarkillar som är vana vid att behandla sina mammor som skit alltså på ren svenska. Hur nonchalanta, hur krävande som helst och då behandlar man en kvinnlig bibliotekarie eller en kvinnlig lärare på liknande sätt. Jag menar där är ju en kulturskillnad. Att jag menar i vårt samhälle där är kvinnor välutbildade och finns på de här positionerna och då ska de också respekteras.

Respondenten fortsätter citatet med att här skulle invandrarna ha något att lära av det svenska sättet där unga kvinnor ges mer frihet medan unga män uppfostras hårdare. Jag förstår det som att bibliotekarierna, som företrädevis är kvinnor, känner sig angripna och ifrågasatta i sin profession av användarna som här är ”invandrarmännen”. Grunden till en sådan konflikt beskrivs i termer av olika kvinnoosyn. I detta fallet en svensk eller möjligen västerländsk sådan å den ena sidan och en från Mellanöstern å den andra.

Respondent två och tre pratar vid ett flertal tillfällen om att integration är ett givande och tagande och att ”de” ska lära av oss likaväl som ”vi” av dem. Min tolkning är att detta kan vara ett sådant område där dessa respondenter vill ”försvara” det ”svenska” sättet. Där ”problemet” kan åtgärdas genom att ”invandrarna” anpassar sig till det ”svenska”.

Kvinnor med annan etnisk bakgrund än svensk nämns inte lika ofta i intervjuerna men ändå vid ett antal tillfällen. Exempelvis i citatet ovan med kvinnan som skulle skaffa lånekort där hon beskrivs som undergiven sin man och utan möjlighet att agera offentligt på egen hand. Respondent två berättar om kvinnor från den invandratäta förorten Rosengård som aldrig varit i centrum tidigare när de kommer till stadsbiblioteket. Respondent tre säger att: ”Och det är ju många kanske kvinnor som inte får gå hit själva men det är många som just biblioteket, dit får man gå men kanske ingen annanstans.” På biblioteket har personalen haft speciella visningar för grupper av invandrarkvinnor och de har även startat ett mamma-barn projekt där de tagit kontakt med mammor och barn på en förskola i ett invandratätt område.

Om vissa ”invandrarmän” således upplevs som problematiska är reaktionen att hålla dem kort, och att de behöver ändra sitt beteende, medan det gentemot kvinnorna istället handlar om att välkomna och ägna särskild uppmärksamhet. Vad det gäller ungdomar har biblioteket ett projekt som heter ”flerspråkiga ungdomsguider”. Förutom att vara guider är även tanken att ungdomarna ska kunna fungera som en länk mellan olika etniska grupper. Ett annat syfte är att möjligen få dem intresserade av bibliotekarieyrket.

Respondent ett menar att samhället står inför en gigantisk utmaning i att många människor med invandrarbakgrund, som respondenten säger, är lågutbildade och kan dålig svenska. Respondenten undrar ” Vem ska bemanna tjänsterna på Malmö Stadsbibliotek framöver? [...] Hur ska vi få en känsla av delaktighet i det svenska samhället?” Vad det gäller ungdomarna finns alltså här ett fokus på att få de intresserade av bibliotekets verksamhet och för att eventuellt kunna jobba där i framtiden.

Utifrån ovanstående beskrivna etniska kategoriseringar tolkar jag det som att det finns åtminstone tre angivna tankefigurer. Det första motsvarar beskrivningen av de sydeuropeiska användarna där den kulturella olikheten framförallt kläds i termer av ett annorlunda temperament eller förhållande till litteratur och där olikheten kan tolkas som något berikande. Det andra förhållningssättet gäller ”invandrarmännen” där olikheten upplevs som något hotande och problematiskt. Det tredje förhållningssättet beskrivs här igenom ”invandrarkvinnorna” och ungdomarna där olikheten finns i form av ett utanförskap och där deras delaktighet i samhället behöver främjas. Etniciteten konstrueras således som något berikande annorlunda, som något hotande annorlunda eller som något annorlunda som behöver tas hand om och inkluderas i gemenskapen.

5.3.1 Mångfaldsdiskussion

Ordet mångfald har kommit att betyda en mängd av olikhet (Westin, 2001 s. 12). Mångkulturalism och mångfald står för föreställningen att olika kulturella föreställnings- och referenssystem i dagens samhälle i allt högre grad möts (Westin, 1999 s. 24).

I intervjuerna talas om biblioteket som en mötesplats. Till biblioteket kommer många olika kategorier av människor, säger exempelvis bibliotekschefen. Att många olika slags människor vistas på biblioteket behöver dock inte vara detsamma som att dessa utbyter olika kulturella referenser och föreställningar med varandra. Tanken om biblioteket som en mötesplats skulle dock kunna vara ett uttryck för det Westin definierar som mångfald.

Mångfald och integration har i det politiska talet ersatt invandringspolitik (Poopola, 2002 s. 31). Poopola lyfter fram två perspektiv på integration, dels som något som berör hela samhället i en ömsesidig process och dels integration som i enskilda individers eller grupper integration i majoritetssamhället (Ibid. s 71).

I intervjuerna talas det en hel del om integration. En av respondenterna uttrycker till och med att: ”Det här med integration som politikerna pratar jättemycket om det är ju biblioteket”. Respondent ett, två och sex talar om den roll som biblioteket kan ha för invandrare ifråga om studier och arbete. Resonemanget rör i första hand integration som något som berör enskilda och grupper, inte integration som i en ömsesidig process. Fokus ligger på minoritetsgruppers möjlighet att inlemmas i majoritetssamhällets ekonomiska och politiska system. Däremot fokuserar inte respondenterna på samma sätt på dessa grupper möjlighet att bevara sin kulturella särprägel (Westin, 1999 s. 55). Berger menar att det i dansk bibliotekskontext funnits två centrala perspektiv som präglat biblioteksarbetet de senaste 30 åren. Det första handlar om att stödja de etniska minoriteterna i att bevara sin egen kulturella och språkliga identitet genom att tillhandahålla material på deras modersmål. Det andra är att biblioteket ska bistå med

material som kan främja dessa gruppers delaktighet i det nya hemlandet (Berger 2001 s. 97-98). I intervjuerna från Malmö stadsbibliotek är det andra perspektivet mer framträdande. Jag tolkar också Berger som att det i en dansk kontext har skett en förskjutning till att betona medverkan i majoritetssamhället i högre grad och tillgodogörande av hemspråk och kultur i en lägre grad.

Respondent två uttrycker sig som följer: ”Sen har du ju också integrationsaspekten i det hela, att hur länge ska man då läsa annan litteratur? När ska man slussas över på en lätt, bra och spännande svenska?”. Integration är således, enligt intervjupersonen, att lära sig svenska, att läsa på sitt modersmål kan till och med stå i direkt motsättning i en integrationsprocess. Detta uttalande närmar sig snarare definitionen för assimilation eftersom minoritetsgrupper ska inlemmas i det svenska samhället men utan att samtidigt ha möjligheten att hävda det egna ursprunget (Westin, 1999 s. 48).

I den danska debatten under 1990-talet fokuserades det på invandrarnas problem att tillgodogöra sig det danska språket. Samtidigt med detta genomfördes en förstärkt integrationsinsats inom stat och kommun som också avspeglade sig i många bibliotekspolitiska initiativ (Ibid.). Berger undrar dock vilken integrationsuppfattning som låg bakom satsningarna. Om det var integration i assimilatörisk bemärkelse eller integration i en pluralistisk betydelse (Berger 2001 s. 97-98 och s. 51).

I en svensk kontext finns det på ett övergripande politiskt plan en intention att gå från invandrapolitik till integrationspolitik, som något som berör samtliga medborgare (Regeringens proposition 1997/98:16). Trots detta riktas en stor del av de integrationspolitiska satsningarna mot enskilda individer och grupper av invandrare i syfte att öka deras kunskaper i svenska språket och deltagande i det svenska samhället (Poopola, 2002 s. 71). Berger menar att biblioteksbetjäning av etniska minoriteter inte kan betraktas som ett isolerat fenomen utan måste ses mot bakgrund av den nationella invandrapolitiken och de globala förutsättningarna för migration (Berger, 2001 s.9). Jag skulle vilja hävda att den integrationsuppfattning som intervjupersonerna på Malmö stadsbibliotek ger uttryck för liknar den ovanstående beskrivna svenska kontexten. På ett plan talas det om att ha ett ömsesidigt utbyte och lära av varandra. På ett annat plan ligger fokus på att det är ”de” som ska integreras och att biblioteket kan bistå i den processen.

5.4 Mångkulturell/ mångfaldskompetens

Det som återkommande efterfrågas bland respondenterna på Malmö stadsbibliotek är dels personal med annan etnisk bakgrund än svensk och dels språkkunskaper.

Sett utifrån kompetens, vad är det som personal med annan etnisk bakgrund än svensk förväntas tillföra förutom den vanliga bibliotekariekompetensen? Jag skulle kunna tänka mig ett flertal saker som exempelvis:

- 1) språkkunskaper
- 2) kännedom om annan litteratur
- 3) kunskap om bibliotekssystem i andra länder
- 4) omvärldskunskap

Samtliga dessa erfarenheter är dock, specificerade som här ovan, möjliga att uppnå för vilken arbetssökande som helst. Likaså det som respondent tre efterfrågar som IMER-utbildningar. Respondent fyra menar att mångkulturell kompetens är sådant personalen får genom att arbeta i mångkulturella områden, också det möjligt för alla att förvärva. Respondent tre säger att: "Det är sin egen kompetens jag tycker man ska få visa, inte att man kommer från ett visst land". Personal med annan etnisk bakgrund än svensk förväntas således inte ha några särskilda kunskaper enbart utifrån att de har en annan etnisk bakgrund än svensk.

Respondent ett anför ett annat skäl:

Jag: Hur skulle du beskriva den kompetens som krävs för att ge service åt en mångkulturell befolkning?

Resp. 1: Då behövs ju också en mångkulturell personal. Det gör det. För den fulla förståelsen och för möjlighet till identifikation. Och det är ju ett himla dilemma med det här med å ena sidan yrkeskompetensen och å andra sidan vikten av den etniska bakgrunden.

Lite senare under intervjun säger också respondent ett att: "Det såklart att man hade varit mer kompetent om man hade en erfarenhet som mer sved i skinnet så att säga." Möjlighet till identifikation med någon som rent utseendemässigt liknar en själv är således en anledning till att anställa personal med annan etnisk bakgrund än svensk. En av bibliotekarierna med utländsk bakgrund berättar att användare som har en utländsk bakgrund söker upp just denna person på biblioteket. Här har biblioteket ett dilemma att lösa, hur användarna ska kunna känna sig lika trygga, oavsett vilken personal som ger dem service. Frågan är dock om det serviceproblemet avhjälpas genom att anställa personal som bättre representerar befolkningen?

Förutom tillförandet av ytterligare kompetens kan bättre representativitet givetvis också vara en rättvisefråga, ett sätt att angripa en felfördelning i samhället i stort.

En annan personalsammansättning som ett sätt att uppnå mångfald är det som Omanovic (2002) benämner som funktionalistisk/normativ mångfald. Det vill säga att utgå ifrån fasta kategorier och räkna antalet individer med olika tillhörighet. En mer representativ personalsammansättning blir på så vis ett svar på en samhällslig diskriminering. Inte för att mångfald står för ett värde i sig. Som i Cox & Beales definition där mångfald är en lärande och medvetandehöjande process inom en grupp (Cox & Beale, 1997 s. 3-6).

Syftet med att förändra personalens etniska sammansättning framstår för mig som något oklart. Bättre kontakt med vissa användargrupper är ett skäl som framkommit, ett annat som togs upp i resultatredovisningen är att personalgruppen av de själva upplevs som homogent sammansatt. Ett tredje skulle kunna vara det som Ellström (1992 s. 108-109) beskriver som i ett institutionellt perspektiv på organisationer. Det vill säga att bibliotekets satsningar på mångfald görs i syftet att utåt, mot uppdragsgivare, signalera vissa värderingar för att uppnå en slags legitimitet.

Större språkkunskaper är ett sätt att uppnå mångkulturell kompetens enligt samtliga respondenter. Detta utgör vad Mlekov & Widell (2003 s. 152-153) kallar pluskompetens. Särskilt efterfrågas personal som har kunskaper i arabiska. I

diskussionen om användare nämns den arabisktalande gruppen frekvent. Dels som något problematiskt som i männen från mellanöstern och dels som en grupp som biblioteket vill få bättre kontakt med generellt. Här kan språket förutom rent kommunikativt även ha en funktion av ett interkulturellt verktyg. Det får en symbolisk funktion, den arabisktalande gruppen är främmande, deras kulturella uttryck och så även deras språk. Språket blir också ett medel för att nå andra syften, som i det uppsökande arbetet. Detta resonemang bekräftas även av bibliotekets eget projekt med flerspråkiga ungdomsguider på bland annat persiska och arabiska där målet är att knyta kontakt med denna användargrupp.

5.5 Slutsatser

Det är svårt att sammanfatta sextio sidors uppsats i ett stycke så därför hänvisar jag den intresserade till att läsa hela kapitel fem för att få en bra uppfattning om slutsatser. Här följer dock en översiktlig sammanfattning.

I den mångfaldsuppfattning som respondenterna på Malmö stadsbibliotek ger uttryck för representerar befolkningen och bibliotekets användare det mångkulturella. Mångfalden är i första hand en beskrivning av omvärlden och inte ett uttryck för den egna verksamheten eller organisationen. Användarna som representanter för det mångkulturella kategoriseras i olika grupper gentemot vilka biblioteket har olika förhållningssätt. Etniciteten kan stå för något berikande annorlunda, något hotande annorlunda eller något annorlunda som behöver tas hand om och inkluderas i gemenskapen. Biblioteket å sin sida representerar det svenska. Påfallande är att användare med arabisk bakgrund särskilt lyfts fram och får stå som ställföreträdare för det främmande. Människor med arabiskt ursprung representerar i hög grad såväl det problematiska som det som bör inkluderas i samhällsgemenskapen. Den integrationsuppfattning som respondenterna ger uttryck för lägger tyngdvikten vid etniska minoritetsgruppers möjligheter att socialt och ekonomiskt inlemmas i majoritetssamhället. Denna uppfattning följer den politiska integrationspolitik, som enligt vissa forskare, i praktiken råder i Sverige. Människor med annan etnisk bakgrund än svensk är bara en självklar del av helheten menar många av respondenterna på Malmö stadsbibliotek. Samtidigt betonas inte majoritetssamhällets anpassning till de etniska minoritetsgrupperna och på så vis finns en risk för att en god intention att inte särskilja och därmed inte diskriminera tippas över och blir oreflekterad assimilation.

Större språkkunskaper och flera anställda med olika etnisk bakgrund skulle utgöra den mångkulturella kompetensen enligt respondenterna på Malmö stadsbibliotek. En bättre etnisk representativitet i personalstyrkan jämfört med samhället i sin helhet skulle för biblioteket korrespondera med de krav man uppfattar att uppdragsgivaren har. En annan vinst kan enligt respondenterna vara att användarna på så sätt lättare identifierar sig med personalen. Ett tredje skäl är att den etniska homogeniteten i personalgruppen på så vis utmanas. Språkkunskaper och flera anställda med annan etnisk bakgrund än svensk kan givetvis sammanfalla men gör inte det självklart av de intervjuade. Större språkkunskaper syftar till att få en bättre kontakt med användarna och fungerar förutom som ett kommunikationsmedel även som ett interkulturellt verktyg. Om användarna således står för mångfalden kan biblioteken erövra denna genom att förbättra sin kommunikation med dessa och på så vis uppnås mångfald även på biblioteket.

5.6 Avslutande diskussion

Mångfaldsfrågorna är relativt nya inom bibliotekssfären även om biblioteken varit en föregångare under längre tid i arbetet gentemot ”nya svenskar”. Just därför är det relevant för biblioteken att tänka igenom sin inställning. Biblioteken är betydelsefulla institutioner och har en viktig funktion för många människor. Under senare år har den svenska nationella politiken rörande invandring betonat ekonomisk och politisk integration i majoritetssamhället. Biblioteken verkar ha följt i deras spår och fört en nyttobetonad linje i mångfaldsfrågor. Istället skulle biblioteken kunna stå upp för en egen uppfattning och till exempel betona biblioteket som ett fritt utrymme för kreativa utbyten mellan människor där kultur kan mötas och helt nya uttryck uppstå. Här handlar det alltså om att vara nyskapande istället för att bara följa strömmen.

Också vad det gäller den egna organisationen skulle biblioteket kunna utvidga frågan om mångfald till att även inbegripa ett större utbyte av och reflektion kring referensramar och erfarenheter inom den egna personalgruppen.

6. Litteraturförteckning

Skriftliga källor:

Alvesson, M. & Sköldberg, K. (1994). *Tolkning och reflektion : vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur

Alvesson, M. (1989). *Ledning av kunskapsföretag: exemplet Enator*. Stockholm: Norstedt

Aronsson, B. & Eliasson, M. (1997). *Det mångkulturella biblioteket : en studie av invandrades biblioteksvanor vid Biskopsgårdens skolbibliotek i Göteborg*. Borås: Högskolan i Borås, Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap 1997:10

Berger, Å. (2001). *Mångfaldighedens biblioteker : flersproglig biblioteksbetjening i Danmark*. Köbenhavn: Bibliotekarforbundet.

Bergström, G. (Malmö stad). (2004, 19, mars). Arbete och integration. Lokaliserat den 1 augusti 2004 på World Wide Web: www.malmo.se

Biblioteket mitt i världen : flerspråkig biblioteksverksamhet (1998). Lund: Bibliotekstjänst i samarbete med SAB:s kommitté. för mångkulturell biblioteksverksamhet

Bjerninger, M. & Åkerman, L. (2003). *Är biblioteket en väg till integration? – Några invandrade kvinnors syn på folkbiblioteket*. Borås: Högskolan i Borås, Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap 2003:96

Broomé, P. & Ohlsson, R. & Carlson, B. (2001). *Bäddat för Mångfald*. Stockholm: SNS

Bruzelius, L. & Skärvad, P-H. (2000). *Integrerad organisationslära*. Lund : Studentlitteratur

Burr, V. (1995). *An introduction to social construction*. London: Routledge.

Christensen, B. (2001). De usynlige integratorer, *BiblioteksskoleNYT*, 2001(2). Lokaliserat den 1 augusti 2004 på World Wide Web: <http://www.db.dk/Nyt/Bibnyt/2001nr2/integratorer.htm>

Cox, T. (1993). *Cultural diversity in organizations: theory, research and practice*. San Fransisco: Berrett-Koehler

- Cox, T. & Beale, R. (1997). *Developing Competency to Manage Diversity : readings, cases and activities*. San Fransisco: Berrett-Koehler
- Cox, T. (2001). *Creating the multicultural organization : a strategy for capturing the power of diversity*. San Francisco ; [England] : Jossey-Bass
- Dalin, Å. (1997). *Den lärande organisationen : kompetensutveckling i arbetsliv*. Lund: Studentlitteratur
- DuMont, R. & Buttlar, L. & Caynon, W. (1994). *Multiculturalism in libraries*. Westport, Conn. : Greenwood Press
- Ehnmark, A. & Värmås A-B. (1998). Tensta – rum för kunskap I: Bibliotekstjänst i samarbete med SAB:s kommitteé för mångkulturell biblioteksverksamhet, *Biblioteket mitt i världen : flerspråkig biblioteksverksamhet* (s.102-114). Lund: BTJ
- Ekbo, C. (2003). *Var femte låntagare : medieförsörjning på andra språk än svenska i Östergötlands och Jönköpings län*. Linköping : Länsbibliotek Östergötland
- Eriksen, T. (1993). *Ethnicity and nationalism : anthropological perspectives*. London : Pluto Press
- Eriksen, T. (1998). Det krympande jordklotet I: Bibliotekstjänst i samarbete med SAB:s kommitteé för mångkulturell biblioteksverksamhet, *Biblioteket mitt i världen : flerspråkig biblioteksverksamhet* (s.169-177). Lund: BTJ
- Ellström, P-E. (1992). *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet: problem, begrepp och teoretiska perspektiv*. Stockholm: Publica
- En gång invandrare, alltid invandrare? : medieförsörjning till personer med utländsk bakgrund* (1990). Lund : Dialogos
- Frirum til integration : en undersøgelse af de etniske minoriteters brug af biblioteker sammenfatning og anbefalinger* (2001). Århus : Århus Kommunes Biblioteker
- Hamarashid, H. (2003). *Folkbiblioteket – en väg till integration*. Borås: Högskolan i Borås, Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap 2003:122
- Hoover H. (edt.) (1994). *Diversity and Multiculturalism in libraries*. Greenwich, CT : JAI Press
- Holme, I. & Solvang, B. (1997). *Forskningsmetodik : om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur
- International Federation of Library Associations and institutions (edt.). (2004, 31. augusti). Multicultural Communities Guidelines for Library Services. Lokaliserat den 1 augusti 2004 på World Wide Web: <http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-e.htm>
- Jervrud, P. (1998). *Invandrare och deras informationsbehov på Malmö stadsbiblioteks tidningsavdelning : representanter från fyra språkgrupper*. Borås : Högskolan i Borås, Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap 1998:21

- Jungnell mfl. (1998). Rinkeby - verksamhet efter behov I: Bibliotekstjänst i samarbete med SAB:s kommitté för mångkulturell biblioteksverksamhet, *Biblioteket mitt i världen : flerspråkig biblioteksverksamhet* (s.42-58). Lund: BTJ
- Keen, K. (1988) *Vad är kompetens* Malmö : Mitt förlag
- Konsulenter for biblioteksbetjening af etniske minoriteter (red.). (2004, 12. juli). Handleplaner. Lokaliserat den 1 augusti 2004 på World Wide Web: <http://www.indvandrerbiblioteket.dk/konsulenter/dokumenter/handleplaner/flleshandleplan.doc>
- Kulturell mångfald : vägledning vid rekrytering* (2001). Malmö : Malmö stad
- Lagen mot etnisk diskriminering 1999:130*
- Larsen, G. (2002). Kompetenceudvikling i praksis, *Ikoner*, 2002(3), s. 5-9. Lokaliserat den 1 augusti 2004 på World Wide Web: http://www.btj.se/ikoner/arkiv/2002/pdf/02_3.pdf
- Leijon, S. & Lillhannus R. & Widell, G. (2002). *Reflecting Diversity*. Göteborg : BAS
- Lundh, C. & Ohlsson R. (1994). *Från arbetskraftsimport till flyktinginvandring*. Stockholm : SNS
- Malmö Stadsbibliotek (red.). (2004, 30, juli). Stadsbibliotekets avdelningar, Fakta om stadsbiblioteket, Verksamhetsberättelse 2003, Leva i Malmö, Ny i Sverige, Projektet Ordbron. Lokaliserat den 1 augusti 2004 på World Wide Web: <http://www2.malmo.stadsbibliotek.org>
- Meddelande i Samordningsfrågor, Personer med utländsk bakgrund, riktlinjer för redovisning i statistiken* (2002). Örebro : SCB
- Miegel, F. & Schoug, F. (red.) (1998). *Diktomier : vetenskapsteoretiska reflektioner*. Lund : Studentlitteratur
- Mlekov K. & Widell, G. (2003). *Hur möter vi mångfalden på arbetsplatsen?* Lund : Studentlitteratur
- Molina, I. (1997). *Stadens rasifiering: Etnisk boendesegregering i folkhemmet*. Uppsala : Univ. : Kulturgeografiska institutionen
- New methods and new media in library services to multicultural populations : the proceedings of the seminar*, (1991). Eskilstuna, Sweden, August 15-17, Eskilstuna : Eskilstuna stads- och länsbibliotek
- Norén, C. (Malmö Stadsbibliotek). (2004, 25, juni) Flerspråkiga ungdomsguider ur Nyhetsbladet nr 25, april 2004. Lokaliserat den 27 juni 2004 på World Wide Web: World Wide Web: <http://www2.malmo.stadsbibliotek.org>
- Omanovic, F. (2002). *Perspectives on diversity research I*: Leijon, S. & Lillhannus R. & Widell, G., *Reflecting Diversity* (s. 34-37). Göteborg : BAS

Pettersson, J. (2003). *Flerspråkiga tesaurer : att uttrycka ett och samma begrepp utifrån skilda kulturer och olika språk*. Borås : Högskolan i Borås, Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap 2003: 48

Popoola, M. (2002). *Integration en samtidsspegel: en översikt*. Stockholm : Svenska kommunförbundet

Risberg, E. (2003). *Originalskrift i flerspråkiga bibliotekskataloger*. Borås : Högskolan i Borås, Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap 2003:24

Regeringens proposition 1997/98:16, (1997). *Sverige, framtiden och mångfalden: från invandrarpolitik till integrationspolitik*, Stockholm

Regeringskansliet (red). (2004, 7. feb.). *Regeringens proposition 1997/98:16 Sverige, framtiden och mångfalden – från invandrarpolitik till integrationspolitik*. Lokaliserat den 1 augusti 2004 på World Wide Web: <http://www.regeringen.se/content/1/c4/22/71/bbd15e5a.pdf>

Roth, H. (1996). *Mångfaldens gränser*. Stockholm : Arena

SCB – siffror från SCB bearbetade av Malmö Stadskontor för strategisk utveckling

SCB – Yrkesregistret – yrke efter födelseland

Skot-Hansen, D. (2001). The public library between integration and cultural diversity, *Scandinavian Public Library Quarterly*, 2002(1). Lokaliserat den 1 augusti på World Wide Web: http://www.splq.info/issues/vol35_1/06.htm

Starrin, B & Svensson, P-G (red.). (1994). *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund : Studentlitteratur

Stockholms Stadsbibliotek (red.). (inget angivet datum för senaste uppdatering). Välkommen till internationella biblioteket. Lokaliserat den 1 augusti 2004 på World Wide Web: <http://www.ssb.stockholm.se/ib>

Sveriges officiella statistik: befolkningstatistik del 3, (2002). Örebro : SCB

Svensk biblioteksforening (red.). (inget angivet datum för senaste uppdatering). Svensk biblioteksforenings specialgrupp för mångkulturell biblioteksverksamhet. Lokaliserat den 1 augusti 2004 på World Wide Web: <http://www.biblioteksforeningen.org/>

Svensk författningssamling 1996:1596

Söderström, M. (1990). *Det svårfångade kompetensbegreppet*. Uppsala : Univ. : Pedagogiska institutionen

Thomas, R. (1991). *Beyond Race and Gender : unleashing the power of your total work force by managing diversity* (1. uppl.). New York : AMACOM

Westin, C. (2001). *Mångfald som vision och praktik*. Norrköping : Integrationsverket

Westin, C. Mfl. (1999). *Mångfald, integration, rasism och andra ord: Ett lexikon över begrepp inom IMER - Internationell Migration och Etniska Relationer*. Stockholm : Socialstyrelsen SOS-RAPPORT 1999:6

Widerberg, K. (2002). *Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund : Studentlitteratur

Zielinska, M. (edt.) with Kirkwood F. (1992). *Multicultural Librarianship: an International Handbook/ Edited for the International Federation of Library Associations and Institutions, Section on Library Services to Multicultural Population*. München : Saur

Åberg, A. (2001). *Klassifikationssystem i mångkulturella samhällen..* Borås : Högskolan i Borås, Magisteruppsats i biblioteks- och informationsvetenskap 2001:91

Åtgärdsplan för att främja integration i Malmö Stad (1999). Malmö : Malmö Stad

Skriftliga opublicerade källor:

Broomé, P. (2003). *Mångfald- retorik och organisationslogik i Malmö kommun*. Malmö Högskola - opublicerat arbete

Malmö Stadsbibliotek *Övergripande mål / Fokusera och prioritera under 2002 och 2003*

Malmö Stadsbibliotek, personalavdelningen, *Kompetensprofiler*

Norén, C. *Protokoll angående integrationsgruppens verksamhet från 2002-09-18*

Bilaga: Intervjufrågor

Intervjufrågor:

Hur påverkar det dig i ditt arbete som bibliotekarie/chef att Malmö Stadsbibliotek ger service åt en mångkulturell befolkning?

Hur tror du det avspeglar sig i bibliotekets arbete som helhet?

Upplever du att det finns en diskussion runt sådana här frågor på biblioteket? Vad sägs?

Hur skulle du vilja beskriva den kompetens som krävs för att ge service åt en mångkulturell befolkning?

Hur skulle du beskriva din egen kompetens, i ditt arbete som bibliotekarie, att bemöta människor med olika etnisk bakgrund?

Hur skulle du beskriva bibliotekariekompetens i allmänhet?

Hur skulle du beskriva mångkulturell bibliotekariekompetens?

Arbetar biblioteket runt frågor som rör mångkultur/etnisk mångfald? Hur?

Hur tycker du att biblioteket ska arbeta runt frågor om etnisk mångfald?