

ETT FOLKBIBLIOTEK FÖR ALLA, ELLER?

**En diskursanalytisk studie om tre skånska
folkbiblioteks arbete mot nyanlända 2015**

Lina Andréasson & Katrin Liselotte Ferstl

Examensarbete (30 högskolepoäng) i biblioteks- och informationsvetenskap för
masterexamen inom ABM-masterprogrammet vid Lunds universitet.

Handledare: Karolina Lindh

År: 2016

© Lina Andréasson & Katrin Liselotte Ferstl

Title

A public library for everyone, or is it? - A discourse analysis of how three public libraries in Scania approach refugees in 2015.

Abstract

This master thesis is a study of how three public libraries in Scania approach refugees in 2015: Helsingborg, Lund and Malmö's public library. The Swedish Library Act states that public libraries should be available to and usable by all people. The purpose of this research is to find out to which degree public libraries have the possibilities to fulfill this Act, in terms of their organizational structures and resources. The method for this study was critical discourse analysis, which was performed on different sources of interest. We have examined manifests that are considered guiding documents worldwide and local development plans for the individual libraries that included general development strategies, but also gave an overview on which user groups the individual library focuses on and the future challenges that the library has identified. In addition we have performed semi-structured interviews with library employees. We have used neo-institutional theory to investigate which powers are affecting the public library as an organization. We discuss how the Swedish library act applies in 2015, as the rate of people immigrating to Sweden has increased remarkably, and how the Library Act applies in relation to this change. In conclusion of our research we have seen that communal politics and library managements encourage libraries to approach refugees, however initiatives are up to the individual employee. There is both a lack of resources, as well as the cultural and linguistic competences needed to approach refugees. The public library's role in approaching refugees is defined by learning, democracy, and being a gateway into society. One of the libraries' most important functions is therefore that of being a free and open meeting place. By including a hegemonic perspective in our analysis we investigated if the organizations were willing to change or if norms and practices prevented changes. According to our informants the Library Act cannot be fulfilled the way it is phrased and thus public libraries cannot be equally usable by all people in the current state.

Master's thesis

Keywords

Library and information studies, public libraries, library act, critical discourse analysis, neo-institutionalism, immigration, democracy, refugees.

Biblioteks- och informationsvetenskap, folkbibliotek, bibliotekslag, kritisk diskursanalys, nyinstitutionell teori, migration, demokrati, nyanlända.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Inledning	5
1.1. Syfte och frågeställning	8
1.2. Begreppsdefinitioner	8
1.3. Avgränsningar	9
1.4. Disposition.....	9
2. Tidigare forskning	11
2.1. Det mångkulturella biblioteket	11
2.1.1. Mötesplats	12
2.1.2. Kompetenser.....	13
2.2. Folkbibliotek och förändring	15
2.2.1. Förändringsprocesser.....	16
2.2.2. Förändringsprocesser utifrån en nyinstitutionell teori.....	18
3. Teori	21
3.1. Kritisk teori.....	21
3.2. Nyinstitutionell teori.....	23
3.2.1. Institution.....	23
3.2.2. Legitimitet	24
3.2.3. Isomorfism.....	24
3.3. Teoritillämpning	26
4. Metodologi	27
4.1. Metod & Material	29
4.1.1. Dokument	29
4.1.2. Intervju	30
4.2. Kritisk diskursanalys	32
4.2.1. Tredimensionell diskursmodell	32
4.3. Genomförande	34
4.4. Etik och reflektion	34
5. Analysnivå 1: Textanalys och diskursiv praktik.....	36
5.1. Demokrati	36
5.1.1. Uppdrag och roller.....	36
5.1.2. Mötesplats	41
5.2. Kompetens	44
5.2.1. Bemötande.....	45
5.2.2. Homogen bibliotekspersonal	48
5.2.3. Kompetensutveckling.....	49
5.3. Verksamhet.....	50
5.3.1. Styrning	50
5.3.2. Resurser.....	53
5.3.3. Samverkan	55
5.4. Sammanfattning.....	57
6. Analysnivå 2: Social praktik.....	59
6.1. Isomorfism och Legitimitet	59
6.2. Politiska och Ideologiska effekter	61
7. Slutdiskussion.....	64
7.1. Avslutning	67
8. Litteraturförteckning	69
Bilagor.....	74

Bilaga 1: Intervjuer och dokument	74
Intervjuer.....	74
Dokument.....	74
Bilaga 2: Kontakt för intervju	75
Mejl till bibliotekschefer.....	75
Mejl till biblioteksanställda.....	75
Bilaga 3: Intervjuguide	76
Intervjuguide	76
Bilaga 4: Arbetsfördelning.....	77

1. Inledning

Under vårt sista år på ABM-masterprogrammet på Lunds universitet har många människor flytt till Europa och Sverige för att söka skydd och trygghet. Den flyktingvåg som sker just nu är den största sedan andra världskriget. Enligt migrationsverkets statistik har 162 877 människor sökt asyl i Sverige under 2015, det är en drastisk ökning från 2013 då Sverige tog emot 54259 asylsökande. Människor som har flytt till Sverige under 2015 kommer främst från Syrien, Irak och Afghanistan. (Migrationsverket 2016a) Detta har haft inverkan på den svenska politiken och det politiska klimatet i Sverige, men också myndigheter och institutioner i det svenska samhället som nu måste anpassa sig efter den förändring som sker för att kunna möta nyanlända och deras behov. För detta krävs det resurser, kompetenser och möjligheter till förändring inom respektive institution, samt riktlinjer och styrdokument som underlättar arbetet för en sådan omställning. Detta gäller inte minst möjligheten för Sveriges folkbibliotek att fortsätta kunna följa sitt demokratiska uppdrag, som syftar till att folkbibliotek ska möta alla användares behov, genom att kunna möta nyanlända och det förändrade behovet i samhället.

Vi blev tidigt nyfikna på hur biblioteksanställda ser på möjligheten till utveckling inom organisationen när en snabb samhällsförändring som denna sker samt hur de ser på möjligheten att möta nyanlända. Vi ville ta reda på hur det demokratiska uppdraget, som syftar till att folkbibliotek ska se till alla användares behov, realiseras under en sådan förändring. Vi var även intresserade av att undersöka ifall de anställda upplever att organisationen, samt deras egen yrkesroll, har förändrats på något sätt. Samtidigt blev vi intresserade av i vilken grad biblioteksplaner är till hjälp när det kommer till att möta snabba förändringar och om det uttryckligen står något i planerna som kan översättas till arbetet mot nyanlända. Detta ville vi undersöka genom intervjuer med representanter från tre skånska folkbibliotek samt en analys av deras biblioteksplaner och internationella biblioteksmanifest. Vi valde att undersöka Helsingborgs, Lunds och Malmös stadsbibliotek då många människor anländer till dessa skånska städer på grund av närheten till Danmark och Tyskland. Under 2015 har Skåne totalt tagit emot 6154 asylsökande varav Malmö har tagit emot 1619, Helsingborg 765 och Lund 165 (Migrationsverket 2016b). Skåne är en av de regioner i Sverige som har tagit emot flest nyanlända under 2015.

Den sjunde december 2015 deltog vi i ett seminarium om människor på flykt som anordnades av Kultur Skåne¹. På detta seminarium deltog aktörer från bibliotek och andra kulturinstitutioner och föreningar i hela Skåne, som redogjorde för vad som

¹Kultur Skåne: Bibliotek och människor på flykt:
<http://bibliotekbildningochmedia.blogspot.se/2015/12/bibliotek-och-manniskor-pa-flykt.html>

görs för nyanlända i nuläget², samt diskuterade institutionernas utvecklingsmöjligheter. Deltagandet på seminariet fungerade som en slags omvärldsanalys för oss, och hjälpte oss i att konkretisera vårt forskningssyfte. Efter diskussionerna på seminariet förstod vi att samverkan, kompetenser och resurser var stora teman i arbetet mot nyanlända. Birgitta Angel och Anders Hjern menar att vi i Sverige är ovana vid katastrofer. Det var längesen landet drabbades av krig, och det är inte vanligt med naturkatastrofer på våra geografiska latituder. Det saknas en viss bemötandekompetens, eftersom "vi är inte vana att möta drabbade människor ansikte mot ansikte, har inte vardagskunskapen om hur drabbade människor beter sig och behöver bli bemötta" (Angel & Hjern 2004, s. 132), men "hur flyktingar har det bestäms i hög grad av det samhälle de kommer till och hur människor i det samhället bemöter dem" (Angel & Hjern 2004, s. 127). Denna problematik är också relevant för folkbibliotek då inspirations- och styrdokument betonar institutionens samhällsansvar. Att kunna bemöta nyanlända innebär en omfattande och fortlöpande utveckling av organisationen. Katarina Mlekov och Gill Widell ser på mångfald som en verksamhetsstrategi för organisationsutveckling och menar att:

En organisation blir inte multikulturell för att man har rekryterat två personer med en annan etisk bakgrund [...] än majoriteten om man förväntar sig att dessa skall assimileras till de befintliga normerna och bli som majoriteten, uppträda som majoriteten och "tänka som alla andra". Multikulturalism i organisationerna handlar om ömsesidig utveckling.

Mlekov & Widell 2003, s. 14

Den fjärde maj organiserades ett uppföljningsmöte på Kultur Skånes seminarium från december, som vi också medverkade på. För att få en ännu bredare bild om hur folkbibliotek i nuläget arbetar mot nyanlända har vi även varit med på en del aktiviteter. Vi har bland annat deltagit på språkcaféer på de tre stadsbiblioteken och på biblioteksbussen som kör till flyktingboenden. Vårt deltagande på dessa aktiviteter fungerade som en fördjupning av vår förståelse för vad som görs för nyanlända i nuläget.

Folkbiblioteken är en institution som vilar under kommunen. De är statligt finansierade och ska därför enligt lagen verka för det demokratiska samhällets utveckling, vara tillgängliga för alla och se till alla användares behov (SFS 2013:801). Förutom i bibliotekslagen formuleras folkbibliotekens uppdrag i olika manifest. I *Mångkulturella Biblioteksmanifest* av International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) och The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Unesco), betonar man vikten av det mångkulturella biblioteket som "nyckeln till ett kulturellt mångfaldssamhälle i dialog" (IFLA & Unesco 2014b, s. 25). Niclas Lindberg, generalsekreterare för Svensk biblioteks förening, konstaterar i inledningen till föreningens utgåva av manifestsamlingen *Bibliotekens internationella manifest* att:

²Kultur Skåne: Vad görs idag inom biblioteks- och kulturarvsområdet? En sammanställning från kulturarvsmötet i november 2015, som även delades ut på Kultur Skånes seminarium: http://www.skane.se/Public/Protokoll/Kulturnämnden/2015-12-14/Kultur%20som%20stöd%20för%20barn%20på%20flykt/Sammanställning%20kulturarv%20och%20bibliotek_CL.pdf

Bibliotek är en resurs som ger alla fri tillgång till information, kunskap och kultur och som inspirerar till att ta del av det. Därmed ges möjlighet att använda sin demokratiska rättighet att utvecklas, tänka, tala och skriva fritt. Svensk biblioteksforening vill se en värld där alla människor har tillgång till bibliotek *i livets olika skeenden* [vår kursiv].

Lindberg 2014, s. 3

Folkbiblioteken står i dag inför utmaningen att realisera mångkulturalism och integrera icke-västerländska invandrare in i samhället (Audunson, Essmat & Aabø 2011, s. 220). Flera forskare pekar på globaliseringen, framväxandet av det mångkulturella samhället och den turbulenta tid vi lever i, som stora utmaningar för folkbiblioteken (Evjen & Audunson 2009, s. 162; Michnik 2014, s. 426; Kann-Christensen & Pors 2004, s. 330). Folkbiblioteket är en institution med en lång historia (Evjen & Audunson 2009, s. 164) som påverkas av de förändringar som sker i samhället och drivs av idén att på något sätt vara till nytta för samtidens samhälle (Hansson 2006, s. 551). Folkbiblioteken måste kunna möta förändringar och anpassa sig efter samhällets behov, för att fortsätta vara relevanta för användarna (Michnik 2014; Evjen & Audunson 2009; Kann-Christensen & Pors, 2004). Dessa förändringar får dock inte utmana folkbibliotekets kärnvärden, då finns det en risk att institutionen förlorar sin legitimitet (Evjen & Audunson 2009, s. 172). När folkbiblioteken ställs inför en situation där nya användare kommer till biblioteken med bakgrunder och erfarenheter som skiljer sig från den svenska majoritetsanvändaren, är det viktigt att biblioteken och personalen har de resurser och kompetenser som krävs för att kunna möta dessa användare (Overall 2009; Wagenius 2004; Birdi, Wilson & Mansoor 2012). Det är även viktigt att ledningen på folkbiblioteken och personalen har tydliga riktlinjer och vet vad som ska göras för att möta nya behov, annars finns det en risk att en användargrupp hamnar utanför och att det demokratiska uppdraget inte uppfylls. Denna risk är då särskilt hög när det gäller nyanlända, som ofta marginaliseras på grund av kulturella särdrag, socioekonomiska faktorer och diskriminering (Darvishpour & Westin 2015, s. 29).

Vi har sett att det finns en hel del forskning om folkbiblioteket som mötesplats och dess roll i ett mångkulturellt samhälle (Audunson 2005; Aabø, Audunson & Vårheim 2010; Audunson, Essmat & Aabø 2011). Det har även forskats en del om vikten av breddade bibliotekariekompetenser, som till exempel kulturell kompetens och språkkompetenser, i mötet med användaren (Overall 2009; Wagenius 2004). Det finns också forskning om folkbibliotekets förändringsprocesser, hur folkbiblioteket har förändrats över tid (Hedemark 2009) och hur folkbiblioteket kan anamma samhällsförändringar samt hur samhällsförändringar påverkar folkbiblioteket (Carlsson 2013; Evjen & Audunson 2009; Kann-Christensen & Pors 2004; Michnik 2014; Scott 2011). Vi kommer att göra en mer omfattande genomgång av dessa texter i avsnittet om *Tidigare forskning*. Med denna forskning som bakgrund ser vi en relevans för vår egen studie.

Vi har undersökt folkbibliotekets möjligheter att arbeta mot nyanlända i Skåne under 2015. Vårt arbete ämnar fördjupa förståelsen för hur folkbiblioteket och samhället samverkar med varandra. Uppsatsen kan bli en språngbräda för vidare forskning inom ämnet, samt bidra till folkbibliotekens verksamhetsutveckling när det gäller organisationens arbete mot underprivilegierade grupper som till exempel nyanlända.

1.1. Syfte och frågeställning

I denna uppsats ska vi utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv undersöka tre skånska folkbiblioteks möjligheter att arbeta mot nyanlända under 2015 då många människor har kommit till Sverige under en kort tidsperiod. Med detta vill vi utforska relationen mellan en samhällsförändring, under en specifik tid och plats, och folkbibliotekets demokratiska uppdrag. Syftet med uppsatsen är att skapa kunskap om relationen mellan folkbiblioteket och det omgivande samhället och därmed placera folkbiblioteket i en samtida samhällskontext. Vi har brutit ner syftet i tre frågeställningar:

1. Hur diskuteras folkbibliotekets demokratiska uppdrag i relation till arbetet mot nyanlända, av biblioteksanställda och i inspirations- och styrdokument?
2. Hur ser anställda på tre skånska folkbibliotek, på bibliotekens möjlighet att möta nyanlända och deras behov?
3. Vilka krafter är det som påverkar organisationen? På vilket sätt påverkar dessa krafter arbetet som riktar sig mot nyanlända?

1.2. Begreppsdefinitioner

Vi kommer här att förklara begrepp som vi använder oss av i vår studie för att ge läsaren bättre förståelse och insikt i forskningsproblemet (Backman 2016, s. 31).

Demokratiskt uppdrag:

I paragraf 2 i den svenska bibliotekslagen står det att alla bibliotek i det allmänna biblioteksväsendet ska verka för det demokratiska samhällets utveckling (SFS 2013:801). Folkbiblioteken ska enligt paragraf 6 “vara tillgängliga för alla och anpassade till användarnas behov” (SFS 2013:801). När vi i vår uppsats hänvisar till folkbibliotekens demokratiska uppdrag så syftar vi till formuleringen i paragraf 6.

Kulturell Kompetens:

Begreppet kulturell kompetens används på olika sätt i den forskning vi använder oss av. Patricia Montiel Overall menar att kulturell kompetens är yrkesverksammas förmåga att förstå behoven hos olika populationer. Kulturell kompetens innebär en utvecklad förmåga att förstå och respektera kulturella skillnader och kunna ta itu med frågor som berör skillnader mellan olika populationer. (Overall 2009, s. 176) Åse Hedemark använder begreppet på ett annat sätt. Med kulturell kompetens syftar hon till “kunskaper om skönlitteratur och folkbildning” (Hedemark 2009, s. 62). När vi pratar om kulturell kompetens i vår uppsats utgår vi från Overalls definition av begreppet.

Nyanländ:

Migrationsverket definierar en nyanländ person som “någon som är mottagen i en kommun och har beviljats uppehållstillstånd för bosättning på grund av flyktingskäl eller andra skyddsskäl” (Migrationsverket 2014). I uppsatsen använder vi oss av begreppet “nyanländ” istället för “flykting” för att markera att det rör sig om människor som har anlänt till Sverige och inte längre är på flykt.

Organisation:

Vi skiljer på begreppen organisation och institution. När vi talar om folkbiblioteket i allmänhet så använder vi begreppet institution. När vi diskuterar våra enskilda undersökta bibliotek och deras verksamhet använder vi oss av begreppet organisation.

1.3. Avgränsningar

Vår uppsats berör inte hur folkbibliotek i allmänhet arbetar mot nyanlända, vår uppsats har sin utgångspunkt i tre skånska folkbiblioteks arbete mot nyanlända i Skåne 2015. Vi har valt att fokusera på bibliotekens förmåga till förändring, våra forskningsfrågor berör därmed organisationen, dess uppdrag, struktur och anställda. Vi utgår således inte utifrån ett användarperspektiv i vår uppsats och kan därför inte dra några slutsatser om hur användarna upplever bibliotekens arbete.

Vårt temaområde är brett och skulle därför tillåta olika metoder beroende på vilken aspekt inom forskningsområdet vi vill belysa. Vi funderade på att använda oss av kvantitativa enkäter för att få en bredare bild av bibliotekspersonalens upplevelse gällande arbetet med nyanlända. Det potentiella djupet som intervjuer medför passar dock bättre för att undersöka anställdas personliga upplevelser. I intervjuer finns det ett större utrymme för fördjupning genom möjligheten till diskussion och uppföljningsfrågor. Vi ansåg att intervjuer var rätt verktyg för att kunna identifiera olika diskurser och idémässiga utsagor och föreställningar. Att belysa bibliotekspersonalens föreställningar och utsagor om arbetet mot nyanlända genom samtal, var i vår studie mer givande än att få ihop frekvensuppgifter ur en enkät. Däremot kunde en analys av biblioteksplaner och inspirationsdokument ge oss en bättre förståelse för vilka riktlinjer och mål som styr biblioteken.

De teman som vi arbetar med i vår studie behandlas i olika forskningsområden. Vi sätter dock vår studie främst i relation till tidigare biblioteks- och informationsvetenskaplig forskning om folkbibliotekets förändringsprocesser och folkbiblioteket i ett mångkulturellt samhälle, samt delvis till angränsande, relevanta forskningsfält. Ett forskningsfält som vi anser nära relaterad och som vi har tagit inspiration ifrån är samhällsvetenskapen, som också har en tradition av att använda såväl nyinstitutionell teori som diskursanalys. Detta är dock uttryckligen en uppsats inom biblioteks- och informationsvetenskap och kan därför inte täcka all relaterad forskning ur andra forskningsfält.

Vi vill betona att det inte är studiens syfte att värdera de undersökta biblioteken och deras anställda. Det är inte vårt syfte att betygsätta de undersökta folkbiblioteken i hur de möter nyanlända.

1.4. Disposition

I vårt första avsnitt, *Inledning*, har vi redogjort för vårt forskningsproblem och placerat vårt ämne i en samtida samhälls- och forskningskontext. Vi har även presenterat vårt syfte, våra frågeställningar och avgränsningar. I avsnitt 2, *Tidigare forskning*, gör vi en genomgång av litteratur som är relevant för vår uppsats. Där presenterar vi forskning som vi har valt att dela in i två rubriker: *Det mångkulturella biblioteket* och *Folkbibliotek och förändring*. I avsnitt 3, *Teori*, redogör vi för vårt

teoretiska ramverk som består av en kombination av *kritisk teori* och *nyinstitutionell teori*. Efter detta följer avsnitt 4, *Metodologi*, som förklarar valet av *kritisk diskursanalys* och hur vi har använt oss av vår metod. I detta avsnitt redogör vi dessutom för insamlingen av vårt material, intervjuer och dokumentanalys, samt tankar kring etiska frågor. I avsnitt 5, *Analysnivå 1*, gör vi vår första analys i vilken vi presenterar vårt empiriska material utifrån ett antal teman vi har identifierat. I avsnitt 6, *Analysnivå 2*, gör vi en fördjupad analys av resultatet från vår första analysnivå genom att analysera den sociala praktiken med hjälp av vårt teoretiska ramverk. I avsnitt 7, *Slutdiskussion*, för vi en diskussion kring analysen och presenterar våra slutsatser genom att svara på våra frågeställningar, samt avslutar med förslag på vidare forskning.

2. Tidigare forskning

I detta avsnitt presenterar vi tidigare forskning som är relevant för vårt forskningsområde. Vi har strukturerat avsnittet efter två övergripande temaområden som vi har identifierat i forskningen: *Det mångkulturella biblioteket* och *Folkbibliotek och förändring*. Dessa temaområden tar upp forskning om folkbiblioteket som mötesplats, kompetenser och folkbibliotekets olika förändringsprocesser som vi också belyser ur ett nyinstitutionellt perspektiv. Forskningen befinner sig inom det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet och är såväl svensk som internationell.

2.1. Det mångkulturella biblioteket

Inom det temaområde som vi har valt att benämna det mångkulturella biblioteket, är det flera forskare som har undersökt folkbiblioteket som mötesplats och dess betydelse för ett mångkulturellt samhälle. Ragnar Audunson (2005) skriver i sin artikel *The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context: The necessity of low-intensive meeting-places*, om folkbibliotekets roll som mötesplats i ett mångkulturellt samhälle. Han identifierar två typer av mötesplatser: högintensiva och lågintensiva, som han definierar på följande sätt:

High-intensive meeting-places are those arenas where people invest their primary engagement, whereas low-intensive meeting-places are arenas where one is exposed to the values and interests of others.

Audunson 2005, s. 429

Audunson belyser i sin artikel båda typer av mötesplatser, men betonar vikten av att folkbiblioteket bör vara en lågintensiv mötesplats. Svanhild Aabø, Ragnar Audunson och Andreas Vårheim (2010) har skrivit om funktionen av folkbiblioteket som mötesplats i sin artikel *How do public libraries function as meeting places?* och Ragnar Audunson, Sophie Essmat och Svanhild Aabø (2011) undersöker i sin artikel *Public libraries: A meeting place for immigrant women?* vilken betydelse folkbiblioteket har som mötesplats för invandrarkvinnor.

Audunson menar att det växande mångkulturella samhället har en avgörande effekt på folkbiblioteket och att vi därför måste omdefiniera den traditionella rollen av folkbiblioteket som mötesplats. (Audunson 2005, ss. 429-430) Aabø, Audunson och Vårheim (2010, s. 6) hävdar att samhället blir mer komplext och splittrat på grund av mångkulturalism och digitalisering, och att det därför finns ett större behov av mötesplatser som kan främja social integration och skapa en grad av gemensamhet i värderingar och normer. Audunson, Essmat och Aabø (2011, s. 220) menar att några

av de viktigaste utmaningarna som de västerländska samhällena står inför idag består i hur man kan integrera icke västerländska invandrare och realisera mångkulturalism.

Patricia Montiel Overall (2009) diskuterar kulturell kompetens i sin artikel *A Conceptual Framework for Library and Information Science Professionals*. Hon lyfter fram vikten av kulturell kompetens hos bibliotekarier, för att de ska kunna möta alla användare i ett mångkulturellt samhälle. Lika så Linda Wagenius (2004) där hon i sin magisteruppsats *Mångkulturell bibliotekariekompetens - En litteraturstudie och intervjuer med bibliotekarier och chefer vid Malmö Stadsbibliotek*, skriver om vikten av mångkulturell bibliotekariekompetens för att bibliotekarier ska kunna möta alla typer av användare. Hon lyfter främst fram språkkompetenser som viktiga i mötet med användaren. Briony Birdi, Kerry Wilson och Sami Mansoor (2012) undersöker i sin artikel *What we should strive for is Britishness?: An attitudinal investigation of ethnic diversity and the public library*, om bibliotekarier i Storbritannien har kapacitet att erbjuda kulturellt inkluderade tjänster till sina användare i såväl det mångkulturella samhället som det mångkulturella biblioteket.

2.1.1. Mötesplats

Folkbiblioteket är en institution som används av en stor del invandrare och av personer som tillhör majoriteten i det samhälle som folkbiblioteket verkar inom, det är en institution som ger tillgång till litteratur och kulturella uttryck från både minoritets- och majoritetskulturer (Audunson, Essmat & Aabø 2011, s. 220). Folkbiblioteket erbjuder också information som kan vara till hjälp för nyanlända som försöker orientera sig i sitt nya hemland, det kan röra sig om information för att anpassa sig till de nya förhållandena eller ge nyanlända möjlighet till att hålla kontakten med sin kultur (ibid.). Folkbiblioteket fungerar även som en mötesplats för minoritetskulturer och majoritetskulturer (ibid.). Det är en offentlig sfär, en plats för gemensamma-, metamöten och virtuella möten (Aabø, Audunson & Vårheim 2010, s. 25). På folkbiblioteket kan människor lära sig om mångkulturalism, genom att möta människor från olika kulturer (ibid.). Folkbiblioteket är en komplex mötesplats med många egenskaper, det är en offentlig plats, en plats för hem- och familjeaktiviteter och en plats för arbetsrelaterade aktiviteter. Det är också en plats där människor stöter på bekanta, där man hamnar i samtal med främlingar och exponeras för människor som har en annan bakgrund än en själv. På så vis menar Aabø, Audunson och Vårheim att biblioteket är en arena som används för både lågintensiva och högintensiva möten. (Aabø, Audunson & Vårheim 2010, s. 25; Audunson, Essmat & Aabø 2011, s. 222)

Högintensiva mötesplatser beskriver Audunson (2005, s. 436) som arenor där vi kan leva ut våra intressen och engagemang tillsammans med människor som delar dessa, medan lågintensiva mötesplatser är arenor där vi möter människor som har andra intressen och värderingar än oss själva. Audunson menar att vi i vårt vardagliga liv ständigt söker oss till och befinner oss inom högintensiva arenor. Dessa är viktiga för oss som individer, det kan röra sig om en arbetsplats, subkultur, religion, familj eller ett politiskt parti, och för vissa kan det röra sig om ett folkbibliotek. (ibid.) Högintensiva arenor ger oss en mening och ett sammanhang och spelar en stor roll för ett demokratiskt samhälle, men människor som inte befinner sig inom sådana arenor löper högre risk att bli isolerade och marginaliserade:

You do not meet very many Muslims in your local church, financial brokers in Attack, old-aged people or lovers of classical music in a rock'n roll club. We might become invisible to one another.

Audunson 2005, s. 436

Därför krävs det även lågintensiva mötesplatser utan sociala, politiska eller kulturella gränser, där fyller folkbiblioteket en viktig funktion (ibid. s. 437). Via folkbiblioteket kan nyanlända och exkluderade komma i kontakt med och få en introduktion till det lokala samhället (ibid. s. 432). Audunson menar att det är svårt att hitta någon annan institution som är bättre lämpad för ett sådant syfte än folkbiblioteket. Det är därför viktigt att omdefiniera och relativisera folkbibliotekets roll som mötesplats. (ibid.) En demokrati förutsätter att det finns offentliga platser där människor kan mötas och byta erfarenheter och kunskaper med varandra: “[i]t presupposes what one could term a critical mass of common identity between people belonging to different cultural groups” (Audunson 2005, s. 434).

Det offentliga rummet är oberoende från både staten och marknaden och består av allmänhetens kommunikativa handlande vilket är en förutsättning för demokratin och det demokratiska samtalet (ibid.). Ett livskraftigt samhälle behöver, menar Audunson, mötesplatser där människor kan träffas, kommunicera och vara aktiva tillsammans över generationer och sociala som etniska tillhörigheter, samt arenor som uppmuntrar till debatt och diskussion om sociala och politiska frågor (ibid. ss. 435-436).

Biblioteket tycks spela en viktig roll i integrationsprocessen, fram för allt när det gäller att lära sig språket och vilka rättigheter och skyldigheter man har i det nya landet (Audunson, Essmat & Aabø 2011, s. 226). Biblioteket fungerar som en bro till den nyanländes land och kultur genom att erbjuda tjänster på användarens egna språk (ibid.). Biblioteket erbjuder en arena där den nyanlände såväl kan observera kulturen i det nya landet som aktivt delta, en arena för tröst i en svår livssituation, liksom en arena för aktivitet och deltagande för till exempel utbildning och sysselsättning (ibid. s. 227).

2.1.2. Kompetenser

Det är viktigt att personalen har den kulturella kompetens som krävs för att kunna möta alla typer av biblioteksanvändare. Overall (2009, s. 192) menar att för att vi överhuvudtaget ska kunna utveckla en kulturell kompetens måste vi ha en kulturell självmedvetenhet där vi har kunskap om såväl vår egen kultur som andras och världen runt omkring oss. På så vis kan vi omedvetet börja analysera kulturella värden, normer och idéer (ibid.). För att bibliotekarier ska kunna möta användare med olika kulturella bakgrunder är det viktigt att bygga kunskap om olika kulturer genom att dela med sig av sin kunskap och sina erfarenheter. Det krävs att man har insikter i de kulturella skillnader som kan finnas mellan samhällsmedlemmar och bibliotekarier. (ibid. s. 193) Att ha kulturell förståelse för minoriteter och icke-prioriterade grupper ger större möjligheter för dem att höras och erkännas (ibid. s. 194). Förståelse för kulturella skillnader kan därmed underlätta mottagligheten av olika kulturella bakgrunder (ibid. s. 195).

Overall lyfter fram den växande populationen av minoritetsgrupper med olika kulturella bakgrunder som 2000-talets stora utmaning för yrkesverksamma inom biblioteks- och informationsvetenskapen (ibid. s. 175). Målet med att skapa en ram

för kulturell kompetens för yrkesverksamma inom biblioteks- och informationsvetenskap är att förbättra servicen till och öka biblioteksanvändningen bland olika grupper (ibid. s. 190). Hennes ståndpunkt är att yrkesverksamma inom biblioteks- och informationsvetenskap måste förstå hur kulturella frågor påverkar minoriteter och icke-prioriterade grupper i samhället samt hur kulturella frågor påverkar uppfattningar om biblioteket (ibid. s. 176). Wagenius vill med sin uppsats ta reda på hur bibliotekarier ser på sin roll i ett mångkulturellt samhälle och vad mångfaldsperspektivet har för betydelse för biblioteksverksamheten (Wagenius 2004, s. 8). Wagenius ser mångkulturell kompetens som ett bättre sätt att kommunicera med användaren. Bibliotekarier måste ha större språkkunskaper och en större mångfald av kulturell bakgrund hos personalen för att få bättre kontakt med användaren. (ibid. s. 56)

Birdi, Wilson och Mansoor vill med sin artikel belysa att biblioteken har en roll där de kan förbättra relationer mellan olika samhällen och sociala grupper. De undersöker ifall den nuvarande servicen som riktar sig mot etiska minoriteter når rätt människor och hur vida bibliotekarierna på folkbiblioteken har de rätta kunskaperna för att kunna ge denna service (Birdi, Wilson & Mansoor 2012, s. 119). I artikeln hävdar de att det har varit en brist på kulturell mångfald bland biblioteksanställda under en längre tid (ibid. s. 121). De pekar också på hur folkbiblioteken påverkas av det politiska klimatet och den kommunala kulturpolitiken och menar att detta har en stor inverkan på folkbibliotekens möjlighet att erbjuda socialt inkluderande tjänster (ibid.).

För att bibliotekarier ska kunna ge likvärdig service till samtliga användare är det viktigt att bibliotekarier faktiskt bryr sig. Att bryr sig menar Overall (2009, s. 195) är en central del när det kommer till att skapa relationer, detta uttrycks främst genom att lyssna på användaren. För att kunna skapa ett bibliotek som är jämlikt och likvärdig för alla är det också viktigt att bibliotekarier är medvetna om vad miljön och biblioteksrummet har för inverkan på minoritetsgrupper. Bibliotekarier måste bli kulturellt kompetenta för att kunna förstå hur miljömässiga problem påverkar livet och aktiviteter för minoriteter och icke-prioriterade grupper, för att bibliotekarierna sedan ska kunna minska miljömässiga barriärer på biblioteket. (ibid. s. 197)

Avslutningsvis menar Overall att kulturell kompetens börjar med en förståelse om att den kultur som många bibliotek representerar tillhör majoriteten i samhället, även om dessa bibliotek befinner sig i områden där de flesta invånarna har en annan kultur (ibid. s. 199). Birdi, Wilson och Mansoor (2012, s. 125) kommer i sin artikel fram till att utbildningen i kulturell medvetenhet för personalen är otillräcklig och att man istället bör fokusera mer på den komplexa natur som består i att leverera kulturellt anpassad service åt ett mångkulturellt samhälle. De fastställer också att fokus inte bara borde ligga på gruppen nyanlända invandrare utan också på de skiftande behoven hos mer etablerade grupper (ibid.).

Vi sätter vår studie i relation till forskningen om det mångkulturella biblioteket och ser vår uppsats som ett bidrag till den samtida forskningen om vilken roll biblioteket spelar i ett mångkulturellt samhälle. Specifikt för vår studie, i jämförelse med de som nämns ovan, är dess fokus på tre svenska folkbiblioteks möjlighet att möta nyanlända idag. Med vår studie avser vi att bidra till forskning om det mångkulturella biblioteket genom att undersöka hur biblioteksanställda formulerar mötesplatsfunktionen och

kulturell kompetens i relation till deras arbete mot nyanlända idag. Den forskning vi har presenterat ger oss även en bättre förståelse och en grund att stå på när vi ska undersöka tre skånska folkbiblioteks möjlighet att möta nyanlända och vad som krävs för att de ska kunna utföra detta arbete.

2.2. Folkbibliotek och förändring

Folkbiblioteket är en institution som befinner sig mitt i samhället och när samhället förändras och ställs inför nya utmaningar påverkar det även folkbiblioteket på olika sätt. Nya krav ställs på folkbiblioteket och bibliotekarier som tvingas agera och möta dessa förändringar. Rachel Scott (2011) har i sin artikel *The Role of Public Libraries in Community Building* undersökt hur King County i Washington State och Seattle Public Library har lyckats bygga upp ett bibliotek som fungerar som samhällsbyggare. Med det vill hon argumentera för folkbibliotekets viktiga uppgift att stärka samhällen de verkar inom och den funktion folkbiblioteken har för samhällsmedborgarna. Hanna Carlsson (2013) har i sin avhandling *Den nya stadens bibliotek: Om teknik, förnuft och känsla i gestaltningen av kunskaps- och upplevelsestadens folkbibliotek*, undersökt hur föreställningarna om folkbibliotekets kris och förändringsbehov uttrycks på Malmös stadsbibliotek och hur detta kommer i uttryck i en specifik verksamhet vid en särskild tidpunkt. Hur folkbiblioteket har förändrats under tid och vilka föreställningar som har rått har Åse Hedemark (2009) forskat om i sin avhandling *Det föreställda biblioteket - En diskursanalytisk studie av biblioteksdebatter i svenska medier 1970–2006*. I avhandlingen undersöker hon vilka föreställningar av folkbiblioteket som har varit rådande mellan 1970-2006 genom att bland annat identifiera tre diskurser: den bokliga diskursen, den informationsförmedlande diskursen och allaktivitetsdiskursen.

När samhället går igenom förändringar kan det även komma att påverka folkbibliotekets legitimitet. Folkbibliotekets existens utmanas och biblioteken tvingas tänka om och tänka nytt. Det finns flera forskare som har använt sig av nyinstitutionell teori i sin forskning om folkbibliotekets förändringsprocesser. Katarina Michnik (2014) lyfter i sin artikel, *What threatens public libraries? The viewpoints of library directors in Sweden*, fram tre stora utmaningar som folkbiblioteket står inför: den snabba utvecklingen av informations- och kommunikationsteknologi, politiska och ekonomiska förändringar samt globaliseringsprocesser. Sunniva Evjen och Ragnar Audunson (2009) undersöker i artikeln *Do the public's attitudes represent a barrier to institutional change in public libraries?* hur vida människors bilder av folkbiblioteket hindrar förändringar inom institutionen. Nanna Kann-Christensen och Niels Ole Pors (2004) har i sin artikel *The legitimacy of public libraries: cross-pressures and change processes*, undersökt hur New Public Management i Danmark kommit att spegla av sig på folkbiblioteken, och hur legitimiteten skiljer sig mellan politiker och användare.

Då vi undersöker hur tre skånska folkbibliotek möter en snabb samhällsförändring för att kunna uppfylla sitt demokratiska uppdrag, är det viktigt att vi skapar oss en kunskap om folkbibliotekets förändringsprocesser. Denna forskning ger oss en fördjupad förståelse för hur folkbiblioteket och samhället samverkar med varandra. Den ger också en historisk överblick över vilka förändringar folkbiblioteket har gått igenom och hur de har anammat dessa förändringar.

2.2.1. Förändringsprocesser

Trots den ekonomiska instabilitet som folkbiblioteken brottas med i USA omfattar de lokala folkbiblioteken förändring och rustar upp för att möta de skiftande behoven i samhället (Scott 2011, s. 223). Scott lyfter fram några viktiga faktorer för att folkbibliotek ska kunna verka som samhällsbyggare: utbildning, tillgång, jämlikhet, delaktighet och engagemang (ibid.). Genom folkbibliotekens existens stärker det samhällena som folkbiblioteken befinner sig i (ibid.). Scott poängterar också att om folkbiblioteken ska kunna fortsätta med att stärka de samhällen som de verkar inom, måste biblioteken anpassa sig för att möta både nuvarande och framtida utmaningar (ibid. s. 124). Hon menar att den absolut viktigaste uppgiften som biblioteksanställda har är att lyssna på användarna och icke-användarna för att folkbiblioteken ska fortsätta kunna vara relevanta i framtiden (ibid.).

Scott (2011, s. 192) menar att det är biblioteksanställdas ansvar att hjälpa allmänheten att förstå att folkbiblioteket är till för dem. Därför krävs det att anställda lyssnar på och frågar allmänheten vad de vill ha från biblioteket och vad de vill använda biblioteket till, för att sedan kunna anpassa verksamheten och servicen efter de behov som uttrycks (ibid.). Scott har identifierat fem områden som folkbiblioteken i USA bidrar till för att bygga starka samhällen: bibliotek som kanal för tillgång till information och kunskap, bibliotek som verkar för social integration och rättvisa, bibliotek som främjar medborgerligt engagemang, bibliotek som skapar en bro till resurser och samhällsengagemang samt bibliotek som främjar ekonomiskt vitalitet i samhället (ibid. s. 197). Med social integration menar Scott att det är viktigt att det finns platser utanför hemmet och arbetet där människor kan mötas och skapa gemenskaper och nya relationer (ibid. s. 206). Denna beskrivning av mötesplatsens funktion liknas vid det Audunson (2009) kallar för lågintensiva mötesplatser.

Carlsson (2013, s. 13) skriver i sin avhandling att folkbibliotekets föreställda utmaningar består av dess kulturförmedlande roll och folkbibliotekets del av det kulturpolitiska sammanhanget. Hon menar att folkbiblioteken idag måste bevisa att de är en nytta för samhället på grund av det ekonomiska läget som råder för offentlig sektor. I så kallade krissituationer fungerar dessa krav som ett slags ifrågasättande av själva verksamheten. (ibid.) Därför har man på senare år i kommuner och städer börjat använda kulturevenemang och kulturinstitutioners utbud för att marknadsföra och visa att folkbiblioteket är relevant för det omgivande samhället. På så vis lockar biblioteket till sig turister och nya invånare (ibid. s. 14). Genom att framställa folkbiblioteket som en plats där alla människor är välkomna oavsett bakgrund eller erfarenheter, samt att barriärerna är låga när det gäller tillgänglighet till biblioteket, visar man att institutionen kan hjälpa till med att lösa de problem som samhället står inför och blir därmed en aktiv aktör i det demokratiska samhället (ibid. s. 51).

Carlsson har i sin avhandling kommit fram till att Malmö stadsbibliotek vill bryta mot traditionella bilder om vad ett folkbibliotek bör vara (Carlsson 2013, s. 167). Här rymms bilden av folkbiblioteket som ett bokhus med fokus på bokförmedling och folkbildning, vilket man inte längre anser är tillräckligt relevant för att fånga användarnas intresse (ibid. s. 168). Carlsson skriver att:

[D]e utmaningar som ”paradigmskiftet” ska möta identifieras således som bristande samhällsrelevans hos verksamheten och den föreställda krisen framträder som en kris i Stadsbibliotekets relation till det omgivande samhället.

Carlsson belyser även vikten av legitimitet och menar att folkbiblioteket som institution skapades för att verka för samhällets utveckling och för att främja upplysning och bildning. Även om Malmö stadsbibliotek nu vill bryta mot de invanda föreställningar om vad ett folkbibliotek bör vara vill stadsbiblioteket fortfarande ha en verksamhet som verkar för samhällets utveckling, dock genom nya metoder (ibid. s. 178). Carlsson menar att stadsbibliotekets värde definieras genom dess förmåga att "bidra till stadens attraktionskraft och ekonomiska tillväxt" (Carlsson 2013, s. 178). Även om stadsbiblioteket vill bryta mot den traditionella bilden av folkbiblioteket som bokhus, är boken en stark demokrati- och bildningssymbol som ger folkbiblioteket legitimitet och spelar därför fortfarande en stor roll för Malmö stadsbiblioteks verksamhet. Med det menar Carlsson att förändring också kan innebära att man vill skapa stabilitet. (ibid. s. 176)

Föreställningarna om att stadsbiblioteket befinner sig i en värld som ständigt förändras, innebär att det ställs nya krav på personalen som tvingas att vara flexibel och ta sig an nya arbetsuppgifter och problem utan "tydligt definierade gränser och utarbetade rutiner" (Carlsson 2013, s. 172). Carlsson har sett att personalen har ett emotionellt engagemang för sitt arbete. Detta leder till att personalen är villig att arbeta mer, i högre tempo och med större arbetsbörda, som i sin tur öppnar upp för en typ av styrning som kommer från personalen snarare än en centraliserad styrning. (ibid. s. 173)

Idén om folkbiblioteket som bokhus kallar Hedemark för den bokliga diskursen. I den bokliga diskursen ses bibliotekarien som en bevarare av finkulturen och kompetenserna ska främst täcka kunskap som handlar om litteratur (Hedemark 2009, s. 131). Man anser att biblioteket borde satsa på tryckt skönlitteratur av hög kvalitet, bibliotekets roll är en fostrande, att hjälpa individen in i samhället, och utveckla samhället (ibid.). Den bokliga diskursen handlar inte bara om den tryckta boken som dominerande medieform, den lyfter även fram folkbildning, demokrati och samhällsutveckling, men fortfarande med övervägande konservativa inslag, där den uppfostrande rollen betonas (ibid. s. 64).

Utöver den bokliga diskursen presenterar Hedemark två andra diskurser: den informationsförmedlande diskursen och allaktivitetsdiskursen. Inom allaktivitetsdiskursen identifierar Hedemark förändrade uppfattningar om att folkbiblioteket bör ha en mer aktiv roll i samhället och en bredare verksamhet som även innefattar aktiviteter som inte har varit en del av biblioteksverksamheten tidigare, till exempel politiska debatter eller utställningar (ibid. s. 51). Här har hon identifierat en koppling till förändringar i kulturpolitik och samhälle. Redan på 70-talet uppstår idén om att folkbiblioteket borde rikta sig mer mot eftersatta grupper, framförallt ekonomiskt och utbildningsmässigt underprivilegierade (ibid. s. 52). Folkbiblioteket skulle bli en populär plats, ett lokalt kulturcentrum, det skulle locka nya användare genom att köpa in nya typer av litteratur och därmed bredda såväl sina resurser som sina målgrupper (ibid.). Användarna skulle få större möjlighet att vara delaktiga och därmed integrera sig mer i samhället:

Utsagorna förmedlar också att biblioteken har potential att vara kontroversiella, att de kan spela en aktiv roll för att få människor att delta i samhälleliga diskussioner, inte minst genom att

engagera människor från alla samhällsklasser och fungera kulturellt och utbildningsmässigt utjämnande.

Hedemark 2009, s. 51

Enligt Hedemark så är det 70-talets vänsterinriktade ideologi som inspirerar till dessa förändringar. Det börjar uppstå ett motstånd mot kommersialismen och bibliotekens fostrande roll (ibid. ss. 48-57), som ledde till en debatt om folkbibliotekets och bibliotekariens roll under 80-talet (ibid. s. 54ff). Det höjs fler röster för att bibliotekarien borde ha en förstärkt informationsförmedlande roll och även teknisk kunskap. Dessa röster sammanfattar Hedemark i den informationsförmedlande diskursen. Man tar inte aktivt avstånd från skönlitterära kunskaper, men hävdar att det finns andra viktiga kompetenser som bibliotekarier bör utveckla (ibid. ss. 54-61), och knyter "bibliotekens legitimitet framförallt till individen och hennes personliga utveckling" (Hedemark 2009, s. 152). Det sker även en utveckling gällande vilka medieformer biblioteken borde satsa på. Medan den tryckta boken i den bokliga diskursen framhålls som central för folkbibliotekets verksamhet, så finns det däremot inom den informationsförmedlande diskursen inte några preferenser för ett särskilt medieformat. Istället skulle man främja de medietyper och tekniker som är bäst lämpade till att förmedla information (ibid. s. 59). Denna förändring börjar då även spegla av sig på bibliotekarietutbildningen. Den bokliga och den informationsförmedlande diskursen fortsätter krocka under många år. Samtidigt höjs det dock fler röster för att båda typer av roller och kompetenser är viktiga. (ibid.) Medan allaktivitetsdiskursen innebär ett visst politiskt inslag så ser man inom den informationsförmedlande diskursen ny informations- och kommunikationsteknik som en "potential av att kunna göra information mer neutral och fri" (Hedemark 2009, s. 59).

2.2.2. Förändringsprocesser utifrån en nyinstitutionell teori

Evjen och Audunson (2009, s. 164) undersöker om folkbiblioteket som institution förändras i takt med att samhället förändras eller om institutionen är statisk och oförmögen till förändring. I sin undersökning har de med hjälp av två fokusgrupper, som består av användare och icke-användare, undersökt informanternas bilder av vilken roll folkbiblioteket bör ha i dagens mångkulturella samhälle (ibid. s. 162). I artikeln lägger de särskilt fokus på folkbibliotekets roll som mötesplats i ett mångkulturellt samhälle. Evjen och Audunson ser globaliseringen och framväxandet av det mångkulturella samhället som en utmaning för folkbiblioteken i hur de bör definiera sin roll (ibid.). Liknande utmaningar definierar Michnik i sin artikel. Hon menar att dessa förändringar innebär att folkbiblioteket tvingas att anpassa sig. Om folkbiblioteket är oförmöget att möta samhälleliga förändringar, allmänhetens behov och politikernas förväntningar, finns det en risk att folkbiblioteket förlorar sin legitimitet. (Michnik 2014, s. 426)

Evjen och Audunson ser också att politiska och ekonomiska förändringar påverkar folkbiblioteket och har lett till att idéer från New Public Management har etablerats mer i folkbibliotekssektorn. Detta utmanar folkbibliotekets traditionella värden och dess uppdrag (Evjen & Audunson 2009, s. 162). Michnik ser en liknande förändring, där hon menar att de förändringar och utmaningar som har skett de senaste decennierna har lett till framväxten av ett marknadsdrivet tänkande och beteende. Det är inte längre självklart att folkbibliotekets huvudsakliga uppdrag består i att ge en likvärd och fri tillgång till kunskap. (Michnik 2014, s. 427) Kann-Christensen och

Pors (2004, s. 335) hävdar i sin studie att institutionaliserade värden och normer som danska folkbibliotek utsätts för idag består av konkurrens, viljan att förändras och utvärderas, värden som passar perfekt med New Public Management. I samband med att den danska regeringen syftar till att effektivisera marknaden har värden ur New Public Management etablerats allt mer i all offentlig sektor i Danmark (ibid.). Därför menar de att folkbiblioteket upplever ett institutionaliserat tryck från politikerna som domineras av marknadskrafter. Samtidigt måste biblioteket anta att användarna och medborgarna efterfrågar något annat, vilket leder till ett tryck från civilsamhället. Detta innebär således att åtgärder som uppfyller politikernas legitimitet inte nödvändigtvis ger legitimitet från användarna. (ibid.)

På liknande sätt som Evjen och Audunson (2009) och Michnik (2014), lyfter Kann-Christensen och Pors fram förändringar i samhället som något som påverkar folkbiblioteket och biblioteksvärlden i allmänhet (Kann-Christensen & Pors 2004, s. 330). De undersöker i sin studie ifall det finns ett mönster i hur folkbibliotek svarar mot förändringar från det omgivande samhället genom att studera relationen mellan folkbiblioteket och användarna, politikerna och de anställda (ibid.). Kann-Christensen och Pors menar att folkbiblioteket, precis som alla offentliga institutioner, är beroende av sin legitimitet. Om inte folkbibliotekets tjänster och organisation anses vara värdefulla och relevanta, kommer användarna sluta använda biblioteket. Detta leder till att politikerna skär ner finansieringen till biblioteken. (ibid.)

Evjen och Audunson (2009, s. 172) kommer i sin studie fram till att användarnas behov av att känna igen folkbiblioteket som ett folkbibliotek, kan hindra institutionens möjlighet till förändring. För användarna är det viktigt att folkbiblioteken fortsätter vara icke-kommersiella och att de sprider kunskap och information som är tillgänglig för alla, vilket är starkt förankrat i bibliotekets demokratiska uppdrag (ibid.). De pekar på att förändringar är nödvändiga för att folkbiblioteket ska förbli relevant, men om dessa förändringar utmanar folkbibliotekets kärnvärderingar finns det en risk att de påverkar folkbibliotekets legitimitet negativt (ibid.). Kann-Christensen och Pors formulerar liknande tankar kring folkbibliotekets legitimitet i förhållande till förändringsarbete, de skriver att:

[W]hen a library experiences change in its environment it is also likely to experience a change in the factors that legitimise the library with users and politicians. Therefore, it is vital that the library will respond to change.

Kann-Christensen & Pors 2004, s. 330

I tider av turbulens och förändring finns det en risk att institutionens normer och värderingar påverkas, då menar Kann-Christensen och Pors att det finns två vägar att gå. Antingen kommer folkbiblioteket bli mer konservativt för att kunna skydda institutionen eller så kommer bibliotekets ledning och personal leta efter nya sätt att legitimera institutionen för att den ska kunna passa den nya situationen. (ibid. s. 331) Därmed måste folkbibliotek acceptera och svara på tryck som kommer från staten, användarna och personalen (ibid. s. 336).

Forskningen om folkbibliotekets förändringsprocesser som vi har presenterat ökar vår förståelse för hur folkbibliotekets olika förändringsprocesser kan se ut. Forskningen har gett oss kunskap om hur folkbiblioteket anammar förändringar, hur relationen mellan folkbiblioteket och samhället ser ut samt vad förändringar kan innebära för

folkbibliotekets legitimitet. Vi sätter denna forskning i relation till vår uppsats, då vi kommer att undersöka hur folkbiblioteket möter den förändring som sker just nu, när många människor kommer till Sverige under en kort tidsperiod. Vi avser bidra till forskningen om folkbibliotekens förändringsprocesser genom att med vår studie sätta dessa i relation till arbetet mot nyanlända. På så vis kan vi skapa förståelse för hur förändringar i samhället avspeglar sig på biblioteket och hur det i sin tur påverkar bibliotekets möjlighet att möta alla användare och deras behov.

3. Teori

I detta avsnitt presenterar vi idéer och begrepp inom den *nyinstitutionella*- och *kritiska teorin* som vi har valt att använda oss av i vår analys, och hur vi kommer att använda oss av dessa. En allmän definition på begreppet teori är att den försöker beskriva en del av verkligheten, en så kallad domän (Hartman 2001, s. 16). Den domän vi undersöker i vår studie är då folkbibliotek i en specifik samhällsförändring. I vår uppsats har vi valt att utgå från nyinstitutionell teori som är en utveckling av den institutionella teorin. Enligt Jan Hartman görs en beskrivning av en domän med hjälp av språkliga uttryck (Hartman 2001, s. 16). Detta har i vår förberedning och läsning lett oss vidare till kritisk diskursanalys. Marianne Winther Jørgensen och Louise Phillips (2010, s. 10) betonar att diskursanalysen är en "paketlösning" där teori och metod är sammanlänkade. Eftersom vi använder oss av kritisk diskursanalys som metod för analysen av vårt empiriska material, ska vi i detta kapitel redogöra för den kritiska teorin. Hur vi praktiskt använder oss av kritisk diskursanalys som metod förklarar vi i vårt metodavsnitt.

Winther Jørgensen och Phillips menar att diskursanalysen inte räcker för att analysera den bredare sociala praktiken då social praktik både är diskursiv och icke-diskursiv. Därför bör man använda ytterligare en teori för att fånga in de omkringliggande faktorerna i analysen av den sociala praktiken. (Winther Jørgensen & Phillips 2010, s. 75) Diskursanalysen är ett verktyg för att undersöka diskurser inom ett institutionellt sammanhang och som produkt av effekterna av makt (Haider & Bawden 2006 s. 373). Där ser vi en tydlig anknytningspunkt till nyinstitutionell teori. Hur folkbibliotekets roll språkligt skildras i olika sammanhang, i både skrift och tal, utgör därmed den roll folkbiblioteket får. Därför vill vi använda oss av kritisk diskursanalys i vår analys av styrdokument och intervjuer. Sanna Talja (1999, s. 460) menar att diskursanalys är ett sätt att undersöka institutionaliserat språk, det vill säga hur kunskap och meningar produceras inom en institutionell kontext, som till exempel ett bibliotek, och inom ett historiskt ögonblick. Vi har bestämt oss för att använda kritisk diskursanalys för att lyfta fram uttryck och meningar som är betydelsefulla inom folkbibliotekets kontext för att sedan föra samman dessa med föreställningar om folkbibliotekets möjlighet att möta nyanlända.

3.1. Kritisk teori

Den kritiska teorin har sitt ursprung i Frankfurtskolan som var ett tvärvetenskapligt försök till att utforma en kritisk teori. Förutom att teorin skulle gå ut på att analysera problem och komma med lösningar på problem inom en specifik härskande ordning, var syftet också att visa på att social förändring är möjlig (Neuman 2003, s. 25). Den kritiska teorin vill "etablera en ny läsning av det sociala" (Neuman 2003, s. 26) och är kritisk på så sätt att den vill undersöka hur en social ordning uppstår och fungerar.

Iver B. Neuman menar att den kritiska teorin därför fokuserar på “relationen mellan kunskap och makt” (Neuman 2003, s. 26). Siegfried Jäger (2009, s. 11) ser på kritisk diskursanalys som ett verktyg för att undersöka teman av politisk karaktär i sammanhang med sociala och kulturella föreställningar. Ett viktigt mål för kritisk diskursanalys är anspelning på makt såväl i teorin som i metodologin (Fairclough, 1995, s. 17). Göran Bergström och Kristina Boréus (2005, s. 321) menar att en av målsättningarna med kritisk diskursanalys är att verka för sociala och politiska förändringar.

Norman Fairclough (1995, s. 7) beskriver diskurser som ett språkbruk sett som en form av social praktik, där diskursanalysen är en analys av hur texter fungerar inom en sociokulturell praktik. Enligt Neuman (2003, s. 157) är en diskurs ett system vilket producerar olika typer av berättelser och praktiker, som kan framställa sig som mer eller mindre “normala” genom att etablera sig institutionellt. Diskurserna formar därmed verklighetsuppfattningen och till viss mån även olika sociala relationer (ibid.). Man kan se diskurser som “gränssättare” för vad som får göras och sägas och vem som får göra och säga vad, men diskurser kan också ses “som en kamp om meningsskapande” (Bergström & Boréus 2005, s. 328). En diskurs har ett mål eller ett syfte, till exempel kan diskursen rekommendera en viss praktik eller en handling. Diskursen styr även vad som är tillåtet, det vill säga vem som har rätt att yttra sig i en specifik fråga och vad som är tillåtet att yttra. (ibid.)

Fairclough delar in den kritiska diskursanalysen i ett tredimensionellt ramverk som utgörs av tre separata former av analys: analys av *texten*, analys av *diskursiva praktiker* och analys av *social praktik*. Med analys av *text* kan man se vad som finns inom en text, vad som uteblir i en text är lättare att identifiera med hjälp av analys av *social praktik*. (Fairclough 1995, s. 5) I analysen av *diskursiva praktiker* fokuserar man på processerna av textens produktion, distribution och konsumtion (ibid. s. 9). Bergström och Boréus menar att syftet med Faircloughs tredimensionella diskursmodell är att undersöka hur relationerna mellan diskurser och sociala strukturer ser ut (Bergström & Boréus 2005, s. 308). Neuman förklarar den tredimensionella analysen som en extra analysnivå där man inte bara intresserar sig för hur A påverkar B och handlingens kontext och ordning, utan där man även intresserar sig för relationer. B:s intressen och preferenser kan vara resultat av ett system som går emot hens intressen. (Neuman 2003, ss. 141-142)

Inom kritisk diskursanalys tar man avstånd från föreställningen att språket kan representera verkligheten. Istället menar man att språk är en social aktivitet som formas i en social kontext (Fairclough 1995, s. 14). Olika relationer, identiteter, och trosuppfattningar formar språket och blir själva formade av språket (Bergström & Boréus 2005, s. 321). Samhället och språket är integrerade i varandra (Jäger 2009 s. 45). Språket påverkar således hur vi ser på världen och oss själva. Det är genom språket vi sätter ord på det vi ser och uppfattar. Därav är användningen av språket en social aktivitet som är formbar. Med hjälp av diskursanalysen kan man försöka rekonstruera sociala identiteter, som också är formbara av språket. Med identitetskonstruktion syftar Neuman på den process där en sammansmältning av andras bilder och ens egen självbild sker (ibid. s. 328). Diskursanalyser utgår således ofta ifrån ett “vi” och ett “dem”, då man anser att ingen grupp eller individ kan vara något i sig själv utan måste förhålla sig till andra för att kunna definiera sig själv.

Identiteter är således konstitutiva, relationella och situationella (Neuman 2003, ss. 111, 328).

Två begrepp som är centrala inom den kritiska teorin är *hegemoni* och *ideologi*. Ideologier i ett samhälle uppstår genom att det finns hierarkier och dominansrelationer av till exempel klass. Diskurser kan således vara mer eller mindre ideologiska och bidrar till att upprätthålla maktrelationer inom samhället eller institutionen (Winther Jørgensen & Phillips 2010, s. 79). I vår analys kan vi med hjälp av begreppet *ideologi* undersöka vilka idéer och politiska föreställningar som dyker upp i vårt empiriska material samt hur dessa sätts i relation till arbetet mot nyanlända. Med *hegemoni* tar man fasta på hur maktrelationer begränsar och kontrollerar produktivitet och kreativitet inom en diskursiv praktik. Detta innebär att en representation i en diskurs tas för givet för att den anses vara självklar (Winther Jørgensen & Phillips 2010, s. 79; Neuman 2003, s. 158). I vår analys kommer vi med hjälp av *hegemoni* undersöka vilka idéer och representationer som tas för givet, till exempel när det gäller hur biblioteket bör arbeta mot nyanlända. Med *hegemoni* kan vi se vilka dominerande föreställningar och idéer som finns i vårt empiriska material och vad dessa innebär för arbetet mot nyanlända. Vi kan då undersöka ifall organisationen kan vara kreativ och innovativ eller om den bestäms av dominerade föreställningar som hindrar utveckling inom organisationen. Med hjälp av *hegemoni* kan vi analysera hur en diskursiv praktik ingår i en större social praktik (Winther Jørgensen & Phillips 2010, s. 80).

3.2. Nyinstitutionell teori

Nyinstitutionell teori är en vidareutveckling av den institutionella teorin och belyser hur organisationer handlar utifrån givna ramar, regler och roller (Eriksson-Zetterquist 2009, s. 108). Man fokuserar på hur institutionalisering kan hindra aktörer från att agera och känna igen sina egna intressen, för att istället söka legitimitet och stabilitet (ibid.). Teorin bygger på att organisationer alltid kommer följa både formella och informella regler istället för att välja rationella sätt att handla på (ibid.). Det som är av speciellt intresse inom den nyinstitutionella teorin, och av särskilt intresse för vår analys, är varför institutioner inom samma område visar en homogenitet inom sina praktiker, det vill säga varför organisationer inom samma fält liknar varandra (DiMaggio & Powell 1983). En fråga som återkommer inom den nyinstitutionella teorin är varför byråkratiska institutioner fortsätter som de alltid har gjort även om det inte är det mest effektiva sättet att göra saker på (Eriksson-Zetterquist 2009, s. 108).

Vi kommer nu presentera och definiera några begrepp från nyinstitutionell teori som är relevanta för vår analys: *institution*, *legitimitet* och *isomorfism*.

3.2.1. Institution

Vad en *institution* är och hur den definieras är en komplex fråga som formuleras på olika sätt hos olika forskare och teoretiker. En institution kan vara ett ramverk för regler, procedurer och arrangemang, en institution kan också bestämma vilka aktiviteter som är efterfrågade, förbjudna och tillåtna (DiMaggio & Powell 1991, s. 8). En annan definition ger förklaringen att en institution utgörs av metoder som är väl utarbetade och består av roller som är lätta att identifiera (ibid.). DiMaggio och Powell menar att även om institutioner är skapade av människor så behöver inte det

betyda att individer medvetet skapar dessa (ibid.). Joacim Hansson (2006, s. 551) beskriver folkbiblioteket som en institution där man är influerad av sociala och politiska förändringar i samhället och drivs av idén att på något sätt vara till nytta för dagens samhälle. Kann-Christensen (2009, s. 32) menar att ordet institution i vardagligt tal oftast används om offentliga organisationer, men en institution kan också vara andra sociala konstruktioner så som äktenskap eller demokrati. En institution drivs av att den tas för givet och reproducerar sig själv, denna reproduktion kallas för institutionalisering. På grund av institutionalisering kan till exempel politiska och kulturella konstruktioner dölja att de är just konstruerade och istället framstår som givna. (ibid.) Precis som DiMaggio och Powell (1991) hävdar att människor inte medvetet skapar institutioner, menar Kann-Christensen att institutionalisering inte sker genom medvetna handlingar utan snarare på rutin (ibid.). Evjen och Audunson (2009, s. 164) beskriver folkbiblioteket som en komplex institution som har en helt annan betydelse än andra institutioner i samhället. De menar att varje gång ett folkbibliotek tar sig an nya uppgifter eller roller i syfte av att förbli relevanta så ökar dess komplexitet (ibid.). De lyfter fram att folkbiblioteket är en institution med en lång historia och att den därför består av djupt inrotade institutionaliserade bilder av vad ett folkbibliotek bör vara och innehålla (ibid.).

3.2.2. Legitimitet

Med *legitimitet* menar Meyer och Rowan (1977, s. 343) att alla organisationer har en så kallad formell struktur, denna struktur är förankrad i olika förståelser av den sociala verkligheten. De menar att positioner, program eller policyer är skapade av allmänhetens åsikter, lagar, kunskap legitimerad genom utbildningssystemet, social prestige etc. (ibid.). Detta leder till att vissa delar av den formella strukturen är så starkt manifesterade av institutionaliserade normer och idéer att det ger organisationen legitimitet (Kann-Christensen 2009, s. 40). Om en organisation bryter mot dessa regler riskerar organisationen att tappa trovärdighet. På så vis menar Evjen och Audunson att folkbiblioteken måste förankra sin verksamhet i allmänhetens bilder av vad ett folkbibliotek är för att de ska betraktas som legitima (Evjen & Audunson 2009, s. 163). Folkbiblioteken måste anpassa sig efter förändringar som sker i samhället för att förbli relevanta för samhället och användarna (ibid. s. 162). Om förändringarna på något sätt påverkar folkbibliotekets kärnvärden och uppdrag, finns det en risk att det påverkar folkbibliotekets legitimitet negativt (ibid. s. 172). Kann-Christensen och Pors (2004) menar att precis som alla offentliga institutioner är biblioteket beroende av sin legitimitet, om bibliotekets tjänster eller om organisationen inte uppfattas som värdefulla kan de inte överleva (Kann-Christensen & Pors 2004, s. 330). I vår analys kommer vi titta på vart folkbibliotekets legitimitet lyser igenom i vårt empiriska material och hur den formuleras, ifall legitimiteten hindrar eventuell förändring inom organisationen eller om arbetet mot nyanlända går in under folkbibliotekets legitimitet. På så vis sätter vi folkbibliotekets legitimitet i relation till organisationens möjlighet till förändring och till arbetet som riktar sig mot nyanlända.

3.2.3. Isomorfism

DiMaggio och Powell (1983) förklarar begreppet *isomorfism* i sin artikel *The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields*. Isomorfism är en process som tvingar en enhet i en population att likna andra enheter som befinner sig i liknande miljöförhållanden (DiMaggio &

Powell 1983, s. 149). Folkbibliotek, som är ett specifikt organisationsfält, kommer därmed att efterlikna varandra. DiMaggio och Powell menar att i ett tidigt skede av en organisations livscykel visar organisationsfältet på variation och mångfald, men så fort ett organisationsfält har etablerat sig börjar den gå mot ett allt mer homogent håll (ibid. s. 148). Med organisationsfält syftar DiMaggio och Powell på organisationer som erbjuder liknande tjänster och service eller befinner sig inom samma område (ibid.). I vår uppsats där vi kommer utgå från tre skånska folkbibliotek kommer vårt organisationsfält utgöras av folkbiblioteket. När organisationer är strukturerade in i ett specifikt fält leder starka krafter dem mot att bli mer lika varandra. DiMaggio och Powell identifierar tre mekanismer inom isomorfism: *tvingande* isomorfism, *mimetisk* isomorfism och *normativ* isomorfism.

Tvingande krafter

Tvingande krafter är ett resultat av när andra, starka organisationer tvingar en beroende organisation att anpassa sig efter både formella och informella krav (DiMaggio & Powell 1983, s. 150). En organisation kan även utsättas för tvingande krafter genom kulturella förväntningar som finns i samhället (ibid.). Till exempel kan staten tvinga folkbiblioteket som är en beroende organisation, att följa vissa krav som kan påverka folkbibliotekets arbete mot nyanlända. Att staten eller kommunen väljer att öka eller minska finansieringen till folkbiblioteken, kan till exempel påverka hur biblioteken väljer att prioritera och fördela sina resurser. Detta kan i sin tur påverka verksamheten som riktar sig mot nyanlända. Kulturella förväntningar i samhället kan också tvinga folkbiblioteket genom att till exempel uttrycka vissa förväntningar på vad biblioteket bör göra eller inte göra för nyanlända.

Mimetiska krafter

Mimetiska krafter, eller imiterande krafter som det också kallas, uppstår när organisationer i en osäker situation börjar imitera andra efter egna föreställningar eller vanemässiga svar på den osäkra situationen (DiMaggio & Powell 1983, s. 151). Detta kan till exempel ske när en organisation inte förstår teknologin, när mål är för ambitiösa eller när en miljö är osäker. I sådana situationer kan organisationen ifråga efterlikna andra organisationer för att hitta en lösning på sina problem. (ibid.) Till exempel kan ett folkbibliotek i en kommun som är osäker på hur de ska arbeta mot nyanlända, titta på hur andra bibliotek har gjort för att anamma deras metod.

Normativa krafter

Normativa krafter kommer främst från de professionella inom ett organisationsfält. Det innebär att yrkesverksamma tillsammans strävar efter att definiera vilka metoder och förhållanden som ska gälla för deras arbete för att kunna kontrollera hur producenterna sköter produktionen. (DiMaggio & Powell 1983, s. 152) De yrkesverksamma vill skapa en gemensam legitimering för sitt yrke (ibid.).

Eftersom att vi har intervjuat två representanter från respektive bibliotek kan vi använda oss av detta teoretiska begrepp för att undersöka om informanterna påverkar och formar organisationen i syfte av att legitimera sitt yrke.

3.3. Teoritillämpning

I analysen av intervjumaterialet och styrdokumenterna använder vi oss av två begrepp ur den nyinstitutionella teorin, *isomorfism* och *legitimitet*. Vi undersöker vilka krafter som påverkar och formar organisationen och vad det i sin tur innebär för arbetet mot nyanlända. Vi kommer även undersöka hur folkbibliotekets legitimitet formuleras och fungerar i relation till arbetet mot nyanlända. I vår intervjuguide hade vi därför med följande frågor som kopplas till isomorfism och legitimitet:

- Hur påverkar kommunpolitiken ert arbete med nyanlända?
- Hur ser du på din yrkesroll i den här situationen?
- Upplever du att ledningen och de anställda på din arbetsplats har en tydlig bild av vad som ska och bör göras för att möta nyanländas behov? Hur har ni kommit fram till detta?
- Vad får ni inspiration ifrån för arbete mot nyanlända? Har ni något samarbete med andra bibliotek?
- Har ni fått respons från andra användare om arbetet med nyanlända?

Med hjälp av nyinstitutionell teori vill vi identifiera vad som formar organisationen, och vad som "styr" den, hur organisationen handlar och varför den handlar på det sätt den gör, vilka institutionaliserade bilder som finns om folkbiblioteket och hur dessa har inverkan på organisationen i en samhällsförändring. Vi använder oss även av Faircloughs begrepp *ideologi* för att i analysnivå 2 undersöka de olika system av kunskap som aktualiseras, vilka värderingar, normer och idéer som uttrycks. Med hjälp av *hegemoni* undersöker vi ifall det finns antaganden som anses vara "självlara" eller "tagna för givet" och vad det i sin tur innebär för organisationens möjlighet till förändring och utveckling.

4. Metodologi

I vår studie har vi genomfört en kritisk diskursanalys av såväl inspirations- och styrdokument, som intervjuer med personal från Helsingborgs, Lunds och Malmös stadsbibliotek. I detta kapitel argumenterar vi för vårt val av metod och presenterar den diskursanalytiska forskning vi har tagit inspiration ifrån. Vi förklarar hur vi har gått till väga med materialurvalet och analysen, samt belyser etiska aspekter kring vår undersökning.

Det första valet vi gjorde gällande vår metod var om vi skulle grunda vår studie i kvantitativa metoder, kvalitativa metoder, eller en kombination av dessa. Vi bestämde oss för att enbart använda oss av kvalitativa metoder. Mats Alvesson och Kaj Sköldberg menar att kvalitativa metoder inte kan definieras på ett enkelt sätt. Den centrala tanken är dock att grunda sin forskning i en "öppen, mångtydig empiri" (Alvesson & Sköldberg 2008, s. 17). Göran Ahrne och Peter Svensson beskriver den tankestruktur som ligger till grund för kvalitativa forskningsmetoder på följande sätt:

När vi studerar samhället söker vi kunskap om dessa samhällsliga fenomen, hur de fungerar, hur de ger människor möjligheter att göra saker tillsammans eller makt att bestämma över andra, hur de påverkar människor, hur de uppkommer och förändras.

Ahrne & Svensson 2015, s. 8

Enligt Robert K. Yin så lämpar sig kvalitativa forskningsmetoder till att studera en viss miljö och hur människor hanterar och trivs i denna, för att på så sätt "fånga in den kontextuella rikedom" (Yin 2013, s. 15). Begreppet miljö anser vi relaterar till det som Hartman kallar för domän (Hartman 2001, s. 16). Jonathan Potter och Margaret Wetherell menar att det är diskurser som står i centrum i utforskandet av en sådan domän (Potter & Wetherell 1987, s. 126). Det trycker även Ulf Jakobsson på, som definierar diskurs som "ett samlingsbegrepp för olika sätt att resonera som tillämpas inom ett visst område" (Jakobsson 2011, s. 38). Vi valde kvalitativa metoder för vår studie och vårt forskningssyfte, eftersom vi ville undersöka folkbibliotekets roll i en specifik samhällsförändring, hur bibliotekspersonal agerar inom denna samt hur deras motiv och synsätt ser ut och varför. Begreppet samhälle kan förstås som ett antal olika fenomen som formar människors roller och relationer till varandra (Ahrne & Svensson 2015, s. 58). Denna samhällsdefinition menar vi kan kopplas till Yins miljöbegrepp, och Hartmans definition för domän. Den miljö vi undersöker i vår studie är folkbiblioteken och den personal som arbetar mot nyanlända. I vår strävan att fånga in den kontextuella rikedom och undersöka olika tolkningar av samma händelse (ibid. s. 23) utgår vi från kritisk diskursanalys för att identifiera olika diskurser som råder inom samma miljö.

En välgrundad metodologi är fundamental för en vetenskaplig studie som bygger på kvalitativa forskningsmetoder (Birkler 2008, s. 63). För att öka trovärdigheten i vår studie har vi gjort en metodtriangulering, det vill säga vi har kombinerat två olika

kvalitativa metoder för datainsamling och angriper därmed vårt forskningsproblem från flera håll (Ahrne & Svensson 2015, s. 26; Jakobsson 2011, s. 138). Vi har analyserat både inspirations- och styrdokument, samt gjort intervjuer med bibliotekspersonal. Hur vi har lagt upp och använt oss av dessa kommer vi att förklara närmre i de följande avsnitten (4.1.1. och 4.1.2.).

Inspiration för hur man praktiskt kan använda sig av diskursanalys i en biblioteks- och informationsvetenskaplig studie har vi hämtat från Sanna Taljas (1999) artikel *Analysing Qualitative Data: The Discourse Analytic Method*. Talja resonerar kring diskursanalysens användbarhet i en intervjubaserad undersökning om hur användare uppfattar bibliotek. Hon betonar diskursanalysens funktion att undersöka hur kunskap och uppfattningar skapas inom en särskild kontext, till exempel inom en institution, samt inom en särskilt tidsram, och pratar därför om institutionaliserat språk och praktiker (Talja 1999, s. 460). Talja framhäver att svar i en intervju inte kan betraktas som fakta, utan endast som lingvistiska uttryck och att trovärdigheten därför inte ska grunda sig på informanternas uttalande (ibid. s. 472). Dessutom rekommenderar hon en "contextual triangulation" i en diskursanalys, det vill säga att man kombinerar olika typer av material och därmed behandlar flera diskurser kring ett ämne och sätter dessa i relation till varandra (ibid. s. 473). Vi är intresserade av hur rollen av en institution, i vårt fall folkbibliotek, tolkas inom kontexten av den rådande samhällsförändringen när många människor har kommit till Sverige under kort tid, i inspirations- och styrdokument samt av anställda på folkbibliotek. Vårt empiriska material placeras i detta specifika sammanhang, och därför ser vi diskursanalys, som den beskrivs av Talja, som ett lämpligt verktyg.

Inspiration har vi även fått från Jutta Haiders och David Bawdens (2006) artikel *Pairing information with poverty: traces of development discourse in LIS*, i vilken de med hjälp av diskursanalys har undersökt hur termerna "information" och "poverty" uppfattas kombinerade som "information poverty". Deras diskursanalys är grundad i Foucaults diskursteorier och är ett exempel på en historisk kartläggning av hur begrepp definieras och diskurser formas inom och av ett särskilt forskningsområde, i detta fall inom biblioteks- och informationsvetenskapen.

Åse Hedemarks (2009) avhandling *Det föreställda biblioteket - En diskursanalytisk studie av biblioteksdebatter i svenska medier 1970–2006* var inte bara intressant för oss på grund av hennes analysresultat. Bortsett från de olika diskurser kring föreställningar om folkbibliotek som hon identifierar, kunde vi även ta inspiration från hennes metodologiska struktur för diskursanalys. Baserat på Foucaults teori använder hon sig av teman för att beskriva relationer mellan olika diskurser som hon har identifierat i sitt material. Dessutom valde hon att använda sig av diskursanalys som verktyg särskilt för att belysa ett maktperspektiv (Hedemark 2009, ss. 31-35), något vi ansåg var ett intressant perspektiv för vår uppsats i samband med nyinstitutionell teori.

Vi vill även nämna Jenny Gustafssons (2015) masteruppsats *Kittel, hjärta eller nav: en kritisk diskursanalys av ett folkbiblioteks stadsdelsutvecklingsuppdrag* i biblioteks- och informationsvetenskap, där hon baserar sin studie på Helsingborgs stadsbibliotek genom att undersöka hur folkbibliotek förstås i relation till stadsutveckling. Hon har grundat sin analys i Faircloughs kritiska diskursanalys där hon använder sig av hans

två analysnivåer. Uppsatsen hjälpte oss också att förstå hur nyinstitutionell teori och kritisk diskursanalys praktiskt kan fungera i en kombination.

4.1. Metod & Material

För att besvara våra forskningsfrågor har vi genomfört en dokumentanalys av ett urval dokument folkbiblioteken förhåller sig till i sin verksamhet. Vi har också gjort semistrukturerade intervjuer med bibliotekspersonal som på olika sätt jobbar med nyanlända. Dokumenten och materialet från intervjuerna ska betraktas i ett sammanhang och relateras därför i analysen till varandra och den sociala miljö de undersökta biblioteken befinner sig i. Genom att göra både en dokumentanalys och kvalitativa intervjuer försökte vi få en samlad bild av folkbibliotekens möjlighet att möta nyanlända, från en styrande nivå till gräsrotsnivå som utgörs av bibliotekspersonal. Arbetet med dokument- och intervjuanalyserna är alltså inte isolerade från varandra, utan har en ömsesidig påverkan och utgör tillsammans diskursanalysen.

4.1.1. Dokument

Texter förekommer i nästan alla sammanhang i ett modernt samhälle och är därför en central typ av forskningsmaterial inom samhällsvetenskapliga undersökningar (Boréus 2015, s. 133; Bergström & Boréus 2005, s. 355). Staffan Selander och Theo van Leeuwen (1999, s. 178) menar att texter är "bärare av institutionella normer och föreställd praktik". Eftersom vår studie grundar sig i nyinstitutionell teori anser vi att en analys av inspirations- och styrdokument för de organisationer som vi har undersökt är av relevans. I dokumentanalysen undersöker vi om, och i så fall hur, folkbibliotekens arbete mot nyanlända uttrycks i internationella manifest och i biblioteksplaner. Vi använder oss av en kritisk diskursanalys av dessa dokument som verktyg för att få en bild av den miljö som folkbiblioteken befinner sig i och vilka riktlinjer de har att förhålla sig till. Vi undersöker hur dokument och manifest förhåller sig till bibliotekslagen och till varandra. Vi visar på likheter och skillnader mellan olika dokument, och genom det vill vi komma fram till en samlad bild av vilken roll dessa dokument har i folkbibliotekens förändringsprocess när det gäller att möta snabba samhällsförändringar och förändrade behov i samhället.

Bibliotekslagen kräver inte bara att kommuner och landsting ska skapa biblioteksplaner för att utveckla sin biblioteksverksamhet, myndigheterna ska också ha en nationell överblick och främja samarbetet inom biblioteksväsendet (SFS 2013:801). Det var därför ett självklart val för oss att undersöka biblioteksplaner, som tydligt grundar sig i bibliotekslagen och ska bana vägen för bibliotekens utveckling. Biblioteksplaner är även en viktig faktor för institutionens legitimitet. Planerna innehåller ofta en omvärldsanalys där de kartlägger faktorer som påverkar, eller kommer att påverka biblioteken.

Förutom att undersöka de aktuella, individuellt bindande biblioteksplanerna för stadsbiblioteken i Helsingborg, Lund och Malmö, har vi även genomfört en analys av två internationella manifest. I *Folk- och skolbiblioteksmanifestet*, som i sin första form publicerades av Unesco, förankras grundläggande värden för folkbiblioteken och deras allmänna verksamhet som bildar en ram för bibliotekens enskilda styrdokument. Manifestet är alltså inte bindande, utan rekommenderar:

“Beslutsfattare på nationell och lokal nivå, liksom hela biblioteksvärlden, uppmanas att verka för att genomföra de principer som formulerats i detta manifest” (IFLA & Unesco 2014a, s. 14). IFLA gav ut *Mångkulturella biblioteksmanifestet*, som behandlar strategier för mångkulturell biblioteksverksamhet. Dessa två dokument har sedan sina första upplagor uppdaterats i samarbete av IFLA och Unesco. Vi har använt oss av de senaste upplagorna av dessa två manifest, som publicerades i en samlad utgivning av Svensk biblioteksforening från 2014, *Bibliotekens internationella manifest*. Vi valde att inkludera manifesten i vår analys eftersom de fungerar som inspirationskälla för strategisk utveckling och nationellt såväl som internationellt samarbete för bibliotek över hela världen. Vi ville sedan sätta dessa i relation till de lokala styrdokument och fördjupa vår förståelse om hur man resonerar kring folkbibliotekens roll gällande integration av nyanlända och samhällsförändringar på en övergripande, internationell nivå.

Såväl biblioteksplanerna som manifestsamlingen finns fritt tillgängliga via internet. Vi vill peka på att de undersökta biblioteksplanerna är olika gamla. Helsingborgs biblioteksplan är från 2006, Lunds biblioteksplan från 2008 och Malmös biblioteksplan publicerades 2015. Helsingborgs stadsbibliotek hade vid tidpunkten för vår materialinsamling redan fått en ny biblioteksplan som gäller från 2016. Vi valde dock att utgå från de biblioteksplaner som var aktuella för respektive bibliotek under 2015. I intervjuerna fick vi veta att man på en del av biblioteken använder sig av interna projektplaner och andra dokument som mer praktiskt berör arbetet mot nyanlända. Dessa valde vi att inte inkludera i analysen, eftersom biblioteksplanen, som bindande dokument, ska ligga till grund för alla interna dokument.

4.1.2. Intervju

I enskilda intervjuer ville vi koppla till det som vi har kommit fram till i dokumentanalysen, och undersöka hur bibliotekspersonal ser på styrdokument som gynnsamma och tillräckligt flexibla som arbetsunderlag när biblioteket ställs inför förändringar. Intervjuerna skulle ge oss svar som vi inte kunde identifiera utifrån styrdokument. Vi ville genom intervjuer undersöka hur personal ser på sin yrkesroll inom den givna organisationen och om den har förändrats under den senaste tiden då många nyanlända har kommit till Sverige. Vi ville även undersöka hur de resonerar kring resurser och kompetenser i arbetet mot nyanlända för att kunna följa sitt demokratiska uppdrag. Eftersom vi ville ta reda på personalens personliga synpunkter som komplettering till inspirations- och styrdokument var den kvalitativa intervjun på grund av sin flexibilitet och öppenhet ett klart val för oss (Bell & Waters 2016, s. 189). Den subjektiva karaktären av intervjuerna kan även innebära en del svårigheter, dock ser vi på den som något värdefullt inom diskursanalysen. Intervjuerna lyfter fram personliga synpunkter och är en givande komplettering till analysen av inspirations- och styrdokument. Vi försökte skapa en samtalsmiljö där informanten kunde känna sig trygg och prata fritt (Ejvegård 2009, s. 52). Syftet med intervjuerna är att utforska den sociala verkligheten i vilken vi lever. Materialet talar inte för sig själv utan analyseras med hjälp av en vetenskaplig metod (Troost 2010, s. 44), i vårt fall kritisk diskursanalys.

De kvalitativa intervjuerna var semistrukturerade och följde en intervjuguide. Intervjutiden var ungefär 60 minuter. Totalt intervjuade vi sex personer, två representanter från respektive bibliotek. Alla informanter ingår i tillsatta arbetsgrupper som riktar sig särskilt mot nyanlända och arbetar med

mångspråksfrågor. Vi intervjuade personal som bland annat är ansvariga för biblioteksbussar, barnverksamhet, digitala medier, undervisning, förvärv, och programverksamhet. Intervjuguiden var samma för alla intervjupersoner, oberoende av vilken anställning och arbetsuppgifter de har. På så sätt ville vi möjliggöra en viss standardisering och kongruens för att kunna göra en jämförelse mellan intervjumaterialen (Trost 2010 ss. 131-132). Däremot ville vi genom att använda oss av semistrukturerade intervjuer med öppna frågor ändå tillåta utrymme för individuella anpassningar och diskussion i form av följdfrågor och fördjupningar. Medan Steinar Kvale och Svend Brinkmann (Kvale & Brinkmann 2014, ss. 17, 111-117) anser att en intervju ska vara som ett öppet samtal där både intervjuaren som den intervjuade får diskutera fritt och jämställt, så tycker Jan Trost (2010, ss. 48-52) att intervjuarens uppgift är att lyssna passivt. Den som blir intervjuad ska enligt Trost vara den som först och främst pratar och intervjuaren ska inte styra för mycket (ibid.). Yin (2013, s. 136) påpekar att det till och med finns uppfattningar om att strukturerade intervjuer och kvalitativa intervjuer är två helt olika typer, som dock ibland kombineras av forskare. Vi bestämde oss, efter vår läsning och intervjuförberedning, för en balansgång mellan de olika ingångarna, eftersom vi tyckte att båda utgångspunkterna hade vissa fördelar som vi ville kombinera. Vi utarbetade en intervjuguide och därmed hade intervjuaren en styrande roll, dock försökte vi vara flexibla i dess uppföljning och låta den intervjuade prata så fritt som möjligt. Detta visade sig bli väldigt givande. Eftersom informanterna arbetar inom olika områden och med olika uppgifter bidrog de med individuell information som vår standardiserade intervjuguide inte hade fått fram utan en öppen semistrukturerad intervjumetod. Att vi hade en standardiserad intervjuguide var en viktig förutsättning för att sedan kunna genomföra en analys med relativt hög kongruens.

Vi har fått kontakt med våra intervjupersoner på olika sätt. En del av informanterna var våra egna kollegor. Detta innebär vissa svårigheter gällande konfidentialitet som vi kommer att diskutera i avsnittet *Etiska aspekter*. I vissa fall var det klasskollegor som förmedlade kontakt till sina arbetskollegor. Andra intervjupersoner har vi kommit i kontakt med via ett mejl som vi skickade till bibliotekscheferna som sedan vidarebefordrade detta till sina medarbetare. När det gäller urvalet av intervjupersonerna var det baserat på ett kriterium, att de var bibliotekspersonal vilkens arbete på något sätt riktar sig mot nyanlända. På så sätt kunde vi få en bred bild över vad som görs för nyanlända på olika bibliotek utifrån individuella och jämförande föreställningar. Intervjupersonernas kön och ålder valde vi inte att ta hänsyn till i fråga om urvalsprocessen, eftersom vi inte tyckte att det var relevant i detta sammanhang.

Med samtycke av intervjupersonerna spelade vi in samtalen och transkriberade dem i sin helhet, dock kortade vi ner delar som inte var relevanta för vår undersökning. Inspelningen gjorde vi eftersom vi var intresserade av mer än de enskilda orden och även ville titta på pauser och överlappningar i talet (Yin 2013, s. 16). Under hela arbetet med intervjuerna har vi tagit mycket inspiration från Kvale och Brinkmanns sju stadier för kvalitativa forskningsintervjuer: tematisering, planering, intervju, utskrift, analys, verifiering och rapportering (Kvale & Brinkmann 2014, s. 144).

Diskurser skapas i särskilda situationer och sammanhang, och därmed måste ett svar analyseras utifrån den diskursstruktur som svaret ligger i. Det är vanligt att samma informant kan, beroende på temat och frågeställningen, ge olika svar som motsäger

varandra. Viktigt är därför att påpeka att allmänna slutsatser som dras utifrån dessa svar är forskarens verkställande och inte en faktisk del av informantens diskurs (Talja 1999, s. 462). Intervjun måste därför placeras i en kontext och informanten bör betraktas som representant för institutionen:

[T]he object of talk for instance the library, exists as a permanent and coherent whole of which different people simply have different opinions and experiences.

Talja 1999, s. 464

Materialet ur intervjuerna är av oundviklig subjektiv karaktär i jämförelse med inspirations- och styrdokumentet. Trots detta har även de diskurser som Talja identifierar i sitt intervjumaterial ett kollektivt fundament som de är byggda på (Talja 1999). Alla våra informanter har samma bakgrund i detta att de arbetar på ett folkbibliotek, som styrs av samma lag och riktlinjer. Samtliga informanter arbetar på olika sätt mot nyanlända och i vissa fall inom samma arbetsgrupp på biblioteket. Samtalen skedde under samma förutsättningar, med samma tidsram och intervjuguide. Detta gör att individernas enskilda, sociala verkligheter kan upplevas som objektiva, eftersom det kan finnas en kollektiv enighet om vissa företeelser hos informanterna (Trost 2010, s. 14). Vi arbetar här med subjektiva, sociala diskurser, där det kan vara farligt att dra allmänna, objektiva slutsatser ifrån. Denna aspekt försökte vi iaktta i analysen och på löpande sätt reflektera kring vårt eget forskningsarbete och våra tolkningar.

4.2. Kritisk diskursanalys

I det här avsnittet redogör vi för vår analysmetod, kritisk diskursanalys, där vi presenterar den tredimensionella diskursmodellen som vi har använt oss av i vår analys. I teoriavsnittet (avsnitt 3) presenterade vi det teoretiska ramverket för kritisk diskursanalys. Här presenterar vi det kompletterande metodologiska ramverket som vi har använt oss av. Fairclough delar upp den kritiska diskursanalysen i en tredimensionell diskursmodell där han skiljer på *textanalys*, *diskursiv praktik* och *social praktik* (Fairclough 1995, s. 2). När man talar om diskurs enbart som text blir utgångspunkten en lingvistisk sådan, när man å andra sidan talar om diskursiv praktik fokuserar man på hur texter produceras, distribueras och konsumeras och när man talar om diskurs som en social praktik rör det sig om en vidgning av diskursbegreppet (Bergström & Boréus 2005, s. 308). Med social praktik tittar man främst på hur relationerna mellan text och diskursiv praktik kan kopplas till något större som ligger utanför den specifika diskursen, alltså till andra diskursiva praktiker och icke-diskursiva områden (ibid.).

4.2.1. Tredimensionell diskursmodell

Analysnivå 1: Textanalys och diskursiv praktik

En *text* kan vara skriven, muntlig eller i bilder, eller en kombination av dessa. I en *textanalys* analyserar man textens struktur, dess form och organisation (Fairclough, 1995, s. 4). Med hjälp av textanalysen visar man på vad texten handlar om och vad den innehåller. Detta utgör första steget i vår analys av det empiriska materialet, där vi redogör för dess innehåll och vad som uttrycks, bland annat med hjälp av vår tematisering.

I vår textanalys har vi valt att använda oss av två analysverktyg: *ordbetydelse* och *modalitet*. Med hjälp av *ordbetydelse* undersöker man ordets betydelse, vilka olika betydelser ett ord kan innefatta och hur man sätter ord på en särskild betydelse (ibid. s. 185). Fairclough menar att det går åt båda hållen “[t]he relationship of words to meaning is many-to-one rather than one-to-one, in both directions” (Fairclough 1995, s. 185.). I en textanalys försöker man med hjälp av ordbetydelse hitta så kallade “key words” som antingen är mer generella eller som har en kulturell relevans (ibid. s. 236). Med *modalitet* som analysverktyg försöker man urskilja i vilken grad talaren känner affinitet, samhörighet, med sitt uttalande (ibid. ss. 158-159). För att ta reda på i vilken grad personen känner affinitet med det den uttrycker kan man titta på valet av hjälpverb som personen väljer att använda sig av, till exempel ”måste”, ”kan”, ”ska” och ”borde” (ibid.). Om talaren känner affinitet med sitt uttalande tyder det på ett sanningsanspråk.

Analysen av *diskursiva praktiker* involverar fokus på processerna av textens produktion, distribution och konsumtion. Analyser av texter bör inte vara isolerade från analyser av institutionella diskursiva praktiker inom vilken texten är inbäddad (Fairclough 1995, s. 9). Inom diskursiva praktiker kan man göra *intertextuella* analyser där man för samman texten och den diskursiva praktikens olika dimensioner för att visa på var en text är lokaliserad, hur texten aktualiseras och förlänger möjligheten inom diskursens ordning (Fairclough 1995, s. 10). Inom den intertextuella analysen av texten är målet att beskriva dess intertextuella konfiguration, för att visa hur flera texttyper möjligen liknar varandra och förenas (ibid. ss. 14-15). Intertextualitet innebär att man ser texter som historiska element och att varje text förhåller sig till tidigare, redan skrivna, texter (Fairclough 1992, s. 85). I vår första analysnivå kommer vi göra en intertextuell analys, där vi kommer titta på hur texterna förhåller sig till och eventuellt liknar varandra och förenas.

För att kunna göra en analys av diskursiva praktiker och en intertextuell analys presenterar Fairclough fyra olika metodriktningar där vi har valt att utgå ifrån *interdiskursivitet*. Inom ramen för interdiskursivitet undersöker man vilka *diskurstyper* som ritas upp i texten och hur (ibid. s. 232). Man tittar på vilka diskurser som artikuleras i texten, på vilka sätt dessa diskurser artikuleras och hur de förhåller sig till varandra. Om diskurstyper blandas på, inom en diskursiv praktik, ett nytt sätt, sker det en sociokulturell förändring. Om det däremot inte sker en blandning av olika diskurstyper innebär det ett upprätthållande av den dominerande sociala ordningen. (Winther Jørgensen & Phillips 2010, s. 77) För att göra en analys utifrån interdiskursivitet presenterar Fairclough fyra element som fungerar som analysverktyg. Vi har valt att utgå från *diskurs*, då detta element är mer autonomt och bredare i sin bemärkelse än de övriga elementen (Fairclough 1992, s. 127). En *diskurs* i det här sammanhanget är ett särskilt sätt att konstruera ett ämne, idémässig innebörd eller ett ämnesområde (ibid. s. 128).

Analysnivå 2: Social praktik

Analys av *social praktik* är betydligt mer komplext och abstrakt än textanalys och diskursiv praktik. Den här analysen går främst ut på att undersöka vilka sociala praktiker som finns inom en särskild diskursiv praktik. Fairclough beskriver social praktik som:

[T]he nature of the social practice of which the discourse practice is a part, which is the basis for explaining why the discourse practice is as it is; and the effects of the discourse practice upon the social practice.

Fairclough 1992, s. 237

I analysnivå 2 kommer vi sammanföra resultatet från analysnivå 1 för att undersöka *ideologiska* och *politiska* effekter av diskursen. När man i en analys av den sociala praktiken undersöker ideologiska och politiska aspekter fokuserar man på ideologiska och hegemoniska effekter så som system av kunskap, sociala relationer och sociala identiteter (Fairclough 1992, s. 238). Språket i texter fungerar ideologiskt både i representationen av erfarenheter och världen, texter i deras ideologiska funktion konstituerar system av kunskap (ibid. s. 6). I vår andra analysnivå använder vi även begreppen isomorfism och legitimitet som vi har presenterat i teoriavsnittet (avsnitt 3), för att bredda analysen av den sociala praktiken.

4.3. Genomförande

Efter insamlingen av vårt empiriska material har vi tillsammans noggrant läst igenom materialet ett flertal gånger. I vår läsning har vi kodat materialet genom att identifiera "key words" samt teman som kommer fram genom berättelser, utsagor och föreställningar, utifrån vårt forskningssyfte (Ejvegård 2009, s. 34). Vi har sedan samlat ihop dessa teman och gjort ytterligare en kodning för att se om det finns teman som hänger ihop med varandra. Efter vår andra kodning valde vi ett antal teman som förekommer mer frekvent och som tog en stor plats i materialet. Dessa teman blev tillslut: *Demokrati*, *Kompetens* och *Verksamhet*. Under respektive tema valde vi att göra en del underrubriker som tillsammans ramar in huvudtemat. Dessa var alltså inte förbestämda, utan skulle återspegla innehållsmässiga tyngdpunkter i materialet (Bergström & Boréus 2005, s. 15ff). Dessa teman utgör grunden för vår första analysnivå där vi gör en textanalys och analys av diskursiva praktiker. I vår andra analysnivå för vi sedan samman resultatet från analysnivå 1 och gör en analys av den sociala praktiken genom att använda oss av våra teorier.

4.4. Etik och reflektion

Vi har försökt att lägga upp hela vår studie enligt Vetenskapsrådets *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* (2002). I detta avsnitt resonerar vi kring faktorer som skulle kunna betraktas som etiskt problematiska.

Ett övergripande problem med tolkningar i samhällsvetenskaplig forskning är att ett och samma material kan tolkas på flera sätt (Ahrne & Svensson 2015, ss. 26-28). Människan har en tendens att tillskriva sin omvärld egenskaper som egentligen är ens egna, ett fenomen som kallas för antropomorfism och definierades först av filosofen Francis Bacon (Birkler 2008, s. 63). Det finns en stor risk att man i en kritisk närläsning tolkar material i för stor grad enligt sina egna åsikter (Diaz-Bone 2006, s. 245). Redan sorteringen och kodningen av det empiriska materialet är ett steg i tolkningsprocessen. Vi som studerar och jobbar inom biblioteksområdet är själva en del av det samhälle vi undersöker och har därför oundvikliga föreställningar och värderingar om det vi undersöker (Ahrne & Svensson 2015, s. 8). Absolut objektivitet kan aldrig nås i praktiken. Tillsammans arbetade vi kritiskt och reflexivt under hela

studiens gång (Alvesson & Sköldberg 2008, s. 23). Enligt Ulf Jakobsson behöver triangulering inom vetenskapligt arbete inte bara betyda att man kombinerar olika metoder, utan även att flera forskare med olika synsätt är involverade i studien för att öka trovärdigheten (Jakobsson 2011, s. 138). Vi anser därför att det var givande att vara två som samlade in och analyserade materialet.

Vi stötte på ett konkret problem i vårt forskningsarbete som vi anser är relaterad till fenomenet antropomorfism. En del av informanterna ur våra intervjuer var våra egna arbetskollegor. De informanter som var våra kollegor arbetar inte inom samma avdelning eller arbetsgrupp som vi. Att vi arbetade inom samma organisation skulle dock ändå kunna påverka studien på olika sätt. Informanten kan till exempel uppleva att den inte har möjlighet att prata fritt och öppet om organisationen med någon som arbetar inom den samma. Vi försökte försvaga dessa påverkande effekter genom att den av oss som inte är kollega med informanten skulle vara intervjuledaren, medan den andra hade en roll som passiv observant.

En debatt om inkonsistens och dialektik finns även inom forskning om diskursanalys av just intervjumaterial (Trost 2010, s. 131; Kvale & Brinkmann 2014, s. 272). Vi bestämde att båda två skulle vara med på alla intervjuer, inte bara för att vi ansåg att det skulle öka kvaliteten av insamlingen, utan även för att minska risken för missförstånd och misstolkningar. Medan en av oss utförde intervjun var den andra observant som antecknade och eventuellt ställde uppföljningsfrågor. Vi bytte roller under insamlingsfasen, och som tidigare nämnt så intervjuade vi inte aktivt våra egna kollegor. Att vi alltid intervjuade i par visade sig vara en stor fördel, eftersom vi hade möjlighet att uppmärksamma olika saker utifrån dessa roller. Genom att bara en av oss var styrande i intervjun ville vi föra ett samtal där båda parter skulle känna sig jämställda och förhindra att intervjupersonen hamnar i någon slags försvarsposition. Vi valde att intervju en person i taget för att informanten skulle känna sig tryggare med att svara det den ville. Gruppintervjuer hade kunnat ge ett annat resultat då informanterna kan påverka varandra.

Alla informanter ställde upp på intervjun frivilligt och deras uppgifter behandlades konfidentiellt för att skydda våra informanter och skapa förtroende (Helgesson 2015, s. 93ff.). När det gäller kontakten med informanterna försökte vi vara öppna med vad materialet skulle användas till för att på så sätt försöka skapa en trivsamt miljö för samtalet. Varje informant fick i förhand information om vår undersökning. Vi informerade även i förväg att alla namn kommer att bli avidentifierade, dock betonade vi att anonymisering inte kan garanteras (Bell & Waters 2016, s. 64ff.). Deltagarna fick själva välja en plats där intervjun skulle ske. Trost (2010, s. 17) betonar hur själva samtalssituationen på objektiva och subjektiva plan påverkar diskursen. Vi misstänkte att samtal om ämnen som integration, samhällsförändringar och personalens ansvar kan uppfattas som känsliga. Därför försökte vi att skapa en trevlig och öppen atmosfär för intervjusamtalet (Trost 2010, s. 17).

Att arbeta enligt forskningsetiska värden innebar för oss att noggrant förklara i vår uppsats hur vi gick till väga när det gäller den grundläggande teorin och metoden för vår analys. Förutom sekretessen om vilka informanter som bidragit till studien är transparens en viktig faktor för trovärdigheten av en studie (Ejvegård 2009, s. 33; Yin 2013, s. 31), detta försökte vi ha med i alla uppsatsens delar.

5. Analysnivå 1: Textanalys och diskursiv praktik

I analysnivå 1 presenterar vi utsagor vi har identifierat i inspirations- och styrdokumenterna och i intervjuerna, som berör arbetet mot nyanlända och folkbibliotekens möjlighet att möta en snabb samhällsförändring. Vi har strukturerat vår första analysnivå i tre temaområden: *Demokrati*, *Kompetens* och *Verksamhet*. Vi kommer att förklara dessa närmre under varje rubrik. Vi kommer här göra en *textanalys* och en analys av *diskursiva praktiker*. Vi diskuterar de diskurser som vi har identifierat i materialet genom att bland annat titta på graden av *interdiskursivitet* i texterna. Vi kommer parallellt väva samman materialet från intervjuerna och dokumenten och lyfta fram citat för att presentera materialens innehåll. Vi vill även framhäva att våra materialtyper behandlar de teman vi identifierat i olika omfattningar. Vi använder oss även av analysverktygen *modalitet* och *ordbetydelse* i den mån det är relevant. Genom de teman vi har identifierat lyfter vi fram folkbibliotekens arbete mot nyanlända och deras möjlighet att möta nyanländas behov i relation, till den tidigare forskning vi har presenterat.

5.1. Demokrati

I det här avsnittet presenterar vi utsagor och föreställningar i vårt empiriska material som är kopplade till temat *demokrati*. Informanterna trycker på den demokratiska uppdraget för att legitimera arbetet mot nyanlända. I vårt material framkommer det ett flertal roller som folkbiblioteket har för att de ska kunna uppnå sitt demokratiska uppdrag. Även i inspirations- och styrdokumenterna betonas det demokratiska som en viktig del för att möta alla användares behov och särskilt prioriterade målgrupper. Temat demokrati formuleras främst med betoning på två ämnesområden: *uppdrag och roller* och *mötesplats*. Vad som är bibliotekets *uppdrag* eller *roll* går i viss mån in i varandra och är inte helt lätt att skilja åt, framförallt i intervjuerna användes båda begreppen på ett överlappande sätt. Vi ser på dessa två begrepp och deras relation till varandra på följande sätt: Bibliotekets *uppdrag* är definierat i bibliotekslagen. Folkbiblioteken ska enligt denna verka för det demokratiska samhällets utveckling, och därmed vara tillgängliga för alla och se till alla användares behov (SFS 2013:801). En *roll* är något som biblioteken tar sig an för att kunna utföra sitt uppdrag. Ett exempel på en *roll* är folkbiblioteket som *mötesplats*, som vi kommer att presentera utförligare i analysen. Baserat på dessa tolkningar av begreppen har vi genomfört nedanstående analys.

5.1.1. Uppdrag och roller

I detta avsnitt presenterar vi hur folkbibliotekens uppdrag formuleras i relation till arbetet mot nyanlända, och vilka roller biblioteken borde ha, enligt dokumenten och informanterna, för att kunna uppfylla detta uppdrag. Våra informanter betonade bibliotekets demokratiska uppdrag, där flera på olika sätt problematiserade

formuleringen i bibliotekslagen. I lagen står det att folkbiblioteket ska se till alla användares behov och vara tillgängliga för alla, vilket var något som informanterna hänvisade till på olika sätt. I de undersökta dokumenten betonas folkbibliotekens demokratiska uppdrag, dock på en mer generell nivå än i intervjuerna. Enligt folkbiblioteksmanifesten så ska folkbiblioteket:

[S]om lokalt kunskapscentrum göra all sorts kunskap och information lätt tillgänglig för sina användare. Folkbibliotekets tjänster är till för alla, oberoende av ålder, etnisk tillhörighet, kön, religion, nationalitet, språk eller social status.

IFLA & Unesco 2014a, s. 11

Folkbibliotekens huvuduppdrag är enligt folkbiblioteksmanifesten att “verka för information, läskunnighet, utbildning och kultur” genom att bland annat “verka för en kontakt mellan olika kulturer och stimulera kulturell mångfald” (IFLA & Unesco 2014a, s. 12).

I manifestet om mångkulturella bibliotek så betecknas bibliotek som “en nyckel till dialog i ett samhälle med kulturell mångfald” (IFLA & Unesco 2014b, s. 25). Manifestet betonar utvecklingen till ett alltmer heterogent samhälle, dess utmaningar och värde. I detta sammanhang beskrivs bibliotekets uppdrag och roll på följande sätt:

Kulturell och språklig mångfald är mänsklighetens gemensamma arv och något som ska vårdas och bevaras till gagn för oss alla [...] Eftersom biblioteken står till förfogande för olika intressen och målgrupper, har de en roll som centrum för utbildning, kultur och information [...] Biblioteks- och informationstjänster i sammanhang med kulturell och språklig mångfald ska omfatta såväl tjänster till alla typer av biblioteksanvändare som tjänster speciellt riktade till kulturellt och språkligt missgynnade grupper. Särskild hänsyn ska tas till grupper som ofta marginaliseras i mångkulturella samhällen: minoriteter, *asylsökande och flyktingar* [vår kursiv], personer med tillfälligt uppehållstillstånd, gästarbetare och ursprungs-befolkningar.

IFLA & Unesco 2014b, ss. 25-26

Här betonas konkret även människor på flykt och personer med tillfälligt uppehållstillstånd som prioriterade grupper. I det mångkulturella biblioteksmanifestet läggs också vikt på att folkbiblioteket ska “uppmuntra språklig mångfald och respekt för människors modersmål”, och att de ska verka “för att personer och grupper från alla olika kulturella bakgrunder inkluderas och deltar i samhällslivet” (IFLA & Unesco 2014b, s. 27). Manifestet betonar att biblioteken måste ha en lokal utvecklingsplan eller policy som reglerar verksamhet för det mångkulturella arbetet.

I Helsingborgs biblioteksplan betonas inte mångkultur eller nyanlända. Som prioriterad målgrupp nämns endast barn och unga. Lite längre fram i biblioteksplanen finns det dock två ställen där man lyfter fram bibliotekets roll inom integrationsprocessen på följande sätt:

För många invandrare, både ensamstående och familjer, är folkbiblioteken redan idag naturliga informationspunkter och mötesplatser. En målmedveten satsning på att utveckla såväl stadsbiblioteket som biblioteken i olika stadsdelar/lokalsamhällen kan positivt bidra till ökad integration i Helsingborg. Biblioteken är den enda kommunala resursen för specialmedier och medier på andra språk än svenska och ska i rimlig omfattning tillhandahålla litteratur på de stora invandrarspråken. Personal i invandrartäta områden ansvarar för att sprida information om biblioteksverksamheten på relevanta språk. Här är det särskilt viktigt att ta vara på den kunskap

och kompetens om de tvåspråkiga barnens språkutveckling som biblioteken står för. Folkbiblioteken är kravlösa samlingspunkter; här möts alla sorters människor. Just därför har biblioteken en lika självklar som viktig roll i ett kommungemensamt arbete mot utanförskap och ensamhet, för integration och gemenskap.

Biblioteksplan Helsingborg 2006, s. 4

I Lunds biblioteksplan ser vi en beskrivning av folkbibliotekets roll som mötesplats, som kan relateras till Audunsons (2005) definition av lågintensiv mötesplats:

Att se och möta andra människor, utanför den egna gruppstillhörigheten, bidrar både till att bryta ensamhet och till integrationen av alla som lever i Sverige i det flerkulturella, öppna och demokratiska Europa.

Biblioteksplan Lund 2008, s. 10

Det är dock andra teman och målgrupper, framförallt lärande och studenter, som tillägnas mer uppmärksamhet i Lunds biblioteksplan. Däremot anser vi att man uttrycker sig tydligare i Malmös biblioteksplan:

Malmös folk- och skolbibliotek är till för alla. Besökaren skall känna sig välkommen oavsett ålder, könsidentitet och ursprung.

Biblioteksplan Malmö 2015, s. 1

En uttrycklig beskrivning av konkreta uppdrag och mål just mot nyanlända som det krävs av manifestet om det mångkulturella biblioteket har vi inte kunnat identifiera i någon av biblioteksplanerna. I manifesten och biblioteksplanerna syns det en tydlig modalitet i att biblioteken "ska" eller "skall" uppfylla vissa krav och uppdrag. Detta tyder på att organisationerna som står bakom dessa dokument, alltså IFLA och Unesco samt de enskilda folkbiblioteken, känner affinitet med sina utsagor om bibliotekets roller och uppdrag. Att de väljer att formulera bibliotekens uppdrag med hjälp av orden "ska" och "skall" är ett tecken på ett sanningsanspråk. Även om IFLA:s och Unescos manifest bara är inspirationsdokument så försöker de genom denna affinitet genomdriva principer som de anser är viktiga för biblioteksverksamheten. Såväl i flera av styrdokumenterna som i intervjuerna framhävs "biblioteket för alla", en direkt koppling till bibliotekslagen, i relation till arbetet mot nyanlända. I intervjuerna kom det dock fram en del kritik mot betoningen på "alla". En informant säger att:

[P]roblemet är att man ska vara med för alla. Jag tycker inte vi ska vara för alla. Vi ska vara för de som, som eh... som är i störst behov av, av vårt stöd, och våra resurser [...] Så det måste man bli tydligare med tycker jag. Att säga, och det vågar man inte säga. För man vet att det... kommer bli kaos då. Om man säger att vi inte är för alla.

Informant 6

En annan informant uttrycker sig följande om möjligheten att uppnå det demokratiska uppdraget:

Ja mål kan man ju ofta inte helt uppfylla, utan möjligheten att göra det den ska ju alltid finnas framför oss, men att lyckas att tillgodose allas, det, det är ju svårt [...] Vi ska vara ett bibliotek för alla, det är ju vårt riktmärke, naturligtvis. Och man kan ju inte jobba på något annat sätt [...] Det har alltid varit den demokratiska rollen, att alla ska ha tillgång till information, att vara ett

demokratiskt forum. Så att, eh, egentligen är det ingen skillnad det är bara det att trycket har blivit större. Och att vi kanske får hitta nya vägar att utföra vårt uppdrag på. Vi kan inte bara sitta i vår lånedisk som vi har gjort tidigare, men uppdraget är ju samma.

Informant 5

Även en informant på ett annat bibliotek är kritisk till otydligheten i bibliotekslagen:

Jag tycker att, eller det är många som tycker det, att bibliotekslagen är lite... lite tandlös. För det står i det att man ska rikta särskild verksamhet mot, eh, mot människor som har annat modersmål än svenska, men det står väldigt lite om... den, dens liksom sociala situationen. Som drabbar människor också. Som inte har ett språk- alltså jag tänker liksom, det där uppdraget är ganska luddigt [...] för nu så är det ju så att det skulle kunna räcka att vi ställer upp lite böcker på hyllor med... på många språk!

Informant 2

Vi kan här se två tydliga sanningsanspråk i både första och andra citatet genom “vi ska vara för de som [...]” (Informant 6) och “vi ska vara ett bibliotek för alla” (Informant 5). Vi menar därmed att informanterna ser det som en självklarhet att biblioteket ska vara till för alla. Att informanterna visar på ett sanningsanspråk kan kopplas till att formuleringen är hämtad från bibliotekslagen. Samtliga informanter vill lyfta fram att bibliotekets uppdrag borde lägga mer fokus på målgrupper som är “i störst behov” av bibliotekets resurser samt att uppdraget borde vara tydligare med hur arbetet mot dessa användare ska se ut. Det framkommer även en föreställning om att det är svårt att uppnå det demokratiska uppdraget som syftar till att biblioteket ska vara till för “alla”. Det framkommer således en tvetydighet hos informanterna vem dessa “alla” är och hur biblioteket ska kunna uppnå detta uppdrag. En annan informant säger att “man får ju liksom anpassa också. Efter, efter vad som sker i samhället, och omvärlden” (Informant 4). Betoningen på anpassning kan vi även skymta i citatet “vi ska vara för de som [...] är i störst behov av, av vårt stöd, och våra resurser” (Informant 6). Bibliotekets uppdrag framstår genom informanternas formuleringar som otydligt och ouppnåeligt, ett uppdrag som måste anpassas i takt med att samhället och användarnas behov förändras.

I intervjuerna har det även dykt upp olika roller som biblioteket har eller bör ha i arbetet mot nyanlända:

Eh, men... det är många olika roller, men bara att vara ett öppet ställe där man kan få vistas utan att behöva handla någonting, eller nån motprestation.

Informant 4

En annan informant betonar vikten av att biblioteket borde agera mer aktivt för att kunna verka för det demokratiska samhället:

Det finns ju en liksom en stor diskussion, tänker jag, om vad bibliotekarierollen innebär. Och jag tycker att... om vi ska uppfylla vårt uppdrag så ska vi ta en mycket mer aktiv roll än vad man kan se bibliotekarier har gjort, eh, tidigare. Eller det har funnits väldigt goda exempel på. Men jag tänker att om vi ska arbeta för social inkludering, eh, om vi ska arbeta för ett lärande, om vi ska arbeta för det här att utveckla demokratin och så, så kan vi inte bara liksom ha en passiv hållning, där vi står och delar ut information. Ja det handlar jättemycket om det här relationella arbetet att skapa kontakter, skapa möten, sänka trösklar, skapa tillit, skapa förutsättningar för, ehm, ett lärande.

En tredje informant betonar också vikten på lärande och bibliotekets vägledande roll in i samhället:

Alltså utifrån vår roll, handlar om att erkänna målgruppen. Och utifrån, tydlig liksom målgruppsanalys och en, ett upparbetat liksom samarbete och... kommunikation... vara ett stöd för deras lärande, och deras väg in i... i samhället.

Informant 6

När det kommer till vad biblioteket borde erbjuda nyanlända uttrycker två informanterna det såhär:

Ja alltså jag tycker att jag ska bidra med det jag kan, vad det handlar om böcker och alternativ och på olika språk och alltså, absolut. Det är ju skitviktigt, så att de lär sig också alltså att vi både har medier och grejer och språkkurser och allt vad vi har.

Informant 1

Alltså det som har varit nytt har ju varit det här med att... det stora behovet av... ehm... hur ska man säga... sysselsättning med... alltså just det här med... de ensamkommande som var på de här boenden där det faktiskt inte fanns nånting att göra [...] Såhär...det där som också ju gjorde oss tvungna att fundera över... ah men vårt... är det här i linje med vårt uppdrag? Är vi fritidskontor, eller... gör vi någonting som vi inte borde göra eller. Eller är det så att... Ja men det här är ju en tröskelsänkare för att kunna komma in till det andra som biblioteket erbjuder. Vårt uppdrag är faktiskt att skapa sociala möten för att sen kunna facilitera för ett lärande till exempel. Så man liksom sätter in det i ett sammanhang. Det här med att spela pingis är nog inte bibliotekets uppdrag... men det var liksom... sen hade det också varit en speciell situation.

Informant 2

Bibliotekets roll i mötet med nyanlända beskrivs med betoning på "lärande" där biblioteket ska ha en aktiv roll och erbjuda medier och information på olika språk. Biblioteket ska "sänka trösklar" och erbjuda en väg in i samhället för nyanlända. Vi ser här en demokratidiskurs genom ord som "tröskelsänkare", där alla användare ska kunna komma till biblioteket utan någon "motprestation". Vi identifierar en boklig diskurs som den beskrivs av Åse Hedemark (2009), där betoning läggs på läsning, böcker och i detta fall medier på olika språk. Biblioteket framställs som "ett stöd för [nyanländas] lärande" (Informant 6) och biblioteket ska arbeta för att "utveckla demokratin" (Informant 2). I detta ser vi en koppling till bibliotekets uppdrag att bidra till samhällsutveckling och demokrati där bildning och fostrande blir en del i bibliotekets roll (Hedemark 2009, ss. 64, 131). Vi identifierar även en allaktivitetsdiskurs där fritidsaktiviteter som pingis används som en tröskelsänkare för att locka ensamkommande till biblioteket. Allaktivitetsdiskursen sätts i kontrast till den bokliga diskursen. Bibliotekets uppdrag ryms inom den bokliga diskursen genom "lärande", medan bibliotekets användning av "fritidsaktiviteter" för att sänka trösklarna, ryms inom allaktivitetsdiskursen: "Det här med att spela pingis är nog inte bibliotekets uppdrag... men det var liksom... sen hade det också varit en speciell situation" (Informant 2). Vi kan också se hur informanten betonar att aktiviteter som pingis inte går in under bibliotekets uppdrag. Fokus på den bokliga diskursen kan vi också se i inspirations- och styrdokumentet genom formuleringar som "göra all sorts kunskap och information lättillgänglig för sina användare" (IFLA & Unesco 2014a, s. 11), att biblioteken ska ha "en roll som centrum för utbildning, kultur och

information” (ibid. s. 26) och att “[b]iblioteken är den enda kommunala resursen för specialmedier och medier på andra språk än svenska och ska i rimlig omfattning tillhandahålla litteratur på de stora invandrar språken” (Biblioteksplan Helsingborg 2006, s. 5). Blandningen av de olika diskurstyperna, den bokliga diskursen, allaktivitetsdiskursen och en demokratidiskurs tyder på en interdiskursivitet. Interdiskursiviteten framkommer främst i föreställningarna om vad bibliotekets uppdrag består av och vad biblioteket bör erbjuda nyanlända.

5.1.2. Mötesplats

I ett alltmer mångkulturellt samhälle har folkbibliotekens funktion som mötesplats blivit ett större diskussionstema inom biblioteks- och informationsvetenskapen. Forskare som Audunson (2010, ss. 429-430) menar att folkbiblioteken har möjlighet att bidra till integration genom att vara en plats där majoritets- och minoritetskulturer kan mötas. Mötesplatsfunktionen framträder som ett viktigt tema i såväl de undersökta dokumenten, som i intervjuerna.

I folkbiblioteksmanifestet beskrivs folkbiblioteken som knypunkter för kontakter “mellan olika kulturer och stimulera kulturell mångfald” (IFLA & Unesco 2014a, s. 12). I det mångkulturella biblioteksmanifestet står det följande:

Genom att verka för kulturell och språklig mångfald följer bibliotekens tjänster fastställda principer om allas grundläggande frihet och lika rättigheter att ta del av information och kunskap, med respekt för kulturell identitet och värderingar.

IFLA & Unesco 2014b, s. 26

I biblioteksplanen för Lunds folkbibliotek finns det en konkret hänvisning till forskningen om mötesplatstemat:

Samhällsforskare talar ibland om den tredje platsen och brukar beskriva den som en plats mellan hemmet och arbetet, ett slags fristad: ett fysiskt rum där man ömsar skinn från arbetskinnet till privatskinnet, och där man möter andra människor på lika villkor.

Biblioteksplan Lund 2008, s. 10

Vidare betonas bibliotekets roll som en kostnadsfri “arena för det offentliga samtalet” och “över generationsgränser, genusgränser, språkgränser och sociala gränser” (Biblioteksplan Lund 2008, s. 10). I Lunds biblioteksplan lyfter man folkbibliotekets integrations- och demokratiuppdrag, genom att biblioteket som mötesplats “bidrar både till att bryta ensamhet och till integrationen av alla som lever i Sverige i det flerkulturella, öppna och demokratiska Europa” (Biblioteksplan Lund 2008, s. 10).

I Malmös biblioteksplan framträder ”social” som nyckelord i diskussionen om mötesplatsfunktionen. Man pratar om “social integration” och “sociala nätverk”:

Sociala nätverk är mycket viktigt för individen. De skapar delaktighet, social sammanhållning och en social integration. De motverkar socialt utanförskap som är en stor ohälsfaktor. Biblioteken skall öka malmöbornas tillgång till sociala nätverk och deras möjlighet till delaktighet. Biblioteken skall fortsätta att utveckla sin roll som social plats. En plats för möten, engagemang och uttryck. De skall ta initiativ och vara en aktiv samarbetspart i att skapa nya nätverk mellan individer grupper i Malmö. Mellan aktörer inom det offentliga, näringslivet och civilsamhället.

Biblioteksplan Malmö 2015, s. 6

Här framkommer det en modalitet genom formuleringarna “[b]iblioteket *skall* öka malmöbornas tillgång till sociala nätverk”, “[b]iblioteket *skall* fortsätta att utveckla sin roll som social plats” och “[d]e *skall* ta initiativ” (ibid.). Enligt Malmös biblioteksplan ska folkbiblioteket som mötesplats inte bara vara en arena för “sociala och kulturella möten av olika slag” (Biblioteksplan Malmö 2015, s. 8), utan även en plats där användaren kan känna sig trygg:

Malmökommissionens slutrapport visar på behovet av mötesplatser. Brist på kontaktytor mellan olika grupper i Malmö bidrar till negativa vanföreställningar om ”den andre”. 40% av malmöborna säger att de känner låg tillit till andra malmöbor. Biblioteken i sin funktion som mötesplats skall ha en nyckelroll i arbetet att skapa en högre grad av trygghet och tillit i Malmö. Begreppet ”biblioteket som mötesplats” bör utvecklas och fördjupas.

Biblioteksplan Malmö 2015, s. 8

I Malmös biblioteksplan betonar man att folkbiblioteket kan bidra till att skapa trygghet för Malmöbor, även i intervjuerna lyfter informanterna fram att folkbiblioteket är en trygg mötesplats, något som vi kommer att återkomma till senare i detta kapitel. I Malmös biblioteksplan framställs biblioteket som en aktiv aktör i det omgivande samhället, där vi identifierar en mötesplatsdiskurs som formuleras med demokratiska värden som “tillit” och “trygghet”. I Malmös biblioteksplan lyfter man också fram att fysiska medier i framtiden kommer ta mindre plats och att det där med öppnar upp för nya sätt att använda biblioteksrummet på:

Biblioteken bör planera för att öka möjligheten att arbeta med biblioteksrummet som mötesplats. På längre sikt förväntas de fysiska medierna ta mindre plats i rummet. Detta innebär ett utrymme för att utveckla nya sätt att använda bibliotekens rum.

Biblioteksplan Malmö 2015, s. 8

Även här kan vi se en hög grad av samhörighet med uttalandet genom formuleringen “*skall* ha en nyckelroll” och “[b]iblioteken *bör*” (ibid.) och visar därmed på ett sanningsanspråk vad gäller folkbibliotekets funktion som mötesplats för användaren. Intressant är att man i Malmös biblioteksplan uttalar sig om att det fysiska beståndet så småningom kommer minska till förmån för att möjliggöra mer utrymme till mötesplatsfunktionen. Vi ser här en direkt koppling till Hedemarks (2009) allaktivitetsdiskurs. Redan på 70-talet pågick det en förändrad syn från folkbiblioteket som ”bokhus” mot ett ”allaktivitetshus”, där institutionen började definiera sig mer genom sina aktiviteter än det fysiska beståndet (Hedemark 2009, s. 53). Mötesplatsdiskursen ryms således inom Hedemarks allaktivitetsdiskurs.

I Helsingborgs biblioteksplan betecknas biblioteken som “hörnstenar i sina närområden” som “binder människor samman med varandra och med samhället” (Biblioteksplan Helsingborg 2006, s. 2). Biblioteket ska dessutom vara en “gränsöverskridande mötesplats som ett nav i utvecklingen” (Biblioteksplan Helsingborg 2006, s. 7). I planen uttrycks mötesplatsfunktionen på följande sätt:

Folkbiblioteket får också ökad betydelse som mötesplats. Det blir en plats där människor interagerar och skapar tillsammans. Folkbiblioteken är kravlösa samlingspunkter; här möts alla sorters människor. Just därför har biblioteken en lika självklar som viktig roll i ett kommungemensamt arbete mot utanförskap och ensamhet, för integration och gemenskap [...] För många invandrare, både ensamstående och familjer, är folkbiblioteken redan idag naturliga

informationspunkter och mötesplatser [...] Att besöka ett bibliotek är att besöka en kravlös plats; här begär ingen någon motprestation. För att öka integrationen och för att ta vara på engagemang och initiativkraft i närområdena bör också boende/brukare i ökande grad beredas möjlighet att påverka bibliotekens/mötesplatsernas utformning.

Biblioteksplan Helsingborg 2006, s. 3

I biblioteksplanerna ser vi att biblioteken beskrivs med liknande värden som ryms inom Audunsons (2005, s. 436) definition av lågintensiva mötesplatser. Detta kan vi se i formuleringarna “[a]tt se och möta andra människor, utanför den egna grupptillhörigheten” (Biblioteksplan Lund 2008, s. 10), “[f]olkbiblioteket är kravlösa samlingspunkter; här möts alla sorters människor” (Biblioteksplan Helsingborg 2006, s. 3) och “[b]rist på kontaktytor mellan olika grupper i Malmö bidrar till negativa vanföreställningar om ’den andre’” (Biblioteksplan Malmö 2015, s. 8). Här betonar man att bristen på mötesplatser kan skapa klyftor mellan människor, något som även Audunson (2005, s. 432) och Audunson, Essmat och Aabø (2011, s. 16) lyfter fram genom att peka på de lågintensiva mötesplatsernas viktiga roll för integrationen. Inom mötesplatsdiskursen identifierar vi även starka demokratiska värden genom att man i dokumenten lägger ett fokus på möten mellan människor, på folkbiblioteket som en kravlös mötesplats och att mötesplatsfunktionen kan minska utanförskap. Vi menar dock att mötesplatsdiskursen även ryms inom Hedemarks (2009) allaktivitetsdiskurs, då idéerna är de samma som i allaktivitetsdiskursen.

I intervjuerna lyfts bibliotekets mötesplatsfunktion fram som centralt för vad biblioteket kan och bör erbjuda nyanlända. Föreställningarna om mötesplatsens funktion handlar främst om en plats där nyanlända kan känna sig trygga, där det finns möjlighet att möta olika människor och en plats där man kan lära sig om samhället. Två informanter beskriver mötesplatsen såhär:

Jag tycker att... det ska vara ett... eh... ah men dit man kan gå och känna sig... ett ställe där man känner sig trygg, eh, där man kan hålla kontakt med sina anhängare via dator, där man kan liksom använda internet till en massa andra saker också. Eh, där man kan lära sig om... hur samhället funkar också, hur man ska kunna utöva sina demokratiska rättigheter. Eh, där man kan lära sig svenska. Ehm... där man kan få... där man kan få... vara delaktig i... alltså där man också kan få liksom skapa någonting tillsammans med... med andra.

Informant 2

Men också att biblioteket, det är ju en demokratisk plats. En mötesplats och det är gratis och alla är välkomna hit för att söka information och lust och läsning och vad det nu kan vara. Det är ju skitviktigt alltså, det är jätteviktigt. Och detta är inget nytt, alltså så, men det är väldigt tydligt nu ju, att det är så.

Informant 5

En annan informant betonar också trygghetsaspekten som en viktig funktion:

Eh, vi vet att det är en tryggplats, när de söker [...] en plats de kan sitta och andas lite [...] att här man kan sitta och andas. Och sen eh, de träffar, inte träffar folk, de ser folk som går förbi heltiden [...] Alla är välkomna hos oss och de har möjlighet att prata med varandra. Eh, invandrare de kan mötas, de kan prata med varandra [...] Att eh, vi är glada att de har hittat en plats här, när man flyr från, eh, sitt hemland vi vet att man flyr av många orsaker och när de kommer till oss de kommer och söker trygghet och information.

En tredje informant betonar också mötesplatsens viktiga funktion som en trygg plats, men även möjligheten till att skapa möten:

Jag tycker det är viktigt! Och då... om man nu lever i en mötesplats. För jag tänker också att en mötesplats ska vara en... aktiv mötesplats, en... en kurerad mötesplats, eller vad man ska säga, att vi liksom jobbar på biblioteken och skapar förutsättningar för goda och trygga möten. Ehm, där man kan skapa någonting tillsammans. Så man kan ju vara... man kan ha ett rum där väldigt många människor vistas, utan att det sker några... möten tänker jag.

Informant 2

Ytterligare en informant lyfter fram mötesplatsens funktion för att skapa möten mellan användarna:

Eh, vi diskuterar att vi måste ha mötesplats vad gäller det ungdomar och familjen. Vi ska ge möjlighet till alla ungdomar att de ska träffa, eh, svenska barn, att de skulle prata med varandra. Platsen finns och materialen finns och personalen finns.

Informant 3

Mötesplatsens funktion och roll för nyanlända beskrivs genom ord som "trygg" och "demokratisk", en plats som "skapar", där användarna kan "mötas" och "lära sig". Biblioteket som mötesplats framstår som en viktig del i bibliotekets arbete mot nyanlända, där nyanlända kan "lära sig svenska", "hur samhället funkar" och där nyanlända kan lära sig hur man kan "utöva sina demokratiska rättigheter". Vi kan här se att mötesplatsdiskursen formuleras med värden som ryms inom den bokliga diskursen där man lyfter fram folkbibliotekens uppdrag till folkbildning, samhällsutveckling och demokrati, samt lägger stor vikt på folkbibliotekets fostrande roll (Hedemark 2009, s. 64). Vi ser att det förekommer en interdiskursivitet då den bokliga diskursen möter en allaktivitetsdiskurs (Hedemark 2009, s. 51) genom att det läggs mindre fokus på medier och nya typer av aktiviteter lyfts fram. Även om vi menar att mötesplatsdiskursen ryms inom Hedemarks allaktivitetsdiskurs, då mer fokus läggs på möten, skapande och aktiviteter, ser vi att mötesplatsens funktion enligt informanterna bland annat ryms inom den bokliga diskursen. Mötesplatsfunktionen kan bidra till lärande och vara en väg in i samhället, värden som är förknippade med den bokliga diskursen. Vi ser därför att det pågår en förändring inom organisationen, där man håller på att omdefiniera begreppet mötesplats och vad den kan bidra till. Denna omdefiniering av mötesplatsen menar Audunson (2005, ss. 429-430) beror på att det växande mångkulturella samhället har en avgörande effekt på folkbiblioteket.

5.2. Kompetens

Vi har identifierat *kompetens* som ett tema då informanterna talade om möjligheten att möta och tillgodose nyanländas behov. I styrdokumentet nämns det också vilka kompetenser biblioteksanställda bör ha och utveckla på flera områden, dock inte i lika stor grad kopplat till arbetet mot nyanlända. Inom temat kompetenser framträder tre ämnen mer frekvent än andra därför har vi valt att dela in temat i tre underrubriker: *Bemötande*, *Homogen bibliotekspersonal* och *Kompetensutveckling*.

5.2.1. Bemötande

I intervjuerna framkommer kompetenser som berör olika former av bemötande, hur bibliotekarien ska kunna möta nyanlända och deras behov på bästa möjliga sätt. En informant säger: "Det handlar ju om, med bemötandefrågor, hur man, hur man hela tiden måste skifta perspektiv och tänka på, hur, vem det är man pratar med" (Informant 6). För att kunna möta nyanlända anser alla våra informanter att språkkompetenser är viktiga, en kompetens som biblioteken har brist på idag och som informanterna önskar se mer av, "att möta nya svenskar som inte behärskar språket, där känner jag att det är svårt" (Informant 5).

På frågan om biblioteket har de kompetenser som krävs för att möta nyanlända svarar en av informanterna:

Neej... alltså dels så tycker jag att vi har en alldeles för låg språkkompetens på biblioteken [...] Och sen tror jag också att vi som sagt behöver språkkompetenser... och när man ska lösa det... man ska anställa liksom medvetet många med olika språkkompetenser och man ska säkra det på nått så man knyter... på timbasis eller... man ska ha... nätverk med föreningar som har den här språkkom- eller göra allt ihop.

Informant 2

Även två andra informanter säger:

Ja du... alltså det är ju egentligen ingen som har, tror jag sådär... eh... det är ju ingen som pratar nått språk här som kan underlätta för att möta någon, och det är ju därför vi försöker ta in praktikanter.

Informant 1

Nja, både och. Ehm... vi är ju en väldigt homogen grupp. Alltså vi... språkmässigt, så har vi inte de kunskaperna som vi hade behövt. Vi har inte de som kan arabiska, eller dari, eller tigrinja som är det tre språken som kommer mest till [staden] just nu.

Informant 4

Ett exempel på när bristen på språkkompetenser påverkar verksamheten, är hanteringen av inköp. En informant berättar hur bibliotekarierna är beroende av svenska annotationer i de böcker som köps in, som dock inte alltid finns med.

Och ibland kan det orsaka problem för att... jag kan få... en del av mitt jobb är ju att plocka ihop, säg, tjugo böcker, arabiska böcker till någon... på [stadsdelsbiblioteket]. Och så vill de ha en viss sorts bok. Och då kan in-, har inte jag den svenska beskrivningen så har jag ingen aning om vad det är jag plockar för någonting. Så det blir väldigt ofta på känn så.

Informant 4

Därför finns det ett samarbete med externa tjänster. Biblioteket betalar då för att få litteratur inom ett visst språk, och kan ställa krav på genrerna. Kompetensbristen innebär dock att bibliotekarierna inte har lika mycket information om böcker på utländska språk och kan därför inte ge likvärdig service till samtliga användare på grund av språkbarriären. Detta säger emot det bemötandeuppdrag som bibliotekarien bör ha enligt folkbiblioteksmanifestet:

Bibliotekets personal är den aktiva förmedlaren mellan användare och resurser. Satsningar ska göras på yrkesutbildning och fortbildning med fokus på tjänster till mångkulturella målgrupper, tvärkulturell kommunikation och lyhörighet, bekämpande av diskriminering, kunskap om olika kulturer och språk.

IFLA & Unesco 2014b, s. 38

Bristande språkkompetenser får konsekvenser för den anställda i mötet med användaren (Overall 2009; Wagenius 2004). Vi kan även se en modalitet i första citatet, "man ska anställa liksom medvetet många med olika språkkompetenser" (Informant 2), där talaren känner en samhörighet med sitt uttalande vilket tyder på ett sanningsanspråk. Sanningsanspråket tyder på att informanten tycker att det är självklart att biblioteket ska anställa fler med olika språkkompetenser. Detta kan bero på att detta också är något som står i IFLA:s och Unescos manifest, som fungerar som inspirationsdokument för folkbiblioteken. Det är inte bara en brist på språkkompetenser som framhävs, det rör sig även om kompetenser som kopplas till bemötande och förståelse för nyanländas situation:

Jag tror vi behöver lära oss mycket, mycket mer. Vi behöver lära oss mer om, eh... dels hur, vilka behov som finns, vad användaren vill ha av oss, men också, eh, förståelse för deras situation.

Informant 5

När det gäller bemötande av nyanlända, beskriver en informant det såhär:

Ehm, och vi har ju inte någon utbildning i hur vi ska bete oss mot de som har varit med om trauman, eller. det har vi inte. Ehm, nå alltså det är rätt svårt att säga faktiskt. Man famlar ju lite grann och gör så gott man kan och så [...] Men jag vet ju inte hur man tar hand om en krigsdrabbad människa mer än att behandla de vanligt och normalt, men jag vet ju inte vad jag ska göra om de bryter ihop... ja ni förstår vad jag menar.

Informant 1

En annan information säger att:

Vi har ju liksom kompetens i informationssökning och mycket, liksom, att man gör någon slags referensintervju och sådär, men just när det gäller det här sociala mötet, eh, hur man visar för människor att det är liksom, ja men... om någon överhuvudtaget vågat ta kontakt med oss, det tror jag faktiskt att vi behöver ha... och sen behöver vi ju veta mer om hur människor, alltså hur det funkar när man kommer till Sverige.

Informant 2

I Malmös biblioteksplan formulerar man följande:

Interkulturell kompetens är mycket viktigt i Malmö som har en stor mångkulturell befolkning. Interkulturell kompetens innebär att förstå och kunna möta olika kulturer och dess tankesätt.

Biblioteksplan Malmö 2015, s. 8

De kompetenser som informanterna önskar kopplar vi till vad Overall (2009, s. 192) kallar för kulturell kompetens. Bristen på kulturell kompetens uttrycks i sin tur som ett problem i mötet med användaren på grund av att nyanländas erfarenheter och bakgrund skiljer sig från den anställdes. Att tala om nyanlända i termer som "dem" och "deras", sätter informanten sig i opposition till användaren. Vi ser därför att

informanterna upplever att det finns en barriär mellan den anställde och användaren som främst utgörs av språket och olika bakgrunder. Även i Malmös biblioteksplan lyfter man fram interkulturell kompetens på grund av stadens mångkulturella befolkning. I intervjuerna nämns det även andra kompetenser som kan kopplas till bemötande och förståelse för nyanlända och deras behov, kompetenser som går utanför de traditionella bibliotekariekompetenserna. En informant säger:

Ehm... alltså... vi skulle behöva mycket mer socialarbetare, psykologer, folk som har kompetens kring att stötta... människor som har varit med om traumatiska upplevelser.

Informant 6

Även en annan informant framhäver vikten av att anställa människor som har andra kompetenser och erfarenheter än de traditionella bibliotekariekompetenserna:

Sen när man ska lösa det tror jag, tror jag absolut att vi... alltså jag tror vi behöver fler erfarenheter från människor som själva har flytt eller invandrat eller så... för jag ser att... i den mån där vi har personal, som har gjort det, det krävs ju så klart, att man kan använda den kompetensen också, men jag tror att... där ser jag att de personerna har liksom, att det verkligen har gett resultat. De här personerna har åstadkommit mycket.

Informant 2

I Malmös biblioteksplan formuleras dessutom behovet av att utveckla kompetenser som passar med användarnas och samhällets behov:

Bibliotekskompetensen och bibliotekens erbjudande måste ständigt uppdateras för att kunna möta samhällets behov. Biblioteksarbetet är mångsidigt och den utveckling som påverkar biblioteken går ofta mycket snabbt.

Biblioteksplan Malmö 2015, s. 6

Här ser vi att informanterna talar om kompetenser som skiljer sig från de traditionella bibliotekariekompetenserna och som snarare skulle kunna ses som en socialarbetares kompetenser. Kompetenser som liknar en socialarbetares eller en psykologs efterfrågas för att kunna möta nyanlända, alternativt att biblioteket skulle anställa personer som har liknande erfarenheter som nyanlända. I exemplet från styrdokumentet nämns inte dessa kompetenser specifikt, men det står att kompetenserna ska "uppdateras för att kunna möta samhällets behov" (Biblioteksplan Malmö 2015, s. 6). Därför bör de kompetenser som informanterna efterfrågar uppdateras, då brist på dessa kompetenser komplicerar mötet med användaren. Vi kan även se ett sanningsanspråk i första citatet där talaren säger "vi *skulle* behöva" (Informant 6) och lika så i sista citatet "bibliotekens erbjudande *måste* ständigt uppdateras" (Biblioteksplan Malmö 2015, s. 6), där det finns en rådande förställning om att biblioteksanställdas kompetenser bör utvecklas och anpassas utifrån användarna. De kompetenser som här framhävs som önskvärda i arbetet mot nyanlända kopplar vi till tre olika kunskapsområden: en språklig, en kulturell och en social. Dock framgår det att de anställda fram för allt har kompetenser i informationssökning och andra liknande kompetenser, något som vi kopplar till den informationsförmedlande diskursen (Hedemark 2009, s. 59) där bibliotekarieutbildningen börjar värdera andra typer av kunskaper som handlar mer om den informationsförmedlande rollen. Det som uttrycks i Malmös biblioteksplan och i inspirationsdokumenten angående vilka kompetenser som bör finnas på

biblioteken, stämmer inte överens, enligt informanternas utsagor, med hur det ser ut i praktiken.

5.2.2. Homogen bibliotekspersonal

Enligt våra informanter är bibliotekspersonalen väldigt homogen när det gäller personalens bakgrund, erfarenheter och kunskap: "vi är ju en väldigt homogen grupp" (Informant 4). I det mångkulturella biblioteksmanifestet står det följande:

Personalen på ett mångkulturellt bibliotek ska avspegla det som kulturellt och språkligt kännetecknar samhället, för att grundlägga en kulturell medvetenhet, representera det samhälle som biblioteket ger service åt samt uppmuntra till kommunikation.

IFLA & Unesco 2014b, s. 29

För att försöka jämna ut bristen på språk- och bemötandekompetenser tas det på en del bibliotek in extern personal, till exempel praktikanter eller timvikarier. På två bibliotek har man nyss anställt en mångspråksbibliotekarie. En informant från ett av biblioteken beskriver denna mångspråksbibliotekarie på följande sätt:

[E]n person som har kompetensen att vara en kedja mellan biblioteket och de här olika grupperna, att knyta an och få [...] en inblick och överblick över området och samarbeta på bästa sätt.

Informant 5

Vi pratade med en informant från ett annat bibliotek som anser att arbetet med volontärer och vikarier, som har olika språkkunskaper, är ett första steg i att bredda kompetensen bland personalen:

Men nu på stadsbiblioteket har vi... en medarbetare [...] som har, eh, persiska. Men vi har saknat arabiska. Och då är det tanken liksom på lite längre sikt också att... eh... få tag på... det var några volontärer som har varit på [stadsdelsbiblioteket] som har arabisk språkkompetens. Eh, om vi då kan sprida ut dem här, så de kan liksom ha några timmar på olika bibliotek runt om [...] Så att vi ändå ska få ett antal personer som vi kan ta in på timmar. Så vi skulle ändå... då får... man kunde tänka sig att man tar in dem vid speciella visningar, ah men så. Så det är väl äh ett första steg i alla fall.

Informant 2

På det tredje biblioteket vi undersökte försöker man kompensera bristen på språkkompetenser genom att anställa en praktikant som kan hjälpa till med bland annat översättningar av skyltar och beskrivningar till arabiska. En informant berättar:

Alltså vi... språkmässigt, så har vi inte de kunskaperna som vi hade behövt. Vi har inte de som kan arabiska, eller dari, eller tigrinja som är det tre språken som kommer mest till [staden] just nu. Ehm... det har vi inte. Och det är mycket därför vi har... så, [namn], vår språkpraktikant, han började idag, som har arabiska [...] för jag tänker att, är det så många som söker till bibliotekarieutbildningen med jättemycket språkkompetenser, det är det kanske inte.

Informant 4

Homogeniteten hos personalen ses av flera anställda som ett mycket stort problem i att kunna möta bibliotekets olika användare. Ytterligare en informant uttrycker det följande:

[B]iblioteket generellt behöver... bredda sina kompetenser väldigt mycket. Det är jätteviktigt att ha biblioteks kompetenserna. Självklart. Men, som det ser ut på [stadsbibliotek], så är... det ju liksom nittio, nittiofem procent som är bibliotekarier [...] Så alla ha gått samma utbildning. Alla är... vita, i fyrtiofem-års åldern. Eh... alltså det är liksom... katastrofalt kan man säga. Det går liksom inte att bedriva en verksamhet som riktar sig mot målgrupper där vi inte alls är representerade själva.

Informant 6

I informanternas utsagor kan vi se en brist av kulturell mångfald bland bibliotekspersonalen, något som Birdi, Wilson och Mansoor (2012) menar är ett stort problem inom bibliotekssektorn. Även Overall (2009) lyfter detta och menar på att kulturell kompetens börjar med att personalen måste vara medvetna om att den kultur som biblioteket representerar tillhör majoriteten i samhället (s. 199), något vi kan se att informanterna är medvetna om. Vi kan också se en modalitet genom formuleringarna “[p]ersonalen på ett mångkulturellt bibliotek ska avspegla” (IFLA & Unesco 2014b, s. 29) vilket också tyder på att det finns en rådande föreställning om att biblioteksanställda ska spegla användarna och samhället de verkar inom. Enligt informanterna praktiseras dock inte detta på biblioteken.

5.2.3. Kompetensutveckling

Enligt folkbiblioteksmanifestet så är en yrkesutbildning av bra kvalitet ett krav för att bibliotekarien ska kunna uppfylla sitt uppdrag som förmedlare mellan användare och resurser: “Bibliotekarien ska vara en aktiv förmedlare av bibliotekets resurser. Yrkesutbildning och fortbildning av bibliotekarierna är en förutsättning för en fullgod kvalitet på bibliotekets tjänster” (IFLA & Unesco 2014a, s. 14).

I bibliotekens mångkulturella manifest står det:

Satsningar ska göras på yrkesutbildning och fortbildning med fokus på tjänster till mångkulturella målgrupper, tvärkulturell kommunikation och lyhörddhet, bekämpande av diskriminering, kunskap om olika kulturer och språk.

IFLA & Unesco 2014b, s. 28

I Malmös biblioteksplan nämns kompetensutvecklingen endast på en generell nivå, det vill säga kompetensutveckling nämns inte i relation till arbetet mot nyanlända:

Biblioteksarbetet är mångsidigt och den utvecklingen som påverkar biblioteken går ofta mycket snabbt. Detta ställer krav på omvärldsbevakning och kompetensutveckling. Malmös bibliotek ligger på flera områden långt fram i utvecklingen och det finns en god tradition att arbeta utforskande och utvecklande. Det är viktigt att fortsätta bedriva detta arbete och tillåta experimenterande arbete.

Biblioteksplan Malmö 2015, s. 6

Detta innebär en ständig fortbildning; en anpassning och utveckling av bibliotekariekompetenserna. På ett av de undersökta biblioteken har anställda för några år sedan varit på en utbildning som leddes av migrationsverket. I samtalet med våra informanter fick vi veta att det för tillfället inte sker en organiserad kompetensutveckling som handlar om hur de anställda ska möta nyanlända. En informant berättar:

Nej, det har vi inte. Ingen... på hela biblioteket och... den kompetensutvecklingen som sker, den sker på liksom individnivå. Så... jag har ju varit på... några... alltså typ på en eller... jag tror två olika.

Informant 6

Vi har märkt att kompetensutveckling tolkas på olika sätt av våra informanter. När vi frågade informanterna om det finns någon form av kompetensutveckling på deras respektive arbetsplats tolkade några av informanterna kompetensutveckling som diskussioner med kollegor eller samarbetspartner, då informanterna såg detta som en form av kunskapsutbyte: "vi hade dialoggrupper där vi bland annat blandat en grupp med SFI studenter. Ehm... Så... och där har vi deltagit en del" (Informant 2).

På några av biblioteken försöker man dessutom förbättra sin interna organisation och kommunikation med respektive områdesbibliotek, och därmed dela med sig av sina kompetenser som för tillfället bara finns på vissa bibliotek. En informant beskriver det såhär:

Och sen så har vi också tagit initiativ för att kanske dela erfarenheter, kunskaper med stadsområdesbiblioteken. Vi är ju två, vi har mycket samarbete, men vi är ju också två olika organisationer. Men vi såg att just här [...] men till exempel på [stadsdelsbiblioteket] så, har man en jättehög kompetens, eh, och ja, kan man ha idéer [...] Nyanlända rör sig mellan biblioteken.

Informant 2

Det vi kan se här är att kompetensutveckling förespråkas i de olika inspirations- och styrdokument, dock talas det inte om en kompetensutveckling som kan härledas till arbetet mot nyanlända. Enligt informanterna förkommer det inte någon kompetensutveckling i hur anställda ska arbeta mot och möta nyanlända.

5.3. Verksamhet

I det här avsnittet analyserar vi det som berör bibliotekets verksamhet. I intervjuerna har flertalet aspekter av verksamheten tagit plats på olika sätt, därför har vi valt att dela in temat i tre underrubriker: *Styrning*, *Resurser* och *Samverkan*. Vi kommer här således presentera de utsagor som är kopplade till det praktiska arbetet på de tre biblioteken och även lyfta fram innehåll ur dokumenten i den mån det är relevant. Vi vill peka på att utsagorna från inspirations- och styrdokument kommer vara på en ännu mer övergripande och generell nivå än intervjumaterialet, där vi hade möjligheten att ställa konkreta frågor som berör bibliotekets verksamhet.

5.3.1. Styrning

Med *styrning* menar vi hur folkbibliotekens initiativ och aktiviteter mot nyanlända bestäms uppifrån, det vill säga genom organisationens ledning, men även genom regional- och kulturpolitik. I inspirations- och styrdokument formuleras tydliga mål som gäller det mångkulturella biblioteksarbetet. Däremot skrivs det inget om hur dessa mål ska uppnås. I intervjuerna blev denna diskrepans extra tydligt.

Det mångkulturella biblioteksmanifestet och folkbiblioteksmanifestet är som tidigare nämnt inspirationsdokument. Därmed är de inte bindande och bara indirekt styrande.

Vi vill dock presentera några ställen där man i dessa tar upp förslag till styrning. I folkbiblioteksmanifestet står det:

Det måste finnas en tydligt formulerad policy som utifrån lokala behov fastställer mål, prioriteringar och utbud av tjänster. Folkbiblioteket bör dessutom ha en effektiv organisation och skötas på ett fackmässigt sätt.

IFLA & Unesco 2014a, s. 13

Biblioteken ska enligt det mångkulturella biblioteksmanifestet förankra den mångkulturella biblioteksverksamheten i organisationens styrning:

Biblioteket ska ha en policy och en strategisk plan som definierar dess uppdrag, mål, prioriteringar och tjänster *beträffande kulturell mångfald* [vår kursiv]. Planen ska grunda sig på en heltäckande analys av användarnas behov och ges adekvata resurser.

IFLA & Unesco 2014b, s. 28

Dessa uppdrag och mål beträffande kulturell mångfald ska då vara en tydlig del av kärnverksamheten och inte betraktas som separata aktiviteter (ibid. s. 24). I Lunds biblioteksplan framgår det att planen bygger på styrdokument från Kultur- och fritidsnämnden samt "andra lokala styrdokument", där även målen för integrationsarbetet kommer ifrån (Biblioteksplan Lund 2008, s. 5). Kultur- och fritidsnämnden nämns också som ansvarig för "att skapa en verksamhets- och ledningsstruktur för folkbiblioteken i Lund där ansvar och befogenheter följs åt", med syfte på en lämplig resursfördelning (ibid. s. 17). Innehållet i Helsingborgs biblioteksplan, som berör styrning, kan inte direkt kopplas till verksamheten som riktar sig mot nyanlända. Det nämns dock olika förvaltningsövergripande arbetsgrupper med specifika uppdrag och mål, som också berör integrationsarbetet. (Biblioteksplan Helsingborg 2006, ss. 3-4) Malmös biblioteksplan är inte heller särskilt detaljerad i hur styrningen ser ut när det gäller arbetet mot nyanlända. Här skriver man att det är svårt att få en helhetsbild av biblioteksverksamheten för att allmänt kunna "göra prioriteringar av insatser, fördela resurser sett till behov etc." (Biblioteksplan Malmö 2015, s. 2). Detta är något som även våra informanter upplever i det praktiska arbetet med nyanlända.

I intervjumaterialet har vi identifierat en samlad bild vad gäller styrning, eller ledningen, på de tre biblioteken. Samtliga informanter uttrycker att de initiativ som har tagits i samband med arbetet mot nyanlända främst kommer från de anställda. Ledningen har inte varit tydliga med vad som ska göras. Dock betonar några av informanterna att ledningen uppmuntrar de anställda till att ta initiativ och utveckla verksamheten som riktar sig mot nyanlända. En informant beskriver styrningen på sin arbetsplats såhär:

Eh, vi har påverkats mycket och vår ledning och, eh, alltså biblioteksledningen och ännu högre upp i kultur och fritid och kommunen som sådan, har uppmanat oss att göra allt vi kan för att hjälpa till [...] Ja, det gör jag. Alltså jag tycker att... och ledningen är oerhört positiv här [...] Men så vet ju inte de heller riktigt hur vi ska göra, det är lite upp till alla att hitta på och spana och greja, eh, fundera ut hur vi ska göra. Så det är lite... det lite och... i princip är det gör så mycket ni kan så mycket ni orkar och... alltså så... så upplever jag att det är. Och det gör vi ju också [...] Jo men jag tror att, alltså jag tror, problemet är... alltså jag tror att vi hade fått göra vad vi vill. Alltså... bara vi har tid och ork så att säga.

Informant 1

En annan informant lyfter också fram att ledningen anser att arbetet mot nyanlända är viktigt men att hen vill göra mer än vad som redan görs:

Nej, vi får bestämma själva. Men vi fick den ordern från, eh... politikerna att den här situationen, vi måste hitta en lösning och vi måste göra någonting. Det har kommit fram till chefen, chefen har kontaktat oss och vi som, vi känner att vi vill göra någonting, vi känner att vi har fullt med krav, fullt med krafter och vi har massor med idéer vi har samlat på i denna grupp. Eh, men jag vill lite mer, jag vill gärna lite mer. Eh, flyktingsituation det gäller inte bara ett år.

Informant 3

En annan informant beskriver organisationen på sin arbetsplats som en ”platt organisation”, något som hen anser är problematiskt. Inga tydliga direktiv har getts vilket innebär att det är upp till de anställda att ta egna initiativ:

Alltså det har inte varit någon tydlig [...] alltså det har inte varit jättetydlig styrning [...] Som har liksom pekat med hela handen och sagt, vi måste jobba med den här målgruppen [...] jag tror att vi, det behövs en annan organisationsstruktur [...] det är en för platt organisation och det handlar inte om att man inte ska... alltså att, att, eh... de enskilda medarbetare ska ha makt liksom, utan det handlar om att man ska kunna... eh... det ska, det ska vara tydligare liksom [...] Om man vill... kunna svara snabbt mot olika... krissituationer, så måste man ha en annan organisation, där man jobbar i mindre team [...] Om man vill jobba med utvecklingsarbete som egentligen... alltså att svara på, att svara på kriser handlar ju om att man snabbt skulle kunna förändra och utvecklas. Och det är, där är vi inte idag liksom [...] Det är väldigt mycket upp till individerna som jobbar här.

Informant 6

Även två andra informanter uttrycker att mycket är upp till de enskilda arbetarna:

Anpassa sig i en... kommunen är ganska trögörsliga [...] det tar lite tid liksom [...] För nu handlar det ju väldigt mycket om... egna initiativ. Men jag tror att man från... ah men som sagt, allting som har hänt har liksom varit enskilda medarbetares initiativ.

Informant 2

Här tycker jag att, själva alltså, vi jobbar ju i team och det kommer liksom idéer och verksamhetsinitiativ från teamen. Så jag har inte upplevt så mycket att det kommer ovanifrån, det är mer från golvet så att säga.

Informant 5

Vi kan här se att informanterna upplever att de initiativ som har tagits i verksamheten i samband med arbetet som riktar sig mot nyanlända, kommer främst från en gräsrotsnivå. I informanternas utsagor om styrningen på sina arbetsplatser spelar inte ledningen en stor roll i vad som görs i det praktiska arbetet. Ledningens arbete med att styra verksamheten som riktar specifikt mot nyanlända beskrivs genom formuleringar som “alltså det har inte varit jättetydlig styrning [...] som har liksom pekat med hela handen” (Informant 6) och “ledningen är oerhört positiv här” (Informant 1). Dock betonar en informant att de har fått order ovanifrån “[m]en vi fick den ordern från, eh... politikerna att den här situationen, vi måste hitta en lösning och vi måste göra någonting” men att det är de anställda som har fått “bestämma själva” (Informant 3). Ledningen uppmuntrar de anställda till att göra saker, men vad

som ska göras och att det görs, är upp till de anställda. I informanternas utsagor om hur styrningen sker på biblioteken, tycker vi oss se att styrningen kommer mer från personalen än en centraliserad styrning. Carlsson menar att ett sådant skifte i styrningen uppstår genom att nya krav ställs på personalen på grund av förställningar om att folkbiblioteket befinner sig i en värld som hela tiden förändras (Carlsson 2013, s. 172).

5.3.2. Resurser

Det krävs resurser för att folkbiblioteken ska kunna möta nyanlända och deras behov. I intervjuerna var det främst frågan om pengar och personal som diskuterades. I inspirations- och styrdokument skrivs det som nämnts tidigare om allmänna uppdrag och mål, men förhållandevis lite om finansiering och personalresurser.

Folkbiblioteksmanifestet argumenterar för bibliotekens noggranna finansiering genom att lyfta fram folkbibliotekens samhällsansvar:

Folkbiblioteken är ett samhällsansvar. De måste därför ha stöd av särskild lagstiftning och finansieras av allmänna medel. Folkbiblioteken bör ses som ett viktigt led i en långsiktig strategi för kultur, informationsspridning, utbildning och ökad läskunnighet.

IFLA & Unesco 2014a, s. 13

Att möta den förändring som skett under 2015, när många nyanlända kom till Sverige på samma gång, tolkades av alla våra informanter som ett sådant samhällsansvar som formuleras i manifestet. I bibliotekens mångkulturella manifest förtydligas detta resursuppdrag:

Myndigheter och andra berörda beslutsfattande organ uppmanas att upprätta och adekvat finansiera bibliotek och bibliotekssystem, för att kunna erbjuda kostnadsfria biblioteks- och informationstjänster till det mångkulturella samhället.

IFLA & Unesco 2014b, s. 2

I Helsingborgs biblioteksplan nämns en av bibliotekets olika styrgrupper som är ansvarig för ekonomin och att denna ska arbeta för att biblioteket ska kunna följa planen (Biblioteksplan Helsingborg 2006, s. 11). Lunds biblioteksplan tar inte upp resursfrågan överhuvudtaget. I Malmös biblioteksplan diskuteras resursfrågan i relation till bristen på en helhetssyn av verksamheten. Resurserna är numera ojämnt fördelade och biblioteken i kommunen "har olika goda förutsättningar att utföra sina uppdrag" (Biblioteksplan Malmö 2015, s. 4). Biblioteksplanen sätter upp mål för en utredning av verksamhetsstrukturen och behov för att ge ett förslag till en tydligare organisation, och i framtiden kunna säkerställa en lämplig resursfördelning: "Det kompensatoriska synsättet är centralt i detta arbete. Resurser ska fördelas till den verksamhet och de områden där behovet av biblioteksverksamheten är som störst" (Biblioteksplan Malmö 2015, s. 13).

I intervjuerna betonade informanterna att resurser, både tid, pengar och planering, är en förutsättning för att biblioteket ska kunna möta nyanlända. Bristen på tid var något som framkom i flera av intervjuerna då informanterna upplever att det påverkar verksamheten som riktar sig mot nyanlända. En informant säger att den "känner inga hinder, mer än arbetstiden" (Informant 1). Flera informanter skiljer på den "ordinarie verksamheten" som till exempel bokuppsättning och tjänstgöring i

informationsdisken, och den verksamhet som riktar sig mot nyanlända, och menar att tiden inte räcker till att göra både och. En informant uttrycker det såhär:

Det är ekonomi, alltså till att använda till personal resurser. För att vi har ju vår ordinarie verksamhet och det är, det är alltid svårt att få tid till att göra någonting utöver, därför är det väldigt viktigt att det tillförs personalresurser. Tid för samarbete, bara det, det kräver oerhört mycket tid. Och att starta nya aktiviteter kräver tid.

Informant 5

En annan informant från ett annat bibliotek uttrycker liknande tankar kring den "vardagliga verksamheten" och den som riktar sig mot nyanlända:

Även om just min avdelning har varit lite decimerad, eller ja... Vi har varit väldigt få ett tag. Men eh... För det är ju dock saker som, som pensionsavgångar som inte tillsätts i liknande. Det som märks att den här vardagliga liksom bokuppsättningen, allt sånt som måste liksom göras, finns där ju hela tiden kvar. Och då blir det ju mindre tid. Och sånt här, det blir mindre tid för möten och mindre tid för utvecklande verksamhet som... drar åt ett annat håll, liksom. Men än så länge tycker jag att vi... härifrån har det rätt så bra.

Informant 4

Däremot uttrycks det följande i manifestet om mångkulturella bibliotek:

Det mångkulturella biblioteket förutsätter att alla typer av bibliotek anammar en helhetssyn på service. De biblioteks- och informationstjänster som tillhandahålls för kulturellt och språkligt heterogena samhällen är *en del av kärnverksamheten, inte "separata" eller "extra" tjänster* [vår kursiv], och de ska alltid utformas för att uppfylla lokala eller specifika behov.

IFLA & Unesco 2014b, s. 27

Vi kan här se att arbetssysslor som riktar sig mot nyanlända faller utanför normen för vad som ingår i de "dagliga" bibliotekarieuppgifterna och blir istället något tillfälligt eller extra. Dock betonar man i manifestet att "[d]e biblioteks- och informationstjänster som tillhandahålls för kulturellt och språkligt heterogena samhällen är en del av kärnverksamheten, inte "separata" eller "extra" tjänster" (IFLA & Unesco 2014b, s. 27).

Flera av informanterna påpekar bristen på tid när det kommer till att möta nyanlända och deras behov: "Eh... det är ju den... liksom dystra verkligheten, att... att vi inte har oändlig tid" (Informant 4) och "idéer finns det alltid tycker jag, det är det är minst problem med, problemet är väl istället att man inte räcker till" (Informant 5).

En annan informant säger att bristen av pengar påverkar arbetet mot grupper med särskilda behov negativt: "Det räcker inte. En grupp, den stor grupp, de kan inte alfabetet, de behöver en helt annan budget" (Informant 3). Två andra informanter betonar vikten av att göra prioriteringar av den budget biblioteket har, att biblioteket måste ta reda på vilka målgrupper som har störst behov och minst resurser för att kunna "prioritera bland behoven och se... vad är det mest akuta" (Informant 2).

[V]i måste lägga mycket mer resurser på de som har väldigt små... resurser, och små förutsättningar att, att eh... vara ett, en del av samhället. Och... tar resurser därifrån, där... där man redan de möjligheterna och förutsättningar. Så... och det gör vi inte. I så stor utsträckning så... Det är ett stort problem, tycker jag.

Vi ser här att tid har en avgörande roll för hur vida de anställda kan möta nyanlända och deras behov eller inte. Informanterna upplever att bristen på tid och personalresurser går ut över arbetet mot nyanlända. Några av informanterna skiljer även på den "ordinarie" eller "vardagliga" verksamheten och den verksamhet som riktar sig mot nyanlända och menar att det är svårt att få tiden att räcka till så kallad "övrig" verksamhet. Informanterna lyfter även fram vikten av att göra prioriteringar bland användarnas behov och betonar att mer resurser borde läggas på användare som har mindre resurser och sämre förutsättningar.

5.3.3. Samverkan

Ökad samverkan såväl inom biblioteksområdet som mellan bibliotek och externa aktörer är något som tas upp i inspirations- och styrdokument, samt i intervjuerna. Som vi pekade på redan i kapitlet om kompetenser där vi pratade om problem med bokinköp, så är samverkan med andra institutioner och tjänster ofta ett sätt för att jämna ut bristen på kompetenser. De flesta av intervjudeltagarna har uttryckt att samverkan på olika sätt ska öka i framtiden.

I folkbiblioteksmanifestet står det att samverkan i allmänheten borde bli tydligare förankrad i lag- och styrdokument:

För att säkerställa en fungerande samordning och samverkan mellan biblioteken i hela landet bör lagstiftning och strategisk planering också innehålla ett uttalat stöd för nationellt bibliotekssamarbete och en överenskommen standard på bibliotekstjänsterna. Detta nationella nätverk ska utformas för samverkan med såväl nationella, regionala, forsknings- och specialbibliotek som skol- och universitetsbibliotek [...] Folkbiblioteket ska kunna samarbeta såväl lokalt och regionalt som nationellt och internationellt med berörda parter – exempelvis olika användargrupper och yrkeskategorier.

IFLA & Unesco 2014a, s. 13

Bibliotekens mångkulturella manifest konstaterar följande angående samverkan:

Biblioteksaktiviteter ska inte utvecklas isolerat från omvärlden. Ett samarbete med relevanta användargrupper och yrkeskategorier på lokal, nationell och internationell nivå ska uppmuntras [...] Mångkulturella bibliotekstjänster är i allt väsentligt globala. Alla bibliotek som verkar på det här området måste delta i relevanta lokala, nationella eller internationella nätverk i utvecklingen av sin policy.

IFLA & Unesco 2014b, s. 28

I Lunds biblioteksplan lägger man mycket fokus på temat samverkan, dock i ett annorlunda sammanhang. Som samarbetspartner nämns framförallt universitetsbiblioteken, och deras mål att "hjälpa Lundaborna att utveckla en hög informationskompetens" (Biblioteksplan Lund 2008, s. 11) samt att "utveckla en biblioteksinfrastruktur för lärande som kan benämnas Europas bästa" (ibid. s. 12). Även i Malmös biblioteksplan betonas vikten av samverkan med andra aktörer, framförallt i samband med verksamhetsutveckling och kompetenser: "Utvecklingsprojekt bedrivs ofta med hjälp av externa samarbetsparter som tillför projekten bl.a. resurser och nyckelkompetenser" (Biblioteksplan Malmö 2015, s. 7) och "[b]iblioteken bör bjuda in externa aktörer och ge dem möjligheten att arrangera

verksamhet på biblioteket. Goda förebilder finns, t.ex. Folkets Park och Garaget” (Biblioteksplan Malmö 2015, s. 11).

Nytan av detta samarbete har även bekräftats av våra informanter, där man försöker ta in externa aktörer som besitter kompetenser som inte finns representerade på biblioteket. I Malmö vill man på en mer generell nivå utveckla en gemensam, enhetlig samarbetsplattform som ska ta fram en samarbetsplan för biblioteksverksamheten (Biblioteksplan Malmö 2015, ss. 11-12).

Helsingborgs folkbibliotek ska enligt deras biblioteksplan spela en “aktiv roll i ett brett samarbete” (Biblioteksplan Helsingborg 2006, s. 6), och då i en uttalad koppling till arbetet med nyanlända:

Som nämnts ovan ser vi en roll för biblioteket även i integrationsarbete och i arbete för ökad förståelse och tolerans mellan människor. Det förutsätter samverkan med andra förvaltningar i Helsingborg som skapar mervärde för alla parter - och framför allt för medborgarna. För en effektiv samverkan krävs en tydlig struktur med angivna mål och uppföljning samt metoder för hur arbetet ska bedrivas. Viktiga förhållningssätt för ett effektivt arbete och en levande biblioteksverksamhet är lyhördhet, flexibilitet och snabbhet.

Biblioteksplan Helsingborg 2006, s. 6

Verksamheten utformas, leds och finansieras gemensamt. Vem som står som huvudman är av mindre betydelse. Avgörande är att samarbetet hittar långsiktigt hållbara former och inte enbart tar sig uttryck i kortlivade projekt.

Biblioteksplan Helsingborg 2006, s. 7

Informanterna pratar om olika typer av samverkan, främst med externa aktörer, för att sprida information och utveckla arbetet mot nyanlända. Ett samarbete som lyfts fram av våra informanter, är samarbetet med SFI: “Vi har ju främst haft samarbete med SFI” (Informant 2).

Även en annan informant säger följande: “Till exempel så har vi ett samarbete med SFI-skolorna. Så de kommer hit, så vi har jättemånga pedagogiska... vi kallar dem lärträffar” (Informant 6).

Förutom samarbete med SFI samarbetar biblioteken med externa aktörer så som frivilliga organisationer av olika slag:

Men jag vet ju att här inne har man kontakt med olika föreningar, olika organisationer, alltså Röda Korset, Rädda Barnen, alltså det är ju liksom på ett helt annat sätt.

Informant 1

En annan informant lyfter också fram samverkan med organisationer:

Och då kom idén upp, och sen så var det ju andra bibliotek också, eh runtom i Skåne, som gjorde det här. Så då bjöd vi in Röda Korset, och IM, och eh... Kompis Sverige, och... gjorde en kartläggning om vilka som var här i [staden]. Och så var det tänkt, för att informera, ehm, [stadens invånare] hur de kan hjälpa till... främst. Ehm... vi... och det var jättelyckat. Det kom hur mycket människor som helst. Och det var även lyckat i det sammanhanget att organisationerna pratade lite med varandra och de började såhär göra kartläggning om, nä men vad är det som händer [...] vi

har även förresten, svenska, svenskundervisning för asylsökande, de som inte är med, som inte har kommit in till SFI än. Och det är ett samarbete med ABF.

Informant 4

Ett utbrett samarbeten med andra bibliotek eller kulturinstitutioner är något som inte pågår i nuläget. Flera informanter säger att de har tittat lite på hur andra bibliotek arbetar mot nyanlända och att det förekommit vissa träffar i regionen, men direkta samarbeten biblioteken emellan sker inte just nu. Dock förekommer det samarbeten med stadsdelsbiblioteken. Två informanter uttrycker det såhär:

Eh... nej inte så, utan det finns ju... vi har... sporadiska samarbeten i regionen. Men... eh... nej inget sånt som... utan bara med våra stadsområdesbibliotek, eller främst med dem i alla fall.

Informant 2

Ehm, sen har vi... med [stadens] stadsbibliotek, ehm, ska inte säga samarbete men, vi har varit i kontakt också med just det här att vi känner, att det behövs information om vad bibliotek är liksom. Vad kan du göra här, på ett lite lätt sätt, på många olika språk. Eh, mer generellt så. Och då har de varit i kontakt med biblioteks föreningen som, och skulle få hjälp med det.

Informant 4

Samverkan, såväl inom bibliotekssektorn som med andra aktörer som till exempel ideella föreningar är något som informanterna vill se mer av:

Det tror jag att vi... jag hoppas att det blir så att vi liksom kommer att samarbeta lite mer med... med organisationer och så... också.

Informant 2

Att det finns... eh... jag vill gärna samarbeta, eh, med andra. Men jag hoppas i min framtid att det blir mycket samarbete också inte bara att det är kulturförvaltningen skulle jobba med, bara kulturförvaltning, att det blir med andra också förvaltningar. Dela information i alla fall.

Informant 3

I det vi har presenterat kan vi se att biblioteken inte har ett utbrett samarbete med andra bibliotek. Dock förekommer det ett mer aktivt samarbete av olika slag, med frivilliga organisationer så som Röda Korset och ABF och samarbeten med SFI när det gäller undervisning i svenska. Samarbetena handlar främst om att sprida information av olika slag. Förutom att sprida information är samarbetena till för att utveckla olika delar i verksamheten som riktar sig mot nyanlända, till exempel samarbeten med ABF och SFI där svenskundervisning står i fokus.

5.4. Sammanfattning

I den första analysnivån har vi presenterat vårt empiriska material utifrån de teman vi har identifierat, genom en textanalys och en analys av diskursiva praktiker. Under temat *demokrati* har vi sett att det demokratiska uppdraget får en stor roll i inspirations- och styrdokumenterna där fokus ligger på allas rätt till biblioteket. Informanterna är dock kritiska till betoningen på "alla" och tycker att formuleringen i bibliotekslagen är otydlig. Informanterna önskar mer fokus på användare som är i större behov av bibliotekets resurser och tjänster. Både i inspirations- och

styrdokumenterna och enligt informanterna formuleras ett antal roller som biblioteket bör ha i arbetet mot nyanlända, roller som kopplas till lärande, demokrati och folkbiblioteket som en väg in i samhället. Dessa roller menar vi ryms främst inom de diskurser som Hedemark (2009) kallar för den bokliga diskursen och allaktivitetsdiskursen. Under temat *kompetenser* har vi sett att det finns en brist på kulturell kompetens och språkkompetenser som gör det svårt för informanterna att möta nyanlända, dock står det i inspirationsdokumenten och i Malmös biblioteksplan att kompetenserna på biblioteken ska utvecklas efter samhällets och användarnas behov. Vi har även sett att bibliotekspersonalen är homogen både när det gäller erfarenheter, bakgrund och kunskaper. För tillfället sker det inte någon systematisk kompetensutveckling i hur de anställda ska arbeta mot och möta nyanlända. Under temat *verksamhet* har vi sett att ledningen på biblioteken inte är särskilt styrande. Vad som görs och ska göras mot nyanlända är initiativ som främst kommer från de anställda. Brist på tid, personalresurser och prioriteringar gör det svårt för informanterna att arbeta mot nyanlända som de hade önskat. Vi har även sett att det just nu inte pågår något större samarbete med andra bibliotek eller kulturinstitutioner. Enligt informanterna samarbetar folkbiblioteken främst med externa aktörer som ABF, Röda korset och SFI, för att kunna sprida information, få idéer och vara ett stöd i arbetet mot nyanlända.

6. Analysnivå 2: Social praktik

I det här avsnittet kommer vi göra en analys av den sociala praktiken genom att undersöka hur resultatet från analysnivå 1 påverkar organisationerna på ett praktiskt plan. Genom att göra en analys av den sociala praktiken lämnar man den textnära analysen för att istället undersöka vad de diskursiva praktikerna innebär för organisationen. Vi har valt att dela upp analysnivå 2 utifrån två temaområden: *Isomorfism och Legitimitet* och *Politiska och Ideologiska effekter*. På det sättet kopplar vi analysen till vårt teoretiska ramverk, kritisk- och nyinstitutionell teori. Under *Isomorfism och Legitimitet* gör vi en analys av den sociala praktiken genom att undersöka vilka krafter som påverkar organisationerna och på vilket sätt de gör detta, samt var föreställningar om folkbibliotekens legitimitet lyser igenom och hur legitimiteten formuleras. Under *Politiska och Ideologiska effekter* gör vi en analys av den sociala praktiken genom att undersöka idémässiga utsagor i vårt material samt utsagor och föreställningar som kan kopplas till politiska effekter och vad dessa i sin tur innebär för organisationerna, till exempel hur biblioteken väljer att fördela sina resurser. Här använder vi oss även av vårt teoretiska begrepp hegemoni för att kunna undersöka maktrelationer inom den sociala praktiken.

6.1. Isomorfism och Legitimitet

Bibliotekslagen är en tvingande kraft (DiMaggio & Powell 1983, s. 150) som formulerar folkbibliotekets uppdrag. Den påverkar såväl inspirations- och styrdokumenterna som informanternas utsagor om folkbibliotekets uppdrag i relation till arbetet mot nyanlända. Att folkbiblioteket ska se till alla användares behov lyfts fram i samtliga biblioteksplaner och inspirationsdokument. Trots att inspirationsdokumenterna som internationella manifest inte ligger under den svenska bibliotekslagen formulerar de liknande värden. Dock problematiseras formuleringen i intervjuerna. Informanterna uttrycker att lagen är "tandlös", att den är omöjlig att uppnå samt att biblioteket inte borde vara för alla utan för de som är i störst behov av bibliotekets resurser. Informanterna önskar ett större fokus på underprivilegierade grupper i bibliotekslagen som just nu inte anses vara tillräckligt tydlig för att underlätta informanternas arbete mot nyanlända. Vad som står i lagen påverkar folkbibliotekens verksamhet och arbete.

Genom att folkbiblioteket ska se till alla användares behov och vara tillgängligt för alla, är det svårt att göra prioriteringar och resursfördelningar som gynnar underprivilegierade grupper som nyanlända. Enligt informanternas utsagor kan vi se att sådana prioriteringar inte görs i nuläget, vi ser detta som en effekt av betoningen på "alla" i bibliotekslagen. Enligt informanternas uppfattning tvingar lagen biblioteken att prioritera alla användares behov lika mycket, trots att vissa användare

kräver mer resurser. På så vis inkluderar och exkluderar bibliotekslagen användare på samma gång. Genom att betona alla användare är den inkluderande, men genom att den inte betonar underprivilegierade grupper blir den exkluderande, då vissa användare är i behov av mer resurser än andra. På detta sätt legitimerar bibliotekslagen arbetet mot nyanlända, genom att den betonar alla användare, samtidigt som den gör det svårt för biblioteken att prioritera till exempel nyanlända.

Bibliotekslagen ger också folkbiblioteket sin legitimitet, genom att den formulerar bibliotekets kärnvärden och uppdrag. Ändrar man dessa formuleringar i bibliotekslagen så kan folkbibliotekets legitimitet utmanas. En av informanterna säger att det hade blivit "kaos" om biblioteken skulle deklarerat att de inte ska vara till för alla, utan för de som är i störst behov av bibliotekets resurser. Vi ser här en rädsla hos informanten att folkbiblioteket skulle förlora sin legitimitet, då det inte stämmer överens med de föreställningar som finns om folkbibliotekets kärnvärden. Att göra förändringar som går emot folkbibliotekets kärnvärden skulle kunna påverka folkbibliotekets legitimitet negativt (Evjen & Audunson 2009, s. 172). Samtidigt ser vi hos flera informanter en önskan om förändring inom institutionen, en förändring som tar sig i uttryck genom en vilja att utmana och utveckla bibliotekslagen. Vi ser att denna önskan till förändring grundar sig i att biblioteket har fått nya användare med nya behov. Om folkbiblioteket inte anpassar sig efter förändringar som sker i samhället och efter samhällets behov kan de inte fortsätta vara relevanta för användaren. Därmed riskerar de att förlora sin legitimitet. (Evjen & Audunson 2009, s. 162; Kann-Christensen & Pors 2004, s. 330) Här uppstår det ett dilemma där folkbiblioteket å ena sidan tvingas göra vissa val för att fortsätta vara relevanta för samhället och användarna, å andra sidan kan de inte göra förändringar som utmanar folkbibliotekets kärnvärden och dess legitimitet (Evjen & Audunson 2009, s. 172). På så vis framstår folkbiblioteket som en komplex institution, något som Evjen och Audunson (2009, s. 164) menar är vanligt när folkbiblioteket tar sig an nya roller och uppgifter.

En institution får sin legitimitet inte bara genom lagar och allmänhetens åsikter. Idéer och normer om vilka kunskaper och kompetenser som är viktiga att ha som bibliotekarie kommer bland annat från vårt utbildningssystem (Meyer & Rowan 1977, s. 343). Detta bidrar till att vissa delar av organisationens struktur är så starkt manifesterade genom institutionaliserade normer och idéer att det ger organisationen legitimitet (Kann-Christensen 2009, s. 40). När det gäller brist på kompetenser som handlar om bemötande, så som språkkompetenser och kulturell kompetens, beror detta enligt informanterna på att majoriteten anställda har gått bibliotekarieutbildningen, är vita och medelålders. Vi menar därför att utbildningsväsendet är en av flera faktorer som bidrar till vilka kompetenser och kunskaper som finns på folkbiblioteken. En av informanterna ställer sig frågan om det faktiskt är så många på bibliotekarieutbildning som har andra språkkompetenser än svenska. Men vi ser också att brist på breddade kompetenser kan kopplas till bibliotekslagen. Mer fokus på underprivilegierade grupper i bibliotekslagen hade kunnat bidra till en större förståelse för vilka kompetenser som är viktiga att ha i mötet med nyanlända. Om man i lagen lägger mer fokus på underprivilegierade grupper kommer det innebära att folkbiblioteken tvingas arbeta mer mot dessa. På så vis hade biblioteken kunnat skapa sig en förståelse för vilka kompetenser som är viktiga i mötet med dessa användare. Vi kan också se att informanternas önskan efter breddade bibliotekariekompetenser tyder på en vilja till förändring. Brist på

kompetenser som berör bemötande, så som språkkompetenser och kulturell kompetens, gör att personalen upplever att det blir svårare att möta nyanlända. En brist på dessa kompetenser gör att personalen inte kan möta nyanlända som de hade önskat (Overall 2009, s. 175; Wagenius 2004, s. 56). På så vis blir servicen mot nyanlända och andra användare ojämlig. Enligt informanterna förekommer det inte heller någon kompetensutveckling kopplat till hur de anställda ska möta nyanlända, något som även Birdi, Wilson och Mansoor (2012, s. 125) har kommit fram till i sin artikel, där de menar att utbildningen i kulturell medvetenhet för personalen är otillräcklig.

För att jämna ut denna klyfta har biblioteken tagit in praktikanter och volontärer med andra språkkompetenser än svenska. Informanterna säger även att det skulle vara bra att ha folk på plats som kan hjälpa nyanlända med psykologiska eller sociala problem och att detta skulle öka heterogeniteten bland personalen. Vi ser denna utveckling som följd av att biblioteket tvingas agera snabbt i en ny situation. Att ta in extern personal är ett snabbt och effektivt sätt att få in kompetenser som krävs för att möta nyanlända. I vissa av biblioteksplanerna och i inspirationsdokumenten lyfter man dock fram att bibliotekspersonalen behöver breddade kompetenser för att kunna möta alla människor i ett mångkulturellt samhälle och att kompetenserna ska utvecklas i takt med samhällets behov.

Vi ser i vårt material en liknande skiftning i styrning som den som Carlsson identifierar i sin avhandling. Carlsson menar att föreställningarna om folkbiblioteket i kris har kommit att tvinga bibliotekarierna att arbeta utan tydliga metoder och riktlinjer, vilket har lett till att styrningen har gått från en mer centraliserad styrning till en styrning som kommer från bibliotekarierna (Carlsson 2013, s. 173). Enligt våra informanter finns det inte några tydliga metoder eller riktlinjer för hur de ska arbeta mot nyanlända eller hur de ska sköta verksamheten. Ledningen och kommunpolitikerna uppmuntrar initiativ, men sätter inte upp några tydliga riktlinjer för vad som ska göras eller hur arbetet ska skötas. Carlsson menar att förändringen bort från centraliserad styrning inom bibliotekssektorn har skett på grund av att institutionen problematiseras mer i samband med förändringsprocesser i samhället (Carlsson 2013, s. 12). Skiftningen på våra undersökta bibliotek menar vi beror på den snabba samhällsförändring som har skett. Biblioteken tvingas agera och ställa om snabbt för att möta de skiftande behoven i samhället, vilket leder till att de anställda tvingas fatta egna beslut då det inte finns utarbetade metoder eller riktlinjer för hur biblioteket ska möta nyanlända. Vi menar därför att denna utveckling öppnar upp för normativa krafter (DiMaggio & Powell 1983, s. 152). Biblioteksanställdas initiativ formar där med organisationen. Det vill säga, verksamheten som riktar sig mot nyanlända kommer att formas utifrån bibliotekariernas föreställningar om vad som ingår i deras yrke. På så vis kan bibliotekarierna skapa en, vad DiMaggio och Powell kallar för, gemensam yrkeslegitimitet (ibid.). Vi har dock i denna studie inte haft möjligheten att undersöka hur detta påverkar organisationen. Att kommunpolitiker uppmuntrar biblioteken att arbeta mot nyanlända ser vi även som en tvingande kraft, då det i viss mån tvingar biblioteken att aktivt arbeta mot nyanlända.

6.2. Politiska och Ideologiska effekter

I analysnivå 1 har vi presenterat ett flertal roller som folkbiblioteket bör ha för att kunna uppfylla sitt demokratiska uppdrag. Dessa roller uttrycks både i inspirations-

och styrdokumentet, men även av informanterna. Rollerna handlar främst om lärande, rätten till information, folkbiblioteket som mötesplats och folkbiblioteket som en väg in i det demokratiska samhället. Det finns en rådande föreställning om vilka roller folkbiblioteket bör ha och vad de bör erbjuda nyanlända, där inspirations- och styrdokumentet och informanternas utsagor bekräftar varandra. Vi tycker oss se att den bokliga diskursen (Hedemark 2009, ss. 64, 131) fortfarande är relativt dominerande då mycket fokus läggs på lärande av olika slag och där folkbiblioteket lyfts fram som en plats där nyanlända kan såväl lära sig om samhället som integreras in i det. Men vi ser även en allaktivitetsdiskurs. Allaktivitetsdiskursen kommer främst fram under temat mötesplats, där får medier ta mindre plats och mer fokus läggs på möten, trygghet och integration. Mötesplatsfunktionen lyfts fram som en viktig del i arbetet som riktar sig mot nyanlända, en trygg plats, där människor kan mötas och där nyanlända kan komma i kontakt med det svenska samhället (Audunson 2005, s. 434; Audunson, Essmat & Aabø 2011, s. 226; Aabø, Audunson & Vårheim 2010, s. 25). Biblioteken erbjuder också nya typer av aktiviteter som inte har varit en del av biblioteksverksamheten tidigare som till exempel pingis. Att biblioteken bör ha en mer aktiv roll i samhället och erbjuda nya typer av aktiviteter, menar Hedemark är typisk för allaktivitetsdiskursen (Hedemark 2009, s. 51). Vi kan här se roller som är lätta att identifiera och återkommande i vad folkbiblioteket som institution bör erbjuda.

Genom dessa roller ser vi att det finns en rådande föreställning om vad biblioteket bör erbjuda och göra för nyanlända. Därför menar vi att det finns en hegemoni inom organisationen. En tendens för detta kan vi se när en av informanterna ställer sig frågan om folkbiblioteket som "fritidskontor" går i linje med folkbibliotekets uppdrag. Hegemonin i att det finns en bestämd bild av vilka roller folkbiblioteket bör ha, kan hindra förändring inom biblioteken. Detta kan i sin tur leda till att nyanländas behov inte blir bemötta, då dessa behov faller utanför den rådande föreställningen om vilka behov folkbiblioteket bör tillgodose. Detta kan vi dock inte veta med säkerhet då vi inte har utgått från ett användarperspektiv i vår studie. Hegemonin i det här avseendet menar vi hänger ihop med folkbibliotekets legitimitet. Att göra saker som går "utanför" folkbibliotekets uppdrag, som till exempel erbjuda fritidsaktiviteter, faller utanför det som legitimerar folkbiblioteket. Enligt informanten ses aktiviteterna som något tillfälligt i ramen av en "svår situation" och ska endast leda nyanlända in till biblioteket. För att biblioteken ska kunna stärka samhället är det viktigt att de kan anpassa sig efter nuvarande och framtida förändringar, annars kan de inte vara relevanta för användarna i framtiden (Scott 2011, s. 124). Hegemonin tyder på en oförmåga till förändring där biblioteken vidmakthåller de strukturer och normer som finns inom organisationen. Den hegemoni som existerar inom organisationen utgörs av en bestämd bild av vilka aktiviteter biblioteket bör erbjuda. Denna etablerade bild, menar vi, står i vägen för vad aktiviteterna kan uppfylla och hindrar utveckling inom organisationen.

Samtliga informanter poängterar att det inte är brist på pengar, utan att det är brist på tid. Eftersom pengar kan innebära mer personalresurser vilket leder till mer tid, kommer det här fram att det handlar om prioriteringar. Biblioteket väljer inte att lägga pengar på mer personalresurser så att personalen får mer tid till verksamheten som riktar sig mot nyanlända. Detta påverkar de anställda i den mån att de känner att de inte "räcker till". Informanterna betonar vikten av att biblioteken bör prioritera användare med störst behov. Detta betonas också i inspirationsdokumentet och i

Malmö biblioteksplan där man skriver att resurserna ska fördelas till delar av verksamheten där behovet är störst. Att dessa prioriteringar inte görs i praktiken får politiska konsekvenser i den mån att det sker en odemokratisk fördelning av resurser då vissa användares behov tillgodoses medan nyanländas behov inte gör det.

Det finns en föreställning hos informanterna att arbetet som riktar sig mot nyanlända skiljer sig från "vardagliga" arbetssysslor". De skiljer även på den "ordinarie" verksamheten och verksamheten som riktar sig mot nyanlända. I inspirationsdokumenten framgår det dock tydligt att biblioteken ska anamma "en helhetssyn på service", där man inte ska se vissa delar av verksamheten som "extra" eller "separata". Alla delar i verksamheten ska ingå i bibliotekets "kärnverksamhet". Informanternas upplevelser av verksamheten stämmer inte överens med det som uttrycks i inspirationsdokumenten. Vi menar därför att det finns en hegemoni i hur informanterna uppfattar verksamheten. Detta innebär att organisationen har en maktposition där den bestämmer vilka arbetssysslor som faller in under normen för organisationen. Uppdelningen av vilka behov och vilka delar av verksamheten som anses tillhöra "kärnan" kan leda till en ojämlik och odemokratisk prioritering. Därför finns det en risk att delar av verksamheten som riktar sig mot nyanlända inte utvecklas i lika hög grad som andra delar i verksamheten. Vi kan här se en koppling till folkbibliotekets långa historia som institution, som består av inrotade institutionaliserade bilder av vad ett folkbibliotek bör vara och innehålla (Evjen & Audunson 2009, s. 164).

7. Slutdiskussion

Syftet med vår uppsats var att utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv undersöka tre skånska folkbiblioteks möjligheter att arbeta mot nyanlända under 2015 då många människor har kommit till Sverige under en kort tidsperiod. Med detta ville vi utforska relationen mellan en samhällsförändring, under en specifik tid och plats, och folkbibliotekets demokratiska uppdrag. Syftet med uppsatsen var att skapa kunskap om relationen mellan folkbiblioteket och det omgivande samhället och där med placera folkbiblioteket i en samtida samhällskontext. Vi har brutit ner vårt syfte i tre frågeställningar, som vi nu kommer att besvara.

1. Hur diskuteras folkbibliotekets demokratiska uppdrag i relation till arbetet mot nyanlända, av biblioteksanställda och i inspirations- och styrdokumentet?

I vår analys har vi identifierat främst två olika föreställningar som det demokratiska uppdraget diskuteras utifrån, i relation till arbetet mot nyanlända. Den första är att både informanterna och dokumenten använder det demokratiska uppdraget för att legitimera arbetet mot underprivilegierade grupper och nyanlända. Genom att kunna luta sig mot bibliotekslagen, där det står att biblioteket ska vara tillgängligt för alla och tillgodose alla användares behov, har biblioteket och de anställda stöd för sitt arbete mot nyanlända. Det demokratiska uppdraget utgör en stor del av institutionens legitimitet och legitimerar därför arbetet mot nyanlända. Kopplingen till det demokratiska uppdraget ser vi i att folkbiblioteken, trots tidsbristen och brist på resursfördelningar, tycker att det är viktigt att möta nyanlända då alla ska ha tillgång till biblioteket. Detta ser vi också i informanternas berättelser om att ledningen och kommunpolitiker uppmuntrar de anställda att ta initiativ till hur arbetet mot nyanlända kan utvecklas och utökas. Den andra föreställningen uttrycks i informanternas utsagor, där informanterna är kritiska till betoningen på "alla" i bibliotekslagen. Informanterna önskar en utveckling och ett förtydligande av formuleringen av det demokratiska uppdraget i bibliotekslagen, vilket vi menar tyder på en önskan till förändring från informanternas sida. Informanterna önskar att ett större fokus hade lagts på användare som har ett större behov, där underprivilegierade grupper betonas.

Av informanterna och i dokumenten formuleras ett antal roller som folkbiblioteket bör spela för att uppnå det demokratiska uppdraget. Dessa roller handlar främst om lärande, sprida information, att folkbiblioteket ska vara en väg in till det demokratiska samhället och folkbiblioteket som mötesplats. Formuleringen att folkbiblioteket ska leda nyanlända in i samhället menar vi tyder på en föreställning om att folkbiblioteket befinner sig utanför samhället. För att folkbiblioteket som institution ska kunna förändras och möta de förändringar som sker i samhället är det viktigt att organisationen är medveten om att folkbiblioteket befinner sig mitt i samhället och att vad som händer i omvärlden påverkar institutionen, annars kommer inte folkbiblioteket kunna möta dessa förändringar (Evjen & Audunson 2009; Kann-

Christensen & Pors 2004). I de roller som formuleras har vi främst identifierat två diskurser: den bokliga diskursen och allaktivitetsdiskursen. Dock ser vi att den bokliga diskursen fortfarande är relativt dominerande då mycket fokus läggs på lärande och den demokratiska funktionen. Detta motsvarar vad Hedemark (2009, s. 164ff.) har kommit fram till i sin avhandling, där hon menar att folkbiblioteken fortfarande satsar mycket på lärande rollen. Även om dessa två diskurser är vanliga inom bibliotekssektorn, identifierar vi ändå en interdiskursivitet som tyder på att någon form av förändring håller på att ske inom organisationen. Denna förändring kopplar vi till det förändrade behovet i samhället. Förändring inom organisationen är nödvändig för att folkbiblioteket ska kunna följa sitt demokratiska uppdrag, då behövs olika aktiviteter för att möta olika användare. Samtidigt som biblioteken vill bevara den traditionella bilden av vad biblioteket bör erbjuda, utmanas denna bild genom nya värden och roller som anpassas efter det förändrade behovet i samhället. På så vis kan vi se att den förändring som biblioteken anammar också betyder att de vill skapa en viss grad av stabilitet (Carlsson 2013, s. 176).

I takt med att samhället förändras får folkbiblioteken nya användare som har olika behov och folkbiblioteken måste ta ställning till i fall de ska möta dessa behov. I vår analys har vi sett att nyanländas behov sätts i relation till folkbibliotekets uppdrag. På ett av biblioteken har ensamkommande haft behov av "fritidsaktiviteter" något som informanten inte anser går in under bibliotekets uppdrag. Vi ser här att fritidsaktiviteter ses som en tillfällig aktivitet för att "locka" nyanlända till sig. Väl inne i biblioteket ska användarna mötas av den "vanliga" verksamheten där biblioteket kan utföra sina "egentliga" uppdrag. Föreställningen om vilka aktiviteter folkbiblioteket ska erbjuda står i vägen för vad aktiviteterna kan uppfylla och ge användaren. Vi menar att dessa rådande föreställningar om vilka aktiviteter som är rätt eller fel, står i vägen för möjligheten till förändring inom organisationen. Samtidigt utmanar informanterna formuleringen i bibliotekslagen, vilket vi menar tyder på en vilja till förändring och en anpassning efter de förändringar som har skett i samhället. På så vis kan vi se att biblioteken vill skydda institutionen genom att bevara det gamla samtidigt som de letar efter nya vägar att gå för att kunna anpassa sig efter den nya situationen (Kann-Christensen & Pors 2004, s. 331). Vi tycker oss här se början på en eventuell förändring inom organisationen, där den traditionella bilden av folkbibliotekets uppdrag utmanas i takt med att nya krav ställs på biblioteket. Nya användare med andra behov besöker biblioteket, behov som biblioteket och personalen tvingas att ta ställning till ifall de ska möta. Sedan måste biblioteken och personalen bestämma hur de på bästa sätt kan möta dessa användare.

2. Hur ser anställda på tre skånska folkbibliotek, på bibliotekens möjlighet att möta nyanlända och deras behov?

I vår analys har vi främst identifierat tid, kompetenser, prioriteringar och styrning som viktiga faktorer för att biblioteken ska kunna möta nyanlända. Enligt informanternas utsagor är bristen på tid ett stort problem som påverkar deras arbete mot nyanlända. Informanterna upplever att de inte räcker till och att det är mycket upp till dem själva att ta initiativ. Tidsbristen är den största bristen på biblioteken, informanterna tycker att det är svårt att få tiden att räcka till. Informanterna anser också att det bör göras mer prioriteringar och resursfördelningar på biblioteket. Användare med större behov kräver mer resurser än användare med mindre behov. Enligt informanternas utsagor gör de "så gott de kan" för att möta nyanlända. I

diskussionen om tid har det dykt upp föreställningar om att det finns "vardagliga" arbetssysslor och "extra" arbetssysslor. Arbetet som riktar sig mot nyanlända ses som något "extra" och tillfälligt och tillhör inte själva "kärnverksamheten". Dock står det i inspirationsdokumenten att verksamheten som riktar sig mot minoriteter ska vara en del av bibliotekets "kärnverksamhet". Vi har identifierat en hegemoni som hindrar förändring och utveckling inom organisationen, där arbetet som riktar sig mot nyanlända inte kan integreras in i bibliotekets verksamhet.

Bristen på kompetenser, som språkkompetenser och kulturell kompetens, gör att informanterna upplever att de inte kan möta nyanlända som de hade önskat. Detta gör att den anställde och den nyanlände inte kan mötas på samma våglängd, samma problematik som Overall (2009, ss. 175, 190) och Wagenius (2004, s. 56) pekar på. Informanterna uttrycker också brist på en tydlig ledning. Ledningen på biblioteken uppmuntrar arbetet mot nyanlända men de kommer inte med några direktiv eller förslag. Detta gör att informanterna upplever att mycket är upp till dem själva och att arbetet mot nyanlända inte är tillräckligt styrt och organiserat. Samma utveckling i styrningen har Carlsson (2013, s. 172) sett när Malmö stadsbibliotek gick igenom en förändring.

Sammanfattningsvis kan vi alltså se att informanterna inte kan möta nyanlända som de hade önskat och det är svårt att tillgodose nyanländas behov på grund av bristen på språkkompetenser samt kulturell kompetens, utan en tydlig styrning och utan resursfördelningar och prioriteringar. Oförmågan till förändring inom organisationen gör det svårt för biblioteken att möta nyanlända. Dels för att arbetet mot nyanlända ses som något tillfälligt och extra och därav inte får den tid som krävs. Detta utgör också ett hinder för att arbetet som riktar sig mot nyanlända ska kunna utvecklas då det inte ingår i den fasta verksamheten.

3. Vilka krafter är det som påverkar organisationen? På vilket sätt påverkar dessa krafter arbetet som riktar sig mot nyanlända?

Vi har identifierat bibliotekslagen som en tvingande kraft, vilken formulerar folkbibliotekets uppdrag. Enligt informanternas utsagor är betoningen på "alla" i lagen problematisk när den sätts i relation till arbetet mot nyanlända. Samtidigt som lagen legitimerar arbetet mot nyanlända, så är det svårt att möta alla användare som lagen kräver. Betoningen på "alla" påverkar organisationerna i den mån att underprivilegierade grupper som nyanlända inte lyfts fram vilket leder till att nyanlända inte får de extra resurser som de behöver. Prioriteringar bland behoven görs inte heller i den utsträckning som informanterna önskar, vilket vi anser hade varit lättare ifall formuleringen i lagen hade riktat sig mer mot underprivilegierade grupper. Vi menar också att ett större fokus på dessa grupper i bibliotekslagen hade öppnat upp för en förståelse för breddade kompetenser, som språkkompetenser och kulturell kompetens. Eftersom bibliotekslagen fungerar som en tvingande kraft och påverkar biblioteken, innebär det att om underprivilegierade grupper hade fått ta större plats i lagen hade detta tvingat biblioteken att agera där efter. Vi menar därför att en tydligare bibliotekslag, med mer fokus på underprivilegierade grupper, hade kunnat öppna upp för större möjligheter till prioriteringar och resursfördelningar på biblioteken. Genom att prioritera om bland bibliotekets resurser kan biblioteket faktiskt bli för alla.

En annan faktor som påverkar organisationen är utbildningsväsendet, som även bidrar till folkbibliotekets legitimitet. Vilka kunskaper som är viktiga för bibliotekspersonal bestäms bland annat av utbildningsväsendet (Meyer & Rowan 1977, s. 343). Enligt informanterna är majoriteten av de anställda på biblioteken utbildade bibliotekarier med liknande kompetenser och etiska bakgrunder. Enligt informanterna finns det dessutom en stor brist på språkkompetenser och kulturell kompetens på biblioteken.

Vi har även identifierat normativa krafter som påverkar biblioteken. Bristen på en tydlig ledning på biblioteken har gjort att de anställda får fatta mer beslut i vad som ska göras för nyanlända. Enligt informanterna är mycket upp till dem själva vad som ska och borde göras. Detta bidrar till att de anställda formar verksamheten utifrån sin egen yrkesidentitet, vad de anser att de borde göra och inte göra för nyanlända. Vi har kunnat se en tendens till en sådan utveckling utifrån informanternas utsagor.

7.1. Avslutning

I vår undersökning utgick vi från det demokratiska uppdraget som folkbiblioteken vilar på och ville undersöka folkbibliotekens möjlighet att möta nyanlända under 2015. Vi ville ta reda på hur folkbiblioteken kan möta en snabb samhällsförändring och det förändrade behovet i samhället och sätta detta i relation till det demokratiska uppdraget. För att kunna undersöka detta valde vi att göra semistrukturerade intervjuer och en dokumentanalys av biblioteksplaner och inspirationsdokument. Vi baserade vår studie på tre skånska bibliotek: Malmö, Helsingborg och Lunds stadsbibliotek. För att analysera vårt material valde vi att göra en kritisk diskursanalys och nyinstitutionell teori som vårt teoretiska ramverk.

Den kritiska diskursanalysen gav oss verktyg för att kunna analysera vårt material på två olika nivåer. I den första analysnivån kunde vi analysera materialet på en textnära nivå vilket gjorde det möjligt för oss att identifiera nyckelord och diskurstyper i texten som representerade olika idéer och föreställningar om möjligheten att möta nyanlända. Vi kunde sedan sätta dessa diskurstyper i relation till varandra och undersöka ifall det pågår någon förändring inom organisationen eller inte. I vår andra analysnivå kunde vi sedan analysera resultatet från den första nivån genom att titta närmre på idémässiga utsagor och politiska effekter och hur detta påverkar den sociala praktiken. Genom att använda oss av den kritiska teorins begrepp hegemoni kunde vi även föra in ett maktperspektiv för att undersöka vilka idéer eller föreställningar som tas för givet. På så vis kunde vi undersöka huruvida organisationen är villig att förändras eller om normer och bestämda förhållningssätt står i vägen för förändring.

Den nyinstitutionella teorin har gett oss möjligheten att analysera folkbiblioteket som institution i en samtida samhällsförändring. Med hjälp av den nyinstitutionella teorin har vi kunnat använda oss av begreppen legitimitet och isomorfism för att undersöka vad som påverkar och formar institutionen och hur detta påverkar organisationens möjlighet till förändring. Genom att använda oss av den nyinstitutionella teorin har vi fått en förståelse för och kunskap om hur institutioner samverkar med det omgivande samhället, vad som formar en institution och vilka underliggande faktorer som ligger bakom institutionens handlande eller icke-handlande. Med vårt teoretiska ramverk har vi i vår analys kunnat lyfta blicken från de tre undersökta biblioteken och sett utifrån

ett större perspektiv, där dessa biblioteket ingår en bredare institutionell- och samhällelig kontext.

I efterhand kan vi se att det hade varit bra för oss att ha mer kunskap om hur styrning kan påverka folkbibliotekens verksamhet, då detta är något som har tagit stor plats i vårt empiriska material. Detta hade gett oss en större förståelse för och kunskap om hur olika typer av styrning kan se ut och hur de påverkar organisationen och bibliotekets verksamhet. Vi skulle även behöva ha mer kunskap om kulturpolitik och hur det påverkar folkbiblioteken och dess verksamhet, för att ha kunnat bredda vår förståelse för hur finansiering och politiska beslut påverkar arbetet mot nyanlända. Kunskap om det kulturpolitiska klimatet i Sverige hade hjälpt oss i vår analys när vi använder oss av isomorfism, för att undersöka hur kulturpolitik påverkar och formar organisationen som en tvingande kraft.

Vi har grundat vår studie i inspirations- och styrdokument och personalens upplevelser. Ett förslag på framtida forskning är att göra en studie som har ett användarperspektiv. Det hade varit intressant att se hur nyanlända som användargrupp upplever bibliotekets arbete och ifall de upplever att deras behov blir tillgodosedda. Dock skulle en sådan undersökning kräva språkkompetenser, eventuellt en tolk, samt betydligt fler intervjuer eller en annan form av materialinsamling för att få ett resultat som är någorlunda representativt. I intervjuerna märkte vi till exempel att flera av biblioteken lägger sina resurser just på ensamkommande barn. Det vore intressant med en kartläggning av de nyanlända som har kommit till Sverige, hur behoven ser ut, och sätta detta i relation till bibliotekens insatser. Har man nått ut till de som har allra största behov?

Vi vet inte hur länge oroligheterna ute i världen kommer vara och därför vet vi inte heller om antalet nyanlända kommer minska eller öka. Förslag på framtida forskning är att göra en undersökning om ett par år för att utvärdera och se hur situationen ser ut och om folkbibliotekets arbete mot nyanlända har utvecklats. Hur fungerade det planerade samarbetet med andra bibliotek och kulturinstitutioner? Har biblioteken genomgått några förändringar? Och hur ser arbetet mot nyanlända ut idag? I detta sammanhang vore det dessutom intressant att undersöka de nya biblioteksplanerna för Helsingborg, Lund och Malmö för att se om man har lagt mer fokus på det mångkulturella biblioteket och om arbetet mot nyanlända får ta en större plats.

Vi hoppas att vår uppsats kan användas som en språngbräda för vidare forskning kring hur folkbiblioteket kan möta snabba samhällsförändringar för att fortsätta kunna arbeta mot det demokratiska uppdraget. Vår studie kan även skapa en förståelse för att folkbiblioteket är en del av samhället och att förändringar inom institutionen är nödvändiga för att fortsätta vara relevanta för användarna. Den kan även fungera som ett stöd för yrkesverksamma bibliotekarier ute i Sverige i deras arbete mot nyanlända.

8. Litteraturförteckning

Aabø, S., Audunson, R. & Vårheim, A. (2010). How do public libraries function as meeting places? *Library & Information Science Research*, 32(1), ss. 16-26. Doi: 10.1016/j.lisr.2009.07.008.

Ahrne, G. & Svensson, P. (2015). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2. uppl., Stockholm: Liber, ss. 8-16.

Alvesson, M. & Sköldberg, K. (2008). *Tolkning och reflektion - vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. 2. uppl., Lund: Studentlitteratur.

Angel, B. & Hjern, A. (2004). *Att möta flyktingar*. 2. uppl., Lund: Studentlitteratur.

Audunson, R. (2005). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context - the necessity of low-intensive meeting-place. *Journal of Documentation*, 61(3), ss. 429 - 441.

Audunson, R., Essmat, S. & Aabø, S. (2011). Public libraries - a meeting place for immigrant women? *Library & Information Science Research*, 33(3), ss. 220-227. Doi: 10.1016/j.lisr.2011.01.003

Backman, J. (2016). *Rapporter och uppsatser*. 3. uppl., Lund: Studentlitteratur.

Bell, J. & Waters, S. (2016). *Introduktion till forskningsmetodik*. 5. uppl., Lund: Studentlitteratur.

Bergström, G. & Boréus, K. (2005). *Textens mening och makt - metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. 2. uppl., Lund: Studentlitteratur.

Biblioteksplan för Helsingborgs stad (2006).
<http://biblioteksstatistik.blogg.kb.se/files/2011/09/Biblioteksplanen-Hbg-061206.doc>
[2016-01-31]

Biblioteksplan för Lunds kommun (2008).
<http://www.lund.se/Global/Förvaltningar/Kultur-%20och%20fritidsförvaltningen/Biblioteken/PDF-filer/BIBLIOTEKSPLAN%20SLUTVERSION.pdf?epslanguage=sv> [2016-01-22]

Biblioteksplan för Malmö stad (2015).
<http://malmo.se/download/18.163d520d14c123be1df2e5b1/1426855842431/14.+Biblioteksplan+2015-2019.pdf#search='biblioteksplan> [2016-01-21]

Birdi, B., Wilson, K. & Mansoor, S. (2012). What we should strive for is Britishness - an attitudinal investigation of ethnic diversity and the public library. *Journal of Librarianship and Information Science*, 44(2), ss. 118-128.

Birkler, J. (2008). *Vetenskapsteori - en grundbok*. Stockholm: Liber.

Boréus, K. (2015). Texter i vardag och samhälle. I Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2. uppl., Stockholm: Liber, ss. 157-175.

Carlsson, H. (2013). *Den nya stadens bibliotek - om teknik, förnuft och känsla i gestaltningen av kunskaps- och upplevelsestadens folkbibliotek*. Diss. Lund: Lunds Universitet.

<http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOid=4057961&fileOid=4064813>

Darvishpour, M. & Westin, C. (2015). Maktperspektiv på etniska relationer. I Darvishpour, M. & Westin, C. (red.) *Migration och etnicitet - perspektiv på ett mångkulturellt Sverige*. 2. uppl., Lund: Studentlitteratur, ss. 15-44.

Diaz-Bone, R. (2006). Zur Methodologisierung der Foucaultschen Diskursanalyse. *Historical Social Research*, 31(2), ss. 243-274.

DiMaggio, P. J. & Powell, W. (1991). Introduction. I DiMaggio, P. J. & Powell, W. (red.) *The new institutionalism in organizational analysis*. Chicago: University of Chicago Press, ss. 1-38.

DiMaggio, P. J. & Powell, W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), ss. 147-160.

Ejvegård, R. (2009). *Vetenskaplig metod*. 4. uppl., Lund: Studentlitteratur.

Eriksson-Zetterquist, U. (2009). *Institutionell teori - idéer, moden, förändring*. Malmö: Liber.

Evjen, S. & Audunson, R. (2009). Do the public's attitudes represent a barrier to institutional change in public libraries? *New Library World*, 110(3/4), ss. 161-174.

Fairclough, N. (1995). *Critical discourse analysis - the critical study of language*. London: Longman.

Fairclough, N. (1992). *Discourse and social change*. Cambridge: Polity, cop.

Haider, J. & Bawden, D. (2006). Pairing information with poverty - traces of development discourse in LIS. *New Library World*, 107(9/10), ss. 371 - 385.

Hansson, J. (2006). Just collaboration or really something else? On joint use libraries and normative institutional change with two examples from Sweden. *Library Trends*, 54(4), ss. 549-568.

Hartman, J. (2001). *Grundad teori - teorigenerering på empirisk grund*. Lund: Studentlitteratur.

Hedemark, Å. (2009). *Det föreställda folkbiblioteket - en diskursanalytisk studie av biblioteksdebatter i svenska medier 1970–2006*. Diss: Uppsala: Uppsala Universitet.
<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:209085/FULLTEXT01.pdf>

Helgesson, G. (2015). *Forskningsetik*. 2. uppl., Lund: Studentlitteratur.

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) & The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Unesco) (2014a). IFLA:s/Unescos folkbiblioteksmanifest. I *Bibliotekens internationella manifest*. Svensk biblioteks förening.
<http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2014/03/BIBLIOTEKENS-INTERNATIONELLA-MANIFEST-WEBB.pdf> [2016-01-31]

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) & The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Unesco) (2014b). IFLA:s/Unescos manifest om mångkulturella bibliotek. I *Bibliotekens internationella manifest*. Svensk biblioteks förening.
<http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2014/03/BIBLIOTEKENS-INTERNATIONELLA-MANIFEST-WEBB.pdf> [2016-01-31]

Jakobsson, U. (2011). *Forskningens termer & begrepp - en ordbok*. Lund: Studentlitteratur.

Jäger, S. (2009). *Kritische Diskursanalyse*. 5. uppl., Münster: Unrast-Verlag.

Kann-Christensen, N. (2009). *Forestillinger om forandringer – organisatoriske forandringer i to danske folkebiblioteker*. Diss. København: Danmarks Biblioteksskole.
http://iva.ku.dk/ansatte/?pure=files%2F47029133%2FKann-hristensen_phd_2009.pdf

Kann-Christensen, N. & Pors, N. O. (2004). The legitimacy of public libraries - cross-pressures and change processes. *New Library World*, 105(9/10), ss. 330 - 336.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3. [rev.] uppl., Lund: Studentlitteratur.

Lindberg, N. (2014). Bibliotek och intellektuell frihet. I *Bibliotekens internationella manifest*. Svensk biblioteks förening.
<http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2014/03/BIBLIOTEKENS-INTERNATIONELLA-MANIFEST-WEBB.pdf> [2016-01-31]

Meyer, J. W. & Rowan, B. (1977). Institutionalized organizations - formal structure as myth and ceremony. *American Journal of Sociology*, 83(2), ss. 340-363.

Michnik, K. (2014). What threatens public libraries? The viewpoints of library directors in Sweden. *New Library World*, 115(9/10), ss. 426 - 437.

- Migrationsverket (2016a). *Asylsökande till Sverige 2000-2015*.
<http://www.migrationsverket.se/download/18.2d998ffc151ac3871598173/1460036885615/Asyls%C3%B6kande+till+Sverige+2000-2015.pdf> [2016-04-26]
- Migrationsverket (2016b). *Kommunmottagna enligt ersättningsförordningen 2015. Uppdelad på län/kommun och ålder (barn och ungdom)*.
<http://www.migrationsverket.se/download/18.39a9cd9514a3460772133ee/1456901171881/Kommunmottagna+enligt+ersättningsförordningen+2015.pdf> [2016-04-27]
- Migrationsverket (2014). *Vanliga begrepp när det gäller statliga ersättningar*.
<http://www.migrationsverket.se/Andra-aktorer/Kommuner/Statlig-ersattning/Vanliga-begrepp.html> [2016-03-13]
- Mlekov, K. & Widell, G. (2003). *Hur bemöter vi mångfalden på arbetsplatsen?*
 Lund: Studentlitteratur.
- Neuman, I. B. (2003). *Mening, materialitet, makt - en introduktion till diskursanalys*.
 Lund: Studentlitteratur.
- Overall, P. M. (2009). A conceptual framework for library and information science professionals. *Library Quarterly*, 79(2), ss. 175-204.
- Potter, J. & Wetherell, M. (1987). *Discourse and social psychology - beyond attitudes and behaviour*. London: Sage.
- Scott, R. (2011). The role of public libraries in community building. *Public Library Quarterly*, 30(3), ss. 191-227.
- Selander, S. & van Leeuwen, T. (1999). Vad gör en text?. I Säfström, C. A. & Östman, L. (red) *Textanalys - introduktion till syftesrelaterad kritik*. Lund: Studentlitteratur, ss. 177-203.
- SFS 2013:801. *Bibliotekslag*. Stockholm: Kulturdepartementet.
- Talja, S. (1999). Analyzing qualitative interview data. *Library and Information Science Research*, 21(4), ss. 459-477.
- Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. 4., [omarb.] uppl., Lund: Studentlitteratur.
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*.
<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> [2016-03-01]
- Wagenius, L. (2004). *Mångkulturell bibliotekariekompetens - en litteraturstudie och intervjuer med bibliotekarier och chefer vid Malmö Stadsbibliotek*. Magisteruppsats, Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap. Lund: Lunds Universitet.
<http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=1326318&fileId=1326319>

Winther Jørgensen, M. & Phillips, L. (2000). *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur.

Yin, R. K. (2013). *Kvalitativ forskning - från start till mål*. Lund: Studentlitteratur.

Bilagor

Bilaga 1: Intervjuer och dokument

Intervjuer

2016-03-02: Informant 1
2016-03-03: Informant 2
2016-03-11: Informant 3
2016-03-14: Informant 4
2016-03-15: Informant 5
2016-03-16: Informant 6

Dokument

Biblioteksplan för Helsingborgs stad (2006).

<http://biblioteksstatistik.blogg.kb.se/files/2011/09/Biblioteksplanen-Hbg-061206.doc>
[2016-01-31]

Biblioteksplan för Lunds kommun (2008).

<http://www.lund.se/Global/Förvaltningar/Kultur-%20och%20fritidsförvaltningen/Biblioteken/PDF-filer/BIBLIOTEKSPLAN%20SLUTVERSION.pdf?epslanguage=sv> [2016-01-22]

Biblioteksplan för Malmö stad (2015).

<http://malmo.se/download/18.163d520d14c123be1df2e5b1/1426855842431/14.+Biblioteksplan+2015-2019.pdf#search='biblioteksplan> [2016-01-21]

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) & The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) (2014a). IFLA:s/Unescos folkbiblioteksmanifest. I *Bibliotekens internationella manifest*. Svensk biblioteksförning. <http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2014/03/BIBLIOTEKENS-INTERNATIONELLA-MANIFEST-WEBB.pdf> [2016-01-31]

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) & The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) (2014b). IFLA:s/Unescos manifest om mångkulturella bibliotek. I *Bibliotekens internationella manifest*. Svensk biblioteksförning.

Bilaga 2: Kontakt för intervju

Mejl till bibliotekschefer

Hej!

Våra namn är Lina Andréasson och Katrin Ferstl, vi går mastersprogrammet i biblioteks- och informationsvetenskap i Lund och skriver just nu vår masteruppsats. Vi skriver en uppsats som handlar om folkbibliotekens roll i den flyktingsituation som pågår just nu. I vår uppsats kommer vi använda oss av intervjuer där vi vill intervjua anställda på folkbibliotek som arbetar mot nyanlända.

Vi undrar därför om du skulle kunna vidarebefordra den bifogade filen till biblioteksanställda som jobbar inom detta område?

Med vänliga hälsningar
Lina & Katrin

Mejl till biblioteksanställda

Hej!

Vi heter Lina Andréasson och Katrin Ferstl, och läser ABM-mastersprogrammet i Lund, med inriktning biblioteks- och informationsvetenskap. Just nu skriver vi vår masteruppsats. Uppsatsen handlar om folkbibliotekens roll i den aktuella flyktingsituation och vi vill undersöka hur folkbiblioteken arbetar för att bemöta nyanlända och deras behov. I vår uppsats kommer vi använda oss av intervjuer med anställda på folkbibliotek som arbetar mot nyanlända, för att ta reda på hur anställda ser på biblioteket och sin egen yrkesroll i flyktingsituationen. Vi undrar därför ifall du skulle kunna tänka dig att ställa upp på en sådan intervju?

Intervjun kommer ta max en timme och vi kommer spela in intervjun. Om du inte känner dig bekväm med detta får du gärna meddela oss innan. Ditt namn kommer inte nämnas i uppsatsen. Vi kommer gärna till din arbetsplats och gör intervjun där om du inte har andra önskemål. Intervjun planeras ske mellan vecka 7-10. Om du är intresserad så svara gärna på detta mejl och så återkommer vi med förslag på datum och tid för intervjun.

Om du har frågor kring studien eller intervjun får du gärna kontakta oss. Du når oss via:

Mejl: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Telefon: xxxx-xx xx xx, xxxx-xx xx xx

Med vänliga hälsningar

Lina Andreasson & Katrin Ferstl

Bilaga 3: Intervjuguide

Intervjuguide

Inledningsfrågor:

- Kan du berätta lite om dig själv: Hur länge har du jobbat här? Vad gör du på biblioteket?
- Hur upplever du att biblioteket som du arbetar på har påverkats av den senaste tidens flyktingström? Har det på något sätt påverkat din yrkesutövning, i så fall hur?

Kompetenser och resurser:

- Vilka initiativ har tagits i samband med nyanlända och deras behov det senaste halvåret? Har det t.ex. startats nya verksamheter, arbetsgrupper och program som riktar sig mot nyanlända? Vart kommer dessa initiativ ifrån?
- Upplever du att biblioteket har de resurser som krävs för att kunna möta nyanländas behov? (Exempel: Ekonomi, tid, planering) Kan du ge nått exempel?
- Upplever du att personalen har de kompetenser som krävs för att kunna möta nyanlända och deras behov? Vad är det för typ av kompetenser? Vilka kompetenser skulle kunna utvecklas?
- Har ni kompetensutveckling på din arbetsplats som kopplas till arbetet mot nyanlända?
- Använder ni er av något material i arbetet med nyanlända? (Exempel: Omvärldsbevakning, forskningsmaterial inom B&I) Hur använder ni er av det materialet?

Påverkan utifrån och inifrån:

- Upplever du att ledningen och de anställda på din arbetsplats har en tydlig bild av vad som ska och bör göras för att möta nyanländas behov? Hur har ni kommit fram till detta?
- Vad får ni inspiration ifrån för arbetet mot nyanlända? Får ni idéer från andra bibliotek? Har ni något samarbete med andra bibliotek? (Exempel: Dela resurser, kompetenser och erfarenheter) Hur använder ni er av denna inspiration?
- Hur ser du på din yrkesroll i den samhällsförändring som sker just nu med flyktingsituationen? (I mötet med den nyanlända och användarens behov)

- Upplever du att det ställs nya krav/förväntningar på biblioteket, i så fall hur ser dessa krav och förväntningar ut? Hur förhåller ni er till dem? (Vad biblioteket ska erbjuda och lägga fokus på)
- Har ni fått respons från andra användare om arbetet med nyanlända? (Exempel: Kritik och uppmuntran) Hur förhåller ni er till den responsen?
- Hur påverkar kommunpolitiken ert arbete med nyanlända? (Exempel: Mer eller mindre pengar, regionala styrdokument, kulturplaner)

Styrdokument och riktlinjer:

- Vilka styrdokument använder ni er av? Några särskilda dokument i arbetet mot nyanlända?
- Spelar biblioteksplaner/styrdokument någon roll i ditt arbete mot nyanlända? Hjälper dessa dokument dig i arbetet med nyanlända på något sätt och i så fall, hur/varför?
- Hur tycker ni att dokumenten fungerar? Hur skulle dokumenten kunna utvecklas för att de ska hjälpa dig mer i ditt arbete med nyanlända?

Folkbiblioteket och det demokratiska uppdraget:

- I folkbibliotekslagen står det att folkbiblioteken ska tillgodose alla användares behov, hur ser du på möjligheten att följa detta uppdrag i arbetet med nyanlända, inom ramen för den här situationen?
- Hur vet ni vad nyanlända efterfrågar och hur behovet kan se ut? Hur tar ni reda på detta?
- Vilka roller tycker du att folkbiblioteket spelar/bör spela för nyanlända som kommer till Sverige? Vad har biblioteket för ansvar?
- Hur ser du på folkbibliotekets möjlighet till att anpassa sig efter en snabb samhällsförändring som den aktuella flyktingsituationen?

Övriga frågor:

- Hur tror du att arbetet mot nyanlända kommer se ut framöver?
- Vad kan bli/göras bättre inför framtiden?
- Har du något att tillägga? Tycker du att vi har missat att fråga om något?

Bilaga 4: Arbetsfördelning

Vi har varit lika delaktiga i arbetet med uppsatsen och bidragit till samtliga av uppsatsens delar. I den inledande fasen började Lina med teori och tidigare forskning medan Katrin började arbeta med metodologin. Sedan utvecklade vi dessa delar tillsammans. Läsningen till uppsatsens olika delar har vi delat upp mellan oss. Vi har sedan presenterat det vi har läst för varandra och delat med oss av våra läsanteckningar. Det empiriska materialet har vi insamlat och bearbetat tillsammans. Vi har gjort alla intervjuer och kodning av materialet ihop. Transkriberingen av intervjuerna delade vi upp emellan oss. Analysarbetet, slutdiskussion och avslutning har vi också skrivit tillsammans. Under arbetet med analyserna har vi träffats flera gånger i veckan för att kunna diskutera och resonera tillsammans.

Vi hade många gemensamma arbetspass där vi hade möjlighet till reflektion och diskussion, samt kunde fatta gemensamma beslut. Under hela uppsatsens gång har vi arbetat på en gemensam digital plattform för att på så vis kunna skriva tillsammans även när vi inte kunde träffas.