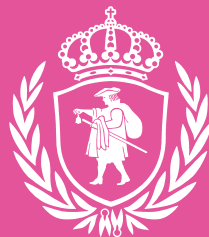


Nyanlända biblioteksguider – en studie av nyanlända medarbetare på folkbibliotek

Ola Pilerot

Sektionen för biblioteks- och informationsvetenskap
Högskolan i Borås
2019



BIBLIOTEKSHÖGSKOLAN
HÖGSKOLAN I BORÅS

Nyanlända biblioteksguider – en studie av nyanlända medarbetare på folkbibliotek

Ola Pilerot (ola.pilerot@hb.se)
Sektionen för biblioteks- och informationsvetenskap
Högskolan i Borås
2019

Innehåll

Inledning.....	3
Studiens utgångspunkter.....	3
Metod.....	5
Resultat.....	6
Nyanlända biblioteksmedarbetares erfarenheter av att komma som ny medarbetare till biblioteket	6
En mångfald arbetsuppgifter.....	6
Föreställningar och kunskaper om folkbibliotek.....	8
Kunskapsutveckling och lärande genom arbetet på biblioteket.....	8
Användbara kvalitéer och kunskaper.....	9
Etablerade bibliotekariers erfarenheter och synpunkter kring nyanlända biblioteksmedarbetare .	12
Om att ha nyanlända biblioteksmedarbetare som kollega	12
Om vilka kunskaper som kan krävas	13
Befintliga kvalitéer och användbara kunskaper	15
Introduktion av nyanlända biblioteksmedarbetare	16
Kopplingar och samband mellan de erfarenheter och synpunkter som uttrycks av de båda grupperna	18
Avslutning – rekommendation för utbildningsinsats	20
Referenser	22

Inledning

Den här rapporten presenterar resultaten från en kvalitativt orienterad studie i liten skala som genomförts inom ramen för ett projekt som bedrivits av Göteborgs stadsbibliotek tillsammans med biblioteken i Kungsbacka och Alingsås. Projektet har finansierats av Kulturrådet under rubriken *Stöd till stärkta bibliotek i hela landet*. Syftet med projektet har varit att utveckla de deltagande bibliotekens gemensamma kunskapsbas och beredskap för att med ökad språklig och kulturell kompetens möta de behov och den efterfrågan som uppstått i och med att biblioteken i allt högre grad besöks och används av nyanlända. Projektets grundläggande idé är att i framtiden kunna utöka personalstyrkorna på biblioteken genom att rekrytera nyanlända medarbetare, för att på så vis åstadkomma ett språkligt och kulturellt breddat utbud av service och tjänster.

Studien som här rapporteras är tänkt att ligga till grund för utformningen av den utbildningsinsats som också planeras inom projektets ram. Tanken är att de nyrekryterade nyanlända biblioteksmedarbetarna, samtidigt som de inleder sina anställningar, ska genomgå en skraddarsydd utbildning av mindre format genom vilken de förmodas tillägna sig de grundläggande kunskaper som krävs för att kunna fungera som medarbetare på ett folkbibliotek, det vill säga som så kallade *biblioteksguider*.

Rapporten avslutas med en kortfattad rekommendation med hänvisning till studiens resultat kring de huvuddrag som en kurs av ovannämnda slag skulle kunna tänkas ha.

Studiens utgångspunkter

Det är väl känt att svenska folkbibliotek de senaste fem åren har sett en stadig ökning i antal besökare ur den kategori biblioteksanvändare som har kommit att gå under benämningen "nyanlända" (se till exempel Pilerot & Hultgren, 2017; Pilerot & Lindberg, 2018). Benämningen "nyanlända" ska inte förstås som att den representerar en homogen kategori människor. Det handlar i själva verket om en heterogen grupp som utöver en mångfald varierade, mänskliga erfarenheter och öden bland annat rymmer olika nationaliteter, språk, kön, åldrar, utbildningsnivåer och yrkeserfarenheter. Samtidigt går det dock att ur ett biblioteksperspektiv i gruppen nyanlända identifiera vissa gemensamma nämnare i form av ett antal utmaningar som den som är ny i Sverige kan ställas inför vid biblioteksbesök. I tidigare studier (exempelvis Pilerot & Hultgren, 2017) vittnar bibliotekspersonalen om den kanske främsta utmaningen, nämligen språkbarriärer. En annan utmaning består i att folkbibliotek, så som de fungerar i Sverige, är en inrättning som för många nyanlända är en ny bekantskap. Det innebär att användargruppen inte nödvändigtvis vet hur biblioteket kan användas, vilka frågor man kan få hjälp med och vilka krav som kan ställas på biblioteket. Därvidlag står biblioteken inför en pedagogisk utmaning som kräver att bibliotekens personal omfattar såväl språkliga kompetenser som en öppenhet för och insikter i andra länders traditioner, vanor och normsystem.

Då många nyanlända besöker och använder biblioteken är det således eftersträvansvärt att bredda personalrekryteringen till folkbiblioteken. Behovet av flerspråkiga medarbetare som är förtrogna med de länder människor flytt från för att söka sig till Sverige är stort. En reaktion på det här behovet är den rekryteringskampanj som *Bibliotekshögskolan* i Borås driver (<https://www.hb.se/Bibliotekshogskolan/Utbildning/hei/>). Kampanjen syftar till att locka studenter med andra modersmål än svenska och som har förståelse för olika typer av kulturell bakgrund till bibliotekarieutbildningen.

Det projekt som föreliggande rapport är en del av har emellertid som utgångspunkt, att det finns fler vägar mot målet att bredda personalrekryteringen på svenska folkbibliotek. Ett steg i riktning mot en sådan breddad rekrytering är att erbjuda nyanlända med ett intresse för bibliotek arbete på biblioteken, inte som bibliotekarier, vilket förutsätter en omfattande utbildningsinsats, utan i en sådan funktion som exempelvis skulle kunna gå under benämningen "biblioteksguider". Det finns alltså fler än en god anledning till att bereda möjlighet för nyanlända att få arbete som biblioteksguider. Å ena sidan kan uppdraget för den nyanlända biblioteksguiden utgöra en meningsfull sysselsättning och kanske ett första steg i riktning mot en framtid som utbildad bibliotekarie; å andra sidan kan biblioteksguider med andra modersmål än svenska och med erfarenheter från andra länder utgöra ett värdefullt inslag i biblioteksverksamheten. Ett arrangemang av det här slaget har med andra ord i förlängningen potential att på mer än ett sätt understödja integrationen av nyanlända i det svenska samhället. Integration är emellertid ett omdebatterat begrepp som kan förstås på en lång rad olika sätt. En utbredd uppfattning bland samhällsvetenskapligt orienterade forskare är att integration är...

...en ömsesidig och flerdimensionell process som kräver insatser både från den nyanlända och från befolkningen i mottagarlandet och som startar när någon anländer till mottagarlandet. Hur framgångsrik integrationen blir beror både på vilka ansträngningar som migranterna gör och på vilket bemötande de får från mottagarlandet. Särskilt viktigt är om migranterna har samma möjligheter till utbildning och arbete som den inhemska befolkningen eller om de möter diskriminering (Joyce, 2017, s. 25).

I enlighet med det här synsättet på integration går det vidare att göra en distinktion mellan socio-kulturell och socio-ekonomisk integration, där det förstnämnda primärt handlar om att sociala kontakter uppstår mellan inrikes och utrikes födda. Integration på ett socio-ekonomiskt plan däremot handlar framförallt om att nyanlända bereds tillträde till och möjlighet att etablera sig på arbetsmarknaden för att därigenom möjliggöra sin egen försörjning (Joyce, 2017, s. 26). Den studie som presenteras i den här rapporten anknyter framförallt till idén om socio-ekonomisk integration och ligger därmed i linje med regeringens satsning på att få fler utlandsfödda i arbete (Regeringskansliet, 2019), ett uppdrag som för övrigt tilldelats *Delegationen för unga & nyanlända till arbete* (<https://www.dua.se/>).

Det övergripande syftet med förstudien är i själva verket tudelat: att skapa ett underlag kring vad bibliotekens etablerade medarbetare uppfattar för behov av kompetens hos nya medarbetare, samt att utveckla kunskaper om nyanlända biblioteksmedarbetares erfarenheter av att komma som ny medarbetare till biblioteket.

Studien kan ses i ljuset av ett växande forskningsområde inom disciplinen biblioteks- och informationsvetenskap, där inte minst forskare i de nordiska länderna på senare år har ägnat sig åt att studera olika aspekter av nyanlända och folkbibliotek (t.ex. Aabø, Audunson & Vårheim, 2010; Audunson, Essmat, & Aabø, 2011; Berger, 2002; Johnston, 2016; Johnston & Audunson, 2019; Pilerot & Hultgren, 2017; Pilerot & Lindberg, 2018; Vårheim, 2011, 2014). Däremot har det i ett bibliotekssammanhang inte identifierats några tidigare studier som belyser frågan om nyanlända som biblioteksmedarbetare.

Metod

Studiens deltagare utgörs av två kategorier: dels mer eller mindre nyanlända biblioteksmedarbetare (företrädesvis) utan bibliotekarieutbildning, och dels bibliotekarieutbildade, etablerade medarbetare på de i projektet ingående folkbiblioteken. Studiens empiriska material har skapats genom intervjuer med sammanlagt 11 personer, fem nyanlända biblioteksmedarbetare (varav tre utan bibliotekarieutbildning) och sex erfarna bibliotekarier vilka intervjuades två och två. Längden på intervjuerna sträcker sig från cirka 30 minuter till en dryg timme. Ljudet från varje intervju har spelats in och därefter transkriberats i sin helhet.

Intervjuerna med nyanlända biblioteksmedarbetare har framförallt kretsat kring frågor som har att göra med föreställningar kring folkbibliotek innan anställningen påbörjades, olika arbetsuppgifter, kunskaper som utvecklats genom arbetet, idéer kring vilka erfarenheter och kunskaper man som nyanländ särskilt kan bidra med i biblioteksarbetet, och utmaningar och upptäckter som gjorts i och med arbetet på biblioteket.

Intervjuerna med de etablerade, bibliotekarieutbildade medarbetarna har utgått från tre övergripande teman: 1) om att ha nyanlända biblioteksmedarbetare som kollegor; 2) om vilka kunskaper som kan krävas av den som inte är utbildad bibliotekarie men som ska arbeta på bibliotek; samt 3) kvalitéter och användbara kunskaper som uppfattas som viktiga och som en nyanländ biblioteksmedarbetare kan tänkas ha och tillföra biblioteksverksamheten.

I resultatredovisningen har deltagarna anonymiserats enligt följande: utsagor från intervjuerna med nyanlända biblioteksmedarbetare hänvisas till genom förkortningen N1-5 (det vill säga nyanländ medarbetare nummer ett till och med fem); utsagor från intervjuerna med de tre paren etablerade biblioteksmedarbetare hänvisas till genom förkortningen E1-3.

Resultat

Resultaten är presenterade i tre huvudsakliga avdelningar. Den första uppehåller sig vid utfallet av intervjuerna med nyanlända biblioteksmedarbetare. Den andra kretsar kring intervjuerna med de etablerade bibliotekarierna. Därefter följer ett kortare avsnitt i vilket det resoneras om kopplingar och samband mellan de erfarenheter och synpunkter som uttrycks av de båda grupperna.

För att ge liv åt framställningen bygger resultatpresentationen till stor del på citat ur det empiriska materialet.

Nyanlända biblioteksmedarbetares erfarenheter av att komma som ny medarbetare till biblioteket

Det här resultatavsnittet är uppdelat i fyra delar. Det första beskriver de arbetsuppgifter som deltagarna i studien ägnar sig åt. Därefter följer tre delar som i tur och ordning behandlar deltagarnas föreställningar och kunskaper om folkbibliotek så som dessa tedde sig då de inledde sina anställningar; den kunskapsutveckling och det deltagarna lärt sig om arbetet genom att arbeta på biblioteket; och slutligen de användbara kvalitéer och kunskaper som deltagarna uppfattar att de bär med sig i sin egenskap av att vara just nyanlända biblioteksmedarbetare.

En mångfald arbetsuppgifter

I syfte att ge en bild av vad de nyanlända biblioteksmedarbetarna ägnar sig åt på arbetsplatsen presenteras i den här delen ett slags inventering av alla de arbetsuppgifter som de själva berättar om i intervjuerna. Denna inventering ska inte förväxlas med de kvalitéer och användbara kunskaper som de etablerade bibliotekarierna identifierar bland de nyanlända biblioteksmedarbetarna. Dessa kvalitéer och kunskaper förs på tal i det avsnitt som bygger på de etablerade bibliotekariernas intervjuer.

Redogörelsen ska heller inte läsas som att samtliga de nyanlända biblioteksmedarbetare som deltagit i studien ägnar sig åt samtliga de uppgifter som omnämns i det nedanstående; i vilken mån och omfattning arbetsuppgifter genomförs beror framförallt på hur länge en medarbetare har befunnit sig på arbetsplatsen, medarbetarens språkförmåga, men även på vilka möjligheter till deltagande i det övergripande biblioteksarbetet som medarbetaren erbjuds av överordnade och övrig personal. De som har varit en längre tid på sin arbetsplats har i regel ett bredare och mer omfattande engagemang i arbetet.

Sammantaget kan konstateras att de nyanlända nämner ett drygt tjugotal distinkta arbetsuppgifter, vilka kan delas in i fyra, i viss mån överlappande, kategorier.

En kategori som samtliga mer eller mindre är eller har varit engagerade i kan beskrivas som *medieorienterade arbetsuppgifter*, där göromålen centreras kring framförallt böcker men även andra media i biblioteket. Det handlar om att städa i hyllor och sätta upp böcker, ta emot och sortera böcker från andra bibliotek, transporter av böcker mellan filial- och huvudbibliotek, sortera ut och följa upp reserverade böcker, men även om att ta emot och utrusta nya böcker (exempelvis klistra etiketter). Att överhuvudtaget komma i kontakt med och hantera böcker (och andra medier) omnämns för övrigt som ett bra sätt att bilda sig en uppfattning om bibliotekets bestånd; detta och att arbetsuppgifter växlar över tid framgår av följande citat, där en medarbetare med relativt omfattande erfarenhet kommer till tals apropå att ta emot nya böcker: "Men det gör jag inte längre.

Det saknar jag också ibland, att jag visste vilka böcker som var nya, vilka som har kommit nu, vilka vi hade tidigare, titlarna, om vi redan hade haft dem eller inte” (N3).

En annan kategori som är utbredd i så motto att samtliga vittnar om att de ägnar sig åt den är *användarorienterade arbetsuppgifter*. Här samlas arbetsuppgifter såsom att delta i och stödja programverksamhet för ungdomar, ta emot SFI-elever, visa grupper runt i biblioteket, högläsning för barn, vara med på bokbussturer, översätta korta texter från svenska till det språk man själv behärskar (exempelvis för publicering genom bibliotekets sociala medie-plattformar), samt uppsökande verksamhet. Ett genomgående drag i den här kategorin är att arbetsuppgifterna är inriktade mot användargrupper vars språk talas av den nyanlände biblioteksmedarbetaren. I regel genomförs dessa uppgifter tillsammans med en etablerad bibliotekariekollega. Det kan exempelvis handla om att möta användare i biblioteket: *”vi brukar träffa familjer och nya som kommer hit och vi visar vad vi har i Språkkaféet och på biblioteket” (N1)* eller om att söka upp användargrupper utanför biblioteket: *”Det var jag och en kollega till och vi gick runt i förskolor, öppna förskolor, BVC, andra bibliotek i stan. Då hade vi sagostunder, vi delade ut böcker och pratade om hur man kan utveckla barns språk” (N3).*

Det förekommer också exempel på mer renodlat *administrativt orienterade arbetsuppgifter* med mer eller mindre utpräglad koppling till biblioteksverksamhet. En av deltagarna berättar exempelvis om en särskild arbetsuppgift, som hen har, vilken handlar om att ha ett övergripande ansvar för en viss del i biblioteket, att *”ha koll på material, att allt finns där, bemanningen, listor, pärmar... [att] allt stämmer och alltid [är] rätt” (N3)*. Till denna kategori kan även föras lånekortsframställning.

Det har redan antytts i det ovanstående, att många arbetsuppgifter ter sig särskilt lämpliga för en nyanländ biblioteksmedarbetare då vederbörandes språkkunskaper kommer till användning, exempelvis i mötet med användare och i anslutning till översättningar. Det går emellertid också att identifiera en liten specifik kategori *arbetsuppgifter som bygger på att den nyanlände har med sig i bagaget en särskild kompetens*. Bland deltagarna syns detta då någon berättar om att hen tjänstgör i bibliotekets särskilda tjänst som vänder sig till dem som vill ha hjälp med matematik. Där kommer vederbörande väl till pass eftersom hen har en matematiklärarutbildning i bagaget. På ett liknande vis är den medarbetare som tidigare har arbetat som barnskötare särskilt väl lämpad i bibliotekets verksamheter för barn.

De huvudsakliga och mest framträdande kategorier arbetsuppgifter som identifierats i materialet är således:

- Medieorienterade arbetsuppgifter
- Användarorienterade arbetsuppgifter
- Administrativt orienterade arbetsuppgifter
- Arbetsuppgifter som bygger på att den nyanlände har med sig i bagaget en särskild kompetens

Härtill kan dock även läggas ytterligare en liten, övergripande kategori som är svår att exakt ringa in, men som handlar om att vara *allmänt behjälplig* i diverse sammanhang, exempelvis genom att förbereda fika inför språkkaféer.

Mot bakgrund av den bild som här har framträtt av de många olika arbetsuppgifter som de nyanlända biblioteksmedarbetarna ägnar sig åt, redovisas i det följande vilka föreställningar och kunskaper de nyanlända deltagarna i studien hade av bibliotek innan de fick anställning.

Föreställningar och kunskaper om folkbibliotek

En gemensam nämnare för deltagarna är att de när de kom till Sverige hade mycket liten eller ingen föreställning alls om vad ett svenskt folkbibliotek innebär och hur det fungerar. Utsagor som *"jag visste ingenting om svenska bibliotek"* (N5) och *"i mitt land finns det inte... [folkbibliotek]"* (N4) karaktäriserar det allmänna, initiala kunskapsläget bland deltagarna. Samtidigt ska framhållas, att deras begränsade erfarenheter av och inblickar i svenskt biblioteksväsende inte ska ses som ett uttryck för en avog inställning gentemot bibliotek i största allmänhet. En av deltagarna framhåller exempelvis att *"[j]ag har alltid tyckt om bibliotek för att jag såg det på filmer eller serier att folk har bibliotek när de pluggar, de går till biblioteket och pluggar där, men jag hade inte den möjligheten"* (N3). Att de vid tiden för sin ankomst till Sverige inte hade några utvecklade föreställningar om vad biblioteksarbete handlar om illustreras bland annat av följande utsaga: *"I början tänkte jag inte att det skulle bli roligt, tänkte att vad konstigt, man sätter bara upp böcker och står i disken"* (N1). Ytterligare någon deltagare är inne på samma spår när hen konstaterar att:

Jag tänkte att bibliotek kommer alltid att vara om böcker, det är inte det. Det finns massa andra saker, man vet inte om det om man inte använder biblioteket mycket eller om man inte jobbar i bibliotek. Också alla mina kompisar, [de säger] *'du har jätteroligt jobb. Det är bara att sitta på kontoret'*, men nä. Det finns massa andra grejer som ni inte vet om (N3).

Båda dessa citat ger tydligt vid handen att deltagarna har gått en uppåtgående inlärningskurva till mötes. Den föreställning om arbetets innehåll som förelåg innan anställningen påbörjades har i båda ovanstående fall kommit på skam. Erfarenheterna på biblioteket har lett till att de har lärt sig väldigt mycket om biblioteket och dess verksamheter. Denna kunskapsutveckling och det arbetsplatsförlagda lärandet står i fokus i det följande.

Kunskapsutveckling och lärande genom arbetet på biblioteket

Samtliga nyanlända medarbetare har, som vi har sett, tämligen mångfacetterade arbetsuppgifter, vilket i sig är en illustration av att det fanns mycket att lära då de började. En oundviklig grund för att överhuvudtaget kunna utveckla sina kunskaper inom biblioteksarbetet utgörs av det svenska språket, vilket i sig är något som utvecklas genom att vara på plats och arbeta i biblioteket. Så berättar exempelvis en deltagare, att när *"[j]ag [...] kom till [anställnings-]intervjun, kunde [jag] inte prata jättemycket svenska heller, halva intervjun [var] på engelska"* (N3). Under intervjun då denna utsaga fälldes, däremot, fördes samtalet på obehindrad svenska, vilket tydligt ger vid handen att svenskan har utvecklats under arbetets gång.

Ett potentiellt hinder för lärande utgörs av den osäkerhet en del av deltagarna vittnar om att de kände då de påbörjade sina anställningar. Även om man, som ett par av de nyanlända medarbetarna, har en bibliotekarieutbildning, så kan en ny arbetsplats vara förknippad med osäkerhet: *"[N]är man hamnar på ett bibliotek känner man sig verkligen osäker"* (N5). En snarlik uppfattning reflekteras

även i följande citat: *"Jag har utbildat mig till bibliotekarie och kommer här med min erfarenhet, men behöver börja från noll på grund av andra system, ett annat land och allt [som följer med det]"* (N4).

Grundläggande kunskaper och färdigheter som samtliga intervjuade framhåller som väsentliga för att kunna arbeta i biblioteket är att veta hur rummet och samlingarna är organiserade och disponerade; man måste kunna *"visa och berätta om biblioteket"* (N1). Samma deltagare poängterar särskilt att det därutöver är viktigt att *"vara duktig på data och kunna använda datorer"* (N1). En utmaning som samtliga nyanlända deltagare utan bibliotekarieutbildning vittnar om handlar om att lära känna beståndet. De berättar alla om hur de i början alltid hade sin "lapp" (med signum och hyllplaceringar) med sig när de ställde upp i hyllorna, men efter ett tag *"sitter det"*, som någon säger: *"jag skrev [ner] allt att den ska vara här... sen efter några, tre månader och man tänker jättemycket så blir det jättelätt"* (N1).

En av de nyanlända deltagarna (N2) framhåller särskilt, att det för hens del var värdefullt att börja sin bekantskap med biblioteket i ett litet, avgränsat sammanhang. Det visade sig vara gynnsamt för lärandet. I det här fallet rörde det sig om en deltagare som inledde sitt biblioteksarbete på ett gymnasiebibliotek där hen blev introducerad av den enda befintliga kollegan. Denna utsaga kan möjligen tolkas som att det finns en risk att nya medarbetare hamnar mellan stolarna – eller mellan medarbetarna – under den tid då man lär sig hur jobbet fungerar. I en av intervjuerna med de etablerade bibliotekarierna bekräftas det här antagandet då deltagaren ifråga kommer in på att det är lätt hänt att ingen tar ansvar för den nya medarbetaren, vilket är något som diskuteras vidare i det avsnitt som utgår från intervjuerna med de etablerade bibliotekarierna.

Att överhuvudtaget göra sig hemmastadd i biblioteket och bli förtrogen med bibliotekets verksamhetsidé är också en punkt som lyfts av deltagarna. Någon uttrycker det som att *"jag lärde mig att hjälpa till, jag förstår systemet på biblioteket [...] och bibliotekets uppgifter"* (N1): en utsaga som kan tolkas som att deltagaren under sin tid i biblioteket har utvecklat en blick för att vara serviceinriktad och en förståelse för vad bibliotekets verksamhet går ut på.

Till de mer biblioteksspecifika iakttagelserna kan också föras den stor övergripande fråga, som flera av deltagarna uppehåller sig vid, om hur det går till att arbeta i Sverige. Det är en fråga som för flera av dem i något skede har, och för vissa fortsätter att vara, en aning gäckande. Ett exempel på detta anknyter till det man skulle kunna beskriva som arbetsplatsernas möteskultur. Någon uttrycker det så här: *"Det är mitt första riktiga jobb i Sverige [...] jag har till exempel aldrig haft förut möte"* (N5). Frågan om att välkomna, introducera och göra nya medarbetare hemmastadda i personalgruppen behandlas ytterligare i avsnittet om de etablerade bibliotekarierna.

Att genom arbetet utveckla nödvändiga kunskaper och färdigheter är både väsentligt och ofrånkomligt, men det är också av intresse för de bibliotek som inkluderar nyanlända biblioteksarbetare i sina personalgrupper, att identifiera och möjliggöra de särskilda erfarenheter, kvalitéer och kunskaper som nya medarbetare har med sig, vilket är frågan i fokus för nästa avsnitt.

Användbara kvalitéer och kunskaper

Språkfärdigheter kommer helt klart till användning i arbetet på biblioteket. Samtliga deltagare vittnar om att det erbjuds tillfällen att tala sitt modersmål, som här inkluderar arabiska, persiska, tigrinja,

(samt ytterligare ett språk som inte brukar hänföras till de mest vanligt förekommande språken bland nyanlända). Även den deltagare som talar det i dessa sammanhang mindre vanligt förekommande språket, konstaterar emellertid att även hans modersmål kan ses som en tillgång i arbetet, även om det kommer till användning vid färre tillfällen än för de som talar något av de tidigare nämnda språken: *"Om man börjar tänka på det och fundera lite, sådana små saker som händer som man inte reagerar på, men de händer relativt ofta"* (N5). Samma deltagare fortsätter:

[D]et finns till exempel två nyanlända kvinnor som inte pratar svenska och inte pratar engelska och de vill lära sig svenska, men är väldigt blyga och de känner sig osäkra så de kan inte prata med någon annan. De blir fantastiskt glada att träffa mig och de kommer varje [veckodag]kväll, det är min kväll, kvällspass. De kommer för att träffa mig för att träffa mig, prata och lämna böcker och låna nya och ber om hjälp (N5).

Den särskilda språkkompetens, som deltagaren ifråga besitter har således resulterat i att hen har utvecklat särskilt nära kontakter med – och därmed särskilt uppskattas av – de här besökarna som helst talar just det språk som deltagaren behärskar väl.

Ytterligare ett exempel på hur språkfärdigheter kommer till uttryck, framträder i följande citat:

[N]u är jag också på mångspråkiga hyllan på barnavdelningen och det tycker jag är jätteroligt för att det finns massa språk som jag kan och jag är flytande på de språken, så jag känner mig trygg här. Det är mitt ställe, jag kan det (N3).

Här handlar det inte specifikt om att medarbetaren knyter särskilda kontakter, vilket förvisso skulle kunna vara fallet, utan snarare om hur språkfärdigheten bidrar till att göra deltagaren trygg och säker i sitt yrke. Är man som språkkunnig medarbetare inte på plats i biblioteksrummet när besökare med behov av att tala andra språk än svenska är på besök händer det, som synes av nedanstående citat, inte sällan att kollegor får frågan om huruvida den som pratar besökarens språk finns på plats:

[D]et händer jätteofta [att besökare frågar efter mig], väldigt ofta. *'Ni hade en tjej som kunde prata arabiska, hon med sjal...'* det är bara jag som har sjal i hela huset, så är det. [...] om jag är här på kontoret, då ringer mina kollegor, *'det finns någon som behöver hjälp, kan du komma ner'* [...]. Självklart, jag hjälper många och det gör mig glad att se låntagare som kommer gå ut härifrån jättenöjda och glada. Det gör mig jätteglad, det känns att jag har gjort ett bra jobb (N3).

En intressant iakttagelse som rör deltagarnas utsagor om sin egen uppenbarelse i biblioteksrummet och som aktualiseras av ovanstående citat rör den framtoning som flera – om än inte alla – nyanlända biblioteksmedarbetare har. Att genom yttre attribut såsom exempelvis klädsel, hudfärg och språkbruk visa att man är en person från ett annat land, med en annan bakgrund än i Sverige, beskrivs som "användbart" av deltagarna. De yttre attributen bidrar till att osäkra biblioteksbesökare vågar närma sig och ta kontakt på ett sätt som de kanske inte hade vågat om det gällde att närma sig en uppenbart svenskfödd och etablerad person i bibliotekspersonalen. Som en av deltagarna uttrycker det:

[D]et hjälper att jag har en annan bakgrund och de hör att [...] jag har en stark brytning och de hör att jag inte är svensk. För det första hjälper det mig att förstå dem, jag studerade svenska så jag vet hur det går på SFI och ibland är det lättare för mig att förstå vad du menar för att jag själv någon gång hamnade i samma situation (N5).

Enligt detta resonemang kan det vara så, att det är lättare att "göra fel" eller inte kunna uttrycka sig lätt och ledigt tillsammans med någon som torde ha aktuell erfarenhet av hur det känns att vara ny i landet. Det kan också, som framgår av citatet, finnas ett inslag av att framstå som en förebild, det vill säga som någon som, genom att uppenbarligen ha fått en anställning, har lyckats att få en plats i det svenska samhället.

Även kulturella erfarenheter, att ha bott i ett annat land och agerat i normsystem som avviker från det svenska, framhålls som värdefulla och användbara. Kombinationen av att, exempelvis genom sina yttre attribut, framstå som tillgänglig och att kunna andra språk (än svenska) har för flera av deltagarna lett till att de har fått "sina" särskilda låntagare som över tid blivit just deras, vilket för övrigt det första längre citatet i det här avsnittet illustrerar. När dessa biblioteksbesökare kommer till biblioteket söker de sålunda gärna upp just den biblioteksmedarbetare som de upplever att de på något sätt trivs med eller kan identifiera sig med; att så kan vara fallet framstår tydligt i följande passage ur det empiriska materialet:

När någon kommer till biblioteket och vill lära sig nya språk, till exempel svenska språket och de kan inte ett ord [...] och de kollar på mig, hon har... [...] svart hår, hon kanske kan persiska eller arabiska, [de] vet inte [men] jag förstår vad de säger. Jag säger, '*varsågod, jag kan hjälpa dig*' och de blir jätteglada och när jag rekommenderar böcker till dem så vet jag vilka böcker som passar dem på grund av att jag har samma erfarenhet. [Sedan om] de blir kompisar med mig, när [de] kommer hit blir [de] jätteglada att träffa [mig]. [Jag] jobbar här [nu], förut var jag praktikant efter att jag varit några månader och de kollar alltid på mig och säger, många säger till mig att de vill läsa till bibliotekarie, '*vad tycker du?*'. Det är bra att någon som kommer från ett annat land [...], att denna person som kommer från annat land känner att vi kan göra något fint här, vi kan jobba... (N4).

Avslutningsvis beträffande användbara kvalitéer och kunskaper ska även sådana arbetslivserfarenhets- och/eller utbildningsbaserade kunskaper och färdigheter som deltagare kan ha med sig framhållas. Dessa kvalitéer och kunskaper korresponderar i det här sammanhanget med de arbetsuppgifter, som i ett tidigare avsnitt kategoriserades som sådana som bygger på att den nyanlände har med sig i bagaget en särskild kompetens. Bland deltagarna i den här studien finns som sagt exempelvis någon som tidigare har utbildat sig till och arbetat som barnskötare, en annan person har studerat matematik på universitetsnivå – i båda de fallen har dessa tidigare kunskaper visat sig komma till nytta i biblioteksarbetet.

Etablerade bibliotekariers erfarenheter och synpunkter kring nyanlända biblioteksmedarbetare

Intervjuerna med de etablerade, bibliotekarieutbildade medarbetarna har utgått från tre övergripande teman: 1) om att ha nyanlända biblioteksmedarbetare som kollegor; 2) om vilka kunskaper som kan krävas av den som inte är utbildad bibliotekarie men som ska arbeta på bibliotek; samt 3) kvalitéer och användbara kunskaper som uppfattas som viktiga och som en nyanländ biblioteksmedarbetare kan tänkas ha och tillföra biblioteksverksamheten. Det är också dessa teman som utgör rubriker för de första tre sektionerna av det här resultatavsnittet. Därefter följer en avslutande sektion som uppehåller sig vid frågan om 4) hur nyanlända biblioteksmedarbetare kan introduceras på arbetsplatsen och till arbetet.

Om att ha nyanlända biblioteksmedarbetare som kollega

På ett övergripande plan kan konstateras, att samtliga etablerade medarbetare som deltagit i studien är positivt inställda till att ha nyanlända biblioteksmedarbetare som kollegor. Den positiva inställningen grundas framförallt i tre särskilda uppfattningar och erfarenheter, vilka i tur och ordning rör språk, en känsla av professionalitet, och representation. Framförallt betonas den språkliga kompetens som nyanlända medarbetare besitter, vilken uppfattas som ett angeläget tillskott till personalgruppens sammantagna kunskaper och färdigheter. Det konstateras kort att *"det naturligtvis [är] jätteintressant med de olika språken som talas"* (E1), men det förekommer också mer elaborerade utsagor med exempel på hur språkkunskaperna kommer till användning:

När vi har visningar tillsammans och då kanske jag står och säger, *'lånekort och vet ni vad det är?'* Många gånger har [hen] [den nyanlända biblioteksmedarbetaren] sagt, *'förstod ni det här'*, på sitt språk eller det språket som det är behov av att förstås på. Jag tänker att jag får en kontakt och det är klart att de förstår lite av vad jag säger, men när [hen] kan säga det på deras eget språk så ser man hur ansiktena spricker upp... (E1)

Att arbeta i en organisation som omfattar ett brett utbud av kompetenser, inklusive en bred språkrepertoar, uppfattas av de etablerade biblioteksmedarbetarna som en kollektiv styrka att vara stolt över; som någon uttrycker det, nämligen att det *"känns [...] så proffsigt att kunna säga, vänta ett ögonblick, jag ska leta upp min kollega här som kan prata... vad det nu är"* (E1). Ytterligare en etablerad deltagare är inne på samma spår när hen berättar att:

...kommer det en låntagare som pratar jättedålig svenska. Jag förstår inte vad han säger, jag förstår inte vad han vill. Då ringer jag upp [min nyanlända kollega], *'kan du komma och översätta och berätta vad den här personen vill?'* Det är guld värt". (E3).

Utöver de faktiska möjligheter till kommunikation och förbättrad service som uppstår då bibliotekspersonalen tillsammans behärskar fler språk, och utöver känslan av proffsighet och stolthet över att vara del av en kompetent organisation, så nämner även de etablerade deltagarna, att de nyanländas närvaro och synlighet i personalstyrkan i sig är ett värdefullt tillskott. Någon slår fast att *"bara att det finns en... representant, kan vara värdefullt oavsett vilket språk, [som] hör till biblioteket"* (E2). Det tycks vara just de nyanlända medarbetarnas bidrag i form av att skapa en mer varierad, och därmed för allmänheten representativ, personalstyrka som står i fokus för det här resonemanget, vilket utvecklas i följande citat där en etablerad biblioteksmedarbetare föreställer sig den nyanlända medarbetarens situation i biblioteket:

'Här är jag och nu... jag var nyanländ, men jag har ett jobb här, jag mår bra här. Jag hjälper andra, jag är ett gott exempel'. Det är också viktigt, det är symboliskt och att vi som bibliotek kan visa... vi jobbar, vi har en tjänst i en kommun och det är skattefinansierad verksamhet och då ska vi också spegla hela samhället, vilka anställda vi har. Det är viktigt på många sätt att inkludera, att vi visar att vi föregår med gott exempel för då kan andra följa efter oss (E3).

Trots att den övergripande uppfattningen om att ha nyanlända som kollegor är positiv, så bjuder det empiriska materialet också på passager som lyfter problem och svårigheter, vilka behandlas i det nedanstående.

Vikten av välvilja och tydlig kommunikation

Ett dilemma som framskyntar i alla tre samtalen handlar om den nyanlända medarbetarens vilja att inte tappa ansiktet, att från första början vilja visa sig vara kapabel, i kombination med att de etablerade bibliotekarierna inte har varit framgångsrika i, eller inte fullt ut har tagit sig an, uppgiften att förklara och ge tydliga instruktioner. Någon konstaterar att

Vi har förstått att det som vi har förklarat för [hen], det vi trott att [hen] har förstått, det har [hen] inte gjort. Det har funnits som ett glapp där. Vi har inte kunnat förklara vårt grundläggande bibliotekssystem, hyllsystem (E2).

Detta kommunikationsproblem i relation till att det kan förekomma, att en nyanländ medarbetare har *"haft ambitionen att kunna göra mer än vad [hen] fick"* (E3) anknyter till resonemang om att *"det är mycket jobb med en nyanställd. Det är det innan den här personen är självgående"* (E1). Samtidigt framhålls det på bred front i intervjuerna, att ansvaret för att arrangemanget och samspelet ska fungera vilar på både de etablerade och de nyanlända medarbetarna. Sålunda konstateras det att:

[O]m den här personen ska jobba heltid eller tre dagar i veckan, då måste man... det är jätteviktigt [...] att man blir sedd, att man blir tagen på allvar, att man får vara med i gemenskapen, att man har något att göra. Det är A och O. Att bara gå här och inte ha något att göra är... Det går inte (E3).

I enlighet med idén om det delade ansvaret konstateras det också att det är nödvändigt att den nyanlända medarbetaren *"är intresserad av att bli en del av arbetsgruppen"* (E2). Att det handlar om ett delat, gemensamt ansvar antyder också att det lärande som äger rum inte enbart ska ses som något den nyanlända medarbetaren ägnar sig – eller förmodas ägna sig – åt. Någon av de etablerade medarbetarna konstaterar således att *"jag har lärt mig jättemycket genom att ha [hen] här och det är samma med Språkaféet. Vad man har lärt sig mycket!"* (E3).

Sammanfattningsvis vad beträffar de etablerade medarbetarnas synpunkter och erfarenheter av att ha nyanlända som medarbetare, kan konstateras att det övervägande är positivt, även om det är viktigt att båda parter vinnlägger sig om att vara välvilligt inställda till varandra och lyhörda så att det inte uppstår missförstånd.

Om vilka kunskaper som kan krävas

I redogörelsen för alla de arbetsuppgifter som nyanlända medarbetare ägnar sig åt konstaterades att det för den som är ny i biblioteksarbetet finns mycket att lära. När de etablerade medarbetarna kommer till tals om vad den som är ny bör kunna – eller lära sig – handlar det framförallt om att vara serviceinriktad och socialt kompetent; som någon deltagare i studien slår fast:

[D]et är inte alldeles självklart att man är en bra... [...] biblioteksarbetare bara för att man har ett annat språk... det är viktigare att du är bra på bemötande [...] för bemöta på vilket språk det än är, är det viktigaste (E1).

Förmågan att bemöta människor ställs i citatet i relation till att behärska flera språk, som förvisso betraktas som en värdefull kompetens, men de etablerade medarbetarna nämner i samtalen även en lång rad andra kunskaper, som de bedömer vara angelägna för den som ska arbeta på bibliotek. I det följande presenteras en översiktlig inventering av sådana kunskaper som omnämns i det empiriska materialet.

Trots att det finns ett stort antal potentiella uppgifter för den som är ny i biblioteket och som inte har en bibliotekarietutbildning i bagaget, så framstår den sammantagna bilden av vad de etablerade biblioteksmedarbetarna uppfattar som nödvändiga kunskaper som relativt avancerad. Det torde också vara därför som fler än en av deltagarna poängterar vikten av att den som erbjuds arbetstillfälle på biblioteket har *"en högskoleutbildning eller påbörjad högskoleutbildning"* (E3). Den nyanlände medarbetaren bör också, idealt sett, vara rustad för flera olika arbetsuppgifter:

[O]m man tänker sig en person som ska jobba på heltid i biblioteket, då behöver den kunna vara sysselsatt med ganska många olika arbetsuppgifter. Då kan man inte bara hjälpa till i Språkkaféet. Det är en dag i veckan utan då måste man göra bokuppsättning och dra böcker och andra saker också. Då krävs det att man har såpass mycket utbildning med sig för har du en person som bara har gått grundskola, det funkar inte utan minst gymnasieutbildning [...]. Gärna att den har gått eller påbörjat en högskoleutbildning (E3).

Bokuppsättning är en uppgift som samtliga de sex personer som kommit till tals här uppehåller sig vid, en till synes okomplicerad uppgift, men som ändå kräver förmågan *"att skilja på titlar och författarnamn [och] att förstå hur vissa av de vanligaste svenska författarnamnen stavas"* (E2). Likaså kräver bokuppsättningen att den som utför uppgiften kan *"det latinska alfabetet. Det är en förutsättning"* (E3). Samtidigt konstateras, att *"[a]lfabetet [...] det är väldigt viktigt. Det är nästan som att man inte... det pratar vi inte om längre, men det är A och O"* (E1), vilket betonar vikten av välformulerade *"bokuppsättningsregler"*, vilka visserligen kan vara svårtillgängliga för den som är ny, då *"det [dokumentet på ett av biblioteken] är på tre sidor så det är inte så lätt att ta till sig"* (E3). Samtidigt noterades det i den föregående sektionen av rapporten, där de nyanlända medarbetarnas lärandeprocesser beskrevs, att just bokuppsättning är en sådan arbetsuppgift som tenderar att bli lättare och gå snabbare ju längre bokuppsättaren ägnar sig åt den.

En annan kunskap som omnämns som viktig av samtliga etablerade biblioteksmedarbetare rör det som någon kallar *"verksamhetstänke[n]"* och att arbetet, i synnerhet i ett större bibliotek, tenderar att variera från en avdelning eller ett verksamhetsområde till ett annat, vilket kräver sina särskilda insikter:

Om man jobbar på barn så... ja, det säger sig självt för det är en egen genre, barnbibliotekarie, men om man jobbar med unga så... eller bara skönlitteratur och facklitteratur som har ganska stora skillnader, man jobbar olika, men då behöver man veta om man är ny, hur tänker man på de olika... delarna (E1).

Utsagan i citatet pekar bland annat på vikten av att som ny medarbetare vara uppmärksam på att olika användargrupper kräver olika förhållningssätt och kunskaper. I enlighet med resonemanget om värdet av att vara förtrogen med verksamhetsidé, trycker en annan deltagare i studien på vikten av att den nya medarbetaren vad det lider kommer underfund med att bibliotekets verksamhet ska följa

...ett lagstadgat uppdrag, det politiska... att det finns vissa politiska beslut som gör varför vi finns överhuvudtaget [...] det finns en stor samhällelig tanke bakom bibliotek och den grejen får man inte missa (E2).

I samma samtal som det som det föregående citatet kommer från fördes också på tal att biblioteket inte bör ses som enbart *"en praktisk institution utan [att] det också finns ett slags teoretiskt bagage här och en tradition"* (E2). Som exempel på sådana kunskaper, eller kanske snarare intressen, som lyftes som eftersträvsvärda nämndes *"ett intresse för litteratur och kunskapsförmedling"* (E2). Ett avslutande uttryck för uppfattningen, att det är viktigt för den nyanlände att utveckla kunskaper om variationen i biblioteksverksamheten och om verksamhetstanken, framförs av de etablerade bibliotekarier, som konstaterar att det för deras del, som ska ta emot nyanlända medarbetare, är *"viktigt att förmedla vad man gör på ett bibliotek"* (E3).

Utöver de uppfattningar om kunskaper och intressen som så här långt har framhållits förekom även resonemang om att det är viktigt att ha *"lite datakunskap och [att] kunna hjälpa till att översätta lite och lägga ut på Facebook och sådana saker"* (E3).

Sammanfattningsvis kan så här långt slås fast, att den nyanlända medarbetaren – utöver sina särskilda språkkunskaper – torde vara betjänt av att utveckla kunskaper inom sådana områden som översiktligt kan beskrivas i termer av bibliotekets verksamhetstanke och uppdrag, dess medier och sätten på vilka dessa är organiserade, variationen i biblioteksverksamheten, samt bibliotekets olika användargrupper. Dessutom bör hen vara villig att bidra till verksamheten, inte minst genom att vara serviceinriktad.

Befintliga kvalitéer och användbara kunskaper

I det föregående berördes framförallt sådana kunskaper som de etablerade medarbetarna uppfattar som nödvändiga för att den nyanlände medarbetaren ska komma till sin rätt och kunna bidra till verksamheten på biblioteket. I det följande riktas fokus mot sådana kvalitéer och användbara kunskaper som man som etablerad biblioteksmedarbetare föreställer sig att den nyanlände medarbetaren kan ha med sig redan vid början av anställningen. Det rör sig framförallt om två kvalitéer och kunskaper, nämligen att kunna tala och förstå andra språk än svenska – och då naturligtvis framförallt sådana språk som talas av de stora invandrargrupperna – och om att ha aktuella erfarenheter av att vara nyanländ i Sverige.

Båda dessa kvalitéer och kunskaper framträder i de citat som följer i det nedanstående, men till dessa kan även läggas det som kanske kan ses som en följd av att kunskaperna i fråga föreligger, nämligen möjligheten för biblioteken att nå nya användare, att nå ut till grupper som man tidigare, inte minst på grund av språkbarriärer, inte har nått ut till. I det följande citatet beskrivs den nyanlände medarbetaren som ett slags ambassadör för biblioteket, en person som obehindrat kan svara på visserligen små, men nog så viktiga frågor:

'Var kan man sitta här? Var finns böcker på mitt språk? Kan man låna dator? Var kan man skriva ut? Jag behöver kontakta en myndighet och sitta och söka på internet'. Där

finns det en hel rad med olika uppgifter. Sen tänker jag också att de kan vara en ambassadör om de är med i någon förening... med sitt språk. Då kan det bli en länk mellan biblioteket och den föreningen där vi rakt ut når till den gruppen (E2).

Här ser vi uttryckt i citatet idén att den nyanlända medarbetaren kan dra nytta av sina kontakter med landsmän och landsmaninnor och skapa en länk mellan dessa och biblioteket. Ett snarlikt resonemang framträder även i nästa citat, där den som kommer till tals berättar om den nyanlända person som hen har som kollega, och om vederbörandes särskilda kvalitéer:

[D]et som jag tycker har varit det allra bästa är att [hen] har, på Språkkaféet, skapat kontakter och fått folk att komma och sen... även andra tider under veckan, de kom och frågade efter [hen], de arabisktalande för de vet att [hen] hjälper dem (E3).

Av ovanstående framgår att den nyanlände inte bara har fungerat väl i kommunikationen med de som besökt bibliotekets språkkafé, utan även varit framgångsrik i att få nyanlända biblioteksanvändare att komma till biblioteket också då det inte arrangeras språkkafé.

Att som nyanländ biblioteksmedarbetare ha med sig erfarenheter som delas av andra nyanlända biblioteksbesökare kan, som synes av följande passage ur det empiriska materialet, vara till nytta i samtal om bibliotekets tjänster och medier: "[Hen] *ger dem boktips*. [Hen] *vet exakt vilken bok man behöver om man går SAS 1 [Svenska som andraspråk] eller SFI B, så [hen] har varit väldigt generös på det sättet*" (E3).

Introduktion av nyanlända biblioteksmedarbetare

Som en röd tråd genom intervjuerna med de etablerade biblioteksmedarbetarna går resonemangen om lärande; att börja och komma in i och fungera i en personalgrupp, att så sakteliga tillägna sig de kunskaper som krävs för att kunna genomföra de arbetsuppgifter man ställs inför, handlar i hög utsträckning om att över tid lära sig att göra sitt jobb. I intervjuerna med de nyanlända biblioteksmedarbetarna framkommer återkommande hur den etablerade personalen stöttar, guidar och hjälper den som är ny in i arbetet. På motsvarande sätt återkommer de etablerade bibliotekarier som deltar i studien till frågan om – och vikten av – att introducera den som är ny. I något fall framträder under intervjun en viss självkritik, där det slås fast att introduktionen av den nyanlända medarbetaren hade kunnat fungera bättre: "*Det är helt befängd att den här personen inte har gått bredvid, självklart skulle den gå bredvid under lång tid. [...] Varför kom vi inte på det, det är helt galet?*" (E2). Samtidigt ställer sig samtliga etablerade deltagare i studien bakom uppfattningen att "[d]et är A och O med en bra introduktion" (E1).

Idén om ett slags mentorskap kommer på tal vid flera tillfällen. Det betonas att det är viktigt, att den som är ny vet att det finns någon eller några särskilda personer som hen kan vända sig till med sina frågor och funderingar. Det framhålls också att introduktionen – och för övrigt hela idén med att anställa en ny medarbetare – måste vara genomtänkt och välplanerad; som en av de etablerade medarbetarna uttrycker det:

Framför allt hoppas jag att det finns en färdig tanke som vi gemensamt har kommit fram till eller om det nu är chefen eller vem det är. Det måste finnas något klart, så här ska vi tänka när vederbörande kommer så att det inte blir för ad hoc och improviserat (E2).

I samma samtal kom det fram, apropå en nyanländ medarbetare som tidigare hade arbetat på biblioteket ifråga, att det också är viktigt, att samtliga medarbetare är införstådda med vad den som nyanställs förmodas ägna sig åt:

Den tidigare medarbetaren satt här på något projekt så [hen] var lite för sig själv också, det gjorde säkert att [hen] blev ännu mer särskild från oss för vi kunde inte riktigt... vi visste inte riktigt vad [hen] gjorde eller hur det knöt an till vår verksamhet (E2).

I ett sådant läge, som citatet här ovanför beskriver, torde det vara besvärligt för båda parter – både den som är ny och de som sedan tidigare är anställda – att åstadkomma ett meningsfullt arrangemang.

En utbredd uppfattning bland deltagarna tycks vara att en genomtänkt introduktionsplan bör rymma strategier för, närmare bestämt, vad det är den nyanställda personen ska introduceras till, liksom för hur introduktionen ska genomföras. Här framhåller de intervjuade bibliotekarierna bland annat det väsentliga i *”att visualisera, jag pratar om det [som jag visar] medan jag gör det, då förstår man arbetsuppgiften”* (E2). Det fördelaktiga i att överhuvudtaget, inledningsvis, genomföra arbetsuppgifter tillsammans framhålls: *”Vi började med bokuppsättning med romaner och gjorde det tillsammans”* (E3). Att under introduktionen – och kanske också även därefter – arbeta tillsammans med den nyanlända medarbetaren ställer emellertid sina krav på den som ska introducera, vilket formuleras på följande sätt av en av de intervjuade:

Det förutsätter kanske att vi börjar tänka på ett annat sätt... och arbeta på ett annat sätt. Om man står i info eller man sätter upp böcker, då får man verkligen tänka att man är med någon annan. Det kräver ett nytt perspektiv för oss (E2)

Det här med att som etablerad medarbetare behöva inta nya perspektiv är för övrigt ett återkommande tema i det empiriska materialet. Det som uttrycks i citatet här ovan går i linje med de positivt orienterade resonemang, som framskyttat tidigare, om att man, så att säga, får syn på sin egen verksamhet och sitt eget arbete genom att genomföra det och tala om det tillsammans med någon annan.

Det har tidigare i rapporten också nämnts att det kan vara tidskrävande att få en ny medarbetare. Det resonemanget återkommer även i anslutning till diskussionen om att introducera nya medarbetare och att ha någon som går bredvid:

Problemet [med att ha någon som går bredvid], tycker jag, dels är det tidsmässigt, att vi aldrig har tid. Introduktion oavsett också vad man... om är svensk eller av annan härkomst, sen att vi inte har någon... manual, det skulle underlätta tror jag att vi också skulle tänka igenom lite mer strukturerat (E1).

Utöver att framhålla den potentiella tidsbristen, vittnar citatet om det som tidigare nämnts, nämligen vikten av att ha en plan för introduktionen. Frågan om tidsbristen tas emellertid upp av en annan deltagare, i ett annat samtal, som resonerar enligt följande:

[O]m det finns en gemensam tanke och man delar upp det på ett bra sätt och att alla är med på tåget, då kanske det inte skulle bli en så enorm börda, men det måste finnas, som sagt... det måste vara genomtänkt (E2).

Att det som den nyanställde förmodas lära sig på arbetsplatsen måste få ta tid, och att det med fördel äger rum tillsammans med en erfaren kollega, tycks alla vara överens om. Avslutningsvis när det gäller frågan om introduktionen av en nyanländ biblioteksmedarbetare, ska dock belysas ytterligare en aspekt som samtliga etablerade bibliotekarier som deltar i studien verkar vara överens om, nämligen vikten av att vara uppmärksam på arbetsplatsens kollegiala, sociala dimensioner. Inte minst framträder den här aspekten i samband med resonemang om raster och fikapauser; som några betonar: *"Där är vi också ansvariga att säga att, ska du gå med och fika nu? Det är man faktiskt, tycker jag som medarbetare, att man inkluderar"* (E3), eller som en representant för ett annat av de deltagande biblioteken berättar att hen har sagt till sin nyanlända kollega: *"[J]ust på den här arbetsplatsen så brukar man ta med sig egen lunch. 'Gör gärna det du också och sitt tillsammans med oss'. Det där kittet"* (E2).

Vikten av en genomtänkt introduktion, så att den nyanlända biblioteksmedarbetaren både förstår vad hen förväntas bidra med och känner sig välkommen, kan inte nog betonas av de etablerade bibliotekarierna, men det de allra mest – samstämmigt – betonar är att *"[d]et måste få ta tid och... man får nog inte heller ge upp, om man nu bestämmer sig för att ha nyanlända arbetande hos sig"* (E2).

Kopplingar och samband mellan de erfarenheter och synpunkter som uttrycks av de båda grupperna

Intervjuerna med de nyanlända biblioteksmedarbetarna kretsade kring frågor om vad de uppfattade att man behöver kunna för att klara av arbetet i biblioteket, vad de har lärt sig genom sitt arbete, och vilka befintliga kunskaper och kvalitéer de uppfattade att de tog med sig in i arbetet. Med de etablerade medarbetarna diskuterades hur det är att ha en nyanländ person som medarbetare, vilka kunskaper man tycker sig kunna kräva att den nyanlända medarbetaren har eller utvecklar, och vilka förväntningar och förhoppningar som fanns att den nyanlända skulle bära med sig just i sin egenskap av att vara nyanländ.

Vid en jämförelse av de båda gruppernas utsagor framträder en relativt stor samstämmighet. Det visar sig att de i flera fall lyfter och betonar om inte samma så åtminstone besläktade frågor. Ett exempel på hur en fråga, som kan betraktas som en och den samma, betraktas från två olika håll gäller det som de etablerade medarbetarna hänvisar till som en känsla av professionalitet, det vill säga att det kan uppfattas som en professionell, kollegial styrka att ha och vara del av en personalgrupp som behärskar många språk och därmed kan erbjuda service och tjänster till olika språkgrupper. Denna företeelse uppfattas även av de nyanlända medarbetarna, men där formuleras den snarare i termer av att det, för egen del, känns mycket bra att kunna hjälpa även dem som inte förstår eller kan göra sig förstådda på svenska.

Att en viss företeelse, eller en viss kvalité, kan betraktas ur olika perspektiv av de båda grupperna, vilket föregående resonemang är ett exempel på, kan även ses beträffande det som av de etablerade medarbetarna beskrivs som bibliotekets breda representation; det vill säga att bibliotekets personalgrupp är heterogen och därmed representativ i så motto att den speglar samhällets befolkningssammansättning. Att nyanlända medarbetare finns i personalgruppen gagnar sålunda, enligt de etablerade medarbetarna, bibliotekets representativitet. Samma fråga lyfts i intervjuerna med de nyanlända medarbetarna, men då handlar det framförallt om att de uppfattar sig kunna fungera som förebilder för andra nyanlända som besöker biblioteket.

Ytterligare ett exempel på samstämmighet rör frågan om vad den nyanlände medarbetaren behöver kunna och vara bra på. Båda deltagargrupperna framhåller exempelvis sådant som handlar om bokuppsättning och datorvana, men också den något mer svårfångade frågan om att vara förtrogen med bibliotekets verksamhetsidé. Den sistnämnda frågan lyfts emellertid mest av de etablerade medarbetarna. Den av de etablerade medarbetarna betonade kvalité, som beskrivs som att vara serviceinriktad, får ett visst gensvar också hos de nyanlända medarbetarna. Det som emellertid särskilt framstår som angeläget hos båda grupperna är att arbetet på biblioteket är ett gemensamt uppdrag. För att man som nyanländ medarbetare ska kunna komma in i gemenskapen och lära sig sitt arbete är det, enligt båda grupperna, av stor vikt att man arbetar tillsammans och lär av varandra, annars riskerar den som är ny att, så att säga, hamna mellan stolarna. Den nya medarbetaren blir i det avseendet i teorin allas ansvar, men i praktiken ingens. Sådana frågor som handlar om hur det går till att arbeta i Sverige, att förstå en möteskultur, som någon av de nyanlända medarbetarna poängterar som en viktig lärdom, och om vikten av att bjuda in till den informella gemenskapen som till stor del utspelar sig i det vardagliga, över den medhavda lunchen eller i fikarummet, vilket flera av de etablerade medarbetarna framhåller som väsentligt – det är troligen där, i det finkalibrerade, sociala samspel som alla arbetsplatser karaktäriseras av, som det avgörs huruvida den nyanlände medarbetaren kommer in i gemenskapen eller ej.

Avslutning – rekommendation för utbildningsinsats

Utifrån resultaten av förstudien förslås att en kurs vars syfte är att introducera nyanlända biblioteksmedarbetare skulle kunna struktureras utifrån fem övergripande teman. Förslagsvis omfattar kursen sju träffar om en knapp heldag vardera, där deltagarna även genomför ett antal kursuppgifter mellan träffarna. Kursdeltagarna som alltså förmodas ha anställning (i någon form) på ett folkbibliotek, bör ges möjlighet till vägledning av en mentor placerad på det bibliotek där kursdeltagaren ifråga har sin anställning. Det rekommenderas att kursen genomförs inom ramen för anställningen. Mentorsuppdraget ska innehas av etablerade och erfarna bibliotekarier. Det är eftersträvansvärt att kursträffarna förläggs till ett större bibliotek i regionen, vilket skulle medge att biblioteksmiljön tas i bruk i utbildningssyfte. Det rekommenderas, avslutningsvis, att de som bereds möjlighet att delta i utbildningen dels kan uppvisa färdigheter i svenska språket av ett sådant slag att de kan förmodas kapabla att genomföra kursen, och dels att de har en (åtminstone påbörjad) högskoleutbildning från sitt ursprungsland.

De fem övergripande teman som föreslås presenteras kortfattat i det följande.

1. Folkbibliotekets grundläggande idéer och uppdrag

Det här temat behandlar frågor om varför det finns folkbibliotek och på vilka principiella grunder de vilar. Kursdeltagarna ska beredas möjlighet att orientera sig i huvuddragen i bibliotekens centrala styrdokument (FN:s biblioteksmanifest, Bibliotekslagen, Biblioteksplaner et cetera) och utifrån dessa diskutera folkbibliotekets värdegrund.

2. Folkbiblioteket i ett organisatoriskt sammanhang

Detta tema ska översiktligt belysa folkbibliotekets position i den kommunala och regionala förvaltningen och identifiera befintliga och potentiella aktörer som biblioteken samarbetar med eller kan samarbeta med. Andra frågor som kortfattat behandlas inom ramen för det här temat är var biblioteken får sina medel från och vilka yrkesgrupper som vanligen bemannar dem.

3. Medier på folkbiblioteket

Det tredje temat fokuserar folkbibliotekets samlingar, den uppsjö av olika material som tillgängliggörs genom folkbiblioteket. I anslutning härtill ska också företeelser som klassifikationssystem och katalogisering beröras. En fråga som deltagarna kommer att ställas inför är, exempelvis, hur vägen från det att beslut om inköp fattas till att en bok lånas ut ser ut. En tänkbar arbetsuppgift för deltagarna i kursen är att på sitt hembibliotek i stora drag göra en kommenterad förteckning över förekommande material.

4. Folkbibliotekets verksamhet

Ett övergripande syfte med det här temat är att översiktligt orientera kursdeltagarna i det breda utbud av verksamheter som bedrivs på svenska folkbibliotek. Kursdeltagarna kommer bland annat att genomföra auskultation och/eller närstudier av ett urval biblioteksspecifika verksamheter. En tänkbar arbetsuppgift för deltagarna i kursen är att på sitt hembibliotek göra en översiktlig, kommenterad förteckning över förekommande verksamheter.

5. Folkbibliotekens olika användargrupper

Det här temat syftar till att ge kursdeltagarna en översiktlig bild av de olika användarkategorier som folkbiblioteket vänder sig till. Utöver att identifiera och beskriva olika användarkategorier kommer temat även att inkludera resonemang om hur biblioteket kan bemöta och arbeta för olika användare. En tänkbar arbetsuppgift för deltagarna i kursen är att på sitt hembibliotek göra en kommenterad förteckning över förekommande användarkategorier.

* * *

En bärande idé i kursen bör vara att de ämnesorienterade teman som kursen är strukturerad utifrån även ska relateras till varandra, för att därigenom exempelvis visa hur specifika biblioteksverksamheter särskilt anknyter till särskilda användarkategorier. En annan ambition, som också handlar om att skapa samband mellan de olika temana, handlar om att spåra passager i styrdokument för att se hur det som föreskrivs i dokumenten operationaliseras i verksamhet eller manifesteras i mediebeståndet. Särskilt eftersträvansvärt är att i kursinnehållet även reflektera folkbibliotekens digitalt baserade och orienterade resurser och tjänster. De mentorer som engageras bör uppmuntras att delta i vissa kursmoment. Inte minst förefaller det rimligt att låta mentorerna komma till tals i anslutning till kursupptakt och kursavslutning för att i de sammanhangen dela med sig av sina erfarenheter och för att återkoppla till de arbeten som kursdeltagarna förväntas genomföra inom kursens ram.

Referenser

- Aabø, S., Audunson, R., & Vårheim, A. (2010). How do libraries function as meeting places. *Library and Information Science Research*, 32, 16–26.
- Audunson, R., Essmat, S., & Aabø, S. (2011). Public libraries: A meeting place for immigrant women?. *Library & Information Science Research*, 33(3), 220–227.
- Berger, Å. (2002). Recent trends in library services for ethnic minorities: The Danish experience. *Library Management*, 23, 79–87.
- Johnston, J. (2016). Conversation-based programming and newcomer integration: A case study of the Språkhörnan program at Malmö City Library. *Library & Information Science Research*, 38(1), 10–17.
- Johnston, J & Audunson, R. (2019). Supporting immigrants' political integration through discussion and debate in public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(1), s. 228-242.
- Joyce, P. (2017). *Inspiration för integration: en ESO-rapport om arbetsmarknadspolitik för nyanlända i fem länder*. [Stockholm]: Regeringskansliet, Finansdepartementet.
- Pilerot, O. & Hultgren, F. (2017). *Folkbibliotekens arbete för och med nyanlända*. Länsbibliotek Uppsala.
- Pilerot, O. & Lindberg, J. (2018). "Sen går jag hem när det stänger" – En studie av nyanländas biblioteksanvändning. Länsbibliotek Uppsala.
- Regeringskansliet (2019). Pressmeddelande, 2 maj: "300 miljoner till fler insatser för utrikes födda kvinnor". Tillgänglig 190528 via: <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2019/05/300-miljoner-till-fler-insatser-for-utrikes-fodda-kvinnor/>
- Vårheim, A. (2014). Trust and the role of the public library in the integration of refugees: The case of a Northern Norwegian city. *Journal of Librarianship and Information Science*, 46(1), 62–69.
- Vårheim, A. (2011). Gracious space: Library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital. *Library & Information Science Research*, 33(1), 12–18.