

KANDIDATUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP  
AKADEMIN FÖR BIBLIOTEK, INFORMATION, PEDAGOGIK OCH IT  
2015:54

# Flerspråkiga webbplatser?

En enkätstudie av webbansvariga på folkbibliotek

HANNA BJARNEGÅRD  
ANNA EKLÖV ROSANDER



HÖGSKOLAN I BORÅS  
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© **Hanna Bjarnegård och Anna Eklöv Rosander**  
Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats  
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: Flerspråkiga webbplatser?: En enkätstudie av webbansvariga på folkbibliotek

Engelsk titel: Multilingual websites?: A survey of webmasters at public libraries

Författare: Hanna Bjarnegård och Anna Eklöv Rosander

Färdigställt: 2016

Abstract: The aim of this study was to examine to what extent, and how, multilingual information is made accessible on the websites of Swedish municipal libraries. In particular, we focused on assessing access to foreign languages on the websites, and on identifying the criteria used when choosing these languages. The thesis also aimed to outline which problems, if any, that arise when providing multilingual information on these websites. The analysis was based on theories concerning websites and multilingualism. We analysed the responses to the survey through the concepts of assimilation and diversity. The method used was a quantitative web-based survey addressed to webmasters at 43 Swedish public libraries, in municipalities with a high percentage of foreign-born citizens. The study indicates that economic resources, time, the websites' design and the lack of language skills among library staff limit the development of multilingual websites. The findings show that a majority of the libraries only to a certain extent map their target audience. The webmasters base their work on the principle of every citizen's equal right to participation. The main finding is that the websites are generally not accessible to non-Swedish speakers, including speakers of the national minority languages. This contradicts the principle of everybody's equal right of access to public libraries and the information they provide.

Nyckelord: flerspråkighet, folkbibliotek, webbplatser, minoritetsspråk, tillgänglighet

# Innehållsförteckning

1 Inledning.....	1
1.1 Problemformulering.....	1
1.2 Syfte och frågeställningar.....	2
1.3 Avgränsningar.....	2
1.4 Begreppsdefinitioner.....	2
2 Bakgrund.....	5
2.1 Språksituationen i Sverige.....	5
2.2 Det flerspråkiga biblioteket.....	6
3 Tidigare forskning.....	8
3.1 Flerspråkighet.....	8
3.2 Flerspråkighet på webben.....	9
3.3 Bibliotekswebbplatser.....	9
3.4 Det flerspråkiga biblioteket.....	10
3.5 Sammanfattning.....	13
4 Teoretiska utgångspunkter.....	14
4.1 Språket på webbplatsen.....	14
4.2 Webbplatsens målgrupp.....	15
4.3 Assimilation och mångfald.....	15
5 Metod.....	17
5.1 Urval och bortfall.....	18
5.2 Genomförande.....	18
5.3 Enkätens utformning.....	18
5.4 Reliabilitet och validitet.....	19
5.5 Tillvägagångssätt vid analys och tolkning.....	19
5.6 Perspektiv.....	20
5.7 Forskningsetiska hänsyn.....	20
6 Resultat och analys.....	22
6.1 Information på andra språk än svenska.....	22
6.2 Kriterier gällande val av språk och översättning.....	25
6.3 Svårigheter med att tillgängliggöra flerspråkig information.....	28
7 Tolkning.....	30
7.1 Information på andra språk än svenska.....	30
7.2 Kriterier gällande val av språk och översättning.....	31
7.3 Svårigheter med att tillgängliggöra flerspråkig information.....	34
8 Diskussion.....	35
8.1 Diskussion rörande problemområde, teori och metod.....	37
9 Slutsatser och förslag till vidare forskning.....	38
9.1 Slutsatser.....	38
9.2 Förslag till vidare forskning.....	38
Litteraturförteckning.....	40
Bilaga 1.....	44
Bilaga 2.....	45

# 1 Inledning

Under tiden vi utbildat oss till bibliotekarier har vi båda arbetat på folkbibliotek och där blivit uppmärksammade på att arbetet krävt kunskap om olika språk inom flera områden, såväl i arbetet med litteratur på andra språk än svenska, som i mötet med faktiska användare av språken. Den målgrupp vi fokuserat på i denna uppsats lyfts särskilt fram i bibliotekslagen genom formuleringen: ”Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska ägna särskild uppmärksamhet åt de nationella minoriteterna och personer som har annat modersmål än svenska...” (SFS 2013:801, 5 §). Sverige är ett flerspråkigt land vilket innebär att samhället i stort och biblioteken specifikt behöver lägga grund för god kommunikation verksamheter och medborgare emellan, något som ska kunna ske oavsett om man behärskar svenska eller inte. Hyltenstam och Milani (2012) påpekar att det i ett flerspråkigt samhälle krävs kommunikationsfrämjande insatser hos bland annat myndigheter, för att medborgarna ska ges tillgång till samhällets utbud och allmän service. Att det svenska samhället förmår stötta medborgarna att lära sig det svenska språket är viktigt. Språket är dock nära sammankopplat med en individs identitet och därav är det även av stor vikt att människor ges tillgång till sitt modersmål (Skuttnabb-Kangas, 1981).

Flerspråkighet och bemötande var något vi kommit att intressera oss för och i sökandet efter ett angeläget uppsatsämne återkom vi till bilden av biblioteket som en mötesplats för alla. I den aktuella studien undersöks hur bemötande utifrån andra språk än svenska gestaltar sig på en av bibliotekets utåtriktade plattformar, webbplatsen. Till följd av den moderna informationsteknologin har bibliotekets roll förändrats. Vårt grundantagande var att bibliotekets webbplats, vid sidan av det fysiska biblioteket, kan fylla en viktig funktion i det samhälle biblioteken verkar i. Vår undersökning utgick vidare ifrån det faktum att alla biblioteksanvändare har rätt att bli bemötta på ett likvärdigt vis. Vi ville därför undersöka huruvida folkbiblioteken idag lyckas erbjuda en miljö på webbplatsen där människor ges möjlighet att ta del av information på andra språk än svenska.

## 1.1 Problemformulering

Biblioteken, som en demokratisk mötesplats öppen för alla, ställs både inför utmaningar och möjligheter i ett flerspråkigt samhälle. Folkbiblioteken är ur ett integrationsperspektiv viktiga då de bland annat tillhandahåller medier på olika språk, samhällsinformation och kan erbjuda hjälp med att nå myndigheter. Verksamheten i stort kan skapa förutsättningar för människor med olika språklig bakgrund att såväl upprätthålla sitt modersmål som att lära sig svenska.

Tidigare studier har dock visat på svårigheter i folkbibliotekens flerspråkiga arbete. Inom verksamheterna råder det exempelvis brist på flerspråkig personal, vilket leder till kommunikationssvårigheter, och således begränsningar i arbetet med att nå ut till användarna. Vi utgick ifrån att bibliotekens webbplatser har potential att utgöra en arena där kommunikationssvårigheter kan överbryggas, genom att exempelvis ge information på de språk de presumtiva användarna talar. Biblioteken kan genom att erbjuda en väl utvecklad webbplats skapa förutsättningar för kommunikation och delaktighet. Att specifikt studera webbplatsen fann vi även vara intressant då folkbibliotekens villkor förändrats genom utveckling av informations- och kommunikationsteknik och ändrade medievänor. Bibliotekens webbplats bör ha fått ökad betydelse för verksamheten i stort. Folkbibliotekens förändrade villkor har även tydlig koppling till annan forskning och

pågående debatt inom det biblioteks- och informationsvetenskapliga fältet. Vidare pekar Statens institut för kommunikationsanalys, SIKA, (2008) på att man hittills främst studerat webbtillgänglighet generellt ur ett enspråkigt perspektiv, samt att mycket lite gjorts för att förbättra webbtillgängligheten för personer med andra modersmål än svenska.

Med allt detta i åtanke fann vi det vara intressant att undersöka om folkbibliotek erbjuder information på webbplatsen till de människor som har ett annat modersmål än svenska, där vi inkluderade talare av de nationella minoritetsspråken, och således studera i vilken omfattning verksamheterna lever upp till det som stipuleras i bibliotekslagen.

## 1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med föreliggande studie var att undersöka och beskriva i vilken omfattning, och hur, folkbibliotek arbetar med webbplatsen ur ett flerspråkighetsperspektiv. Vi var även intresserade av att låta webbansvariga på folkbibliotek redogöra för vilka eventuella svårigheter de kan uppleva i arbetet med att tillgängliggöra information på andra språk än svenska på webbplatsen. För att uppnå syftet formulerades följande frågeställningar;

- I vilken omfattning finns det information på andra språk än svenska på bibliotekets webbplats?
- Utifrån vilka kriterier väljs andra språk än svenska ut och hur översätts texter från svenska?
- Vilka svårigheter upplever webbansvariga i arbetet med flerspråkig tillgänglighet på webbplatsen?

För att få svar på frågorna skickades en enkät ut till webbansvariga på folkbibliotek.

## 1.3 Avgränsningar

Utifrån den målgrupp vi fokuserade på i denna uppsats, människor som har ett annat modersmål än svenska, är vi medvetna om att det även varit relevant att studera utbudet av lättläst svenska på webbplatsen. Vi valde dock att avgränsa vårt studieområde och undersökte därmed endast tillgänglighet utifrån vilka andra språk än svenska som presenterades.

## 1.4 Begreppsdefinitioner

I detta avsnitt förtydligar vi begrepp relevanta för uppsatsen. En del begrepp definieras även i löpande text.

*Flerspråkighet och mångspråkighet:* Begreppet flerspråkighet har ersatt tvåspråkighet, som tidigare använts frekvent. Flerspråkighet är en överordnad term, begreppet tvåspråkighet faller under denna och innebär att använda två eller flera språk. Flerspråkighet kan ses ur två aspekter, på samhällsnivå eller på individnivå. Det samhälleliga perspektivet innefattar hur länder eller samhällen förhåller sig till och hanterar att människor i landet talar olika språk (Otterup, 2012). Den individuella flerspråkigheten handlar om hur individen tillåts att använda och utveckla sin flerspråkighet och vad det kan innebära för individen. Vi kommer själva övervägande använda oss av begreppet flerspråkighet, eftersom det är den term som används av Milani och Hyltenstam (2012), vilkas resonemang vi utgår ifrån i vår teori. I en del av de rapporter och artiklar vi refererar till förekommer dock begreppet mångspråkighet,

och den term som används i referenslitteraturen återges som den gör i sitt ursprungliga sammanhang.

*Modersmål:* Inom språkforskningen finns det olika förklaringar till vad begreppet modersmål står för. Det kan sägas vara det första språket, eller språken, en individ lär sig. Det går också att hävda att modersmål är det språk man kan bäst och/eller använder mest. Tove Skutnabb-Kangas (1981) har försökt reda ut vad ett modersmål är. En aspekt hon tar upp är attityder, att modersmål är det språk man identifierar sig med. Enligt Gisela Håkansson (2016) definieras modersmål som det språk barn lär sig först, ett så kallat förstaspråk. Sedan 1998 är modersmål inom det svenska skolväsendet benämning på språk, annat än svenska, som utgör ett levande inslag i en elevs hemmiljö. Skutnabb-Kangas poängterar att språket är nära sammankopplat med en persons identitet och att det därmed är viktigt att samhället förmår värdesätta människors modersmål och skapa förutsättningar för alla att kunna använda detsamma. Om så inte görs kan människor förneka sina kunskaper och sin identifikation med modersmålet.

*Minoritetsspråk:* De nationella minoritetsspråken i Sverige är samiska, meänkieli, finska, romani och jiddisch. De är språk som genom lagstiftning fått status som nationella minoritetsspråk. Beslut om detta togs 1999, 2000 respektive senast 2010, då lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk trädde i kraft. Alla fem nationella minoriteter omfattas av den nya lagen (SFS, 2009:724) och i densamma påpekas att de fem språken ska skyddas och främjas. Dess talare ska även inneha speciella rättigheter till sitt språk i kontakt med myndigheter, och andra delar av det offentliga Sverige. För samiska, meänkieli och finska utvidgades rättigheterna i och med den lag som trädde i kraft år 2010, då deras så kallade förvaltningsområden utvidgades på ett betydande sätt. Sverige fick 2009 en språklag (SFS 2009:600). I denna lag anges bland annat att Sverige ska ta ansvar för att minoritetsspråken lever vidare. Lagen ställer krav på myndigheter, kommuner och andra offentliga organ att nå ut med information till nationella minoriteter och till människor som har ett annat modersmål än svenska.

*Invandrare:* Begrepp är något som förändras över tid och innebörd kan ändras och få olika laddningar. Området är problematiskt på en politisk och samhällelig nivå. Elsie C. Franzén (2001) problematiserar bland annat begreppet "invandrare" då hon menar att det kommit att stå som en motpol till begreppet "svenskar", det blir en diskussion om "vi" och "dom". I en del av den tidigare forskning vi redogör för förekommer begrepp och formuleringar såsom "invandrare", "etnicitet", "människor med utländsk bakgrund" och "immigranter" och vi har valt att återge termerna så som de använts i sitt ursprungliga sammanhang. Franzén påpekar vidare att placering av människor i kategorier är problematiskt då man tillskriver gruppen en kollektiv identitet. Samtidigt som det är önskvärt att komma bort från kategoriseringar så är det dock svårt att synliggöra skeva maktförhållanden och diskriminering utan några som helst begrepp. Vi väljer att använda oss av formuleringar såsom "människor som har ett annat modersmål än svenska" och "nationella minoriteter" då dessa begrepp återfinns i bibliotekslagen. "Utrikes födda" är ett annat begrepp vi använder oss av, då denna kategorisering används i Statistiska centralbyråns statistik. Samtliga begrepp används i syfte att lyfta dessa grupperns rättigheter.

*Webbplats:* En webbplats brukar innehålla ett specifikt ämne och avse ett företags eller en organisations verksamhet på Internet. En webbplats kan bestå av en mängd olika webbsidor, eller bara ett fåtal (Svenska datatermgruppen, 2015). Vi använder genomgående begreppet webbplats till förmån för hemsida, då singularformen

signalerar att det skulle röra sig om endast en sida, något som sällan är fallet på en webbplats (ibid.).

*Huvudbibliotek* - Enligt bibliotekslagen ska varje kommun ha ett kommunalt stadsbibliotek eller så kallat huvudbibliotek. Vi väljer att använda oss av begreppet huvudbibliotek då vi refererar till biblioteken i vår undersökning eftersom det begreppet ofta återfanns på bibliotekens webbplatser. Det finns 290 kommuner i Sverige, och således 290 huvudbibliotek. Då vi använder begreppet bibliotek åsyftar vi folkbibliotek, vilket är den verksamhet vi fokuserat på i denna undersökning.

## 2 Bakgrund

Då vårt arbete kretsar kring flerspråkiga tjänster på bibliotekets webbplats redogör vi i detta avsnitt för hur språksituationen i Sverige ser ut. Vi presenterar även vad som anges rörande språkliga aspekter i de lagar och riktlinjer folkbibliotek har att förhålla sig till. Dessutom beskriver vi folkbibliotekens roll och funktion relaterat till den flerspråkiga verksamheten och redogör för några flerspråkiga resurser biblioteken har möjlighet att använda sig av.

### 2.1 Språksituationen i Sverige

Enligt statistik från Statistiska centralbyrån för år 2014 är cirka var sjätte person av Sveriges befolkning född utomlands, vilket motsvarar strax över 1,6 miljoner människor (SCB, 2015a). För att få en bild av de största språken bland utrikes födda i Sverige får man söka sig till olika källor. Enligt statistik från SCB (ibid.) var, förutom Sverige, länderna Syrien, Eritrea, Polen, Irak, Somalia, Indien och Afghanistan de vanligaste födelseländerna bland människor som invandrat till Sverige under första halvåret 2015. Även Migrationsverket för en form av statistik över asylsökandes ursprungsländer och under perioden januari till december 2015 var de största grupperna asylsökande från samma länder som nämns i SCB:s statistik ovan (Migrationsverket, 2016).

Ursprungsländerna går översiktligt att koppla till språk som arabiska, tigriska, polska, sorani, kurmanji, somaliska, hindi, pashto och dari (Utrikespolitiska institutet, 2016). Institutet för språk och folkminnen är en statlig verksamhet med särskilt ansvar för språkvård, språkpolitik och andra språkfrågor. De fokuserar särskilt på de nationella minoritetsspråken, andra minoritetsspråk och språksituationen i Sverige. De anger att det talas 150 språk i Sverige, och att de stora språken vid sidan om svenskan är finska, bosniska/kroatiska/serbiska, arabiska, kurdiska, spanska och persiska (Institutet för språk och folkminnen, 2015).

Mikael Parkvall (2009) påpekar dock att officiell språkstatistik saknas i Sverige. Anledningen till detta är att man vill skydda den personliga integriteten. Många andra länder har språk som del i sin befolkningsstatistik, men i den politiska linjen i Sverige har det funnits, och finns, en motvilja att kartlägga modersmål och etnicitet. I relation till detta bör nämnas att statistik över ursprungsländer endast kan ge viss information om asylsökandes språk, då en del länder kan ha flera officiella språk och flera minoritetsspråk. Parkvall hävdar att det är viktigt att kartlägga de språk som talas i Sverige, samt av hur många, för att stödja språken och dess talare. Arbetet med att sprida information till medborgarna skulle gynnas av kunskaper om målgruppens språkliga sammansättning, menar han. Parkvall har försökt kartlägga språksituationen i Sverige 2009 och anger att de största invandrar språken är serbiska/kroatiska/bosniska, arabiska, kurdiska, spanska, tyska, persiska, norska, danska, polska, albanska, engelska, arameiska, turkiska och somaliska. Han delar in språken i Sverige i fyra kategorier: den första kategorin innefattar svenska, därefter följer andra nationella minoritetsspråk, inom den tredje kategorin återfinns kategorin med invandrar språk och den fjärde kategorin är privilegierade främmande språk, som engelska, franska, spanska och tyska.



## 2.2 Det flerspråkiga biblioteket

I de lagar och riktlinjer folkbiblioteken har att följa framkommer att verksamheten har skyldigheter när det handlar om integration och flerspråkiga tjänster. I bibliotekslagen ges generella ramar för biblioteksverksamheten. Ramlagen innehåller vida bestämmelser som rör övergripande syften och prioriterade grupper, däribland nämns, som tidigare påpekats, att verksamheten ska ägna särskild uppmärksamhet åt de nationella minoriteterna och personer som har annat modersmål än svenska (SFS 2013:801, 5 §). I lagen nämns även att "biblioteksverksamhet ska finnas tillgänglig för alla" (SFS 2013:801, 2 §). Åsa Hedemark och Lisa Börjesson (2014) undersöker bibliotekens uppdrag att följa upp användning av biblioteksplaner. I och med att bibliotekslagen endast är en ramlag är det upp till kommuner att utforma sin egen biblioteksverksamhet, och denna synliggörs ofta i de respektive biblioteksplanerna. Hedemark och Börjesson påpekar att planerna för biblioteksverksamheter ser olika ut i olika delar av Sverige, vissa planer är omfattande och precisa, medan andra enbart i stora drag beskriver hur verksamheten ska utvecklas. De menar dock att det är svårt att veta vad detta betyder, eller om det betyder något alls, i och med det faktum att folkbibliotek existerar i ett sammanhang av många olika planer. En aktuell undersökning från Kungliga biblioteket (2015) visar att endast 39 procent av landets kommuner har en biblioteksplan som är aktuell och att 10 procent av kommunerna saknar en biblioteksplan. Det är dock lagstadgat att bibliotek ska upprätta biblioteksplaner (SFS 2013:801, 17 §).

I IFLA:s/UNESCO:s manifest om mångkulturella bibliotek omnämns webbplatsen ur ett flerspråkighetsperspektiv mer specifikt. Där anges att det mångkulturella bibliotekets uppgift är att "verka för språklig mångfald på internet" (Biblioteksförningen/Svenska Unescorådet, 2009, s. 27). Folkbiblioteksmanifestet som utarbetats av IFLA (International Federation of Library Associations) i samarbete med UNESCO är ett idédokument och en form av rekommendation till UNESCO:s medlemsstater för hur man anser att biblioteksverksamhet bör utformas. För oss blir det särskilt intressant att ta del av det mångkulturella manifest som omnämndes ovan. Här anges även bland annat att det mångkulturella biblioteket har till uppgift att "uppmuntra språklig mångfald och respekt för modersmålet" samt "ge förutsättningar för en harmonisk samexistens mellan olika språk..." (ibid.).

Svenska folkbibliotek har länge arbetat med frågor rörande integration och språklig mångfald, vilket belyses i en rapport från Svensk biblioteksförning (2008). Här ges en översikt av bibliotekens arbete i ett integrationsperspektiv, där frågor relaterade till språkliga aspekter förekommer. Sammantaget visar den forskning man belyser och refererar till att folkbiblioteken i de nordiska länderna spelar en viktig roll i integrationsprocessen. Statistik visar att de svenska biblioteken i stor utsträckning lyckas nå personer med utländsk bakgrund. I sammanställningen för man specifikt fram bibliotekets webbplatser och refererar till Claus Karlssons (2006) studie. I denna undersökning framkom att informationen på webbplatserna var bristfällig och dåligt beskrev den service som biblioteket faktiskt kunde erbjuda. Det var överlag väldigt lite information som riktade sig till invandrare och författaren menar att bibliotekets utbud av tjänster för gruppen är betydligt bättre än vad som framgår av webbplatserna. Sammantaget visar rapporten att personal med utländsk bakgrund var något som saknades på biblioteken och en slutsats som dras är att verksamheterna måste bli bättre på att aktivt rekrytera personer med bland annat olika språkkunskaper (Svensk biblioteksförning, 2008).

Internationella biblioteket, IB, i Stockholm är en del av Stockholms stadsbibliotek och finansieras av staten genom Kungliga biblioteket, Stockholms läns landsting, samt av Stockholms stad. Biblioteket utgörs av ett fysiskt bibliotek, som finns att besöka i Stockholm, och av en lånecentral. IB har bland annat i uppdrag att stödja andra bibliotek i och med de behov som uppkommer i ett flerspråkigt samhälle (Internationella biblioteket, 2015a ). Deras webbplats finns översatt till arabiska, persiska, engelska, franska, spanska, ryska samt kinesiska (Internationella biblioteket, 2015b). I en artikel i Svenska dagbladet av Yasmine El Rafie (2011) intervjuas bland annat Larry Lempert, före detta chef på just IB. I intervjun påpekar han vikten av att bibliotekspersonal har mångfaldskompetens då kännedom om olika länders kultur och språk är värdefullt inom många områden i yrket. Vidare menar Lempert att det är viktigt att utnyttja den kompetens som finns i samhället, och att det inte nödvändigtvis är enbart bibliotekarier biblioteken ska anställa, utan även människor som har den specialkompetens som krävs för att biblioteken ska spegla det samhälle det är en del utav. I artikeln lyfts även det faktum att mångfalden på bibliotekarieutbildningarna fortfarande inte är lika stor som efterfrågan.

Internationella biblioteket ansvarar, tillsammans med Malmö stadsbibliotek och Kungliga biblioteket, även för *Bibblan svarar*, vilken är en gratis svarstjänst där man som användare ges möjlighet att ställa frågor på flera olika språk. De som svarar utgörs av personal på olika bibliotek runt om i Sverige (Bibblan Svarar, 2014). *Bibblan svarar* blev en flerspråkig webbplats 2014, vilket innebar att varje språk fick en egen startsida som i princip motsvarade den svenska sidan. Sidan är i dagsläget översatt till arabiska, engelska, finska, franska, persiska, polska, ryska och spanska (Det virtuella samtalet, 2014).

### 3 Tidigare forskning

Då vårt problemområde berör olika aspekter delar vi in forskningsöversikten i flera avsnitt. Till att börja med redogör vi för begreppet flerspråkighet i stort för att sedan fördjupa oss i ämnet flerspråkighet på webben. Under nästföljande rubrik blir vi än mer specifika och presenterar undersökningar om bibliotekswebbplatser. Slutligen ämnar vi i det sista avsnittet presentera forskning rörande bibliotekens verksamhet relaterat till integration och flerspråkighet, för att sätta in vårt ämne i ett större sammanhang.

#### 3.1 Flerspråkighet

Kenneth Hyltenstam och Tommaso M. Milani (2012) påpekar att flerspråkighet ska ses som en resurs för samhället, men att det även är ett problemområde det behöver skapas riktlinjer kring. Det svenska samhället är flerspråkigt på grund av historiska och politiska orsaker, samt den pågående migrationen, internationalisering och globalisering. Författarna beskriver att samhället behöver skapa förutsättningar för kommunikation mellan samhällsinstitutioner och dess medborgare. Det behövs både för dem som talar huvudspråket, dem som talar andra språk och dem som talar minoritetsspråk. De tar vidare upp engelskans ställning i världen och relaterar detta till globaliseringen och engelskan som ett världsspråk. Författarna menar att engelskans topposition kan ifrågasättas och de refererar till forskning som indikerar att mandarin, spanska samt arabiska är på uppgång på grund av bland annat politiska och ekonomiska förändringar i olika delar av världen. Engelskans position förblir dock stark och forskare som uppskattat antalet engelskspråkiga talare menar att en tredjedel av världens befolkning kan kommunicera på engelska i mindre eller större grad.

Tove Skuttnabb-Kangas (2009) är en språkforskare som skriver om flerspråkighet och betydelsen av språklig mångfald. Hon menar att begreppet mänskliga rättigheter även kan kopplas till språket, att man kan tala om språkliga mänskliga rättigheter. Hon ställer sig frågande till om länder som inte ser språklig mångfald som en resurs, eller ser till språkliga mänskliga rättigheter, kan få till stånd en lyckad integration. Skuttnabb-Kangas relaterar begreppen assimilation och integration till språket. Enligt den assimilatöriska linjen förväntas att man lär sig ett nytt språk genom majoritetsspråket i samhället. Det dominerande språket ersätter då modersmålet och man lär sig således detta språk på bekostnad av sitt modersmål. Vid assimilation förutsätts inte att det omgivande samhället ska förändras, det är istället den dominerande kulturen som lär ut och den andra parten förväntas anpassa sig. Den assimilatöriska linjen tvingar dem som tillhör en minoritet att anamma majoritetsspråket, vilket leder till att människor nekas tillgång till sin identitet, menar Skuttnabb-Kangas. Om man istället relaterar språk till begreppet integration förutsätts att man lär sig det nya språket med hjälp av modersmålet. Det handlar om att lära sig andra språk vid sidan av sitt modersmål. Begreppet integration innefattar att det ska ske ett kulturellt utbyte i samhället mellan minoritets- och majoritetsbefolkningen, och alla människor ska ges möjlighet att behålla sin kulturella identitet. Integrationsarbete innefattar således såväl majoritetsbefolkning som alla minoriteter. I regeringens proposition (1975:26) föreslogs att Sverige skulle överge assimilation till förmån för integration och detta blev verklighet 1975 och gäller än idag.

## 3.2 Flerspråkighet på webben

Språkforskaren Rickard Domeij har skrivit ett antal artiklar om flerspråkighet i digitala sammanhang där han fokuserar på det faktum att Internet kommit att spela en allt större roll i samhället. Han menar att webben är en viktig kanal när det handlar om att möta medborgarnas språkliga behov och rättigheter. Domeij (2010) påpekar vikten av att bland annat myndigheter förmår förstå hur situationen och behoven förändrats, för att kunna förändra verksamheten och anpassa den till det flerspråkiga samhället. Han påpekar att utmaningarna involverar dem som arbetar med praktisk informations- och kommunikationsverksamhet på myndigheter och inom andra organisationer. Vi vill hävda att folkbiblioteken bör inrymmas i denna kategori.

Domeij och Ola Karlsson (2013) beskriver att språksituationen i Sverige har förändrats. De lyfter i relation till detta fram kunskaper och färdigheter som är viktiga när det handlar om ett språkpolitiskt perspektiv. Det innefattar att förstå betydelsen av att skapa möjligheter för alla att använda svenska och andra språk i digitala sammanhang på någorlunda lika villkor. I ett flerspråkigt perspektiv handlar tillgänglighet om att erbjuda information och tjänster på fler språk än svenska för att nå ut med information och service till hela befolkningen. Domeij och Karlsson påpekar även vikten av att det är god kvalitet på översättningarna oavsett vilka språk man översätter till. De refererar till Språklagen (SFS 2009:600) som ställer krav på att begriplighet ska gälla alla språk. De påpekar dock i sammanhanget att översättning är något som kostar och att det kan vara vanligt förekommande att använda hjälpverktyg såsom Google translate. De menar dock att tjänster av den typen inte är att föredra då de inte syftar till att utföra översättningar av god kvalitet. De understryker vidare vikten av att myndigheter undersöker vilka språk som är aktuella för sin verksamhet, och att målgruppsundersökningar är viktiga då många människor med annat modersmål än svenska har behov av information på sitt eget modersmål.

## 3.3 Bibliotekswebbplatser

Edana McCaffery Cichanowicz och Nan Chen (2008) beskriver införandet av en flerspråkig referenstjänst på folkbibliotekswebbplatser. De redogör även för den nutida immigrationen till USA. Många immigranter vill, som författarna uttrycker det, förverkliga den amerikanska drömmen, utan att för den skull ge upp sitt språk eller kultur. De kan önska att deras barn ska bli två- eller flerspråkiga och en del efterfrågar service på sina modersmål, till exempel via en flerspråkig chatt. Detta beskriver författarna är en utmaning för folkbiblioteken eftersom det innebär att kommunicera över språkliga och kulturella gränser. Biblioteken behöver även ha god kännedom om vilka språk som ska väljas ut och erbjudas, samt hur man sammanför tjänsten med övrig verksamhet biblioteket erbjuder. Författarna menar att det finns behov av att utöka servicen till amerikanska medborgare med andra modersmål än engelska. De lyfter att mycket redan görs i såväl programverksamhet som vid anställningar, där man tar hänsyn till personalens flerspråkiga kompetens, samt att man utvecklat bibliotekens webbplatser såtillvida att de går att läsa på flera språk. De konstaterar dock att detta inte räcker och att införandet av en flerspråkig chatt kan fungera som ett värdefullt komplement till referenssamtal med flerspråkig personal på biblioteket. Trots att författarna poängterar vikten av att biblioteken inför en chattfunktion påpekar de samtidigt att detta är något som kräver resurser. De understryker därför vikten av att biblioteken åtminstone förmår förändra och utveckla det flerspråkiga arbetet på något plan, för att möta upp gruppen flerspråkiga och deras behov. Vidare påpekar McCaffery Cichanowicz och Chen vikten av att biblioteken kartlägger sina användare, och inte

enbart förlitar sig på nationell statistik. De menar att kartläggningar även bör ske i samarbete med andra lokala verksamheter.

Ett antal magisteruppsatser har tidigare studerat folkbiblioteks webbplatser ur olika perspektiv och vi lyfter här två stycken som vi funnit vara relevanta för vår undersökning. Per-Olof Bergströms (2008) undersökning syftade till att undersöka vad synen på svenska folkbibliotek är gällande interaktiv kulturförmedling via folkbiblioteks webbplatser, samt hur webbplatserna används. Han undersökte detta genom två enkätstudier riktade till webbansvariga respektive bibliotekschefer. I studien framkom att faktorer som försvårat arbetet med att utveckla folkbibliotekens webbplatser var ekonomiska resurser, tid och bristande kompetens. En annan faktor som påverkade möjligheten till utveckling av webbplatserna var att de ofta är en del av kommunens webbplats. Vidare framkom att bibliotekscheferna i undersökningen ansåg att bibliotekets webbplats var en stor tillgång och resurs som kan utvecklas i högre utsträckning, samt att en sådan utveckling kan bidra till ökat besöksantal och utlån.

Eva Tingberg och Erik Åberg (2006) undersökte webbplatser tillhörande folkbibliotek i Sveriges tio största kommuner. De tittade närmare på tillgänglighet ur ett brett perspektiv genom att studera webbplatsernas funktioner och innehåll. Speciellt intressant för vår studie är deras kartläggning av webbplatserna ur ett flerspråkighetsperspektiv. Det har gått ett antal år sedan denna studie utfördes och det blir således intressant att jämföra vår studies resultat med denna undersökning. Resultatet visar att tre av de tio biblioteken överhuvudtaget inte hade översatt information till andra språk än svenska. Det fanns stora skillnader i fråga om vad, och i vilken omfattning, man valt att översätta informationen till andra språk än svenska. Engelska var det vanligaste språket att översätta till men det handlade då om enstaka delar och ofta om låneregler. Inget bibliotek hade hela eller större delen översatt till andra språk än svenska. De språk som fanns utöver engelska var spanska, tyska, arabiska och danska. Tingberg och Åberg kom fram till att webbplatserna i studien hade god tillgänglighet i stort, men de såg en allvarlig brist vad gällde flerspråkigheten. De påpekar att invandrare är frekventa besökare på folkbibliotek och för att information ska finnas tillgänglig för de människor som talar ett annat språk än svenska måste översättningar till fler språk göras, och större delar av webbplatserna översättas. De föreslår som ett minimum att webbplatsens permanenta delar översätts, samt att fler bibliotek gör informationen tillgänglig på åtminstone engelska.

### **3.4 Det flerspråkiga biblioteket**

I det här avsnittet redogör vi för undersökningar som fokuserat på flerspråkighet i det fysiska biblioteket. Det flerspråkiga biblioteket, eller mångspråkiga som det ibland kallas i de rapporter vi refererar till, är något det debatterats flitigt kring genom åren och är ett ämne som återfinns i diverse rapporter och utredningar. En sådan rapport från 2003 av Christina Ekbohm handlar specifikt om arbetet med medieförsörjning av mångspråkig litteratur. I rapporten, som tar sin utgångspunkt i alla biblioteksanvändares rätt till likvärdig service, framkom att det finns brister i bibliotekens mångspråkiga verksamhet. Det handlar bland annat om bibliotekens syn på medieförsörjning av mångspråkig litteratur och den grupp som använder sig av materialet. Ekbohm kommer fram till att folkbiblioteken bör förändra sin attityd och se på mångspråksverksamheten som en självklar tjänst riktad till alla användare och inte betraktas som något vid sidan av övrig verksamhet.

Ann-Christine Brunnströms (2005) studie grundas på en fokusgruppsundersökning som genomfördes i Göteborg 2005, där personer med andra modersmål än svenska diskuterade och gav sin syn på folkbiblioteksverksamheten. I resultatet framkom att kunskapen om målgruppen är bristfällig, vad gäller deras behov och önskemål. Bibliotekens verksamhet tycktes vara baserad på godtyckligt insamlad information, utifrån bibliotekariernas erfarenhet och nätverk. En formell kartläggning av vad målgruppen efterfrågar hade inte genomförts.

En något mer aktuell studie av Ulla Hjorton (2014) beskriver hur man arbetar med mångspråk på folkbiblioteken i Uppsala län. Studien syftade till att ge underlag till arbetet med att utveckla den kompletterande medieförsörjningen gällande mångspråk. Hjorton intervjuade chefer och/eller medieinköpare vid tre kommunbibliotek i Uppsala län. En workshop genomfördes också där ett antal bibliotekarier medverkade. Samtliga medverkande i studien ser att arbetet med mångspråk inte enbart handlar om medieförsörjningen, istället ser man språkaspekten i ett vidare sammanhang. Samtliga menade även, i olika grad, att kontaktskapande arbete med och för målgrupperna är av stor vikt. Resultatet visar på att det ser olika ut kommuner emellan, men att man överlag saknar kunskap om de språkgrupper som bor i kommunerna. Arbetet med mångspråksmedier ses i första hand som ett led i integrationsarbetet, inte som ett led i en självklar service till flerspråkiga invånare, vilket Hjorton påpekar att det också bör vara.

Ordbron (Regionbiblioteket Västra Götaland, 2004) var ett projekt som pågick och genomfördes på tre bibliotek mellan åren 2002-2004. Syftet med projektet var bland annat att biblioteken skulle upprätta bättre kontakt med människor med annat modersmål än svenska, samt med organisationer som arbetar med målgruppen. Områdena man arbetade med var integration, information samt IT. På ett av biblioteken genomförde de inom projektet en kartläggning över behoven hos sina användare, något som överhuvudtaget inte gjorts tidigare. Inom projektet samlades en fokusgrupp med personer från olika länder och genom denna grupps åsikter framkom att biblioteksinformationen borde bli mer tillgänglig, däribland att webbplatsens information om media borde finnas på flera språk.

I en rapport av Sara Ahlryd, Lotta Vigur och Joacim Hansson från 2010 undersöktes vilket arbete som bedrivs på biblioteken för de nationella minoriteterna. Rapporten är utgiven av Svensk biblioteksforening och bygger på en enkätundersökning hos folk- och regionbiblioteken i Sverige. Undersökningen visar att de svenska folkbiblioteken har en ytterst begränsad verksamhet riktad gentemot de nationella minoritetsgrupperna, såväl vad gäller bestånd som olika verksamheter och samarbeten. Det framkom även att de kommuner som hade verksamhet riktad till målgrupperna var de som hade grupperna i befolkningen; biblioteken arbetade således utifrån efterfrågan. Författarna för fram det faktum att biblioteken enligt lag har en skyldighet att arbeta gentemot de nationella minoriteterna. De belyser även problematiken med att bibliotekens verksamhet tycks vara baserad på efterfrågan. De påpekar vikten utav att biblioteksverksamhet inte bara ska riktas mot minoritetsgrupperna, utan minst lika mycket till majoritetssamhället. De nationella minoriteterna ska lyftas fram och synliggöras oavsett om minoriteterna finns representerade i kommunen eller ej. De belyser vikten av att medvetandegöra majoritetsbefolkningen på de nationella minoriteternas villkor och att det först är då biblioteken kan sägas arbeta demokratifrämjande.

Enligt en enkätundersökning som Sisuradio genomförde under 2015 erbjuder svenska bibliotek inte böcker på de svenska minoritetsspråken finska, samiska, meänkieli,

romani och jiddisch i tillräcklig utsträckning, trots att de har det som uppdrag. 27 kommuner har svarat på enkäten och det framkommer att samtliga har böcker på finska, men det är bara cirka hälften av biblioteken som har böcker på romani, meänkieli eller samiska, och bara några få erbjuder böcker på jiddisch. Många bibliotek svarar i enkäten att det inte finns efterfrågan på böcker på minoritetsspråken och att det är en anledning till att man inte tillhandahåller materialet (Kulturnytt, 2015). I Språkspalten i Svenska Dagbladet (2015) lyfter journalisten Anna-Malin Karlsson fram de nationella minoritetsspråkens speciella situation. De fem språken har funnits länge i Sverige och möter andra utmaningar än de moderna invandrarspråken och Karlsson hänvisar till ett seminarium med språkforskare vid Uppsala Universitet där dessa frågor lyftes. Frågan om att revitalisera minoritetsspråken menar forskarna innebär att se till att dessa fem språk inte enbart används i familjen, utan även skapa möjligheter för att använda dem i kontakt med myndigheter, på arbetsplatser och i skrift.

På uppdrag av Regionbibliotek Stockholm har Miklo (2015), som gör studier och analyser i social hållbarhet och urban utveckling, genomfört en undersökning. I studien har personal från fyra biblioteksområden i Stockholms län och asylsökande i regionen intervjuats rörande kännedom om, användning av och förväntningar på Stockholmsregionens bibliotek. Rapporten är intressant för vår uppsats då den ger en aktuell bild av de asylsökande som använder biblioteket och visar på vilka förväntningar gruppen har på verksamheten. I rapporten framkom att tre fjärdedelar av de asylsökande som intervjuats besöker biblioteket regelbundet och har god kännedom om biblioteken. Det gruppen främst efterfrågade var tillgång till mer samhällsinformation på sina modersmål, samt större möjligheter till språkutveckling och samtal med andra besökare och bibliotekets personal. Vidare hävdade bibliotekarierna i undersökningen att de har verksamhet riktad mot målgruppen samt att språkkompetens finns bland personalen, men att behovet är större än det finns resurser till.

Charlene Al-Quallaf och Joseph Mika (2009) undersöker hur amerikanska folkbibliotek möter den arabisktalande befolkningens informationsbehov. Denna befolkning har ökat i USA de senaste åren och det är på grund av detta man vill genomföra en studie om vilken service och vilka samlingar som erbjuds de som talar arabiska. I undersökningen utgår man ifrån statistik och vänder sig till områden där en stor del av befolkningen kommer från arabisktalande länder. 48 bibliotek ingick i studien och det visade sig att 23 av dessa hade aktiviteter eller bestånd som riktade sig till den berörda målgruppen. Det författarna kommer fram till är att mer måste göras för att möta den icke-engelsktalande delen av befolkningen. Biblioteken bör göra undersökningar av hur stor del av olika befolkningsgrupper de har i sitt närområde, för att på bästa sätt skapa förutsättningar för att möta upp användarnas behov. I en annan artikel av samma författare från 2013 undersöks hur amerikanska utbildningar i biblioteks- och informationsvetenskap arbetar med mångfaldsfrågor samt hur bibliotek arbetar för att rekrytera personal med mångfaldskompetens. Studiens resultat indikerar att bibliotekens ledning önskar att de anställda ska kunna arbeta med mångfaldsfrågor och flerspråkiga populationer (Al-Quallaf & Mika, 2013).

Paula Piccos (2008) studie genomfördes i Kanada, Montreal, vilket är en stad med hög andel immigranter. Syftet med undersökningen var att ta reda på i vilken grad folkbiblioteken underlättar integrationsprocessen i samhället och vilken roll biblioteket spelar i denna process. Picco utgår i sin analys från IFLA:s mångkulturella manifest. I undersökningen intervjuas bland annat tre bibliotekarier som samtliga menar att bibliotek spelar en roll i integrationsprocessen. Informanterna var dock oeniga om på

vilket sätt folkbibliotek bör arbeta för att stödja denna process; bibliotekarierna kom med olika förslag och arbetade med olika slags tjänster, aktiviteter och medel. Författarnas slutsats är att bibliotekens arbete med integration är något som bör hanteras och formuleras av politiska beslutsfattare. Detta för att undvika att skillnader uppstår bibliotek emellan vad gäller vilka tjänster och aktiviteter som erbjuds. Vidare lyfts att bibliotek bör samarbeta med andra verksamheter för att få tillgång till mångfaldskompetent personal och för att på så vis kunna nå och stödja immigranterna.

### **3.5 Sammanfattning**

Vi anser att samtliga delar av den tidigare forskningen har kopplingar till vår uppsats syfte och frågeställningar. För att sammanfatta genomgången av forskning rörande synen på flerspråkighet i samhället anser vi att Milani och Hyltenstam (2012) och Skuttnabb-Kangas (2009) resonemang gav oss den övergripande ingång till ämnet vi behövde för att ta oss an vårt problemområde. Domeij och Karlsson (2013), McCafferey Cichanowicz och Chen (2008) samt Tingberg och Åberg (2006) ger samtliga en bild av webbplatser ur ett flerspråkighetsperspektiv vilket direkt anknyter till vårt ämne. Vidare gav Bergströms (2008) studie oss en föraning om vilka svårigheter webbansvariga på folkbibliotek kan möta i arbetet med webbplatsen. Ekbom (2003), Hjorton (2014), Brunnström (2005), Ordbron (2004), Ahlryd et al. (2010), Sisuradios undersökning (2015), Miklo (2015), Al Quallaf och Mika (2009, 2013) samt Picco (2008) berör samtliga flerspråkiga aspekter i det fysiska biblioteket. Detta gav oss en god inblick i ämnet och var viktiga utgångspunkter i arbetet med vårt eget problemområde.



## 4 Teoretiska utgångspunkter

I detta avsnitt går vi igenom de teoretiska utgångspunkter som fungerat som verktyg i analysen av vårt empiriska material. Då vårt ämne berört både bibliotekens webbplatser och flerspråkighet valde vi att utgå från teorier som beskriver båda dessa aspekter, för att i så stor utsträckning som möjligt täcka in vårt problemområde. Det rör sig dels om teorier gällande språkets och målgruppens betydelse för en användbar och tillgänglig webbplats. Tommy Sundström (2005) och Albert Badre (2002) för fram aspekter relaterade till detta. Våra teoretiska utgångspunkter berör även synen på flerspråkighet i samhället. Vi utgick här ifrån Kenneth Hyltenstam och Tommaso M. Milanis (2012) resonemang om flerspråkighet i samhället utifrån begreppen mångfald respektive assimilation.

De aspekter eller begrepp som stått som centrala och utgör en rubrik vardera är således: språket på webbplatsen, webbplatsens målgrupp samt assimilation och mångfald. Vi kommer i följande avsnitt beskriva de teoretiska aspekterna och begreppen samt hur vi funnit dem vara applicerbara på vårt problemområde.

### 4.1 Språket på webbplatsen

Sundström (2005) beskriver webbplatser utifrån ett antal aspekter. När det handlar om användbarhet på webbplatsen har Sundström en modell där han redogör för fyra så kallade dörrar, vilka samtliga är viktiga aspekter för en användbar webbplats. En dörr är webbplatsens utseende som handlar om att användare bildar sig en uppfattning vid första anblicken av webbplatsen. Det första intrycket, utseendet, är viktigt och kan vara avgörande för om användaren bestämmer sig för att titta närmare på webbplatsen eller inte. En annan dörr handlar om strukturen och har att göra med informationsdesign, hur webbplatsen är organiserad. Ytterligare en annan dörr handlar om interaktion, vilket inbegriper aspekter som formulär och hur man öppnar ett fönster. Slutligen är språket en av de dörrar Sundström omnämner. Även denna aspekt möter användaren vid första anblicken och de språkalternativ som erbjuds avgör hur förståelig webbplatsen uppfattas som. Den språkliga aspekten kan således vara avgörande för om användaren överhuvudtaget ska kunna tillägna sig det som finns på webbplatsen. Sundström menar vidare att det största tillgänglighetshindret på webben inte är dålig formgivning eller svår interaktion, utan dåligt och krångligt språk. Språket utgör således en viktig komponent och det är även denna dörr, eller aspekt, som framför allt blir applicerbar på vårt problemområde. På bibliotekswebbplatser finns information om bibliotekets verksamhet, det kan bland annat handla om bibliotekets medier, öppettider, låneregler och samhällsinformation. Om webbplatsen enbart erbjuder texter på svenska blir innehållet i sin tur oförståeligt för den grupp människor som talar ett annat språk och inte kan tillägna sig information på svenska. Vi fann således resonemanget ovan vara intressant för vår studie. Vi relaterar även vårt resultat till Sundströms (2005) diskussion angående språkets kvalitet. Han menar att ett slarvigt språk på webbplatsen signalerar till användaren att kontroll inte görs av texterna, och att man därmed även skulle kunna ifrågasätta informationen i sig. Sundström menar nämligen att användare ofta gör en koppling mellan språklig kvalitet och vilken tillit något kan tillskrivas. Det kan handla om såväl stavfel som ton och stil på språket. I vår studie har vi undersökt hur biblioteken går tillväga för att översätta information på webbplatsen och ovanstående resonemang fann vi vara relevanta att relatera till aspekter rörande språklig kvalitet.

## 4.2 Webbplatsens målgrupp

Badre (2002) berör webbplatsers målgrupper och vikten av att definiera vilka som är ens användare. Här vill vi även relatera tillbaka till Sundström (2005) som menar att vilka språk som används på webbplatsen får anpassas efter den målgrupp webbplatsen riktar sig till, och de behov som finns hos användarna. Badre (2002) menar att två aspekter framförallt kan vara viktiga att ta i beaktande, nämligen hur skillnaderna mellan användare ser ut på individnivå respektive på gruppnivå. Skillnader på individnivå kan innefatta individens färdigheter och personlighetsdrag, medan skillnader på gruppnivå kan vara språkliga och kulturella faktorer. Mest angeläget för vår undersökning är den sistnämnda aspekten, skillnader som kan finnas mellan grupper av användare. Vi har valt att relatera detta resonemang till de olika språk användarna kan ha behov av att läsa på webbplatsen för att kunna tillägna sig information. Skillnaderna beskrivs av Badre som viktiga att tänka på och vi tolkar det således som angeläget att folkbiblioteken kartlägger sina användare och ser till nationell statistik samt vilka språkgrupper som finns i kommunen och närområdet.

## 4.3 Assimilation och mångfald

Hyltenstam och Milani (2012) beskriver hur man sett på flerspråkighet i Sverige historiskt. Fram till 1960-talet gällde ett starkt assimilatortiskt perspektiv från statens sida vad gällde synen på språkfrågor. Hanteringen av de nationella minoritetsspråken har även efter denna tid präglats av det assimilatortiska perspektivet. För samer och tornedalingar har effekterna av den språkligt assimilatortiska politiken påverkat dem under många årtionden. Det har handlat om att trycka undan och till och med förbjuda deras modersmål till fördel för svenskan. De fem nationella minoritetsspråken fick dock, vilket vi tidigare nämnt, ett speciellt skydd och status genom lagstiftning 1999, 2000 och slutligen 2012. På 1970-talet började språkfrågor överlag diskuteras i större utsträckning. Den politiska agendan övergick till att handla om pluralism och språkfrågor blev angelägna. På 1970-talet fattades beslut om "invandrapolitiken" med ledord som "jämlighet, valfrihet och samverkan" och detta blev, och har fortsatt vara, politiska ledord för flerspråkighet fram till idag. Skolans modersmålsundervisning och undervisningen i svenska för "invandrare" har sin grund här, och även om dessa verksamheter förändrats sedan 1970-talet är de grundläggande synsätten fortfarande bestående.

Hyltenstam och Milani menar att det finns två konkurrerande ideologier som skapar en spänning vilken påverkar den flerspråkiga praktiken i samhällets olika delar. Det är denna polarisering, dessa två motsättningar, som fick utgöra en teoretisk utgångspunkt i vår undersökning. De beskriver de sociopolitiska och sociokulturella ramarna som finns i Sverige och som organiserar flerspråkigheten, både vad gäller regelverk och dess implementering. Sverige ses internationellt som ett land med höga ambitioner och stora målsättningar vad gäller flerspråkighet i lagar och regelverk, men det praktiska genomförandet av detta innebär problem och genomförandet kommer långt ifrån målsättningarna. Den ena ideologin är assimilatortisk till sin karaktär och den andra benämns som pluralistisk, en mångfaldsideologi, som vilket vi nämnt, uppkom under 1960-talet och som sedan dess är politiskt etablerad. Detta spänningsförhållande kring flerspråkighet i samhället påverkar debatter och ställningstaganden gällande språklagstiftning och medborgarskap. Folkbibliotek är en verksamhet vi ansåg kan verka i just denna spänning mellan lagar och regelverk och det praktiska genomförandet. Folkbiblioteken har bibliotekslagen, och ofta en biblioteksplan, samt andra lagar och riktlinjer att följa, från en politisk och samhällelig nivå. Folkbiblioteken

ska vara en demokratisk mötesplats och ge likvärdig service till alla medborgare. Vår utgångspunkt var att förutsättningar när det gäller det praktiska arbetet är något som kan se olika ut verksamheter emellan. Biblioteken kan ha olika förutsättningar vad gäller resurser, kompetens, och det faktum att bibliotekslagen endast är en ramlag gör dessutom att det till viss del är upp till kommunerna själva att utforma sin verksamhet.

Vi vill poängtera att vi inte varit ute efter att peka ut bibliotek som antingen mångfalds- eller assimilatoriskt inriktade. Vi har snarare varit intresserade av att se mönster, i form av de ideologier Hyltenstam och Milani lyfter, i ett samhälleligt perspektiv och hur detta återspeglas på folkbiblioteks webbplatser. Det står dock klart att folkbiblioteksverksamheten bör genomsyras av en pluralistisk syn, där ingen grupp ska utgöra norm för andra att förhålla sig till. Vi fann att det därmed blev intressant att undersöka om, och i så fall i vilken omfattning, folkbiblioteken förmår tillgängliggöra information på andra språk än svenska på sina webbplatser, och därmed möta upp en av bibliotekets prioriterade grupper.

Tillsammans med Sundströms (2005) och Badres (2002) resonemang kring användbara webbplatser anser vi att Hyltenstam och Milanis (2012) beskrivning av ideologierna mångfald och assimilation utgjorde en god grund för att diskutera och analysera bibliotekswebbplatserna ur ett flerspråkighetsperspektiv.

## 5 Metod

Vi valde att utföra en kvantitativ studie då vårt syfte var att genomföra en större kartläggning av hur webbansvariga arbetar med webbplatsen ur ett flerspråkighetsperspektiv. Ejlertsson (2014) påpekar att enkät lämpar sig bra som metod då man vill göra en större kartläggning. Vi ville vända oss till webbansvariga, eller andra personer väl införstådda med hur arbetet med huvudbibliotekets webbplats går till. Vi valde att göra en enkätstudie eftersom enkät som metod gör det möjligt att nå ut till en stor grupp respondenter. Det empiriska materialet ger vid denna metod kvantitativa data, vilket kan användas för att generalisera kring en population (Wildemuth, 2009).

Wildemuth (2009) påpekar fördelen med att använda sig av enkätundersökningar i fall då man är intresserad av att få svar från anställda om hur nöjda de är vad gäller en viss fråga, eller när det handlar om att utvärdera olika aspekter av biblioteksservice, något vi menar sammanfaller med vår undersöknings syfte. Enkät som metod har även klara fördelar då den skapar förutsättningar för respondenterna att i egen takt begrunda och besvara frågorna. De kan även vara anonyma och intervjuarens sätt att ställa frågorna är inte något som påverkar respondenterna; den så kallade intervjuareffekten uteblir (Ejlertsson, 2014). Metoden har dock även begränsningar, bland annat får man inte möjlighet att ta del av respondenternas djupare tankar, erfarenheter och upplevelser (Trost, 2012). Vi anser att andra metoder hade kunnat användas för att undersöka vårt problemområde, såsom semistrukturerade intervjuer med ett antal webbansvariga bibliotekarier. Genom ett sådant tillvägagångssätt hade vi kunnat få en djupare förståelse för webbansvarigas erfarenheter om ämnet ifråga. Då vi ansåg det vara intressant att undersöka hur det ser ut på en stor mängd bibliotekswebbplatser valde vi dock bort kvalitativa metoder. En annan nackdel med enkät som metod är att frågorna är begränsade i ett enkätformulär. Respondenternas identitet kan inte heller styrkas och intervjuaren har därmed ingen möjlighet att ställa följdfrågor vid eventuella oklarheter (Ejlertsson, 2014). För att i möjligaste mån kringgå ovanstående problematik valde vi att låta enkäten ha vissa kvalitativa inslag och ge möjlighet för respondenterna att lämna kommentarer till respektive fråga. Vi var även inne på att genomföra en observation och själva studera hur ett antal webbplatser var utformade. Vi ansåg dock att detta inte skulle ge svar på samtliga aspekter vi var intresserade av, och valet föll därav till slut på enkät som metod. I förhållande till vårt problemområde ansåg vi att metodens fördelar övervägde dess nackdelar. Genom att skicka ut enkät till en stor grupp respondenter hyste vi förhoppning om att få in ett varierat material att analysera, som skulle ge den överblick över ämnet vi önskade.

En ytterligare aspekt att ta i beaktande är att det vid enkätundersökningar i stort sett alltid sker ett visst bortfall. Vid kvantitativa undersökningar strävar man efter att kunna generalisera utifrån det empiriska materialet. Detta medför att bortfallet måste vara så litet som möjligt. Trost (2012) menar att man får räkna med en svarsfrekvens på 50-75% vid nutida enkäter. Enkätformulärets och följbrevets utformning, samt påminnelsebrev menar Ejlertsson (2014) är faktorer som kan minska bortfallet.

## 5.1 Urval och bortfall

Den aktuella studiens fokus var att undersöka hur, och i vilken mån, folkbiblioteks webbplatser riktar sig till flerspråkiga användare. Vi valde ut huvudbibliotek belägna i kommuner i Sverige som enligt Statistiska centralbyråns statistik för 2014 (SCB, 2015b) hade högst andel utrikes födda, då vår tanke var att biblioteken i dessa kommuner borde vara särskilt angelägna om att nå ut till användare med olika språkliga bakgrunder. De kommuner vi valde var de med 15 procent eller mer andel utrikes födda, vilket rörde sig om 70 kommuner.

27 webbansvariga besvarade inte enkäten vilket betyder att vi hade ett externt bortfall på 39 procent. De respondenter som besvarade enkäten var således 43 webbansvariga och undersökningen hade en svarsfrekvens på 61 procent. Nio enkäter var ofullständigt ifyllda vilket betyder att vi även hade ett internt bortfall. Tre respondenter svarade nej på frågan om biblioteket de arbetar på är ett huvudbibliotek. Två av dem arbetade dock med den webbplats som hör till kommunens huvudbibliotek. Den tredje svarade att det inte finns huvudbibliotek i den berörda kommunen, men att hen arbetade centralt med bibliotekens webbplats. Trots att respondenterna svarade nej ansåg vi därmed att dessa svar kunde räknas med i resultatet. Då vi tog kontakt med ett begränsat antal respondenter, och dessutom har ett externt och internt bortfall, är vi medvetna om att vi inte kan dra några stora generella slutsatser i vår undersökning.

## 5.2 Genomförande

För att komma i kontakt med respondenter skickade vi ut ett följebrev (se bilaga 1) till de 70 berörda huvudbiblioteken. I samtliga fall kunde vi på bibliotekens eller kommunens webbplats läsa oss till vilket bibliotek som var huvudbibliotek, eller det största biblioteket, i kommunen. Vi skickade följebrevet till bibliotekets huvudmejladress och bad att mejlet skulle vidarebefordras till en webbansvarig på biblioteket. Brevet innehöll kort information om vilka vi är, vår uppsats, förfrågan om deltagande samt våra egna och våra handledares kontaktuppgifter. En länk till webbenkäten fanns bifogad i brevet. I brevet utlovade vi konfidentialitet avseende de uppgifter som skulle framkomma i samband med eventuellt deltagande i studien. Trots detta mejlade en tillfrågad webbansvarig oss om huruvida hens svar skulle beaktas ur konfidentialitetssynpunkt. Vi frågar oss därför om vi hade kunnat uttrycka oss än tydligare vad gäller anonymitet och konfidentialitet och på så vis kunnat minska bortfallet. Vi svarade den ovan nämnda webbansvariga att vi i studien skulle ta hänsyn till de båda aspekterna och hen besvarade därefter enkäten.

Det första mejlutsickat med förfrågan om deltagande resulterade i 29 svar. En webbansvarig meddelade att hen inte fann det vara relevant att delta i undersökningen eftersom webbplatsen styrdes av ett annat huvudbibliotek i en närliggande kommun. En annan tillfrågad webbansvarig, som inte besvarade enkäten, meddelade via mejl att varken biblioteket eller den kommun där biblioteket var beläget arbetar med webbplatsen ur ett flerspråkighetsperspektiv. En vecka efter det första utskicket skickade vi ett påminnelsebrev vilket resulterade i ytterligare 14 svar. Det totala antalet respondenter i föreliggande studie är således 43 stycken.

## 5.3 Enkätens utformning

Enkäten utformades med verktyget Google Forms, vilket är ett program som ingår i Google Docs. Syftet med att skicka ut en webbaserad enkät var att snabbt få ut

informationen. Vi fann det även vara fördelaktigt att data vid detta tillvägagångssätt matas in automatiskt, vilket medför att materialet snabbt kan sammanställas.

Enkäten fanns på Google enkäters webbplats och bifogades som direktlänk i de mejl som skickades ut till biblioteken. Vi använde oss av standardiserade frågor, vilket betyder att alla respondenter fick samma frågor. Standardisering inbegriper i vilken grad både frågor och situationen där frågor besvaras i enkäten är lika för alla som deltar. Trost (2012) menar att hög grad av standardisering är önskvärd vid enkäter som används i kvantitativa sammanhang och sänds ut till många människor. Flera av de frågor vi använde oss av i enkäten är hämtade från en projektrapport rörande flerspråkig tillgänglighet på webben författad av Domeij och Spetz (2012). Vi utvecklade dock frågorna utifrån vårt syfte samt tog fasta på det Ejlertsson (2014) påpekar, att ge möjlighet till både fasta och öppna svarsalternativ. Vi valde detta tillvägagångssätt och lät respondenterna fördjupa eller utveckla sina svar i ett fritextfält, som komplement till de fasta svarsalternativen. På detta vis fick den kvantitativa enkäten också ett kvalitativt inslag. Trost menar att detta är vanligt förekommande, många studier är en blandform, de är inte helt och hållet av kvantitativ karaktär. Vidare utformade vi enkätfrågorna så att alla respondenter inte nödvändigtvis skulle behöva besvara samtliga frågor. Om utfallet var så att man överhuvudtaget inte arbetar med flerspråkighet på webbplatsen fanns möjlighet att hoppa över ett antal frågor som dessa respondenter och bibliotek inte skulle beröras av. Enkäten finns bifogad i bilaga 2.

## **5.4 Reliabilitet och validitet**

Det är viktigt att en undersökning har en hög grad av reliabilitet och validitet. Reliabilitet innebär att frågorna ska ställas på ett korrekt vis. Svåra ord eller otydliga frågor ger en låg grad av reliabilitet och enkätfrågor som är dåligt konstruerade kan leda till sådana fel (Ejlertsson, 2014). För att sträva efter en hög reliabilitet använde vi oss, som vi nämnt ovan, till stor del av frågor som konstruerats av andra. Ejlertsson påpekar att det är ett vanligt tillvägagångssätt att använda sig av redan färdigformulerade frågor, och att en fördel med det bland annat är att frågorna redan är kvalitetsgranskade. Vi lät dessutom våra handledare och andra personer läsa igenom frågorna, för att minska förekomst av otydliga formuleringar. Ett missöde, som dock inte har någon direkt inverkan på resultatet, uppkom dessvärre. Den första webbansvariga som besvarade enkäten stötte på problem. På ett par ställen hade vi ovetandes konstruerat enkäten så att det enbart gick att ange ett svarsalternativ. Vi korrigerade felet omedelbart och då respondenten lämnat kompletterande svar vid de felkonstruerade frågorna anser vi att även dessa svar kan räknas med i studien.

Validitet kan kortfattat förklaras som hur väl undersökningen egentligen mäter det den avser att mäta, och hur väl respektive frågas svarsalternativ är anpassad efter rådande fråga (Ejlertsson 2014). Ejlertsson betonar vidare att validiteten inte handlar om frågeformuläret i sig, utan om att frågorna valideras i förhållande till syftet med undersökningen. Då vi formulerade frågorna hade vi uppsatsens syfte och frågeställningar som utgångspunkt och målet var att skapa enkätfrågor relaterade till studiens syfte. Detta var ett sätt att sträva efter god validitet.

## **5.5 Tillvägagångssätt vid analys och tolkning**

Vårt empiriska material samlades in via Google forms. I detta forum bearbetas svaren i ett kalkylblad och informationen struktureras upp och redovisas i form av figurer och diagram. På flertalet frågor valde vi att redovisa våra svar på liknande vis, med hjälp av

egenkonstruerade figurer gjorda i Excel. Vi fann dock att Google forms kalkylblad inte till fullo lämpade sig för att få en överblick över samtliga svar, i och med att vi utformat en enkät med såväl öppna som slutna frågor. Ejlerthsson (2014) påpekar att frågor av öppen karaktär med fördel bör behandlas genom en form av kvalitativ text- eller innehållsanalys. Detta var något vi tog fasta på. Vi kopierade in svaren på de öppna frågorna i ett separat dokument för att få en tydligare bild och överblick av dem. Svaren bearbetades sedan på så vis att vi försökte skönja olika teman. Svaren delades först in i olika kategorier utifrån de tre frågeställningar vi uppställt. Vi fann då att vissa teman återkom bland våra respondenters svar. Det empiriska materialet behandlades även i förhållande till de teoretiska utgångspunkter vi redogjort för i stycke 4: språket på webbplatsen, webbplatsens målgrupp samt mångfald och assimilation. Materialet lästes igenom ett flertal gånger av oss båda för att i möjligaste mån undvika att gå miste om viktiga aspekter samt för att säkerställa att vi tolkat svaren korrekt.

## 5.6 Perspektiv

Delar av våra teoretiska utgångspunkter belyser tillgänglighetsproblem relaterade till webbplatser. Om en del användargrupper inte kan tillgodogöra sig webbplatsens funktioner och information är vår uppfattning att detta utgör ett allvarligt problem. Det kan hindra människor från att ta del av bibliotekets utbud och rätten till information för alla är en fråga om demokrati. Målgruppen i vår undersökning är de som har ett annat modersmål än svenska, där talare av de nationella minoritetsspråken ingår. Vi utgick i studien från ett tillgänglighetsperspektiv då vi ämnade undersöka hur information på folkbibliotekets webbplats kommer vår utvalda målgrupp till del, i vilken mån information finns tillgänglig för gruppen. Vi utgick även ifrån ett tillgänglighetsperspektiv såtillvida att vi undersökte aspekter relaterade till webbplatsen, nämligen språket och målgruppen. Aspekter som behöver tas i beaktande i arbetet med att skapa användbara webbplatser.

Vi vill i relation till ovanstående resonemang rörande perspektiv förtydliga att vårt material enbart består av de webbansvarigas utsagor och de är utifrån dessa svar vi analyserat det empiriska materialet utifrån ett tillgänglighetsperspektiv. Vi har inte utgått ifrån ett användarperspektiv.

## 5.7 Forskningsetiska hänsyn

Vi har utgått ifrån Vetenskapsrådets (2002) fyra grundläggande krav gällande etiska aspekter. Det handlar om informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Informationskravet innebär att forskaren är skyldig att informera respondenten om undersökningens syfte och om att den intervjuade har möjlighet att när som helst avbryta deltagande i studien, om hen inte vill fortsätta sin medverkan. Det andra kravet är samtyckeskravet, vilket står för det frivilliga deltagandet varvid respondenten ska ge sitt samtycke att delta. Kravet på konfidentialitet betyder att uppgifter om personer som deltar i studien ska hanteras med försiktighet, obehöriga ska inte kunna få tillgång till känsligt material och forskaren ansvarar för att resultaten inte ska kunna kopplas till respondenterna. Inför en studie ska forskaren alltid upplysa deltagande personer om ovanstående. Detta medförde att vi i följebrevet informerade om undersökningens syfte och uppgifter om konfidentialitet. Vi redogjorde vidare för att respondenternas svar enbart skulle redovisas i sammanfattande form samt upplyste om att deltagandet var frivilligt. Trost (2012) för i anslutning till samtyckeskravet fram att man kan behöva fundera över hur pass ihärdigt det är rätt att påminna respondenter om att besvara en enkät. Påminnelser skulle kunna uppfattas som påtryckningar och

därför valde vi att enbart skicka ut ett påminnelse mejl. De uppgifter vi samlar in i studien ska enbart användas i vår egen studie, och vi tar i och med detta hänsyn till nyttjandekravet (Vetenskapsrådet 2002).



## 6 Resultat och analys

I detta avsnitt redovisar vi och presenterar resultatet och analysen utifrån den enkätundersökning som genomförts. I enkäten var kravet inte att respondenten måste arbeta som webbansvarig utan endast ha god kännedom om bibliotekets webbplats. Vi använder oss dock genomgående av begreppet webbansvarig då vi hänvisar till respondenterna.

Rubrikerna i resultatredovisningen är utformade efter våra frågeställningar och det empiriska materialet presenteras omväxlande procentuellt och utifrån antal. På en del frågor kunde respondenterna ange flera svarsalternativ och i dessa fall redovisar vi resultatet med hjälp av stapeldiagram. I de fall där respondenterna endast kunde ange ett svarsalternativ används istället cirkeldiagram. Alla respondenter har inte berörts av eller svarat på samtliga frågor. I dessa fall redovisas fördelningen utifrån antalet svarande på just den frågan.

### 6.1 Information på andra språk än svenska

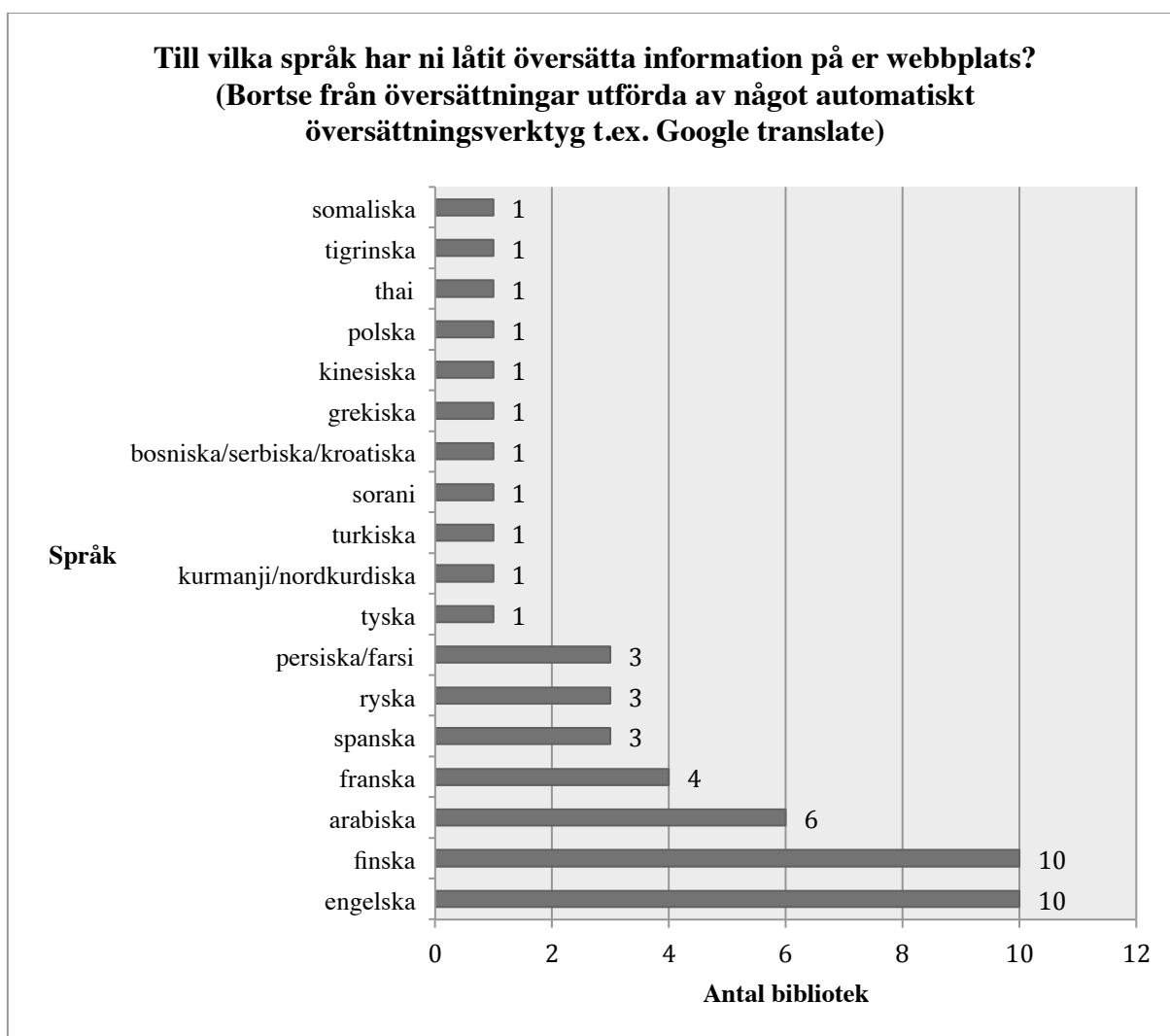


**Figur 1.** I figuren redovisas fördelningen av svaren på frågan om det finns möjlighet att läsa information på bibliotekets webbplats på andra språk än svenska.

Samtliga respondenter har besvarat frågan gällande om det finns möjlighet att läsa information på bibliotekets webbplats på något annat språk än svenska.

Sammanställningen visar att flertalet respondenter, 26 stycken (60,5 procent), uppgav att det finns möjlighet att läsa information på bibliotekets webbplats på något annat språk än svenska. 23 respondenter valde att kommentera frågan och det framkom bland dessa svar att det ofta bara är delar av webbplatsens innehåll som översatts. Bland svaren påpekas att det främst är grundläggande information som översatts, såsom låneregler och öppettider. En respondent nämnde att webbplatsen finns sammanfattad på finska. Sex respondenter valde vidare att i fritextfältet kommentera att man i skrivande stund arbetar med att tillgängliggöra information på andra språk än svenska på webbplatsen, eller att det är något man planerar att göra i framtiden. En respondent angav att den kommun där hen arbetar "knappast är någon stor invandrarkommun ... Och de invandrare som finns är ofta högutbildade och kan svenska." Då vi i urvalsprocessen utgått från SCB:s statistik över de kommuner med högst andel utrikes

födda finner vi detta uttalande vara anmärkningsvärt. En annan respondent uppgav dock det motsatta och påpekade att de är “en av de kommunerna i Sverige som tar emot mest antal invandrare utifrån egen befolkning. Därför har vi behov att hemsidan översätts till så många sidor som möjligt.”

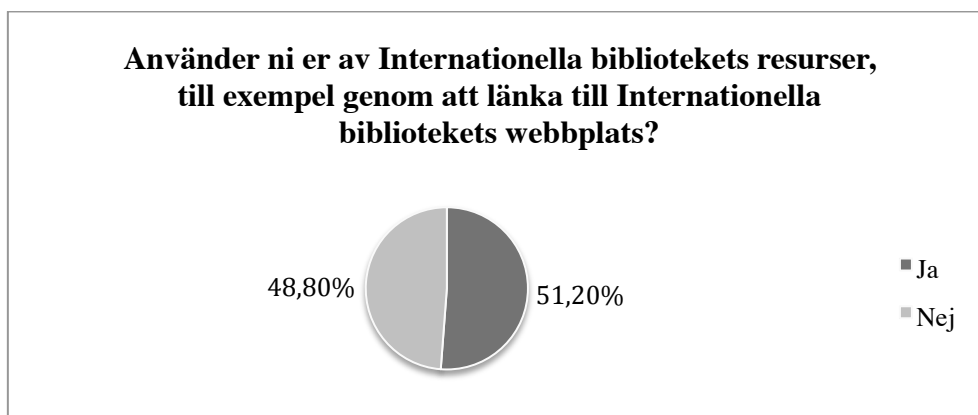


**Figur 2.** I figuren redovisas resultatet vad gäller vilka språk biblioteken valt att översätta till, om de bortser från användandet av automatiska översättningsverktyg.

Resultatet visar att endast 15 bibliotek (35 procent) översatt viss information på webbplatsen om man bortser från användandet av automatiska översättningsverktyg. Det var två språk, finska och engelska, som de flesta respondenter angav att de hade översatt information till. Tio bibliotek hade översatt information till vardera av dessa båda språk. En del valde att kommentera frågan och då framkom att man såg engelskan som ett naturligt val, i och med att det är ett språk som många talar. Flera respondenter angav att man har finska som särskilt ansvarsområde och att det är en anledning till att man fokuserat på finskan. Övriga minoritetsspråk fanns inte representerade. Av de 43 deltagande biblioteken ligger 19 av dem i kommuner som är finskt förvaltningsområde. Ett av de deltagande biblioteken ligger i en kommun som både är finskt förvaltningsområde samt förvaltningsområde för meänkieli. Inga av de deltagande biblioteken ligger i ett samiskt förvaltningsområde (Sametinget/minoritet.se, 2015). De

språk som flest respondenter angav att de översatt information till utöver finska och engelska var arabiska, franska, spanska och ryska samt persiska/farsi.

Resultatet visar att det varierar hur många språk biblioteken översatt till. Av de 15 biblioteken var det 7 bibliotek som enbart översatt till ett språk. En respondent angav att man översatt till 14 språk. Däremellan rörde det sig om mellan två och åtta språk som biblioteken hade valt att översätta till.



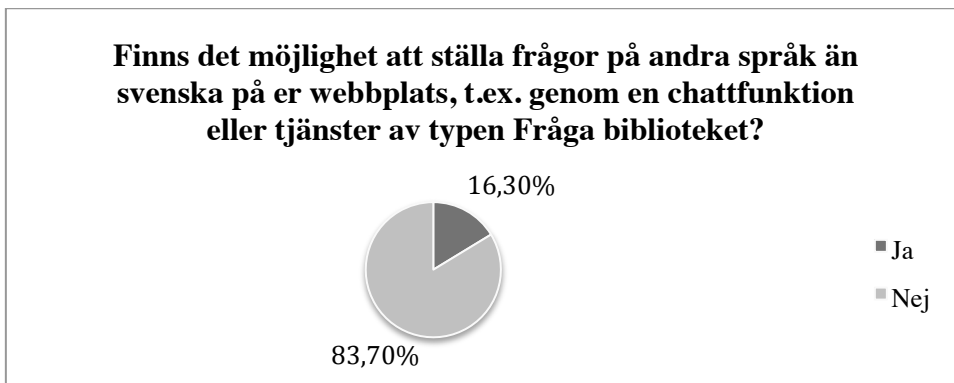
**Figur 3.** I figuren redovisas fördelningen av svaren på frågan om biblioteket använder sig av Internationella bibliotekets resurser.

Samtliga respondenter besvarade frågan om huruvida biblioteket använder sig av Internationella bibliotekets resurser på webbplatsen och något fler än hälften av biblioteken uppgav att de gör detta. Två respondenter påpekade att man använder sig av IB:s resurser i det fysiska biblioteket, men inte på webbplatsen. En respondent uppgav att "X är knappast någon stor invandrarkommun men dyker någon med behov upp hänvisar vi dem till IB."



**Figur 4.** I figuren redovisas fördelningen av svaren på frågan om *Bibblan svarar*.

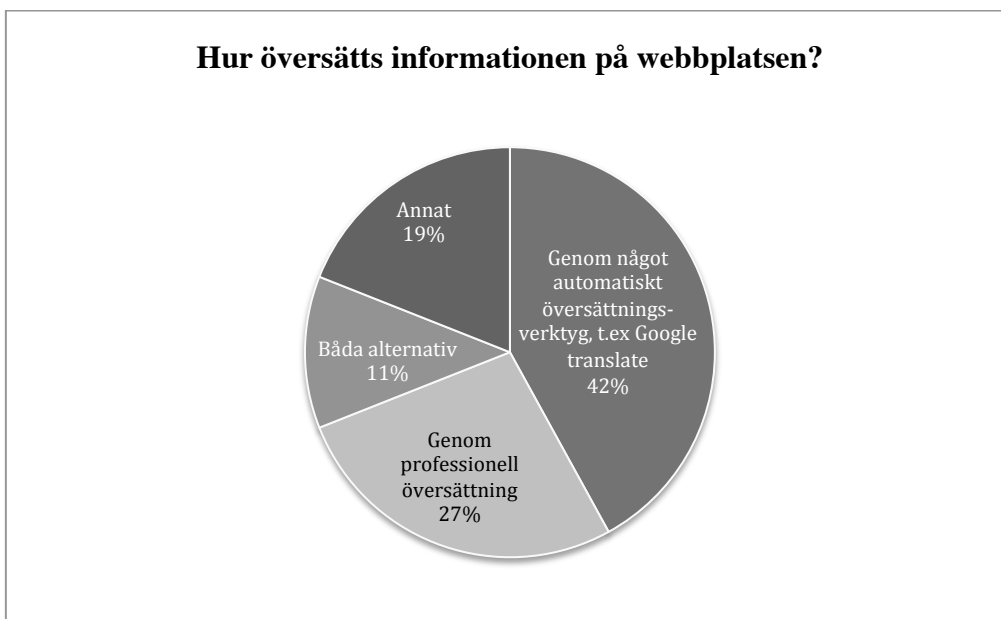
Samtliga respondenter besvarade frågan om huruvida biblioteket länkar till *Bibblan svarar* på webbplatsen och nära två tredjedelar angav att detta är något man gör. Några av de som svarade nej på frågan uppgav dock att de har för avsikt att göra detta inom en snar framtid.



**Figur 5.** I figuren redovisas fördelningen av svaren på frågan om möjligheten att ställa frågor på andra språk än svenska via webbplatsen.

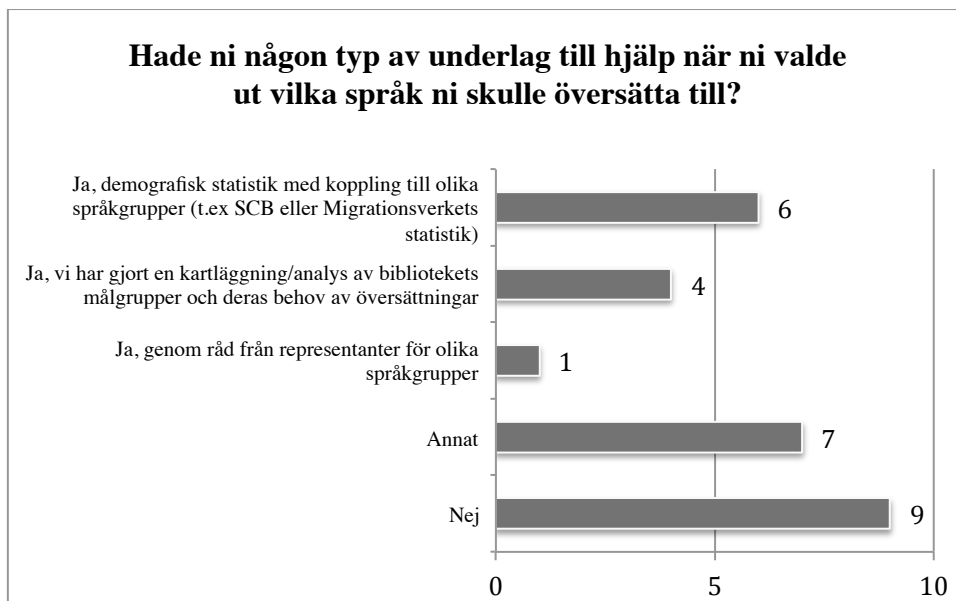
Samtliga respondenter besvarade frågan gällande chattfunktioner eller tjänster av typen Fråga biblioteket. Sju av dem (16,3 procent) svarade att detta är något man erbjuder, vilket betyder att en övervägande majoritet, 36 respondenter (83,7 procent), inte använt sig av sådana funktioner. I sina kommentarer angav fem respondenter att det finns möjlighet att ställa frågor på engelska. Två respondenter nämnde att det visserligen går att ställa frågor på engelska men att “det inte är något vi signalerar att vi jobbar med” och att “det inte finns någon uttalad sådan funktion”.

## 6.2 Kriterier gällande val av språk och översättning



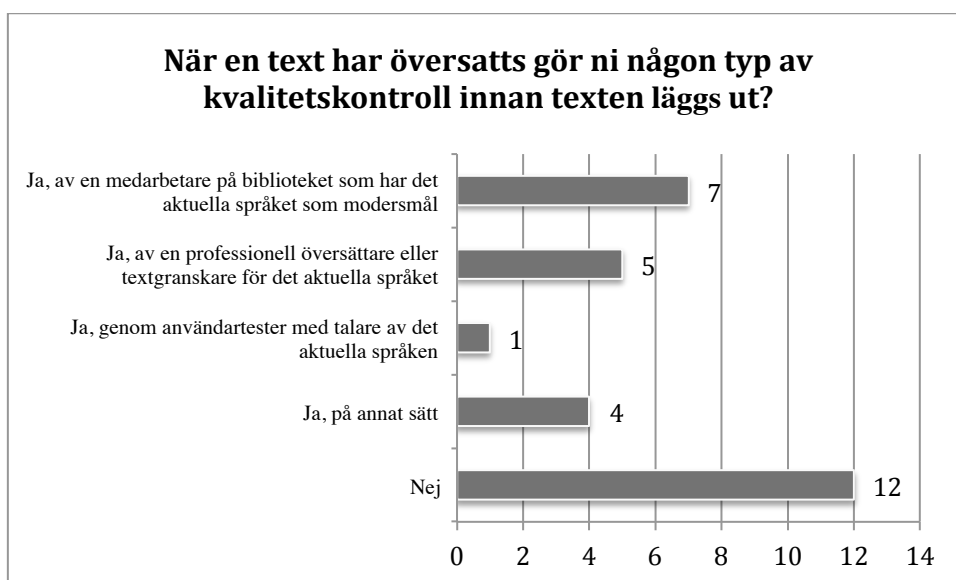
**Figur 6.** I figuren redovisas fördelningen av svaren på frågan om hur översättningar görs.

Av de 26 webbansvariga som uppgav att viss information översatts på webbplatsen angav elva stycken (42 procent) att information på andra språk än svenska översatts med översättningsverktyget Google Translate. Sju stycken respondenter (27 procent) uppgav att man använt sig av professionell översättning. En respondent nämnde i sin kommentar till frågan: “Vi har medvetet valt bort Google Translate p.g.a. av att officiella webbriktlinjer avråder från att använda tjänsten direkt på webbplatserna.”



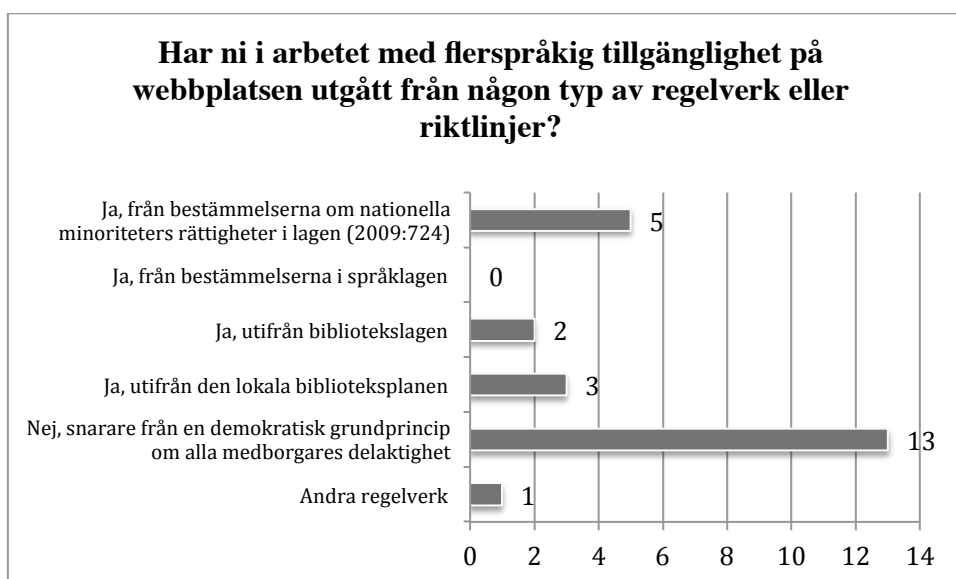
**Figur 7.** I figuren redovisas resultatet på frågan om någon typ av underlag fanns till hjälp vid val av språk att översätta till.

När det gällde frågan om målgruppsanalys inför val av språk kunde respondenterna ange fler än ett svarsalternativ, därav redovisas resultatet ovan i antal istället för procent. Nio respondenter uppgav att de inte använt sig av något underlag vid översättning. Några bibliotek hade genomfört en kartläggning eller analys kopplat till målgrupp. Några hade använt demografisk statistik från SCB eller Migrationsverket, och en respondent uppgav att man har samråd med representanter för olika språkgrupper. I kommentarsfältet uppgav tre respondenter att urvalet skett på godtyckligt vis och en respondent kommenterade: "Vi vet ganska väl vilka behov som finns, den kunskapen är baserad på erfarenhet och daglig kontakt med besökare, inte statistik." Fyra respondenter uppgav vidare att de inte kunnat påverka val av språk på grund av att urvalet skett på kommunal nivå och en av dessa skrev; "Här har jag inte så bra koll, eftersom detta är något som bestäms centralt inom samarbetet i regionen - dit vårt bibliotek och vår webbplats hör..."



**Figur 8.** I figuren redovisas resultatet vad gäller frågan om någon kvalitetskontroll görs av översättningen innan texten publiceras på webbplatsen.

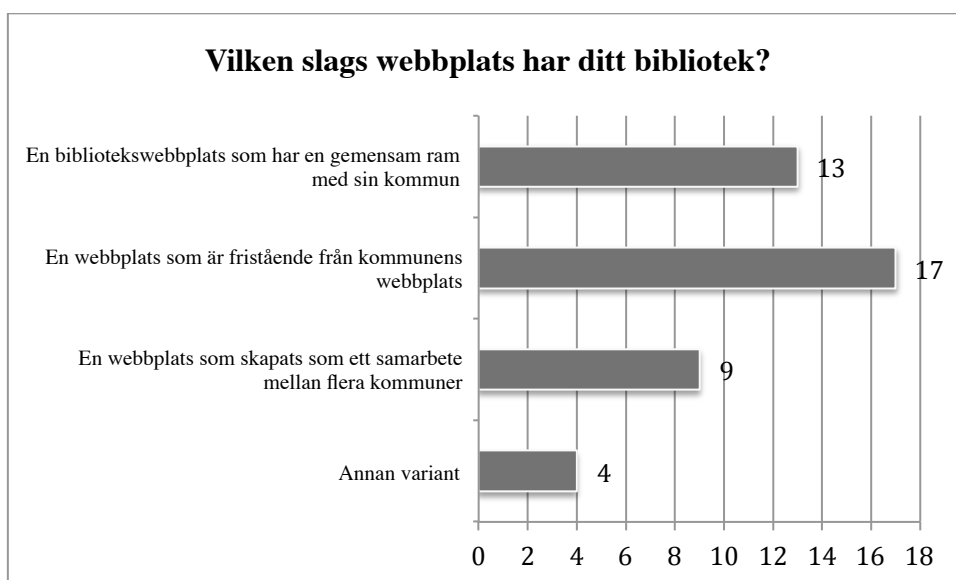
14 av de totalt 26 respondenter som besvarade frågan uppgav att de haft någon form av kvalitetskontroll av de texter som översatts. Även på denna fråga kunde respondenterna ange fler än ett alternativ som svar, således redovisas resultatet i antal istället för procent. Tolv respondenter uppgav att de inte gör någon kvalitetskontroll innan en översatt text läggs ut på webbplatsen. Sju respondenter svarade dock att medarbetare på biblioteket som har det aktuella språket som modersmål kvalitetskontrollerar texten. En respondent kommenterade frågan så här: “När vi skrev den engelska informationstexten lät vi flera personer i personalen med varierande engelskakunskaper läsa texten. Vi använde oss även av en ordbok över bibliotekstermer för att säkerställa att vi använde rätt termer i texten.” En annan respondent uppgav att en praktikant som har arabiska som modersmål varit med och kontrollerat information skriven på arabiska.



**Figur 9.** I figuren redovisas resultatet på frågan rörande vilka regelverk och/eller lagstiftning som är utgångspunkt för det flerspråkiga arbetet.

Respondenterna fick besvara en fråga om de yttre ramarna för arbetet med flerspråkig information på webbplatsen. Svartalternativen bestod av några regelverk och riktlinjer som vi själva ansåg skulle kunna vara centrala för folkbibliotekens arbete med flerspråkighet. Även här ställdes frågan som en flervalfråga och resultatet redovisas i antal. 25 respondenter besvarade frågan och fem respondenter angav bestämmelserna om nationella minoriteters rättigheter i lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (2009:724). En av dessa respondenter hänvisar i kommentarfältet till ett program kommunen arbetar efter där det anges att kommunen ska ha som målsättning att översätta merparten av hemsidorna. De fem bibliotek som angav ovan nämnda lag ligger i kommuner som är finskt förvaltningsområde. Ytterligare 14 bibliotek i studien ligger i finskt förvaltningsområde men dessa angav inte att de utgått ifrån bestämmelserna i sitt arbete. Ingen respondent angav att de arbetar utifrån språklagen. Drygt hälften av de som besvarat frågan uppgav att en demokratisk grundprincip om alla människors delaktighet har stått som utgångspunkt i arbetet.

### 6.3 Svårigheter med att tillgängliggöra flerspråkig information



**Figur 10.** I figuren redovisas resultatet på frågan om vilken slags webbplats biblioteket har.

Samtliga respondenter besvarade frågan gällande vilken slags webbplats biblioteket de arbetar på har. Denna fråga var en flervalfråga och därför är resultatet angett i antal istället för procent. Resultatet visar att de flesta biblioteken i undersökningen har en webbplats som är fristående från kommunens webbplats. Ett antal bibliotek har en bibliotekswebbplats som har en gemensam ram med sin kommun, och några har en webbplats som skapats som ett samarbete mellan flera kommuner. Elva respondenter nämnde att det är webbplatsens utformning som utgör svårigheter när det handlar om att tillgängliggöra information på andra språk än svenska. Fem respondenter uttryckte att det faktum att biblioteket har en gemensam ram med sin kommun skapar problem i arbetet med att tillgängliggöra innehållet på andra språk än svenska. De upplevde att de har begränsade möjligheter att förändra innehållet på webbplatsen utan kommunens medgivande. En respondent uttryckte dock att det tvärtom är en nackdel att man inte tillhör kommunens webbplats, och således går miste om de flerspråkiga funktioner de använder sig av. En del respondenter upplevde att funktioner och webbplatsens

utformning i sig, och dess tekniska förutsättningar, utgör problem. En respondent berättade detaljerat vad det kan handla om:

Rent tekniskt är det svårt då Axiell Arena (vår webbplatsleverantör) inte är särskilt lättarbetat, jag tänker då främst på implementering av automatisk översättning. Det kan även vara svårt att hitta naturliga platser att placera information på andra språk på – ingången till ”Information in English”- sidan är exempelvis inte helt optimal.

På den öppna frågan angående vilka svårigheter som uppkommer i arbetet med att tillgängliggöra information på andra språk än svenska på webbplatsen angav 16 respondenter att brist på språklig kompetens bland personalen utgör problem. 27 respondenter nämnde tidsbrist och brist på ekonomiska resurser som anledningar till att det är svårt att tillgängliggöra information. En respondent kommenterade så här:

Ja, det finns hinder att tillgängliggöra all information på webbplatsen. De är väldigt kostsamt att underhålla genomgripande korrekt översatt information. Det går visserligen att använda Google translate etc., men det finns ju inga som helst kvalitetsgarantier när det gäller den typen av översättningar. Att översätta allt innehåll på en bibliotekssajt är i princip omöjligt då det är så mycket dynamiskt innehåll, utan man tvingas välja vissa delar att översätta. Även detta utvalda innehåll är knepigt att underhålla då man har många språk att översätta till. Det krävs ett mycket metodiskt arbete för att göra små textändringar på varje språk.



## 7 Tolkning

I detta avsnitt tolkar vi vårt resultat och vår analys av det empiriska materialet utifrån uppsatsens tre frågeställningar samt relaterar till tidigare forskning. Vi relaterar även vårt material till de teoretiska utgångspunkter vi tidigare redogjort för: språket på webbplatsen, webbplatsens målgrupp samt mångfald och assimilation.

### 7.1 Information på andra språk än svenska

Genom vår första frågeställning ville vi få reda på i vilken omfattning det finns information på bibliotekens webbplatser på andra språk än svenska. Det visade sig att många av biblioteken i vår undersökning överhuvudtaget inte presenterar material på andra språk än svenska. Således kommer informationen på webbplatsen i många fall inte alla till del och många språkgrupper exkluderas. Några av de respondenter som uppgav att man översatt information angav att det endast är delar av webbplatsen som översatts och att man valt ut specifika områden. Antalet språk som webbplatserna i vår undersökning var översatta till var få och nästan hälften av de som översatte, sju av femton bibliotek, översatte endast till ett språk. För att webbplatsen ska komma alla till del tyder vårt resultat således på att åtminstone permanenta delar av webbplatsen bör översättas i större utsträckning, samt att fler språk behöver finnas representerade. Detta går även i linje med det Tingberg och Åberg (2006) kommer fram till. Om förutsättningar och vilja finns visar dock vårt resultat att det är möjligt att erbjuda en flerspråkig bibliotekswebbplats, och vi vill här lyfta fram de tre bibliotek i vår undersökning som översatte till så många som mellan sju och fjorton språk.

Som komplement till bibliotekens egna flerspråkiga arbete på webbplatsen finns andra flerspråkiga resurser att tillgå. Vi frågade bland annat respondenterna om huruvida de använder sig av Internationella bibliotekets resurser. Endast lite drygt hälften av biblioteken i vår studie uppgav att de använder sig av IB:s resurser på webbplatsen, trots att denna verksamhet uttalat ska fungera som en flerspråkig resurs för övriga bibliotek. Vi anser att en flerspråkig biblioteksverksamhet ska vara en självklarhet på alla bibliotekswebbplatser i Sverige. Att så många som hälften av de bibliotek som ingår i vår studie inte ens gör något så enkelt som att länka till IB på den egna webbplatsen finner vi därmed vara uppseendeväckande. En något högre andel, nära två tredjedelar, uppgav att de länkar till *Bibblan svarars* flerspråkiga resurs, vilket innebär att många biblioteksanvändare kan få upp ögonen för denna tjänst. Att inte fler bibliotek använde sig av de ovan nämnda funktionerna finner vi dock vara anmärkningsvärt. Vi menar att användandet av dem i någon utsträckning kan visa på bibliotekens vilja att välkomna de som har ett annat modersmål än svenska. I vår problemformulering utgår vi ifrån att bibliotekens webbplatser kan utgöra en arena där kommunikation kan underlättas, till exempel genom att erbjuda information på andra språk än svenska. Vi menar att ovan nämnda resurser kan främja kommunikation och förekomsten av dem skulle utöver detta kunna leda till en känsla av ökad delaktighet och inkludering. Vi anser därför att folkbibliotek i högre grad skulle kunna utnyttja dessa funktioner och till en början se till att åtminstone länka till dem på den egna webbplatsen.

En annan aspekt gällande möjlighet till flerspråkig kommunikation är att kunna ställa frågor och få svar på olika språk via webbplatsen, exempelvis via en flerspråkig chatt med bibliotekets personal. Att så få i vår studie använde sig av en sådan funktion tror vi kan relateras till det faktum att språkkompetens bland personalen på biblioteken i flera fall saknades. Resultatet kan även relateras till McCaffery Cichanowicz och Chen

(2008) och deras studie som visar på de utmaningar biblioteken möter i arbetet med en flerspråkig chatt. Vi instämmer dock med författarna då de lyfter vikten av att biblioteken satsar på en sådan funktion då den kan fungera som ett komplement till referenssamtal med flerspråkig personal på biblioteket.

Resultat, gällande språket på webbplatsen och de flerspråkiga tjänster biblioteken i vår undersökning tillhandahåller, vill vi sammanfattningsvis relatera till Sundströms (2005) resonemang om språket. Han påpekar att den språkliga aspekten är avgörande för om användaren överhuvudtaget ska förstå vad som finns på webbplatsen. Sundströms modell består av fyra dörrar som är viktiga för webbplatsens användbarhet. Vi tolkar studiens resultat som att webbplatsens språkdörr hålls stängd för många tänkbara användare, de som behöver, eller vill, ta del av information på andra språk än svenska.

## 7.2 Kriterier gällande val av språk och översättning

Vår andra frågeställning handlar om utifrån vilka kriterier andra språk än svenska väljs ut och hur texterna på webbplatsen översätts. Vi tog hänsyn till vilka underlag och riktlinjer biblioteken utgår ifrån samt hur man väljer att översätta information, vilket inbegriper kvalitetsaspekten på det översatta materialet.

En majoritet av respondenterna angav att de använder någon typ av målgruppsanalys vid valet av språk att översätta till. Samtidigt vill vi hävda att det är anmärkningsvärt att så många som en tredjedel, av dem som berört av och svarat på frågan, överhuvudtaget inte har gjort någon form av kartläggning av sina användare. Vi funderar över om detta resultat kan relateras till det Parkvall (2009) lyfter, att det kan vara svårt att genomföra målgruppsanalyser eftersom det inte förs officiell språkstatistik i Sverige. En del av våra respondenter kommenterade att man tycker sig känna sina användare och att man utifrån detta gjort ett godtyckligt urval av språk. En del webbansvariga påpekade även att man sett till vilka böcker på andra språk som lånas ut mest frekvent och utifrån detta valt språk att översätta till på webbplatsen. Detta tillvägagångssätt är något som sammanfaller med tidigare studiers resultat. I Brunnströms (2005) och Piccos (2008) undersökningar framkommer att bibliotekets verksamhet tycks vara baserad på godtyckligt insamlad information. Även Hjortons (2014) undersökning visar på att biblioteken överlag saknar kunskap om de olika språkgrupperna i kommunen. Att en del respondenter påpekade att de använder sig av ett godtyckligt urval kan vara problematiskt. Vi ifrågasätter att bibliotekariers uppfattningar, snarare än en väl underbyggd kartläggning av faktiska och potentiella användare, får stå som grund för det flerspråkiga arbetet. Detta är även något som sammanfaller med McCaffery Cichanowicz och Chen (2008), Al-Quallaf och Mika (2009) och Domeij och Karlssons (2013) påpekande, att det är viktigt att kartlägga sina användare. Vi vill även hävda att det är viktigt att kartlägga sina icke-användare samt att biblioteken förmår synliggöra minoriteter i verksamheten oavsett om språkgrupperna finns representerade i kommunen eller ej, vilket går i linje med det Ahlryd et al. (2010) påpekar. Att bibliotek utgår från lånestatistik då de planerar och organiserar verksamheten får till följd att de som sällan besöker biblioteket inte får något inflytande eller någon riktad verksamhet överhuvudtaget. Detta tillvägagångssätt kan även medföra att majoritetsbefolkningen inte medvetandegörs om minoriteters villkor. Ur ett demokratiskt perspektiv är det av största vikt att minoritetsbefolkningen synliggörs i lika stor utsträckning som majoritetsbefolkningen.

Vad gäller val av språk var engelskan och finskan de språk flest bibliotek översatt information till. Några respondenter nämnde att man valt finskan då biblioteket ligger i

en kommun som är finskt förvaltningsområde. Övriga nationella minoritetsspråk fanns inte representerade på webbplatserna, vilket sammanfaller med det som framkom i Sisuradios (2015) undersökning och Ahlryds et al. (2010) rapport om förekomsten av material på minoritetsspråken i det fysiska biblioteket. Engelskan var ett naturligt val, uttryckte några i kommentarerna, vilket vi relaterar till Hyltenstams och Milanis (2012) beskrivning av engelskans ställning som ett världsspråk med en dominerande ställning gentemot andra språk. Efter engelska och finska kom översättningar till språk som arabiska, franska, spanska, persiska och ryska. Enligt både Parkvall (2009) och Institutet för språk och folkminnen (2015) är dessa stora språk i Sverige. Språk som kurdiska (kurmanji samt sorani), bosniska/serbiska/kroatiska och somaliska uppges också vara stora språk, men dessa fanns bara översatta på webbplatsen av ett bibliotek vardera. Vår undersökning ger inte svar på varför dessa språk inte fanns representerade.

Genom vår andra frågeställning önskade vi även få reda på vilka riktlinjer respondenterna utgår ifrån i det flerspråkiga arbetet. Få uppgav att man utgått ifrån styrdokument som bibliotekslagen och den lokala biblioteksplanen. Anledningen till att så få anger bibliotekslagen gissar vi har att göra med att denna lag endast anger övergripande syften med biblioteksverksamheten, där bibliotekens webbplatser inte specifikt omnämns. Vi har vidare inte undersökt om eller i vilken mån bibliotekens webbplatser omnämns i de respektive biblioteksplanerna, men att så få utgår ifrån dessa planer skulle kunna tyda på att den flerspråkiga webbplatsen inte heller omnämns i dessa dokument. Då vår studies resultat indikerar att bibliotek arbetar med webbplatsen ur ett flerspråkighetsperspektiv i olika hög grad (en del verkar inte erbjuda andra språk än svenska överhuvudtaget, medan andra erbjuder ett flertal språk och arbetar aktivt med detta) blir vår slutsats att biblioteken behöver tydligare riktlinjer att följa i det flerspråkiga arbetet, antingen i biblioteksplaner eller i andra planer. Vårt resultat sammanfaller till viss del med Piccos (2008); hur och i vilken omfattning man arbetar med verksamheten ur ett flerspråkighetsperspektiv är något som skiljer sig åt biblioteksverksamheter emellan. Picco menar därför att bibliotekens arbete med integration är något som måste hanteras och formuleras av politiska beslutsfattare för att skapa jämlika biblioteksverksamheter och ge likvärdig service till alla användare.

Något som ytterligare pekar på vikten av att tydligare beskriva bibliotekens uppdrag är den kommentar en respondent lämnade där hen refererar till ett dokument kommunen utgår ifrån. I dokumentet omnämns specifikt att målsättningen är att kommunen ska översätta merparten av webbplatserna, och detta menar respondenten är en anledning till att man arbetat med flerspråkiga funktioner på bibliotekets webbplats. Vi tror att liknande formuleringar behöver uttryckas i de lagar och riktlinjer biblioteken har att förhålla sig till. Det kan vara ett steg i arbetet med att förändra och utveckla bibliotekens webbplatser ur ett flerspråkighetsperspektiv.

Fem av de webbansvariga som arbetar på ett bibliotek beläget inom ett förvaltningsområde uppgav att man utgår ifrån bestämmelserna om nationella minoriteters rättigheter i lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (SFS 2009:724). Några av dessa respondenter angav att de har översatt information till finska på bibliotekets webbplats eftersom kommunen ligger i ett finskt förvaltningsområde. Det är dock hela nitton bibliotek i vår undersökning som finns i kommuner som är finskt förvaltningsområde. Att endast fem av dessa nitton bibliotek angav bestämmelserna skulle återigen kunna tyda på att riktlinjer inte verkställs eller blir levande i arbetet på biblioteket och webbplatsen. Att det förekommer brister i arbetet på biblioteken med att möta upp grupperna som talar de nationella minoritetsspråken pekar även Sisuradios (2015) och Ahlryds et al. (2010) undersökningar på. Allt detta blir

intressant att koppla till Ahlryd et al. som påpekar att man i fråga om målgrupp kanske inte kan förvänta sig att omfattande arbete och verksamhet upprättas gentemot de nationella minoriteterna i en kommun där grupperna inte bor. Vi tror i relation till detta påpekande att det är så många bibliotek resonerar, inte bara vad gäller de nationella minoritetsspråken, utan vad gäller minoriteter och dessa språk överlag. Verksamheterna utgår i arbetet ifrån det användarna aktivt efterfrågar. Ahlryd et al. påpekar dock vikten av att minoriteterna synliggörs i den svenska identiteten och självbilden. Det är något som även sammanfaller med den mångfaldsideologi Hyltenstam och Milani (2012) betonar vikten av, och som Sveriges lagar bygger på. Detta betyder att biblioteken bör verka för att arbetet i lika hög grad riktas gentemot majoritetssamhället. Det handlar om att medvetandegöra majoritetsbefolkningen på minoriteters villkor. Detta är viktigt i demokratisk bemärkelse och något som kan bidra till att stärka minoriteternas ställning i samhället, menar Ahlryd et al. Vi anser att vårt resultat även skulle kunna överensstämma med det Ekbom (2003) och Hjortons (2014) studier visar, att mångspråksverksamheten inte alltid tycks ses som en självklar tjänst.

Vad gäller kvaliteten på det översatta materialet framkom att detta inte prioriteras i vidare bemärkelse. Framst vill vi problematisera detta utifrån det faktum att många respondenter i vår undersökning uppgav att de använder sig av Google translate, vilket är ett gratis översättningsverktyg Domeij och Karlsson (2013) ifrågasätter användandet av. I och med att många respondenter uppgav att man inte har ekonomiska förutsättningar att arbeta med webbplatsen ur ett flerspråkighetsperspektiv, är det dock inte så märkligt att många valt att använda sig av detta verktyg. Det är givetvis mindre kostsamt än att till exempel anlita professionella översättare. Att kvalitetskontrollera den information som publiceras på webbplatsen är dock viktigt och att nära hälften av de webbansvariga som besvarade frågan uppgav att en sådan kontroll inte görs innan publicering av information på webbplatsen kan vara problematiskt. Vi vill relatera detta resultat till Sundströms (2005) resonemang om språket på webbplatsen. Han menar att korrekt språk och tillit är något som går hand i hand. Ett bristfälligt språk på webbplatsen kan göra att användarna uppfattar såväl informationen som webbplatsen i sig som icke förtroendeingivande. Sundström nämner vidare att det största hindret för tillgänglighet på webben är bristfälligt språk. I relation till detta vill vi poängtera vikten av att bibliotek i högre utsträckning fokuserar på att kvalitetsgranska den information som översätts innan den publiceras på webbplatsen.

Vi ställde en fråga om översättning och kvalitetskontroll av informationen på webbplatsen. En del bibliotek angav att de har språkkompetens bland personalen att tillgå. De hade således möjlighet att låta en medarbetare på biblioteket, som har det aktuella språket som modersmål, kvalitetskontrollera texten. Detta tyder på den tillgång det kan vara att biblioteken har personal med flerspråkig kompetens, något McCaffery Cichanowicz och Chen (2008) och Miklo (2015) även understryker. Flera av de webbansvariga som inte hade denna kompetens bland personalen uppgav att detta var något man saknade. En del respondenter nämnde dock att man sökt sig utanför den egna biblioteksverksamheten och kontaktat personer med olika språkkompetens som fått hjälpa till med att översätta information på webbplatsen. Detta arbete ser vi, utifrån resultatet, dock bör kunna utvecklas i stor utsträckning; genom att till exempel ta hjälp av tolkar, översättare och representanter från föreningar för olika språkgrupper skulle en del av problemen kunna lösas. Detta kan även relateras till vad Ahlryd et al. (2010) och Picco (2008) påpekar, att det är viktigt att biblioteken förmår samarbeta med andra aktörer i samhället.

Då vi relaterar resultatet till vår teoretiska utgångspunkt om målgruppen på webbplatsen och kopplar till Badres (2002) och Sundströms (2005) resonemang ser vi att många bibliotek inte tagit hänsyn till vilka användare de har och vilka språk de kan tänkas efterfråga. Badre och Sundström menar att detta är viktiga faktorer för att skapa och upprätthålla en användbar webbplats.

### **7.3 Svårigheter med att tillgängliggöra flerspråkig information**

Genom vår tredje frågeställning ville vi få reda på vilka svårigheter de webbansvariga upplever i arbetet med flerspråkig tillgänglighet på webbplatsen. Här uppgav många av våra respondenter att det finns en komplexitet i arbetet med att erbjuda information på andra språk än svenska. Det är, som en av våra respondenter påpekade, ett gediget arbete att parallellt översätta samma information till en mängd olika språk. De svårigheter de webbansvariga främst uppgav var brist på ekonomiska resurser och tid, att språkkompetens inte finns bland personalen, samt webbplatsens utformning. Det är föga förvånande att det är just dessa aspekter respondenterna lyfte, då det är problemområden även tidigare studier pekat på. Till exempel sammanfaller vårt resultat med Bergströms (2008) som visade att faktorer som utgör svårigheter i utvecklandet av webbplatser var ekonomiska resurser, tid och bristande kompetens och att webbplatsen var kopplad till kommunens webbplats. Vårt resultat tyder dock på att även de som har en webbplats fristående från kommunen kan uppleva att webbplatsens utformning skapar svårigheter. De tekniska lösningar biblioteken använder sig av verkar således kunna utgöra problem i arbetet med att utveckla en flerspråkig webbplats.

Sammantaget anser vi att vårt resultat kan relateras till spänningen mellan de två ideologier Hyltenstam och Milani (2012) lyfter, assimilation och mångfald. Sverige ses internationellt som ett land med höga ambitioner och stora målsättningar vad gäller flerspråkighet i lagar och regelverk, men det praktiska genomförandet av detta innebär problem; genomförandet kommer långt ifrån målsättningarna. I relation till detta menar Hyltenstam och Milani att ett flerspråkigt land som Sverige behöver skapa riktlinjer för hur kommunikation ska ske mellan institutioner och invånare. Detta tyder även vår studies resultat på. I bibliotekslagen anges att målgruppen som har andra modersmål än svenska samt de nationella minoriteterna ska prioriteras i verksamheten. Vårt resultat indikerar dock att det trots detta inte tillgängliggörs information på andra språk än svenska i så hög utsträckning som behövs i ett flerspråkigt samhälle. Vårt resultat antyder vidare att ekonomiska resurser och tid är något det måste skapas förutsättningar för, antagligen från politiskt håll. Får inte verksamheten tillräckligt med resurser kan lagarna inte implementeras och det flerspråkiga arbetet förblir ett osynligt område i den praktiska biblioteksverksamheten. Då vi ser till respondenternas svar framhölls ofta att man vill eller önskar att man hade möjlighet att arbeta med webbplatsen ur ett flerspråkighetsperspektiv i större utsträckning. Det var endast en respondent som tydligt klargjorde att biblioteket hen arbetar på inte behöver eller avser arbeta med flerspråkig tillgänglighet. I övrigt verkar viljan finnas, men resurser saknas.

## 8 Diskussion

I detta avsnitt för vi diskussioner kring vårt empiriska material samt val av problemområde, teori och metod.

När vi gjorde research inför detta arbete stod det vid en första anblick klart att det såg mycket olika ut på bibliotekens webbplatser ur ett flerspråkighetsperspektiv, vilket sedan även framkom då vi tog del av svaren från vår kvantitativa undersökning. Sammantaget framstår det som att många bibliotek inte reflekterat över att man inte har information på andra språk än svenska på webbplatsen. Vi anser att tillgänglighet för alla bör gälla alla områden inom verksamheten, oavsett om det handlar om medier i det fysiska biblioteket eller information på webbplatsen. Vi undrar således om det finns en ogenomtänkt inställning till flerspråkighet bland folkbiblioteken. Att Sverige är ett flerspråkigt land är ett faktum men diskuteras detta i för liten utsträckning på folkbiblioteken? Råder en omedveten diskriminerande praxis där majoritetssamhället utgör norm? Ett mångfaldstänkande värderas dock högt både i riktlinjer och bland de allra flesta webbansvariga. Att man inte kommit längre i arbetet med att sätta mångfaldsperspektivet i fokus i praktiken, genom att tillgängliggöra information på andra språk än svenska på bibliotekens webbplatser, anser vi därmed vara uppseendeväckande.

Våra respondenter gav genom sina svar uttryck för att det är ett komplext arbete att översätta och uppdatera en webbplats på flera olika språk. Vi instämmer i detta, det krävs tid och resurser. Att många bibliotek dock inte ens hade grundläggande information på något annat språk på webbplatsen är anmärkningsvärt. I vissa fall rör det sig om att folkbiblioteken skulle kunna göra de mest enkla förändringar för att i någon mån göra webbplatsen tillgänglig ur ett flerspråkighetsperspektiv, särskilt i de fall där information på andra språk än svenska var obefintlig.

Samtidigt visade vårt resultat på att det är möjligt att utveckla och skapa en flerspråkig bibliotekswebbplats. En del av de bibliotek som ingått i vår studie har översatt information till ett flertal olika språk. Flera använde sig dessutom av professionella översättare och såg därmed till att upprätthålla god språklig kvalitet på det material som publicerats. Det faktum att många använde sig av översättningsverktyget Google Translate kan problematiseras. Det kan vara en enkel väg att gå men ger ett undermåligt resultat. Vi har själva i arbetet inför denna studie sett bibliotek som använder sig av verktyget på sin webbplats och uppmärksammats på att översatta texter i dessa fall inte håller god språklig kvalitet. Att många bibliotek trots allt använde tjänsten tror vi har att göra med det faktum att den inte tar tid eller ekonomiska resurser i anspråk; aspekter många respondenter uppgav att det råder brist på.

Det fysiska biblioteket fyller en viktig funktion gentemot de prioriterade grupperna och frågor rörande integration och språklig mångfald behöver givetvis fungera och utvecklas i den verksamheten. Även här synliggörs således en komplexitet, det blir en fråga om vad som ska prioriteras i verksamheten, där mer fokus på webbplatsen ger mindre tid över för verksamheten i det fysiska biblioteket. Vi har i vår studie inte undersökt i vilken utsträckning de respektive biblioteken överlag arbetar med webbplatsen. Vi kan därmed inte säga något om huruvida den ses som en resurs av de berörda biblioteken, eller om den överlag är en eftersatt plattform. Vi vill dock hävda att folkbiblioteken, som är en del i ett informationssamhälle bör vara väl insatta i den digitala tekniken och satsa på sin webbplats. Den digitala informationsförsörjningen, har som vi påpekat tidigare, fått en allt större roll i samhället och vi anser att en väl

utvecklad webbplats med flerspråkiga funktioner borde vara en självklarhet och finnas med som ett komplement till aktiviteterna och verksamheten i det fysiska biblioteket. Bibliotekets webbplats är en stor tillgång och resurs och en välutvecklad webbplats bör kunna leda till ökat besöksantal och utlån. Detta är även något bibliotekscheferna i Bergströms (2008) studie uppgav.

Många respondenter angav att man saknar personal med språkkompetens och vi anser därför att verksamheterna i högre grad bör utnyttja den befintliga kunskap som finns i lokalsamhället och utveckla bättre samordning gällande flerspråkiga resurser på webbplatsen, så att den gemensamma kunskapen utnyttjas. En av våra respondenter efterfrågade just ett nationellt samarbete bibliotek emellan för att kunna hjälpa varandra med frågor rörande flerspråkig tillgänglighet på webbplatserna. I relation till vårt resultat ställer vi oss även frågande till hur utbildningarna i biblioteks- och informationsvetenskap i Sverige arbetar med att rekrytera studenter med olika språkkunskaper och kulturell kompetens. Kanske behöver utbildningarna även se över hur man arbetar med mångfald i utbildningen överlag, och i olika kurser specifikt, och i vilken utsträckning man lyfter det faktum att biblioteken verkar i ett flerspråkigt samhälle. I Al Quallaf och Mikas (2013) studie framkom att bibliotekens ledning ansåg det vara viktigt att deras anställda skulle ha mångfaldskompetens. Vi funderar över hur resultatet i en liknande undersökning skulle se ut i en svensk kontext? Vårt resultat får oss att fundera över i vilken grad bibliotekschefer ser till de sökandes flerspråkiga kompetens i en anställningsprocess; vilka kompetenser är det som prioriteras?

Vi är övertygade om att ett mångfaldstänkande är något som måste genomsyra biblioteksverksamheten överlag. Det ska dock poängteras att det är en utmaning att utveckla och upprätthålla en verksamhet som välkomnar alla grupper, och leda den förändringsprocess det innebär att följa samhällsutvecklingen. Vi tror att det krävs både samarbete och mod att på riktigt vilja förändra, samt att biblioteken ges förutsättningar att kunna genomföra förändringarna. Frågan är i vilken mån, eller om, ledningen diskuterar vilka kompetenser som kan behöva utvecklas i relation till det flerspråkiga arbetet, och i vilken utsträckning man ger resurser för att kunna genomföra utvecklingsarbete. Biblioteken ska enligt lag finnas till för alla. För att de ska kunna leva upp till detta uppdrag tror vi att verksamheterna i högre grad behöver fråga sig hur lagens formuleringar kan appliceras på verksamhetens praktiska arbete. Vi tror att man behöver tydliggöra vilka uppdrag biblioteken har när det kommer till den flerspråkiga webbplatsen. Vem sätter målen och hur ska de utredas och utvärderas? Ligger ansvaret på verksamhetsnivå, på kommunal nivå, på regionbiblioteken eller har Kungliga biblioteket, med sitt nationella ansvar, också en roll i det hela?

Folkbiblioteken bör spegla det flerspråkiga samhälle de är en del utav och trots de svårigheter som kan uppkomma i arbetet med att skapa och utveckla en flerspråkig webbplats anser vi att detta är något biblioteken bör satsa på. Om biblioteken inte tillgängliggör information på andra språk än svenska exkluderas många människor från information och kunskap. Att biblioteken förmår se till sitt demokratiska uppdrag och skapa förutsättningar för alla användare att ta del av bibliotekens information och verksamhet är således viktigt. Det är inte minst angeläget i tider som dessa då europeiska länder, däribland Sverige, sett en ökning av främlingsfientliga uppfattningar och partier, och då vi har en situation där många människor tvingats fly till Sverige. Biblioteken spelar en viktig roll i arbetet med att stärka befolkningens demokratiska medvetenhet och hjälpa till att skapa ett samhälle där ingen grupp ska vara norm för en annan. Först när så sker kan biblioteken verka demokratifrämjande i den utsträckning som anges i bibliotekslagen. Denna lag uppmärksammar att alla grupper ska ha lika

tillgång till de svenska biblioteken. Enligt vår studies resultat verkar i praktiken dock majoritetsfokus råda på många folkbiblioteks webbplatser, till följd av språkliga, tekniska och resursmässiga omständigheter.

## **8.1 Diskussion rörande problemområde, teori och metod**

Avslutningsvis vill vi lyfta hur vi ser på vårt problemområde samt hur vi valt att analysera resultatet utifrån valda teorier. Vi problematiserar även valet av metod.

Problemområdet i föreliggande studie har varit givande för oss som blivande bibliotekarier och vi tror att undersökningen kan vara angelägen för de som arbetar på bibliotek och är intresserade av frågor rörande flerspråkighet och webbplatser. Vi ser även att problemområdet passar väl in i den samhällsförändring som sker i Sverige i takt med att stora grupper av människor med olika språklig bakgrund anländer till landet.

Det var en utmaning att hitta ett teoretiskt ramverk som kunde appliceras på vårt problemområde då det berör både aspekter av webbplatser och flerspråkighet. Till slut föll valet på teorier om webbplatsers användbarhet och målgruppsanalys samt mångfald och assimilation. Analysarbetet var även det utmanande, då vi fann många intressanta aspekter i tidigare forskning att relatera till vårt resultat och det teoretiska ramverket. Vi analyserade och tolkade vårt empiriska material utifrån uppsatsens frågeställningar och teoretiska utgångspunkter. Vi är medvetna att detta kan ha påverkat analys- och tolkningsförfarandet såtillvida att vi kan ha missat aspekter som låg utanför dessa ramar. I en undersökning av liknande karaktär som vår är det dock nödvändigt att göra någon form av avgränsning och vi anser att såväl våra frågeställningar som våra teoretiska utgångspunkter varit till hjälp vid analys och tolkning av vårt material.

Det faktum att vi hade ett relativt stort bortfall i enkätundersökningen har vidare försvårat analysarbetet då vi inte kunnat dra stora generella slutsatser utifrån vårt resultat. Däremot har vi kunnat se tendenser som säger något om synen på andra språk än svenska och hur dessa prioriteras på folkbibliotekens webbplatser.

I enkäten använde vi oss av såväl slutna som öppna frågor vilket vi i efterhand anser både hade sina för- och nackdelar. Ejlertsson (2014) belyser problematiken med frågor av öppen karaktär; det är vanligt förekommande att dessa frågor inte besvaras i samma utsträckning som slutna frågor och att de därför inte kan analyseras och behandlas på likartat vis. Vi hade ett visst bortfall på den öppna frågan angående hur, eller om, de webbansvariga upplever svårigheter i det flerspråkiga arbetet. Vi funderar över om vi hade kunnat minska såväl det externa som det interna bortfallet om vi utformat en enkät med enbart slutna frågor. En fördel med öppna frågor är dock att de kan synliggöra aspekter som inte framkommer vid användandet av enbart frågor av sluten karaktär. Respondenterna i vår undersökning bidrog med förklaringar, förslag och förbättringar rörande flerspråkiga webbplatser i de fritextfälten och öppna svarsalternativ som erbjöds.



## 9 Slutsatser och förslag till vidare forskning

I detta avsnitt presenteras de slutsatser vi kommit fram till, vilka relateras till uppsatsens frågeställningar. Därefter följer förslag på fortsatt forskning.

### 9.1 Slutsatser

Syftet med föreliggande uppsats var att undersöka och beskriva i vilken omfattning, och hur, folkbibliotek arbetar med flerspråkig tillgänglighet på webbplatsen. Vi ville även låta webbansvariga redogöra för vilka eventuella svårigheter de kan uppleva i arbetet med flerspråkig tillgänglighet på bibliotekswebbplatsen.

På vår första fråga, i vilken omfattning det finns information på andra språk än svenska på bibliotekets webbplats, visade det sig att många bibliotek överhuvudtaget inte presenterade information på andra språk. En del bibliotek länkade till eller använde sig av flerspråkiga resurser på webbplatsen, såsom *Bibblan svarar* och Internationella biblioteket. En slutsats vi kan dra av vår studies resultat är dock att många bibliotekswebbplatser inte är tillgängliga för den grupp som behöver eller vill ta del av information på ett annat språk än svenska.

Vår andra frågeställning handlade om utifrån vilka kriterier andra språk än svenska väljs ut och hur de översätts. En majoritet av respondenterna uppgav att de utgår ifrån någon typ av underlag vid val av språk att översätta till. En tredjedel av de webbansvariga uppgav dock att man inte gör detta, trots att det torde stå klart att det är viktigt för biblioteken att kartlägga sina användare. Utifrån de svar respondenterna lämnade angående vilka riktlinjer man utgår ifrån i det flerspråkiga arbetet, drar vi slutsatsen att riktlinjer och lagar inte är tillräckligt implementerade i biblioteksverksamheten. Den språkliga kvaliteten på det översatta materialet är heller inte vad den borde vara, då många använde sig av översättningsverktyget Google translate, vilket ger ett undermåligt resultat vid översättningar.

Vi ville också, vilket uttrycks i vår tredje frågeställning, undersöka vilka svårigheter bibliotekarierna upplever i arbetet med flerspråkig tillgänglighet på webbplatsen. De svårigheter respondenterna främst lyfte var brist på resurser, tid och språkkompetens. Dessutom kan webbplatsens utformning och funktioner utgöra svårigheter i arbetet med att göra webbplatsen tillgänglig ur ett flerspråkighetsperspektiv.

### 9.2 Förslag till vidare forskning

Under arbetet med vår uppsats väcktes många tankar kring vidare undersökning av bibliotekens webbplats ur ett flerspråkighetsperspektiv. Att studera webbplatsen ur ett användarperspektiv istället för ur de webbansvarigas perspektiv tror vi skulle vara av stort värde. Det vore intressant att genomföra en fokusgruppsundersökning och på så vis få svar på vilka flerspråkiga förväntningar det finns på folkbibliotek: hur används och hur önskar man kunna använda folkbibliotekswebbplatser för att exempelvis söka information?

Vi ser även relevansen i att genomföra en liknande studie som vår, men att kombinera metoder, att använda sig av triangulering, för att på så vis kontrollera information med olika respondenter. Man skulle kunna genomföra en enkätundersökning och observation och/eller semistrukturerade intervjuer med webbansvariga, och/eller användarna själva.

Ger en sådan undersökning ett liknande resultat som vårt eller synliggörs andra aspekter i frågan om att tillgängliggöra information på andra språk än svenska på bibliotekets webbplats?

Det är även viktigt att biblioteken ger tillgång till information på lättläst svenska. Det vore intressant att fokusera på denna aspekt och se om det är något folkbiblioteken satsar på i högre utsträckning. Det vore även viktigt och relevant att gå på djupet och undersöka varför biblioteken inte kommit längre vad gäller det flerspråkiga arbetet på webbplatsen. Kan det även handla om andra faktorer än brist på resurser av olika slag, såsom bristande intresse och kunskap från verksamheternas håll?

Vår studies resultat antyder att de bibliotekssystem biblioteken använder sig av kan skapa svårigheter i arbetet med att tillgängliggöra webbplatsen ur ett flerspråkigt perspektiv. En studie som undersöker om och i vilken utsträckning bibliotekens webbplatser styrs av bibliotekssystem och dess leverantörer skulle vara intressant att ta del av, och viktigt för alla kommande undersökningar som generellt berör innehåll på bibliotekswebbplatser.

# Litteraturförteckning

## Opublicerade källor

Enkätundersökning genomförd under november 2015. Finns i författarnas ägo.

## Publicerade källor

Ahlryd, S., Vigur, L. & Hansson, J. (2010). *Biblioteken och de nationella minoriteterna: Hur svenska folkbibliotek arbetar för romer, judar, tornedalingar, samer och sverigefinnar*. Stockholm: Svensk biblioteksforening.

Al-Qallaf, C. L. & Mika, J.J. (2009). Library and Information Services to the Arabic Speaking Community: A Survey of Michigan Public Libraries. *Public Library Quarterly*, 28 (2), 127-161. doi: 10.1080/01616840902892390

Al-Qallaf, C. L. & Mika, J.J. (2013). The Role of Multiculturalism and Diversity in Library and Information Science: LIS Education and the Job Market. *Libri - International Journal of Libraries and Information Services*, 63(1), 1–20. doi: 10.1515/libri-2013-0001

Badre, A.N. (2002). *Shaping web usability: interaction design in context*. Boston, MA: Addison-Wesley.

Bergström, P-O. (2008). *Interaktiv kulturförmedling via bibliotekets webbplats: En kvantitativ studie av svenska folkbiblioteks webbplatser*. (Magisteruppsats). Lund: Institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap, Lunds universitet.  
Tillgänglig: <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=1318444&fileId=1318445>

Bibblan svarar (2014). *Om oss*. Hämtad 2015-12-15 från <http://bibblansvarar.se/sv/content/hur-manga-svenskar-har-en-tv-varfor-sitter-propellern-fram-pa-flygplan-men-bak-pa-batar-hur>

Biblioteksforeningen/Svenska Unescorådet (2009). *Bibliotekens internationella manifest*. Stockholm: Biblioteksforeningen.  
Från <http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2014/03/BIBLIOTEKENS-INTERNATIONELLA-MANIFEST-WEBB.pdf>

Brunnström, A-C. (2005). *Mer nytta än nöje: En undersökning av invandrade göteborgares syn på biblioteksverksamhet*. Göteborg: Kulturförvaltningen Göteborgs stad.

Det virtuella samtalet (2014). *Bibblan svarar blir en flerspråkig websida*. Hämtad 2015-12-15 från <https://vrsamtalet.wordpress.com/category/flersprakighet/>

Domeij, R (2010). *En språkpolitik för internet*. (Rapporter från Språkrådet 2). Stockholm: Institutet för språk och folkminnen.

- Domeij, R., & Karlsson, O. (2013). Delaktig i det digitala samhället – ett flerspråkigt perspektiv. I K. Hyltenstam & I. Lindberg (Red.), *Svenska som andraspråk – i forskning, utbildning och samhälle* (s. 519-546). Lund: Studentlitteratur.
- Domeij, R., och Spetz, J. (2012). *Flerspråkig tillgänglighet på webben? Metoder för att mäta webbtillgänglighet i flerspråkigt perspektiv*. Stockholm: Institutet för språk och folkminnen.
- Ejlertsson, G. (2014). *Enkäten i praktiken: en handbok i enkätmetodik*. Lund: Studentlitteratur.
- Ekbom, C. (2003). *Var femte låntagare: medieförsörjning på andra språk än svenska i Östergötlands och Jönköpings län*. Linköping: Länsbibliotek Östergötland.
- El Rafie, Y. (2011, 9 augusti). Mångfald i hyllan men saknas vid disken. *Svenska Dagbladet*. Hämtad från <http://www.svd.se/>
- Franzén, E.C. (2001). *Att bryta upp och byta land*. Stockholm: Natur och kultur.
- Hedemark, Å., & Börjesson, L. (2014). Att använda en plan: Fenomenet biblioteksplaner och begreppet användning problematiserat. *Nordisk kulturpolitisk tidskrift*, 17(1), 92-113.
- Hjorton, U. (2014). *Arbetet med mångspråk på folkbibliotek i Uppsala län: En studie genomförd i november och december 2014*. Uppsala: Länsbibliotek i Uppsala.
- Hyltenstam, K. & Milani, T.M. (2012). Flerspråkighetens sociopolitiska och sociokulturella ramar. I I.Lindberg (Red.), *Flerspråkighet - en forskningsöversikt* (s.17-134). Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Håkansson, G. (2016). Modersmål. I *Nationalencyklopedin*. Hämtad: 2016-01-05 från <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/modersm%C3%A5l>
- Institutet för språk och folkminnen (2015) *Om minoritetsspråk*. Hämtad 2015-05-17 från <http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/minoritetssprak/om-minoritetssprak.html>
- Internationella biblioteket (2015a). *Organisation*. Hämtad 2015-12-17 från <http://www.interbib.se/sv/om-oss/organisation>
- Internationella biblioteket (2015b). *Startsida*. Hämtad 2015-12-17 från <http://interbib.se>
- Karlsson, A-M. (2015, 20 december) Forskarlarm! Så hotas Sveriges språk. *Svenska Dagbladet*. Från <http://www.svd.se/>
- Karlsson, C. (2006). *Folkbibliotek och invandrares första tid i Sverige: En explorativ undersökning*. (Magisteruppsats). Borås: Institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap.  
Från: <http://bada.hb.se/bitstream/2320/1506/1/06-91.pdf>

- Kulturnytt (2015). *Vart tredje bibliotek saknar böcker på minoritetsspråken*. Hämtad 2016-01-04 från <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=478&artikel=6325379>
- Kungliga biblioteket (2015). *Biblioteksplanernas aktualitet 2015*. Stockholm: Kungliga biblioteket.
- McCaffery Cichanowicz E., & Chen, N. (2008). Planning for Multilingual Chat Reference Service in a Suburban Public Library System. *The reference librarian*, 41 (85), 115-126. doi: 10.1300/J120v41n85\_09
- Migrationsverket (2016). *Asylsökande 2014-2015*. Hämtad 2016-01-04 från <http://www.migrationsverket.se/Om-Migrationsverket/Statistik/Asylsokande---de-storsta-landerna.html>
- Miklo (2015). *Biblioteket hjälper mig att komma in i samhället*. Hämtad 2016-01-04 från <http://regionbiblioteket.se/wp-content/uploads/sites/4/2015/12/miklorapportBibliotekethjalperdigslutver.pdf>
- Otterup, T. (2012). Flerspråkighet som rikedom. I I. Atlestam & R. Myhre (Red.), *Det mångspråkiga biblioteket: en nödvändig utopi* (s.19-39). Lund: BTJ förlag.
- Parkvall, M. (2009). *Sveriges språk - vem talar vad och var?* (Rapporter från Institutionen för lingvistik vid Stockholms universitet/Rappling 1). Stockholm: Institutionen för lingvistik, Stockholms universitet.
- Picco, P. (2008). Multicultural Libraries' services and social integration: The case of public libraries in Montreal, Canada. *Public Library Quarterly* 27 (1), 41-56. doi:10.1080/01616840802122443
- Prop. 1975:26. *Regeringens proposition om riktlinjer för invandrar- och minoritetspolitiken m.m.* Från: <http://data.riksdagen.se/fil/901A899E-1277-496B-9552-E70BCF5C3783>
- Regionbibliotek Västra Götaland (2004). *I Ordbrons tecken*. Hämtad 2016-01-04 från [www.framsidan.net/wp-content/uploads/2011/09/framsteget\\_10.pdf](http://www.framsidan.net/wp-content/uploads/2011/09/framsteget_10.pdf)
- Sameradion och SVT sápmi (2015). *Vart tredje bibliotek saknar böcker på minoritetsspråken*. Hämtad 2016-01-04 från <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=2327&artikel=6327391>
- Sametinget/minoritet.se (2015). *Förvaltningsområden*. Hämtad 2016-01-04 från <http://www.minoritet.se/forvaltningsomraden>
- Statistiska centralbyrån (2015a). *Från massutvandring till rekordinvandring*. Hämtad 2016-01-04 från <http://www.sverigeisiffror.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/manniskorna-i-sverige/in-och-utvandring/#633d8daf-2ecc-4d13-a185-25103dc5f1d5>
- Statistiska centralbyrån (2015b). *Utrikesfödda efter län, kommun och födelseland 31 december 2014*. Hämtad 2015-10-10 från <http://www.scb.se/Statistik/BE/BE0101/2014A01J/BE0101-Utrikes-fodda-kom-Fland.xlsx>

SFS 2009:600. *Språklag*. Stockholm: Kulturdepartementet. Hämtad 2 januari, 2016, från [http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Spraklag-2009600\\_sfs-2009-600/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Spraklag-2009600_sfs-2009-600/)

SFS 2009:724. *Lag om nationella minoriteter och minoritetsspråk*. Stockholm: Kulturdepartementet. Hämtad 2 januari, 2016, från [http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-2009724-om-nationella-m\\_sfs-2009-724/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-2009724-om-nationella-m_sfs-2009-724/)

SFS 2013:801. Bibliotekslag. Stockholm: Kulturdepartementet. Hämtad 2 januari, 2016, från [http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/sfs\\_sfs-2013-801/](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/sfs_sfs-2013-801/)

Skutnabb-Kangas, T. (1981). *Tvåspråkighet*. Lund: Liber Läromedel.

Skutnabb-Kangas, T. (2009), Language Policy and Linguistic Human Rights. I T. Ricento (Red.), *Introduction to language policy: theory and method*. (s. 273-291). Hoboken, New Jersey: Wiley-Blackwell.

Statens institut för kommunikationsanalys/SIKA (2008). *Digitala klyftor - Insatser för att överbrygga dessa*. Hämtad 2016-01-04 från [http://trafa.se/globalassets/sika/sika-rapport/sr\\_2007\\_6.pdf](http://trafa.se/globalassets/sika/sika-rapport/sr_2007_6.pdf)

Sundström, T. (2005). *Användbarhetsboken: bästa sätten att göra fungerande webb*. Lund: Studentlitteratur.

Svenska datatermgruppen. (2015). *Webbplats*. Hämtad 2016-01-02 från [http://www.datatermgruppen.se/index.php?option=com\\_content&view=article&id=89&Itemid=91&obj=a20&uttr=webbplats](http://www.datatermgruppen.se/index.php?option=com_content&view=article&id=89&Itemid=91&obj=a20&uttr=webbplats)

Svensk biblioteksförening (2008) *Framgångsrikt men förbisett - om bibliotekens betydelse för integration*. Stockholm: Svensk biblioteksförening.

Tingberg, E., & Åberg, E. (2006). *Webbplatser för alla: Om tillgängligheten på folkbibliotekens webbplatser* (Magisteruppsats). (Lund: Institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap, Lunds universitet). Från: <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOid=1328693&fileOid=1328694>

Trost, J. (2012). *Enkätboken*. (4., uppdaterade och utök. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Utrikespolitiska institutet (2016). *Landguiden/länder/områden*. Hämtad 2016-01-24 från <http://www.landguiden.se/Lander>

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Wildemuth, B.M. (2009). *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.

## Bilaga 1

Hej!

Våra namn är Hanna Bjarnegård och Anna Eklöv Rosander och vi skriver just nu vår kandidatuppsats vid Högskolan i Borås. Vi avser undersöka svenska kommunala folkbiblioteks webbplatser och syftet med studien är att kartlägga hur webbansvariga bibliotekarier arbetar med flerspråkig tillgänglighet på bibliotekens webbplatser.

Undersökningen omfattar huvudbibliotek i de 70 kommuner med högst andel utrikesfödda, där arbetet med att nå ut till användare med olika språkliga bakgrunder bör vara särskilt angeläget. Vi är intresserade av att kartlägga vilka flerspråkiga tjänster som är vanliga respektive mer ovanliga på bibliotekens webbplatser samt vilka eventuella hinder man som bibliotekarie upplever i arbetet med att tillgängliggöra information på andra språk än svenska på webbplatsen.

Vi skulle vara tacksamma om en webbansvarig på ert bibliotek kunde besvara denna enkät. Om du inte ansvarar för webbplatsen vore det snällt om du vidarebefodrar detta mejl till en webbansvarig, eller annan person som har god kännedom om den information som finns på bibliotekets webbplats.

Deltagande är givetvis frivilligt men för att få en så komplett bild som möjligt är vi mycket tacksamma om ni tar er tid att besvara enkäten. Det är vidare värdefullt att ni svarar även om ert bibliotek inte påbörjat eller kommit så långt i arbetet med flerspråkig tillgänglighet på webbplatsen. Dina svar kommer att behandlas konfidentiellt och enbart redovisas i sammanfattande form.

Enkäten besvaras via denna webbadress:

Har du frågor går det bra att kontakta oss via mejl:  
Eller via telefon:

Våra handledares kontaktuppgifter är:  
Rolf Hasslöw, universitetsadjunkt  
Institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap, högskolan i Borås

Margareta Lundberg Rodin, universitetsadjunkt  
Institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap, högskolan i Borås

Med vänliga hälsningar,

Hanna Bjarnegård och Anna Eklöv Rosander

## Bilaga 2

### Enkäten

**1. Ange bibliotekets namn:**

**2. Vilken är din yrkesroll?**

**3. Är biblioteket du arbetar på huvudbibliotek i din kommun?**

Ja

Nej

**4. Vilken slags webbplats har ditt bibliotek?**

En bibliotekswebbplats som har gemensam ram med sin kommun.

En bibliotekswebbplats som är fristående från kommunens webbplats.

En bibliotekswebbplats som skapats som ett samarbete mellan flera kommuner.

Annan variant, beskriv här:

**5. Om ditt bibliotek är kopplat till fler än en webbplats, välj en av dessa webbplatser att besvara enkäten utifrån, och ange här vilken webbplats du valt:**

**6. Finns det möjlighet att läsa information på er webbplats på något annat språk än svenska?**

Ja

Nej

Kommentar till frågan

**Om nej gå vidare till fråga 11.**

**7. Om ja, hur översätts denna information?**

Genom något automatiskt översättningsverktyg som t. ex. Google translate

Genom professionell översättning.

Båda ovanstående alternativ.

Annat

Kommentar till frågan

**8. Till vilka språk har ni låtit översätta information på er webbplats? (Bortse från översättningar utförda av något automatiskt översättningsverktyg, t.ex. Google translate).**

Ange språken här:

Kommentar till frågan



**9. När en text har översatts - gör ni någon typ av kvalitetskontroll innan den läggs ut på webbplatsen? (Välj ett eller flera alternativ)**

Ja, av en medarbetare på biblioteket som har det aktuella språket som modersmål

Ja, av en professionell översättare eller textgranskare för det aktuella språket

Ja, genom användartester med talare av de aktuella språken

Ja, på ett annat sätt (Ange vad i kommentarsfältet nedan)

Nej

Kommentar till frågan

**10. Hade ni någon typ av underlag till hjälp när ni valde ut vilka språk ni skulle översätta till? (Välj ett eller flera alternativ)**

Ja, demografisk statistik med koppling till olika språkgrupper (t.ex. SCB eller Migrationsverkets statistik).

Ja, vi har gjort en kartläggning/analys av bibliotekets målgrupper och deras behov av översättningar.

Ja, genom råd eller liknande, från representanter för olika språkgrupper.

Annat (Ange vad i kommentarsfältet nedan)

Nej

Kommentar till frågan

**11. Har ni i arbetet med flerspråkig tillgänglighet på webbplatsen utgått från någon typ av regelverk eller riktlinjer? (Välj ett eller flera alternativ)**

Ja, från bestämmelserna om nationella minoriteternas rättigheter i lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (2009:724)

Ja, från bestämmelserna i språklagen (2009:600)

Ja, utifrån bibliotekslagen (2013:801)

Ja, utifrån den lokala biblioteksplanen.

Nej, snarare från en demokratisk grundprincip om alla medborgares delaktighet

Andra regelverk (Ange vad i kommentarsfältet nedan)

Annat (Ange vad i kommentarsfältet nedan)

**12. Använder ni er av Internationella bibliotekets resurser, till exempel genom att länka till Internationella bibliotekets webbplats?**

Ja

Nej

Kommentar till frågan:

**13. Finns det möjlighet att ställa frågor på andra språk än svenska på er webbplats, t.ex. genom en chattfunktion eller tjänster av typen "Fråga biblioteket"?**

Ja  
Nej

Kommentar till frågan

**14. Bibblan svarar blev 2014 en flerspråkig resurs, länkar ni till denna frågetjänst på er webbplats?**

Ja  
Nej

Kommentar till frågan:

**15. Anser du att det finns hinder i arbetet med att tillgängliggöra information på andra språk än svenska på bibliotekets webbplats, vilka hinder handlar det i så fall om?**

Kommentar till frågan

**Övriga kommentarer (Är det något ni vill tillägga om ert arbete med flerspråkig tillgänglighet? Kommentera gärna här)**