

KANDIDATUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
AKADEMIN FÖR BIBLIOTEK, INFORMATION, PEDAGOGIK OCH IT
2016:58

Mångspråksbibliotekariers kompetenser

HELENE BERGHOLTZ



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© **Författaren**

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: Mångspråksbibliotekariers kompetenser

Engelsk titel: The Competences of Multi-language Librarians

Författare: Helene Bergholtz

Färdigställt: 2017

Abstract: The aim of this bachelor's thesis is to gain greater knowledge about some multi-language librarians' perception of their competences in the library activities that are conducted towards people with other mother tongues than Swedish, in what way these competences are gained and which competences they miss. The method that is used to answer the research questions in the study is semi-structured interviews with four public librarians who mainly work with multi-language activities. Lundmark's competence model is used together with theory of the competence term to analyze the collected data. The results that can be drawn is that the multi-language librarians in this study consider many different competences to be needed in the profession, but that the formal education, language skills, ability to conduct surrounding analysis, personal and social competences are mentioned as very important. The librarians described their work tasks and responsibilities as varying, which results in a demand of certain competences. The professional competence is mainly obtained via university studies and can be updated through both formal and non-formal education. Strategic competence can be further developed through traditional courses and regional or local competence development efforts but also through individual initiatives as news coverage. Everyone possesses personal and social competences in some form, and these competences are often developed through experiences in a person's personal and professional life. The different competences are not separated from each other but overlapping and completing each other.

Nyckelord: bibliotekarier, mångspråk, kompetens, folkbibliotek, biblioteks- och informationsvetenskap

1. Inledning och bakgrund	4
1.1 Inledning	4
1.2 Problemformulering	5
1.3 Syfte och frågeställningar	6
1.4 Begrepp	7
2. Tidigare forskning och litteraturgenomgång	7
2.1 Informationssökning	7
2.2 Bibliotekariens kompetens	8
2.3 Hur kan kompetens erhållas?	9
2.4 Vilka kompetenser saknas eller bör utvecklas?	10
3. Kompetensbegreppet	12
4. Annika Lundmarks kompetensmodell som analysverktyg	13
4.1 De olika delkompetenserna	13
5. Metod	15
5.1 Val av metod	15
5.2 Urval	15
5.3 Materialinsamling	16
5.4 Analysmetod	17
6. Resultat och analys	17
6.1 Presentation av informanterna	17
6.2 Yrkesteknisk kompetens	18
6.2.1 Yrkestekniska kompetenser som enligt informanterna behövs	18
6.2.2 Hur studiens mångspråksbibliotekarier skaffar sig yrkesteknisk kompetens	19
6.2.3 Yrkestekniska kompetenser som informanterna upplever saknas	20
6.3 Strategisk kompetens	20
6.3.1 Strategisk kompetens som enligt informanterna behövs	21
6.3.2 Hur studiens mångspråksbibliotekarier skaffar sig strategisk kompetens	21
6.3.3 Strategiska kompetenser som informanterna upplever saknas	22
6.4 Personlig kompetens/förhållningssätt	22
6.4.1 Personliga kompetenser som enligt informanterna behövs	22
6.4.2 Hur studiens mångspråksbibliotekarier skaffar sig personlig kompetens	23
6.4.3 Personliga kompetenser som informanterna upplever saknas	23
6.5 Social kompetens	24
6.5.1 Sociala kompetenser som enligt informanterna behövs	24
6.5.2 Hur studiens mångspråksbibliotekarier skaffar sig social kompetens	25

6.5.3 Vilka sociala kompetenser som informanterna upplever saknas.....	26
6.6 Funktionell kompetens	26
7. Diskussion och slutsatser.....	27
7.1 Vilka kompetenser anser mångspråksbibliotekarier behövs i yrket?	27
7.2 Hur kan dessa kompetenser erhållas eller utvecklas?.....	27
7.3 Vilka kompetenser anser studiens mångspråksbibliotekarier att de saknar?.....	28
7.4 Diskussion och slutsatser.....	28
8. Förslag till framtida forskning.....	29
9. Sammanfattning.....	30
Litteratur- och källförteckning.....	31
Bilaga A – Mejl till folkbibliotek	34
Bilaga B – Intervjuguide.....	35

1. Inledning och bakgrund

1.1 Inledning

Sveriges befolkning består idag av en heterogent sammansatt samling människor med olika bakgrund, religion, språk och kultur. Många människor har immigrerat från olika delar av världen under de senaste decennierna. 2015 invandrade 134 240 personer till vårt land, vilket är den största siffran hittills och här bor nu 1,6 miljoner människor som är födda utomlands (Statistiska centralbyrån). Det innebär att Sverige idag har större mångkulturalitet än någonsin tidigare, vilket påverkar alla delar av samhället och därmed också biblioteken, som genom sitt demokratiska uppdrag ska säkerställa fri och öppen tillgång till information för alla.

Bibliotekslagen (SFS:2013:801) gäller för all offentligt finansierad biblioteksverksamhet i Sverige och fastslår att vissa grupper i samhället ska prioriteras i biblioteksverksamheten, däribland personer med annat modersmål än svenska. Detta innebär att biblioteken bland annat ska erbjuda litteratur på andra språk än svenska och på lättläst svenska. I IFLA:s (International Federation of Library Associations and Institutions) och Unescos mångkulturella biblioteksmanifest tas olika principer upp, bland annat att biblioteken i arbetet med kulturell och språklig mångfald ska ”ge service åt alla samhällsmedborgare utan att göra åtskillnad på grund av kulturell och språklig bakgrund” och även ”anställa personal som avspeglar mångfalden i samhället och som är utbildade att arbeta med och ge service i ett mångkulturellt samhälle” (Svensk biblioteksförning & Svenska Unescorådet, 2014).

Rapporten *Framgångsrikt men förbisett* (2008a) konstaterar att biblioteket är en betydelsefull plats i integrationsprocessen för människor från andra länder. Av alla biblioteksbesökare har en stor andel ett annat modersmål än svenska. Icke svenska medborgare använder dessutom biblioteket mer än svenska medborgare (Svensk biblioteksförning, 2008a) och biblioteket har här ett viktigt demokratiskt uppdrag, som bland annat innebär att biblioteken ska säkerställa öppen och kostnadsfri information för alla. Erik Fichtelius (2016, s.3) inleder den första lägesrapporten för Kungliga bibliotekets arbete med en nationell biblioteksstrategi med att lyfta bibliotekens roll för människor i oroliga tider med följande ord:

Biblioteken bär det demokratiska uppdraget. Kunskap fri för alla. Det blir särskilt påtagligt i tider av kris och utmaningar. Få samhällsinstitutioner har likt biblioteken förmått att anpassa sig och svara mot de nya krav som till exempel den senaste flyktingvågen har medfört. Biblioteken finns där, med självklarhet, för alla.

För att biblioteken ska kunna utföra ett meningsfullt och ändamålsenligt arbete känns det angeläget att försöka ta reda på *hur* biblioteket finns där för alla, det vill säga med vilka kompetenser. I strävan efter att uppfylla de nya krav som nämndes i citatet ovan, men även krav från andra biblioteksbesökare med annat modersmål än svenska, och bedriva en inkluderande och integrationsfrämjande verksamhet, uppstår det ett behov av användarinriktad specialkompetens.

Biblioteket är en plats för sociala, kulturella, informativa och kunskapsgivande möten och bibliotekarien är inte sällan den första person som nyanlända vänder sig till för att få information eller hjälp med olika praktiska frågor. Detta ställer även krav på bibliotekariernas flexibilitet, omvärldskunskap och kompetens.

Många folkbibliotek i Sverige har anställt så kallade mångspråksbibliotekarier, som ansvarar för den delen av biblioteksverksamheten som har personer med annat modersmål än svenska som målgrupp. Arbetsuppgifterna består av att utveckla ett flerspråkigt mediebestånd, arrangera språkkaféer och sagostunder på olika språk samt samarbeta med aktörer som komvux/sfi, asylboenden och olika föreningar. Detta innebär att mångspråksbibliotekarien behöver specifika kunskaper som andra folkbibliotekarier inte nödvändigtvis besitter, till exempel hur ett flerspråkigt mediebestånd kan byggas upp och utvecklas samt hur integrationsfrämjande arbete mot målgruppen kan bedrivas.

Catharina Isberg, bibliotekschef vid biblioteket i Helsingborg, preciserade i ett telefonsamtal (personlig kommunikation, 4 november 2016), att arbetsuppgifterna för den mångspråksbibliotekarie som anställdes 2016 innefattade uppgifter som var specifika för tjänsten och därmed skilde sig från andra bibliotekarietjänster, exempelvis att nätverka både internt och externt i syfte att verka för integration i samhället, att arbeta med att vägleda och handleda användare med annat modersmål än svenska enskilt eller i grupp, till exempel genom språkkafé och boktips på lätt svenska samt att arbeta för att öka digital inkludering för besökare med annat modersmål än svenska. Målet med att tillsätta tjänsten var att öka integration och delaktighet i samhället hos besökare med annat modersmål än svenska och att dessutom öka kunskap och kompetens om mångspråk hos personalen på biblioteket.

I mitt eget arbete på folkbibliotek har jag kommit i kontakt med mångspråksfrågor i samband med bland annat språkkaféverksamhet, biblioteksvisningar för asylsökande och samarbete med sfi-utbildningsanordnare vilket har gett mig ett personligt intresse för detta område och en nyfikenhet på vad som skiljer mångspråksbibliotekariers arbete – och även deras specifika kompetenser – från andra folkbibliotekariers.

Självva begreppet mångspråk används i bibliotekssfären, men knappt inom andra områden. Ordet finns inte i Svenska akademiens ordlista över svenska språket (Svenska akademien, 2015) och vid en snabb sökning via Google kommer de främsta träffarna från biblioteksvärlden. Mångspråk har dock visat sig vara en funktionell term. Atlestam (2012) menar att i stället för att fokusera på människors olika kulturella bakgrund, som vid användningen av termen ”mångkultur”, är det mindre problematiskt att använda begreppet ”det mångspråkiga biblioteket” eftersom det talas många språk på biblioteken.

1.2 Problemformulering

Folkbiblioteket beskrivs ofta som en mötesplats, där alla ska ha tillgång till gratis information oavsett bakgrund, modersmål eller kulturell tillhörighet (Andréasson & Ferstl, 2016). Bibliotekarien kan se varje besökare som en enskild individ, med egna, specifika behov, önskemål och förutsättningar eller gruppera människor efter ålder, etnicitet, sysselsättning, härkomst och så vidare. Bibliotekslagen (SFS:2013:801) slår fast att personer med annat modersmål än svenska ska prioriteras och därför bör verksamheten anpassas därefter. Alla som arbetar på ett folkbibliotek idag möter personer med annat modersmål än svenska oavsett om arbetsuppgifterna fokuseras på barn eller vuxna, fack- eller skönlitteratur, programverksamhet eller uppsökande verksamhet, men ändå har yrkestiteln mångspråksbibliotekarie vuxit fram. Detta skulle kunna bero på att det har uppkommit ett behov av bibliotekarier med speciella kompetenser som arbetar med mångspråk, på samma sätt som barn- eller skolbibliotekarier behöver exempelvis pedagogisk kompetens och kunskap om barn-

och ungdomslitteratur och läsfrämjande arbete (DIK, 2011). Det är dessa specifika mångspråkskompetenser jag ämnar försöka identifiera i denna uppsats.

Forskningsöversikten *Bibliotekarien och professionen* (Kåring Wagman, 2008) slår fast att bibliotekarier generellt anses besitta kompetenser som informationskompetens, kunskapsorganisation, social och pedagogisk kompetens, förmåga att förmedla kultur, erbjuda service, ha kännedom om litteratur med mera men att professionen saknar en klar och entydig definition av bibliotekariens kärnkompetens, det vill säga den kompetens som utmärker bibliotekariekåren och skiljer den från andra yrkesgrupper. Det finns därför en anledning att undersöka hur verksamma bibliotekarier ser på vilka kompetenser som behövs i arbetet.

I den här uppsatsen vill jag undersöka specifikt vilka kompetenser som anses vara viktigast i arbetet som just mångspråksbibliotekarie samt varifrån bibliotekarier kan skaffa sig dessa kompetenser och jag vill utforska detta ur verksamma mångspråksbibliotekariers perspektiv. Förhoppningen är att uppsatsen ska kunna bidra med en ökad förståelse kring vilka nyckelkompetenser för mångspråksbibliotekarier som finns, var bibliotekarierna skaffar sig eller utvecklar dem och vilka kompetenser som saknas eller kan utvecklas. Denna kunskap ser jag som relevant för forskningen inom biblioteks- och informationsvetenskap (BoI) eftersom det här verkar finnas en kunskapslucka, då jag inte har hittat någon specifik forskning om kompetenser hos folkbibliotekarier som arbetar med just mångspråksverksamhet. Dessutom anser jag att relevansen för både bibliotekarieutbildningar och det faktiska arbetet på folkbiblioteket är hög eftersom ämnet, som framkommit ovan, är högst aktuellt och berör både nyutexaminerade bibliotekarier och sådana som varit verksamma en tid. Förhoppningsvis kan undersökningen bidra med berikande kunskap om vilka kompetenser som anses viktiga i mångspråksarbetet på folkbiblioteken.

1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att få större kunskap om de kompetenser som verksamma mångspråksbibliotekarier anser att de behöver i samband med biblioteksverksamhet som bedrivs med fokus på personer med annat modersmål än svenska och på vilket sätt bibliotekarierna har utvecklat och utvecklar dessa kompetenser. Däremot är syftet med uppsatsen inte att ta reda på vilka behov biblioteksbesökare med annat modersmål än svenska i realiteten har, vilka förväntningar de har på bibliotekariernas kompetens eller vilka kompetenskrav som ställs från arbetsgivaren. Jag utgår från följande frågeställningar:

- Vilka kompetenser behövs hos en mångspråksbibliotekarie i deras eget perspektiv?
- Hur kan dessa kompetenser erhållas eller utvecklas?
- Vilka kompetenser anser studiens mångspråksbibliotekarier att de saknar?

Studien tar sin utgångspunkt i tidigare forskning kring kompetens hos bibliotekarier som arbetar med fokus på personer med annat modersmål än majoritetssamhällets och fyra semistrukturerade intervjuer som har genomförts med mångspråksbibliotekarier. De två första forskningsfrågorna ämnar studien besvara med hjälp av empirin som samlats in i kombination med den kompetensmodell som använts som analytiskt verktyg. Den tredje frågan är mer av deskriptiv karaktär och kommer till största del att besvaras genom intervjusvar, men jag anser att det är relevant att ha med den för att lyfta fram mångspråksbibliotekariers uppfattningar om vilka kompetenser som de saknar och

därför vill skaffa sig eller kompensera på annat sätt. Metod och analys förklaras närmare i de kommande kapitlen.

1.4 Begrepp

I detta avsnitt ges förklaringar kring de begrepp som används i studien.

bibliotek, bibliotekarier: Denna studie fokuserar på så kallade mångspråksbibliotekarier som arbetar på folkbibliotek. När begreppen bibliotek och bibliotekarier används i uppsatsen inbegriper det endast folkbibliotek och folkbibliotekarier.

mångspråksbibliotekarie: I den här uppsatsen syftar titeln mångspråksbibliotekarie till de bibliotekarier vars huvudsakliga arbete består av verksamhet med fokus på personer med annat modersmål än svenska. Arbetsuppgifterna kan dock variera.

kompetens: Jag har valt att utgå från Lundmarks (1998, s. 34) definition av kompetens:

Kompetens innebär att ha en potentiell handlingsförmåga i relation till en viss uppgift, situation eller arbete. Denna individuella handlingsförmåga kan avse kunskaper, intellektuella, manuella och sociala färdigheter, liksom attityder och personlighet hos individer.

I kapitel 3 nedan redogör jag mer ingående om kompetensbegreppet och hur det kan förstås.

2. Tidigare forskning och litteraturgenomgång

I det här kapitlet redogörs kort för hur informationssökningen har gått till och därefter presenteras relevanta studier.

2.1 Informationssökning

Sökningarna efter tidigare studier inom ämnet för denna uppsats gick först och främst via Borås högskolebiblioteks databaser, där jag sökte efter vetenskapliga artiklar i Scopus och Web of Science. De sökord jag främst använde var librarians, public library, competencies, skills diversity, immigrants och languages och dessa sökord trunkerades för att få bredare träffar. Då jag hittade relevanta artiklar använde jag mig också av deras referenslistor för att söka vidare inom samma område. För att hitta relevanta uppsatser sökte jag i högskolors och universitets publikationsdatabaser, till exempel BADA och DIVA, men även på webbplatsen uppsatser.se. De aktuella rapporter jag valt ut för min uppsats har jag hittat genom att googla på sökord som mångspråk, bibliotekarie, folkbibliotek och kompetens.

Det finns ganska mycket tidigare forskning och studier kring biblioteksverksamhet i ett mångkulturellt samhälle, biblioteket som plats för integration och studier gjorda ur användarnas perspektiv (se Audunson, Essmat & Aabö, 2011; Miklo, 2015). Dessutom finns det forskning kring olika kompetenser på biblioteken och bibliotekariens olika yrkesroller och yrkesidentiteter (se Moring & Hedman, 2006; Kappelin Rääf & Lundgren, 2004), men jag har inte hittat något specifikt om just mångspråksbibliotekariens kompetenser, och därför fokuserar litteraturgenomgången till stor del generellt på folkbibliotekariers kompetenser i arbetet riktat mot besökare med annat modersmål än majoritetssamhällets. De studentuppsatser (tre magister-, två master- och en kandidatuppsats) som jag refererar till har valts ut eftersom de har visat sig vara högst relevanta för denna undersöknings ämne. Fyra av dem bidrog dessutom med mycket aktuella forskningsresultat, då de skrevs 2011, 2012 och 2016. Jag anser att

aktualiteten är ett starkt argument för att inkludera dem i litteraturgenomgången, även om jag är medveten om att uppsatser inte alltid anses vara av tillräcklig hög vetenskaplig kvalitet för att refereras till i en kandidatuppsats.

Jag har valt att dela upp kapitlet i tre teman där jag utgår från mina forskningsfrågor. De tre temana är bibliotekariens kompetens, hur bibliotekarier kan skaffa sin kompetens och slutligen vilka kompetenser som saknas.

2.2 Bibliotekariens kompetens

Som nämnts ovan finns det de som hävdar att det inte finns någon specifik kärnkompetens för bibliotekarier, men Eskelin (2002) menar i sin artikel att det centrala i bibliotekariens kompetens är att kunna ”identifiera eller välja ut, samla, kvalitetsvärdera och strukturera medier och information på ett systematiskt sätt så att materialet lätt kan återfinnas” (s. 20) och att det därtill kommer kunskaper eller färdigheter i informationssökning och -värdering, pedagogik, teknik, etik och litteratur. Utöver dessa baskompetenser kan den specialiserade bibliotekarien behöva kunskap inom andra områden som speciella ämneskunskaper, förmåga att förmedla information objektivt eller användarinriktad specialkompetens för att kunna vidareutveckla servicen till specifika användargrupper (Eskelin, 2002).

För ett drygt decennium sedan, 2004, slog Wagenius i sin magisteruppsats *Mångkulturell bibliotekariekompetens* fast att det inte fanns något specifikt som kunde benämnas mångkulturell bibliotekariekompetens, vilket hon kom fram till i en litteraturstudie kombinerad med intervjuer på Malmö stadsbibliotek. Resultatet av studien visade att personalen på biblioteket ville undvika diskriminering och därför ville behandla alla besökare lika och bortse från kulturella eller etniska skillnader. Trots denna inställning arrangerade bibliotekarierna en hel del aktiviteter riktade mot invandrare och de ansåg att biblioteket kunde fungera som en plats för integration.

För att kunna bedriva mångkulturell biblioteksverksamhet behövs språkkompetens (Andréasson & Ferstl, 2016; Ericsson & Nordeman, 2011; Hjorton, 2015; Johansson, 2012; Jorna, 2002; Wagenius, 2004). I sin masteruppsats *Plötsligt var världen här: Bibliotek och integration i tre Stockholmsförorter* tar Ericsson och Nordeman (2011) upp att det finns ett önskemål om flerspråkig personal för att kunna möta besökarnas behov men att det samtidigt är svårt att rekrytera flerspråkiga personer som har bibliotekarieutbildning, vilket Andréasson och Ferstl (2016) också slår fast. Jorna (2002) understryker vikten av bibliotekariernas språkkunskaper både när det gäller att bygga upp ett flerspråkigt mediebestånd och i mötet med besökare som inte talar majoritetsspråket och som behöver få tillgång till viktig samhällsinformation på det egna språket. Även Hjorton (2015) tar upp vikten av språkkompetens bland bibliotekarierna och menar dessutom att det har visat sig att bibliotekspersonal som talar invandrarspråk har lockat till sig nya användargrupper.

Johansson (2012) nämner att bibliotekarier förutom språkkompetens behöver kulturell, social och digital kompetens. Här menar författaren att den sociala och den kulturella kompetensen går hand i hand i bibliotekariens arbete. Båda förutsätter varandra och handlar dels om individens förmåga att förstå sin egen och den andres kulturella roll och dels att utefter det vara kapabel att bemöta besökaren på ett adekvat sätt. Den språkliga kompetensen beskrivs som viktig för att kunna ett eller flera språk som besökaren talar, men också för att kunna uttrycka sig funktionellt och kommunikativt på lätt svenska med besökare som har annat modersmål.

Fackförbundet DIK gav 2011 ut *Rapport från arbetsgruppen om bibliotekariens framtida yrkeskompetens* där det lyfts fram ett antal nyckelkompetenser som behövs på biblioteken med tanke på aktuell och framtida samhällsutveckling.

Kompetenskartläggningen delas in i de olika områdena digitalisering, läsning, deltagarkultur, vetenskaplig kommunikation, marknadsföring och akademikerkompetens, där det sistnämnda innebär förändringsbenägenhet, och förmåga att samverka i en föränderlig värld som påverkas av ny teknik, migration, politiska beslut mm. Akademikerkompetens, eller humanistkompetens, är enligt rapportens författare avgörande i en lärande organisation och i ett samhälle som präglas av det livslånga lärandet och består i sin tur av lärandekompetens (att kunna tillägna sig vetande), relationskompetens (att kunna hantera olika perspektiv dels medarbetare emellan, dels i relation till användare eller andra organisationer) och dialog- och meningskompetens (att kunna tillmötesgå olika krav och skapa mening bland alla olika värderingar och förståelser) (DIK 2011).

2.3 Hur kan kompetens erhållas?

Illeris (2013) menar att alla individer besitter olika kompetenser och att dessa kan utvecklas under hela livet och i många olika situationer, som i arbetslivet, vardagslivet och i utbildningar. För att kompetenserna ska kunna utvecklas krävs det dels ett samspel mellan individen och omvärlden och dels individens reflektion över de nya impulserna från detta samspel. Ett barn som växer upp i Sverige, omgiven av svenska språket, utvecklar sin svenska språkkompetens, medan ett barn i en annan språklig miljö utvecklar sin kompetens i det språket. Den nya, höjda kompetensen är en produkt av de nya impulserna i kombination med en redan införskaffad kunskap eller kompetens. Varje persons kompetens är individuell eftersom de faktorer som påverkar kompetensutvecklingen är komplexa och påverkas av tidigare kunskaper, förståelse, attityder, känslor med mera.

För att kunna utveckla sina kompetenser i arbetslivet krävs enligt Illeris (2013) tre faktorer: engagemang, praktik och reflektion. Engagemang är viktigt eftersom det är svårt att tillägna sig nya kunskaper och färdigheter om intresse och motivation för dem saknas. Praktik krävs eftersom kompetens är knutet till praktiska handlingar i olika situationer och därför svårt att utveckla i exempelvis traditionell skolmiljö. Den tredje aspekten, reflektion, behövs då individen kan sätta de nya erfarenheterna i förbindelse med sin tidigare kompetensnivå och bli medveten om utvecklingen.

Formell kompetens är till exempel ämneskunskaper, teorier, metoder och regler som behövs för ett speciellt yrke och denna kompetens erhålls i regel genom formell utbildning som leder till betyg, intyg, examen eller diplom (Ellström, 1992; Illeris, 2013; Lundmark, 1998). Generellt kan verksamma bibliotekariers kompetens höjas genom olika aktiviteter såsom traditionella kurser och utbildningar, olika projektarbeten på arbetsplatsen, nätverk och arbetsrotation (Svensk biblioteksforening, 2008b). Personlig och social kompetens är, enligt Lundmark (1998), något som utvecklas kontinuerligt genom olika erfarenheter och kan vara svårt att lära sig på kurser, men kan ingå i olika pedagogiskt genomförda kompetensutvecklingsprogram på arbetsplatsen, där egen reflektion och bearbetning ingår.

Svensk Biblioteksforenings utvecklingsråd för ledning, profession och organisation hade som uppgift att bland annat kartlägga kompetensutvecklingsbehovet i bibliotekssektorn och att identifiera de aktörer som arbetade för att tillgodose dessa behov. Rådet slog i sin slutrapport fast att det inte finns en central aktör för kompetensutveckling inom biblioteks- och informationsfältet, utan många olika som till

exempel Kungliga biblioteket (KB), universitet och högskolor med kurser och program inom området, Svensk Biblioteksforening, DIK, länsbiblioteken, SFIS (Svensk förening för informationsspecialister) samt olika egenföretagare och organisationer som anordnar kurser och föreläsningar. Samtidigt som rådet såg att det fanns många aktörer inom kompetensutveckling för bibliotekarier konstaterade de att det saknades samordning och långsiktighet. De såg också ett problem i att biblioteksverksamheten inte var förmögen att precisera de utvecklingsbehov som fanns på biblioteken och dessutom fick personal på biblioteken inte alltid tillräckligt stöd från ledningen på grund av brist på prioritering av kompetensutveckling och knappa förutsättningar när det gäller tid och pengar (Svensk Biblioteksforening, 2008b).

Adkins, Viriden och Yier (2015) undersökte in sin studie varifrån bibliotekarier får kunskap kring mångfaldsfrågor och deras resultat visade att de flesta tillfrågade hade skaffat sig denna kunskap genom livs- och yrkeserfarenhet och information från nyhetsmedia. Ungefär hälften av deltagarna i studien hade fått mångfaldskunskaper genom biblioteksforeningar medan 46%, det vill säga mindre än hälften, uppgav att mångfaldsfrågor hade ingått i bibliotekarieutbildningen. Al-Qallaf och Mika (2013) har jämfört det aktuella utbudet av mångfaldskurser inom bibliotek- och informationsvetenskapsutbildningar i USA med äldre studier och konstaterar att det numera finns en mängd olika tillvalskurser i mångfaldsfrågor men att de sällan är obligatoriska i utbildningen, vilket betyder att det ligger på de enskilda studenternas ansvar om de vill ta del av sådana kurser.

2.4 Vilka kompetenser saknas eller bör utvecklas?

Andréasson och Ferstl (2016) tar i sin magisteruppsats *Ett folkbibliotek för alla, eller?* upp behovet av att förbättra bibliotekariers bemötandekompetens eftersom vi i Sverige inte har så stor erfarenhet av att möta människor som flytt och gått igenom traumatiska upplevelser. Detta anser författarna vara högst relevant för folkbiblioteken, där bibliotekslagen, biblioteksplaner och andra styrdokument fastställer att biblioteket har ett samhällsansvar och ska prioritera vissa grupper. Studien visar också att bibliotekariernas arbete mot nyanlända upplevs som något ”extra” till skillnad från det ”vardagliga” arbetet och något som inte ingår i kärnverksamheten på biblioteket. Här ser författarna en motsättning då bibliotekets styrdokument slår fast att just arbetet riktat mot minoriteter ska ingå som en del av bibliotekets kärnverksamhet (Andréasson & Ferstl, 2016).

Bemötandekompetens tas även upp i rapporten *Språk, makt och hållbar biblioteksutveckling*, där Lagerkvist (2016) har studerat hur folkbiblioteken i Sörmland arbetar i ett samhälle präglad av flerspråkighet. Författaren slår fast att biblioteket är en betydande faktor i barns, ungas och vuxnas språkutveckling och läsande och att det även fungerar som en plats för avkoppling och möten med andra människor. Rapporten identifierar en brist på mångfald och kulturell kompetens bland personalen. Bibliotekarierna behöver, enligt rapporten, dels större kunskap om religioner, språk, kulturer och länder, dels mer kännedom om vad som formar människors värderingar och hur bibliotekens personal kan bemöta olikheter.

Biblioteken vill också bli bättre på att nå personer med annat modersmål än svenska och engelska och bättre kunna möta deras behov. Tidigare forskning (Andréasson & Ferstl, 2016; Bladby & Lundgren, 2016; Ericsson & Nordeman, 2011; Jorna, 2002; Lagerkvist, 2016; Wagenius, 2004) fastslår att det framför allt är språkkompetens som efterfrågas. Sådana brister i mötet med personer med annat modersmål än majoritetssamhällets kan leda till att bibliotekarierna känner att de inte kan ge denna grupp den service de hade

önskat. Ericsson och Nordeman (2011) ger exempel på hur olika bibliotek försöker få in språkkompetens genom att anställa flerspråkiga resurspersoner eller helt enkelt ta hjälp av andra besökare på biblioteket som får agera tolkar. Det hade dock varit önskvärt, menar de, om bibliotekarierna själva hade kunnat fler språk eftersom den viktiga förmedlingen av information om bibliotekets verksamhet, låneregler, referenssamtal och så vidare ofta blir en komplicerad och tidskrävande uppgift då språket inte räcker till. Det är också svårt att veta om all kommunikation mellan låntagare och bibliotekarie har gått fram.

Jorna (2002) menar i sin artikel att det är önskvärt att kurser i åtminstone ett främmande språk skulle ingå i bibliotekarieutbildningen, men att det är svårt att kräva att bibliotekarier ska vara flerspråkiga. Enligt författaren är det dock av största vikt att bibliotekarierna har en förståelse för olika språk och kulturella förhållanden och att de ser att språkkännedom är en betydande delkompetens i arbetet på biblioteket.

Lagerkvist (2016) och Wagenius (2004) resonerar kring rekrytering och personalsammansättning och menar att biblioteken behöver anställa personer med olika etnisk bakgrund och med kunskaper i och om språk. Dessutom behövs, enligt Lagerkvist, insikt i interkulturella frågor och den interkulturella kompetensen bör generellt ökas på biblioteken. Detta för att ”kunna hantera olikheter och motverka diskriminering” (s. 19). Även Hughes-Hassell och Stivers (2015) tar upp problematiken kring att mångfalden hos biblioteksbesökarna i USA ökar medan de typiska bibliotekarierna fortfarande är medelålders, vita, engelskspråkiga kvinnor, vilket kan medföra svårigheter om bibliotekarierna utgår från sina egna värderingar och erfarenheter i sitt arbete.

BoI-studenter i USA uppger att de i sin utbildning får få eller inga kurser i kulturell kompetens (Al-Qallaf & Mika (2013); Hughes-Hassell & Stivers; 2015 Mestre, 2010). I Mestres (2010) studie undersöktes vilken kunskap i mångkulturella frågor högskolebibliotekarier i USA fick i sin universitetsutbildning och om detta gav dem tillräcklig kulturell kompetens. Resultatet visade att bibliotekarierna bland annat önskade mer kunskap om olika etniska grupper och deras historia, interkulturell kommunikation, bemötande, informationssökning för målgruppen och språkkunskaper. Det är enligt författaren önskvärt med utbildning i interkulturella frågor men det är dock inte tillräckligt att de som arbetar med heterogena befolkningsgrupper får sådan utbildning utan det borde ingå för alla studenter på bibliotekarieutbildningen eftersom alla yrkesverksamma möter människor med olika etnisk bakgrund. De som sa sig ha kompetens inom dessa områden hade skaffat sig den utanför den formella utbildningen, ofta genom personliga erfarenheter i livet (Mestre, 2010). Detta stämmer överens med Al-Qallaf och Mika (2013) som har jämfört kompetenskrav för bibliotekarier i platsannonser i Nordamerika med den utbildning BoI-studenter får. Deras studie visar att många universitets- och folkbibliotek vill anställa bibliotekarier med mångfalds- och språkkompetens men att varken mångfaldskunskap eller språk ingår som obligatoriska kurser i BoI-utbildningen. Artikelförfattarna poängterar också vikten av bibliotekarier med språk- och mångfaldskompetens i dagens och framtidens allt mer globaliserade värld, för att kunna möta de heterogena befolkningsgruppernas informationsbehov i det demokratiska samhället.

3. Kompetensbegreppet

Eftersom jag i den här studien vill undersöka mångspråksbibliotekariers upplevelse av vilka kompetenser som behövs i arbetet, vill jag belysa hur kompetensbegreppet kan förstås och användas. I inledningen förklarade jag vilken definition jag valt för det här arbetet, men nedan redogör jag även för några andra, eftersom det har visat sig vara ett brett begrepp.

Nationalencyklopedin (NE) anger att ordet kompetens kommer från senlatinets *competentia*, vilket betyder sammanträffande eller överensstämmelse och verbet *competo*, sammanträffa, vara ägnad, räcka till. Som förklaring används också termerna kunnighet och skicklighet (Kompetens, 2016). Begreppet kompetens kan också användas i betydelsen behörighet, då man till exempel kan hävda att någon som har professorskompetens har tillräckliga kvalifikationer för att vara professor (Keen, 2002). Det är dock inte denna sista betydelse jag kommer att använda mig av i denna text.

Många lyfter fram att kompetens inte enbart rör sig om kunskap, kvalifikationer, duglighet eller färdigheter, utan att dessa egenskaper eller förmågor måste sättas in i en kontext och det är först när en person utför en handling i en konkret situation som det visar sig om han eller hon är kompetent (se Ellström, 1992; Illeris, 2013; Keen, 2002). Samtidigt utgör individens kunskap kärnan i hans eller hennes kompetens (Granberg, 2004; Illeris, 2013; Lundmark, 1998). Ytterligare en aspekt är arbetssituationernas olikheter, det vill säga en kompetent person har förmåga att på ett framgångsrikt sätt handskas med uppgifter i situationer som inte alltid kunnat förutspås. Illeris (2013, s. 33) hänvisar till den danske psykologiprofessorn Per Schultz Jørgensen som har formulerat en ganska lång men täckande definition:

Kompetensbegreppet hänvisar till att en person är kvalificerad i en bredare mening. Det handlar inte bara om att personen behärskar ett fackområde, utan också om att personen kan använda denna fackkunskap – och mer än så: använda den i förhållanden till de krav som ligger i en situation, som kanske till och med är osäker och oförutsägbar. Därmed ingår också i en kompetens personens värderingar och attityder – och förmågan att utnyttja en betydande del av sina mer personliga förutsättningar.

Även Ellström (1992, s. 21) betonar handlingens roll i kompetensbegreppet då han definierar kompetens som

en individs potentiella handlingsförmåga i relation till en viss uppgift, situation eller kontext. Närmare bestämt förmågan att framgångsrikt (enligt egna eller andras kriterier) utföra ett arbete, inklusive förmågan att identifiera, utnyttja och, om möjligt, utvidga det tolknings-, handlings- och värderingsutrymme som arbetet erbjuder.

Det är denna individuella kompetens jag kommer att inrikta mig på i den här studien och jag ämnar inte ta med resonemang kring så kallad kollektiv eller organisatorisk kompetens. Studien syftar inte heller till att försöka mäta olika kompetenser. Illeris (2013) menar att det faktum att det inte finns någon gemensam överenskommen definition av vad kompetens är innebär att det är omöjligt att mäta. Lundmark (1998) påpekar också att det är svårt att mäta eller beskriva kompetens i kvantitativa termer eftersom det är ett kvalitativt begrepp.

4. Annika Lundmarks kompetensmodell som analysverktyg

Det här kapitlet redogör för den modell som valts som ett teoretiskt analysverktyg i studien. Jag kommer att beskriva modellen och hur och varför jag använder just den. För källor i det här avsnittet hänvisas till Lundmark (1998) om inget annat anges. De olika delkompetenserna i modellen har jag kompletterat med belysande exempel från BoI.

Annika Lundmark, forskare och lärare i pedagogik vid Uppsala universitet, har definierat kompetens som att ha

en potentiell handlingsförmåga i relation till en viss uppgift, situation eller arbete. Denna individuella handlingsförmåga kan avse kunskaper, intellektuella, manuella och sociala färdigheter, liksom attityder och personlighet hos individer

och hon har utarbetat en kompetensmodell i form av en blomma, som jag kommer att förklara här och sedan använda som ett teoretiskt analysverktyg av studiens empiri (Figur 1).



Figur 1: Lundmarks kompetensblomma (publicerad med tillstånd från upphovsman och förlag)

Modellen visar fyra delkompetenser som är sammanfogade till den centrala delen som representerar en persons funktionella kompetens i en konkret arbetssituation. Denna funktionella kompetens är alltså beroende av olika delkompetenser.

4.1 De olika delkompetenserna

Den yrkestekniska kompetensen innefattar kunskaper om det aktuella yrket som ofta erhålls genom formell utbildning tillsammans med kunskap om styrdokument, regelverk och andra principer. Detta innebär alltså att den yrkestekniska kompetensen sträcker sig utöver den formella utbildning som kan införskaffas genom exempelvis universitets- och högskoleutbildningar. Den yrkestekniska kompetensen kan behöva utvecklas efter olika förutsättningar och förändringar i arbetet. Lundmark exemplifierar detta genom att

beskriva en situation då några utländska universitetslärare arbetade i Uppsala. Utöver ämneskunskaper och pedagogisk kompetens såg Lundmark kunskaper i svenska och/eller engelska som yrkesteknisk kompetens för den här specifika gruppen eftersom undervisningen och kommunikationen med studenterna skedde på dessa språk. Innehållet i den yrkestekniska kompetensen hade alltså förändrats för lärarna i och med att de började arbeta i en annan kontext. För en bibliotekarie handlar den yrkestekniska kompetensen om utbildning inom BoI men också andra färdigheter som krävs för den praktiska yrkesverksamheten.

I *den strategiska kompetensen* ingår kännedom om organisationens mål och vision, att känna att man kan arbeta mot dessa mål och att se sin egen roll i organisationen och organisationens roll i samhället. Utöver detta behövs en förmåga att förstå vad samhällseliga förändringar kan ställa för nya krav på verksamheten och att kunna planera såväl det kortsiktiga som det långsiktiga arbetet. En bibliotekarie med god strategisk kompetens har en helhetssyn på verksamheten, kan se vad samhällets förändringar innebär för biblioteket och bedöma vilka konsekvenser fattade beslut kan få på kort och lång sikt.

Personlig kompetens handlar om vilket förhållningssätt individen har i mötet med arbetsuppgifter eller människor. Här ingår personliga egenskaper som nyfikenhet, öppenhet och självförtroende, och även motivation, den egna människosynen och att agera etiskt korrekt. På biblioteket visar sig den personliga kompetensen i bibliotekariens sätt att möta besökarna med avseende på etik, servicevilja och attityder med mera.

Social kompetens ligger nära den personliga kompetensen och handlar också om bemötande men mer om förmågan att samarbeta, bilda och utveckla nätverk samt visa hänsyn och respekt. Här ingår även förmåga att lyssna, anpassa sig till olika samtalsparter och vara kommunikativ. För bibliotekarien kan detta innebära att kunna anpassa sitt bemötande till olika besökare och skapa nätverk med olika aktörer.

Den funktionella kompetensen binder samman de fyra delkompetenserna och ger en bild av hur professionellt en individ kan utföra ett arbete i en given situation. En bibliotekarie med god funktionell kompetens bör alltså kunna kombinera färdigheter från de olika delkompetenserna i skiftande arbetssituationer genom att till exempel ha bibliotekarieexamen (yrkesteknisk kompetens), vara insatt i kortsiktiga och långsiktiga mål för biblioteket (strategisk kompetens), ha ett intresse för att interagera med andra människor (personlig kompetens) och förmåga att samarbeta (social kompetens).

De olika delkompetenserna är inte separerade från varandra, utan sammanbundna och kan komplettera eller överlappa varandra.

Det är främst den yrkestekniska kompetensen som införskaffas genom formell utbildning eller fortbildningskurser. Strategisk, personlig och social kompetens utvecklas succesivt, ofta genom egna erfarenheter, reflektioner, praktiska övningar och erfarenhetsutbyte.

Lundmarks modell används vanligtvis för att genomföra kompetensanalyser i organisationer med syftet att kartlägga kompetensutvecklingsbehov men den kan också vara till hjälp för att till exempel utveckla kravprofiler för olika yrkesgrupper eller inför rekryteringar. I den här studien kommer den att användas som ett verktyg för att strukturera upp den insamlade empirin och för att svara på studiens forskningsfrågor. Hur detta kommer att gå till redogörs för i avsnitt 4.4 Analysmetod.

Jag vill uppmärksamma att en modell alltid är en förenkling av verkligheten och ofta kan användas för att få oss att bättre förstå exempelvis det fenomen en studie fokuserar på. Kompetensblomman i den här uppsatsen är en av många kompetensmodeller, och den som jag fann lämpligast för den här studien, eftersom den både är tydlig och ger en överblick på hur olika delkompetenser kan samverka. Den visar också att delkompetenserna inte är helt separerade utan överlappar varandra, vilket jag ser som en styrka med modellen.

5. Metod

Här presenteras den datainsamlingsmetod som valts, vilket urval studien bygger på och hur insamlingen av data genomförts. Även etiska hänsyn tas upp här. För att eftersträva hög tillförlitlighet kommer hela forskningsprocessen att beskrivas detaljerat genom redogörelse av datainsamlings- och analysmetod samt vilka aspekter som kan påverka resultatet.

5.1 Val av metod

För att kunna besvara forskningsfrågorna i denna uppsats valdes semi-strukturerade intervjuer som metod. Semistrukturerade intervjuer passar bra för kvalitativa studier där forskaren är intresserad av djupare information än vad strukturerade intervjuer eller enkäter kan ge (Wildemuth, 2009). Metoden är lämplig då exempelvis människors informationsvanor eller som i det här fallet bibliotekariers personliga tankar kring kompetenser undersöks. I den här studien användes en tematiskt indelad intervjuguide för att strukturera upp intervjun, men utrymme lämnades för flexibilitet vad gäller frågornas ordningsföljd, följdfrågor och informantens eventuella frågor och förtydliganden. De teman som ingick var bakgrundsfrågor, mångspråksbibliotekariers arbete, mångspråksbibliotekariers kompetenser samt samarbete med andra aktörer. Fyra bibliotekarier intervjuades.

5.2 Urval

I valet av informanter användes ett målinriktat urval, vilket innebar att jag vände mig till mångspråksbibliotekarier på folkbibliotek. Den första kontakten togs via mejl till sju folkbibliotek (se bilaga A). Jag fick inom ett par veckor positiva svar från samtliga och två av biblioteken gav förslag på mer än en bibliotekarie som kunde vara aktuella för min studie, där huvudfokus låg i att få kontakt med folkbibliotekarier som i huvudsak arbetade med mångspråksverksamhet. Fyra bibliotekarier ansågs mest lämpliga då de alla hade bibliotekarieexamen och angav att de till största del arbetade med just mångspråksverksamhet. (En mer detaljerad presentation av informanterna följer i avsnitt 6.1 nedan.) De fyra valdes initialt ut och resterande informerades om att jag eventuellt önskade återkomma om jag behövde mer information.

Jag ville genomföra intervjuerna öga mot öga med informanterna för att undvika de problem som telefonintervjuer kan föra med sig, då telefonintervjuer, enligt Bryman (2011), till exempel kan missa viktiga signaler som kroppsspråk och minspel kan ge. Urvalet motiverade jag också med att studien inte syftar till att ge ett representativt, generaliserande resultat utan vill ge en ingående analys av några informanternas uppfattningar, något som enligt Bryman (2011) ofta är fallet inom kvalitativ forskning.

De fyra informanterna arbetar på fyra olika bibliotek, vilket var ett medvetet val för att få en variation i svaren och inte riskera att till exempel två kollegor kunde diskutera

ämnet i förväg och kanske bli alltför samstämmiga. Andra avgränsningar med hänsyn till ålder, kön, ursprung, antal yrkesår eller storleken på biblioteket gjordes inte. Då de fyra intervjuerna hade genomförts upplevde jag att jag fått tillräckligt med information för den här studien. Antalet informanter ansåg jag också vara hanterbart i ett arbete av en kandidatuppsats storlek.

Två av informanterna kände till att jag nu själv arbetar som bibliotekarie, då vi alla tre har varit deltagare på ett par konferenser. Detta skulle möjligtvis kunna påverka deras svar om de upplevde att de blev intervjuade av en kollega, som därmed kan ha en annan förförståelse än vad en BoI-student har. Enligt Bryman (2011) kan både egenskaper hos intervjuaren, till exempel ålder och kön, och samspelet eller relationen mellan intervjuare och informant påverka informanternas svar. Att sådana faktorer kan ha betydelse verkar, menar Bryman, klart men det är mer osäkert hur de påverkar från fall till fall. Förutsättningarna i den här studien var att de två informanterna och jag inte arbetar i samma kommun, vi har aldrig diskuterat ämnet kompetens tidigare och vi känner inte varandra personligen. Före intervjun poängterade jag att jag utförde studien i egenskap av student och jag försökte under intervjun förhålla mig så neutral och passiv som möjligt. Jag upplevde att de båda gick in i rollen som informant och förklarade exempelvis ingående saker som de egentligen kunde ana att jag kände till. Min uppfattning är att deras svar inte påverkades i någon betydande grad.

5.3 Materialinsamling

En av de potentiella informanter jag fick kontakt med visade sig inte ha BoI-examen men arbetade i allra högsta grad med mångspråksverksamhet på ett folkbibliotek. Då jag endast ville ha utbildade bibliotekarier som informanter valde jag att i stället utföra en pilotintervju med denna person med syfte att kontrollera att intervjuguiden fungerade och att frågorna togs emot och förstods som det var tänkt. För att göra intervjusituationen så autentisk som möjligt och för att testa inspelningstekniken, spelades intervjun in. Det var en nyttig övning att genomföra och den gjorde att jag kunde vänja mig lite vid intervjurollen och att jag också kunde förvissa mig om att inspelningstekniken fungerade. Pilotintervjuer rekommenderas av Bryman (2011) och Wildemuth (2009) eftersom de både kan testa hur väl frågorna fungerar och ge intervjupersonen erfarenhet av metoden. Materialet från pilotintervjun användes sedan inte som empiriskt material i denna studie.

Vid de fyra ordinarie intervjutillfällena följdes de fyra huvudkraven informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet i Vetenskapsrådets etiska råd (Vetenskapsrådet, 2002). Informanterna informerades om syftet med studien, att det var frivilligt att delta och att de när som helst kunde avsluta intervjun eller meddela att de inte längre ville delta samt att deras svar skulle behandlas konfidentiellt och att intervjuerna, som spelades in, bara skulle användas till denna studie och sedan raderas. Intervjuerna, som tog mellan 40 och 55 minuter, genomfördes i arbetsrum på respektive bibliotekaries arbetsplats för att informanterna skulle känna sig bekväma. Efteråt transkriberades intervjuerna i sin helhet för att ge ett detaljerat material till analysarbetet.

En informant önskade ta del av sin transkriberade intervju för att säkerställa att ingenting misstolkats och för att alla informanter skulle få samma chans att gå igenom och eventuellt korrigera transkriberingen mejlades materialet ut till respektive informant. I mejlet förklarade jag att intervjuerna hade gått bra och att jag ansåg att jag hade fått in tillräckligt med material och att de inte behövde göra något mer om de inte hade specifika kommentarer. Samtliga informanter besvarade mejlet och hade ingenting

att tillägga. Att låta informanterna kontrollläsa intervjuutskriften, så kallad respondentvalidering, kan vara ett sätt att försäkra sig om att innehållet har uppfattats rätt och att riktigheten i studiens data därmed är kontrollerad (Denscombe, 2016).

5.4 Analysmetod

Analysmetoden som användes var kvalitativ innehållsanalys av empirin, där arbetsgången i stort följde Johannessen och Tuftes (2003), som föreslår att forskaren först transkriberar intervjuerna för att få ett textmaterial att arbeta med. Sedan kodas texterna deduktivt, det vill säga utifrån en befintlig teori eller modell, eller induktivt, vilket innebär att koder utarbetas direkt från det empiriska materialet och att dessa koder sedan används för att utveckla nya teorier. Jag valde den deduktiva ansatsen och utgick från de olika delkompetenserna i Lundmarks (1998) kompetensmodell, där varje delkompetens i sin tur delades in i underkategorier som fick namn på mina koder. Textmaterialet lästes noga igenom flera gånger för att säkerställa att jag inte missade något viktigt och att jag tolkade innehållet så korrekt som möjligt.

Efter kodningen sorteras materialet efter olika kategorier så att mönster, samband, likheter och skillnader kan identifieras och sedan kopplas dessa mönster ihop med det analytiska verktyget och tidigare forskning med syfte att kunna dra slutsatser och skapa ny kunskap (Johannessen & Tuftes, 2003). I den här fasen valdes de delar av materialet ut som var relevanta för undersökningens forskningsfrågor. Det som framträdde här var att vissa delar av materialet gav ett ganska tydligt och samstämmigt bidrag till svar på forskningsfrågorna medan andra delar stod för en mer komplex och sammansatt bild, vilket beskrivs vidare i nästa kapitel.

6. Resultat och analys

Detta kapitel inleds med en presentation av informanterna och därefter följer empiri och analys tillsammans, uppdelat efter Lundmarks (1998) blomblad. Ett gemensamt avsnitt för empiri och analys valdes eftersom det hade resulterat i en mängd upprepningar om insamlade data och analys hade presenterats separat.

6.1 Presentation av informanterna

De fyra informanterna arbetar med mångspråksverksamhet på stads-/huvudbibliotek i fyra olika kommuner och alla har examen i biblioteks- och informationsvetenskap. De har arbetat som bibliotekarie mellan 3,5 och 12 år och specifikt med mångspråk något kortare (se nedan där varje informant presenteras). Bland informanterna är två män och två kvinnor. En har inte svenska som modersmål.

Som nämnts i inledningen till uppsatsen är det inte helt tydligt vad en mångspråksbibliotekarie har för arbetsuppgifter och ansvarsområden, vilket också visade sig i intervjuerna. Varje informant presenteras därför kort separat, för att det ska framgå hur brett arbetsområdet kan vara och hur olika arbetsuppgifterna kan se ut.

Informant 1 har en specifik tjänst som mångspråksbibliotekarie sedan fyra år tillbaka men arbetade dessförinnan som bibliotekarie i olika mångspråkiga områden. Arbetsuppgifterna idag består i att ansvara för bibliotekets inköp av utländsk litteratur

(med undantag för skolspråken) genom BTJ:s profiltjänst¹, att ansvara för avdelning F (språkvetenskap) och lättläst litteratur. Även läsfrämjande arbete och visningar av biblioteket för vuxna i målgruppen (personer med annat modersmål än svenska) som till exempel bokprat för sfi ingår. Språkkafé finns på biblioteket men sköts helt och hållet av en kollega.

Informant 2 har arbetat som mångspråksbibliotekarie i åtta år, även om yrkestiteln benämndes annorlunda i början. I arbetsuppgifterna ingår bland annat inköp av medier på många olika språk, att arrangera sagostunder på exempelvis arabiska och persiska och att hålla i språkkaféverksamheten.

Informant 3 har en tjänst ”med särskilt fokus på prioriterade grupper och då särskilt den prioriterade gruppen människor med annat modersmål än svenska” sedan ett knappt år tillbaka. Jobbar mycket med programverksamhet som bokcirklar på lätt svenska och språkkafé för unga mot målgruppen, både på biblioteket och uppsökande, det vill säga på stan, på boenden eller vid olika arrangemang etcetera. Även visst inköp av utländsk skönlitteratur ingår, även om den största delen sköts av en kollega som utformar bibliotekets språkprofil från BTJ. De språkkaféer som riktar sig till vuxna sköts också av en kollega.

Informant 4 har ”sedan tre-fyra år” en delad tjänst, där en del är specifikt mångspråksarbete och den andra delen är annat bibliotekariearbete. Arbetsuppgifterna i mångspråkstjänsten består av biblioteksvisningar och bokprat för sfi, bokcirklar och annat arbete mot introduktionsprogrammet på gymnasiet och delat ansvar för inköp av medier på utländska språk. Var tidigare med på bibliotekets språkkafé, men nu är det en kollega som håller i det.

I analysen kodades, som nämnts ovan, transkriptionerna för att hitta samband och mönster och sedan kopplades dessa till teorin kring kompetensbegreppet och Lundmarks (1998) kompetensblomma. Nedan presenteras resultat och analys utifrån de olika delkompetenserna i modellen.

6.2 Yrkesteknisk kompetens

Den yrkestekniska kompetensen består, enligt Lundmark (1998), av kunskaper som erhålls från utbildning på exempelvis skolor och universitet men också andra färdigheter som krävs för den praktiska yrkesverksamheten såsom teorier, modeller och principer av betydelse för arbetsuppgifterna.

6.2.1 Yrkestekniska kompetenser som enligt informanterna behövs

Samtliga informanter har examen i biblioteks- och informationsvetenskap. Två av informanterna preciserar särskilda kompetenser som är aktuella i just mångspråksarbetet, nämligen att ha kännedom om olika språkområdets författare och utgivning samt hur bibliotekarie kan hitta lämplig litteratur både för beståndsutveckling och i det läsfrämjande arbetet med målgruppen. Att köpa in litteratur på många olika språk upplevs som en i det närmaste omöjlig uppgift för en person att hantera och därför väljer vissa bibliotek att dela upp ansvaret mellan kollegor eller köpa en profiltjänst från BTJ eftersom ”BTJ sitter på en bättre sådan kompetens” (Inf. 1).

¹ BTJ är ett företag som är leverantör av medieprodukter till bland annat bibliotek. Deras profiltjänst erbjuder service med urval och inköp av de genrer, språk eller områden kunderna är intresserade av (btj.se).

Alla informanter anser att språkkunskaper är mycket viktiga, och tre av fyra nämner arabiska som ett språk som det finns ett stort behov av i arbetet just nu, men även andra språk som tigrinja och persiska nämns. Enligt en informant bör det finnas kompetens på biblioteket i så många språk som möjligt, något som åtminstone till en del kan möjliggöras genom rekrytering av flerspråkig personal. Att själv vara flerspråkig sågs av informanterna som en kompetens som behövdes, men som till stor del saknades hos dem själva. Det känns rimligt att placera denna variant av språkkompetens i den yrkestekniska delen eftersom den verkar vara central för mångspråksbibliotekariers dagliga arbete när det gäller beståndsutvecklingen, programverksamheten och mötet med besökarna och kan stämma överens med den beskrivning Lundmark (1998) ger den yrkestekniska delkompetensen, nämligen ”de grundläggande kunskaper och färdigheter som krävs för den aktuella yrkesverksamheten” (s. 36). Detta överensstämmer även med Eskelin (2002) som menar att bibliotekarier som arbetar mot specifika användargrupper kan, utöver de traditionella kompetenserna som krävs i yrket, behöva användarinriktad specialkompetens för att kunna möta målgruppens behov.

Detta kan ses som något som utmärker mångspråksbibliotekariens kompetensbehov i jämförelse med andra folkbibliotekariers. För att uppnå god yrkesteknisk kompetens är det alltså tänkbart att en mångspråksbibliotekarie bör kunna mer än svenska. Jag har därför valt att lägga den delen av språkkompetensen som består av rena kunskaper i och om språk i detta blomblad, medan den kommunikativa aspekten av språkkompetens, det vill säga att kunna förmedla ett budskap och nå ut med information trots språkförbistring återkommer i avsnitt 5.5, Social kompetens.

Behovet av yrkesteknisk kompetens poängteras i intervjuerna vilket stämmer överens med Lundmark (1998) och även Granberg (2004) och Illeris (2013) som menar att trots att kompetensbegreppet rymmer många olika kvalifikationer, förmågor, egenskaper och attityder är det individens kunskap som utgör kärnan i hans eller hennes kompetens. Utan kunskaper och färdigheter som krävs för ett arbete, är det inte möjligt att handla kompetent, men kunskaperna måste kompletteras med andra delkompetenser (Illeris, 2013).

6.2.2 Hur studiens mångspråksbibliotekarier skaffar sig yrkesteknisk kompetens

Enligt Lundmark (1998) erhålls yrkesteknisk kompetens oftast genom olika typer av formell utbildning, men den kan även utvecklas i arbetet genom det hon kallar yrkesrelaterad uppdatering, vilket innebär att yrkesverksamma håller sig ajour inom betydelsefulla områden för arbetet.

Alla fyra informanterna nämner kort att de fått sina formella kompetenser, det vill säga utbildning inom biblioteks- och informationsvetenskap, på universitet eller högskola. Alla fyra har dessutom ytterligare högskolestudier sedan tidigare, bland annat inom pedagogik, litteraturvetenskap och språk, som de tycker de har nytta av i arbetet.

En informant tycker att den formella utbildningen är mycket viktig, även om den kan upplevas ligga på en hög teoretisk nivå. Samtidigt menar informanten att det krävs en ständig vidareutveckling av kunskaperna, eftersom den praktiska arbetssituationen förändras:

Det här med att ladda ner e-böcker, det fanns ju inte ens när jag gick min utbildning. (Inf. 1)

De nyckelkompetenser för bibliotekarier som enligt DIK:s rapport (2011) kommer att behövas i framtiden påverkas av samhällsutvecklingen och innefattar områden som till exempel digitalisering, deltagarkultur och vetenskaplig kommunikation. Trots att

bibliotekariens kunskap från BoI-utbildningen utgör grunden i hans eller hennes kompetens kan den alltså komma att behöva utvecklas och uppdateras i takt med samhällets förändringar.

Språkkompetens kan enligt informanterna erhållas på två olika sätt. En informant har vuxit upp i en flerspråkig miljö och har därför tillägnat sig några språk redan från barndomen. De andra tre har lärt sig några vanliga skolspråk och skulle gärna vilja lära sig fler språk nu men ser det som mycket svårt, främst på grund av tidsbrist. En av informanterna deltog en tid i en språkkurs vilket gav kunskaper om språket men även insikt i och förståelse för språkinlärningsprocessen och hur det är att försöka lära sig ett nytt språk som vuxen, vilket gav många kopplingar till målgruppen på biblioteket och en större förståelse för deras situation:

... och det blev så tydligt, jag kan hitta så mycket kopplingar, så att jag tyckte att rent... förståelsen för språkinläringen, den kände jag att jag hade nytta av (Inf. 1)

Informanterna lär sig också mycket, enligt intervjuerna, genom att ta hjälp av kollegor och erfarenhetsbaserat skapa nya kunskaper. Att planera och genomföra programverksamhet med den relativt föränderliga målgruppen upplevdes av flera informanter som svårt och här försökte de hitta olika tillvägagångssätt för att se vilka metoder som fungerade bäst. Svensk biblioteks förening (2008b) beskriver bibliotekariers möjligheter till kompetensutveckling som ganska problematiska eftersom det bland annat finns en mängd olika aktörer som erbjuder kurser och program men inget samordnat utbud och dessutom inget tydligt uttryckt behov från biblioteken.

6.2.3 Yrkestekniska kompetenser som informanterna upplever saknas

Tre av fyra informanter uttryckte att de skulle behöva mer yrkesteknisk kompetens, däribland språk, men att det är svårt att skaffa sig denna kompetens på grund av tidsbrist och att det tar lång tid innan man behärskar ett nytt språk. Ingen av de tre hade därför planer på att gå någon kurs eller lära sig språket på annat sätt. Även förmågan att överblicka all utländsk utgivning upplevdes som i princip omöjlig för en individ att tillägna sig. Både språkkompetens och beståndsutveckling på olika språk var därför områden som några bibliotek försökte täcka på annat sätt, dels genom att visstidsanställa flerspråkiga resurspersoner och dels genom att köpa inköpstjänsten från BTJ.

Detta kan alltså ses som att den kompetens som det mångspråkiga biblioteket behöver sällan kan tillgodoses av en enstaka bibliotekarie, utan kan kompletteras av annan personal eller inköpta tjänster. Samtidigt kan det finnas skäl för att ha en person med den faktiska titeln mångspråksbibliotekarie som kan ha ett övergripande ansvar för och samordna den mångspråkiga verksamheten. Detta skulle i sin tur också innebära vissa krav på god koordinering och gott samarbete och samförstånd mellan kollegor.

6.3 Strategisk kompetens

Här ingår, enligt Lundmark (1998) kännedom om organisationens mål och vision och att se sin egen roll i organisationen och organisationens roll i samhället. Dessutom innefattar det att ha en helhetssyn på verksamheten, kunna se vad samhällets förändringar innebär för arbetet och bedöma vilka konsekvenser fattade beslut kan få på kort och lång sikt.

6.3.1 Strategisk kompetens som enligt informanterna behövs

I den strategiska kompetensen ligger förmågan att se sin egen roll i biblioteket och bibliotekets roll i samhället. En informant tycker att det är av stor vikt att bibliotekarien förhåller sig välkomnande och intresserad men neutral mot besökarna, eftersom biblioteket är en neutral institution som ska fungera som en mötesplats, dit besökare inte ska vara rädda att gå, en fristad för alla. Bibliotekarien måste, enligt samma informant, kunna agera professionellt i mötet med besökarna och inte blanda sig i människors politiska eller religiösa uppfattningar.

För att kunna förhålla sig till målgruppen och kunna erbjuda en lämplig verksamhet tyckte tre informanter att omvärldsbevakning var mycket viktigt. Här nämndes att ha kännedom om vad som händer i världen och vad det får för konsekvenser för det svenska samhället och biblioteken, men även hur den svenska asylprocessen fungerar, hur sfi-verksamheten är uppbyggd och andra saker som påverkar målgruppen, och då i synnerhet den stora grupp som nyligen kommit till Sverige. Omvärldsbevakning, menade flera informanter, är också av stor vikt när det gäller att kunna nå olika nya grupper. En informant menade att bibliotekarien i synnerhet bör ha kunskaper om situationen i Mellanöstern eftersom det är många människor som flyr därifrån just nu.

Lundmark (1998) beskriver den strategiska kompetensen som just att förstå omvärldens förändrade krav på verksamheten och att kunna förstå och arbeta efter verksamhetens mål, såväl långsiktigt som kortsiktigt, vilket talar för att mångspråksbibliotekariernas betoning av omvärldsförståelse kan placeras i detta blomblad. Just att kunna förstå sin egen roll i biblioteket kan ses som en strategisk kompetens men att ha förmågan att agera därefter, genom att till exempel vara neutral men välkomnande mot besökare, förutsätter möjligen en social kompetens. Här blir det tydligt hur de olika delkompetenserna i modellen kan förutsätta och komplettera varandra.

6.3.2 Hur studiens mångspråksbibliotekarier skaffar sig strategisk kompetens

Två av informanterna nämnde universitetskurer som möjliga vägar till större omvärldskunskap, men påpekade samtidigt att studierna förmodligen skulle få ske på fritiden vilket gjorde att det var svårt att förverkliga. Däremot anordnas ibland regionala kompetensutvecklingsdagar med olika teman. Ett par av informanterna berättade till exempel om föreläsningsserier för mångspråksbibliotekarier, där de fått information om situationen i länder som många människor flyr ifrån just nu. Dessa träffar upplevdes som väldigt givande av informanterna. Att träffa kollegor som arbetar inom samma område och utbyta erfarenheter sågs också som kompetenshöjande och lärorikt.

Flera av informanterna menade att de skaffar sig viktiga kunskaper genom att helt enkelt ständigt hålla sig uppdaterade via dagstidningar och nyhetsrapporteringar och en informant menade att även ”omvärldsbevakningskompetensen” är något som hela tiden kan övas upp och förbättras.

Lundmark (1998) menar att den strategiska kompetensen kan utvecklas genom traditionella kurser men även erfarenheter kombinerade med en teoretisk kunskapsbas som grund. Här ser jag att det krävs kännedom om såväl bibliotekets roll i samhället, biblioteksplaner och andra styrdokument som vilka yttre faktorer som påverkar verksamheten och kring alla dessa delar skulle bibliotekarier kunna utveckla sin kunskap genom både föreläsningar, interna möten och utvecklingsdagar. Kompetensutvecklingsåtgärder riktade specifikt mot mångspråksbibliotekarier, så som föreläsningsserierna som informanterna berättade om, skulle både kunna höja kompetensen för just denna del av bibliotekariekåren och bidra med en diskussion kring

mångspråksbibliotekariens kompetenser och arbetsuppgifter, vilket möjligtvis skulle kunna ge en mer samstämmig bild av yrkesgruppen.

6.3.3 Strategiska kompetenser som informanterna upplever saknas

Informanterna uttryckte inte riktigt att de saknade någon specifik strategisk kompetens, men två av dem menade att det är viktigt att alltid utöka sin kunskap om aktuella händelser i Sverige och andra länder som kan påverka bibliotekets verksamhet. Dessutom måste de, enligt en informant, påminna både sig själv och kollegor om att målgruppen verkligen är och ska vara en prioriterad grupp och att detta ska synas i såväl måldokument som praktisk verksamhet. Precis som med den yrkestekniska kompetensen uttryckte alltså informanterna här en ansvarskänsla som sträckte sig utanför deras egen insats. En enskild bibliotekarie kan kanske inte garantera ett mångspråksfokus på hela verksamheten, men kan påminna och ta hjälp av kollegor för att säkerställa att målgruppen verkligen är prioriterad.

6.4 Personlig kompetens/förhållningssätt

I kompetensblomman utgörs ett kronblad av personlig kompetens med faktorer som värderingar, förhållningssätt och servicevilja, vilket ibland kan vara svårt att skilja från den sociala kompetensen. De två bladen är principiellt åtskilda men kan överlappa varandra ibland (Lundmark, 1998). Detta blev tydligt i analysen då exempelvis förmågan att samarbeta (social kompetens) påverkas av individens människosyn och attityder (personlig kompetens).

6.4.1 Personliga kompetenser som enligt informanterna behövs

I intervjuerna gav informanterna en rad exempel på personliga egenskaper som ansågs viktiga i arbetet med mångspråkiga besökare. De främsta var nyfikenhet på människan, nyfikenhet på språk, öppenhet, självförtroende, att våga möta målgruppen och initiativförmåga. En av informanterna tyckte att den personliga kompetensen var den delkompetens som behövdes allra mest:

... jag ser ju de personliga som viktigast egentligen. Men det måste ju vara någon som är öppen för att träffa andra människor, har en god social kompetens, och nyfiken, intresserad av att träffa människor från andra kulturer [...] Hur man är som människa. (Inf. 4)

Samtliga informanter sa att den personliga motivationen är viktig. Det kan handla om en stark vilja att förmedla vad ett svenskt bibliotek är och kan användas till eller ett stort personligt intresse för att hjälpa andra människor och förstå olika kulturer, något som en informant uttryckte i intervjun:

Ja och sen det som händer i världen engagerar mig väldigt mycket och det liksom... jag tänker väldigt mycket på det och är väldigt upprörd över vad... och ledsen över vad som händer i världen, så det är väl också nåt slags personligt engagemang, just liksom... ja, övergripande, antirasistiskt engagemang... (Inf. 3)

Det är intressant att informanterna själva uttrycker att arbetet kräver kompetenser som sträcker sig utanför dem som de har fått i sin utbildning och att de skattar dessa kompetenser högt. Samtliga informanter ger uttryck för ett stort personligt engagemang när det gäller kontakten med målgruppen. Även Lundmark (1998) poängterar att den personliga kompetensen, och i synnerhet motivation och vilja, är en viktig del av en individs sammansatta kompetens, bland annat eftersom den är en förutsättning för inläring, framåtanda och förändringsbenägenhet. Attityder och personlighet ingår

också i Lundmarks definition av själva kompetensbegreppet, vilket också får stöd i de två andra kompetensdefinitionerna i kompetensavsnittet ovan (Ellström, 1992; Jörgensen i Illeris, 2013).

6.4.2 Hur studiens mångspråksbibliotekarier skaffar sig personlig kompetens

Denna delkompetens är starkt kopplad till individen och påverkas av hans eller hennes egna attityder, värderingar och människosyn. Lundmark (1998) menar att det är svårt att förändra människors attityder och förhållningssätt genom traditionell undervisning och att den personliga kompetensen snarare är något som utvecklas under hela livet genom erfarenheter och reflektion men att aktiviteter som till exempel värderingsövningar kan vara användbara. Ingen av informanterna uttryckte dock att de deltagit i eller efterfrågade någon sådan typ av kompetensutveckling utan hänvisade till personliga erfarenheter.

Två av informanterna gick tillbaka till barndomen och beskrev hur uppväxt och hemförhållanden hade påverkat och utvecklat deras personliga kompetens bland annat när det gäller självförtroende och att våga ta plats. Alla informanter berättade vidare att de utvecklat sina personliga kompetenser genom olika erfarenheter i arbetslivet. Två nämnde hur de övat upp sitt självförtroende genom att träna på att prata inför grupper, något de beskrev hade blivit bättre med tiden.

Denna delkompetens verkar alltså utvecklas under hela livet och inte alltid genom specifika, planerade insatser för kompetensutveckling. Barndom, omvärld och olika erfarenheter påverkar hur personligheten utvecklas och kan resultera i hur omfattande det personliga-kompetensbladet blir i Lundmarks kompetensblomma.

En informant hade många yrkesår i mångkulturella områden med sig in i mångspråksarbetet på biblioteket och beskrev det som en erfarenhet som gett självförtroende när det gäller mötet med målgruppen:

...jag hade jobbat i områden där det bor väldigt många med annan bakgrund och när jag kom till ett sånt område för första gången så kände jag att det var ju en annan värld. Sen blev jag väldigt glad att jag kom in och jobbade där för jag fick syn på ett annat Sverige, helt enkelt, som jag kände att det var jättebra att ha för då behöver man inte gå omkring och vara rädd [...] Nu ska jag använda den kompetensen jag ändå skaffat mig” (Inf. 1)

6.4.3 Personliga kompetenser som informanterna upplever saknas

Personliga kompetenser kan utvecklas under hela livet och informanterna sa att de redan var exempelvis nyfikna och intresserade av andra kulturer, men de menade också att det fanns delar som kunde bli bättre, till exempel att bemästra sin blyghet. En informant berättade om hur erfarenheter kan stärka självförtroendet:

Ja, sen tycker jag att jag lär mig hela tiden genom det här jobbet också. Att... jag har lärt mig väldigt mycket under de åren jag jobbat. Och växt med det också. (Inf. 3)

I övrigt kunde informanterna inte nämna personliga kompetenser som de direkt saknade, vilket möjligtvis kan förklaras med att det handlar om egenskaper och dynamiska kompetenser (Lundmark, 1998) som människor har till viss grad och som alla snarare utvecklar än skaffar sig.

6.5 Social kompetens

I den sociala delkompetensen ingår förmågan att samarbeta, bilda och utveckla nätverk, visa hänsyn och respekt (Lundmark, 1998). Som nämnts ovan ligger denna delkompetens väldigt nära den personliga, men här framhävs förmågan att interagera med andra människor.

6.5.1 Sociala kompetenser som enligt informanterna behövs

Två informanter poängterade att social kompetens är mycket viktigt, men de la lite olika betydelse i vad social kompetens är. En av dem menade att bibliotekarien måste gå försiktigt fram, visa intresse, se människan, prata med folk och läsa av dem men inte vara för privat, vilket kan kopplas till Lundmark (1998) som menar att den som är socialt kompetent kan anpassa sig efter andra och handla hänsynsfullt och respektfullt. En annan informant förklarade social kompetens med förmågan att vara utåtriktad och kunna prata med dem som kommer till biblioteket, både med gruppen som inte talar så bra svenska och olika samarbetspartner, som till exempel representanter för föreningar eller volontärer, för att kunna utveckla goda kontakter, vilket i Lundmarks modell uttrycks som samarbetsförmåga och att kunna skapa nätverk. Detta kan tolkas som att den sociala kompetensen är ett brett begrepp som till stor del handlar om att ha förmåga att läsa av både personer och situationer för att ha kunna agera lämpligt i olika sammanhang.

Den kommunikativa kompetensen är, enligt en informant, det absolut viktigaste i mötet med målgruppen och i samband med det nämndes också förmågan att ”nä fram” med sitt budskap och att tolka det som olika personer säger och försöka förstå hela människan. Samma informant menade också att kommunikativ kompetens är ett mångsidigt begrepp eftersom en individ kan känna sig kommunikativt kompetent i en situation som denna är bekväm medan nya, ovana sammanhang kan göra samma individ osäker på den egna kommunikativa förmågan. Det krävs en sorts kommunikationsförmåga när bibliotekarien förmedlar ett budskap inför en grupp och vet vad som ska göras men en annan sort när han eller hon till exempel ska hålla i ett språkcafé:

Det är ju en annan typ av kommunikativ kompetens. Den har jag nog lite sämre av. (Inf. 1)

Den kommunikativa förmågan vill jag se som en funktionell språkkompetens, som skiljer sig från den yrkestekniska språkkompetensen, kunskapen i och om språk, som nämnts ovan (se avsnitt 5.2 Yrkesteknisk kompetens). Att funktionellt kunna använda språket – modersmålet eller något annat – ser jag som en social kompetens där det gäller att kunna anpassa språknivå och innehåll till mottagaren för att kunna förmedla ett budskap.

Att just kunna förmedla ett budskap och nå fram till lyssnarna såg flera informanter som mycket viktigt. Målgruppen är heterogent sammansatt med unga, gamla, nyanlända och personer som bott i Sverige en längre tid. Lundmark (1998) menar att det i den sociala kompetensen ingår förmåga att anpassa sig till olika samtalspartner. Även Illeris (2013) ger stöd för detta i sitt resonemang kring att den sociala kompetensen innefattar förmåga att sätta sig in i andras situation, att kunna skifta perspektiv och se andra som subjekt och sig själv som objekt för dem. Informanterna beskrev situationer där speciell kompetens behövdes för att kunna se världen ur andras synvinkel och inrikta sitt agerande efter det genom att bland annat kunna anpassa sitt eget språk efter individens språknivå. En informant betonade att bibliotekarien bör ha kunskap om olika kulturella

förhållanden för att kunna ge alla besökare ett bra bemötande, vilket även Andréasson och Ferstl (2016) slog fast i sin magisteruppsats.

6.5.2 Hur studiens mångspråksbibliotekarier skaffar sig social kompetens

Social kompetens är, likt den personliga kompetensen, något som kan utvecklas successivt under hela livet, genom erfarenheter i vardags- och arbetsliv. Denna kompetens erhålls, enligt Lundmark (1998), inte så ofta på traditionella kurser, utan snarare genom erfarenhetsutbyte, problemlösningsövningar, egen erfarenhet och reflektion. Informanterna i studien berättade om att de hade fått öva upp sin sociala kompetens i arbetet genom att i vissa fall utsätta sig för nya situationer där den egna kompetensen utmanades. De uttryckte att de idag har en större social kompetens än tidigare och att denna kompetens fortsätter att utvecklas. Detta gäller i hög grad även för den kommunikativa delen av språkkompetensen. Det gäller att pröva sig fram och hela tiden försöka bli bättre på att tolka, förstå och nå fram trots språksvårigheter. En informant uttryckte det som:

...de där mer dolda kompetenserna det är ju kanske sånt man tillägnar sig. Antingen är man väldigt kommunikativ, eller så är det sånt som man faktiskt också kan öva upp... genom åren, tänker jag. (Inf. 1)

Kompetens handlar, enligt Illeris (2013), just om att klara att utföra en handling i en given situation, men denna situation kan vara känd eller okänd och ibland helt oförutsägbar. Det är när vi med vår aktuella kompetensnivå möter nya sammanhang som vi utmanar och kan utveckla vår kompetens.

Förmågan att förstå andra människors perspektiv kan, enligt informanterna, utvecklas i möten med människor men även genom universitetskurser i mångkultur, interkulturell kommunikation, mångfaldsfrågor med mera, vilket en av informanterna hade gjort. En annan informant hade funderat på en sådan kurs men ångrade sig av praktiska skäl:

...det fanns i alla fall högskolekurser. Jag var på väg att söka en sådan, det var nog halvfart en termin... Så att du kan ju lägga mycket krut på att studera mångfald, mångkultur om du vill liksom fördjupa dig i detta men då är ju det en fråga om din egen arbetsinsats, för det tror jag kan vara svårt att få till. Och jag tror att det föll på det, faktiskt... föll på att då skulle jag dra så stort lass själv och det kände inte jag... (Inf. 1)

Problemet med att behöva ta sin egen tid och lägga egna ekonomiska resurser på kurser och kompetensutveckling som behövs i arbetet är en återkommande punkt i den här studiens intervjuer. Det är tydligt att det finns en stark vilja och motivation hos informanterna att lära sig mer, men att möjligheterna i arbetet är begränsade. Svensk Biblioteksförningens (2008b) bild av kompetensutvecklingssituationen för bibliotekarier överensstämmer med intervjuerna, då informanterna beskriver att det finns intressanta kurser och det finns en vilja hos dem själva, men för hög egen insats och/eller för litet stöd och för låg prioritering från arbetsgivare utgör hinder för att genomföra utbildningen.

Att skapa och utveckla nätverk är också något bibliotekarier kan bli bättre på genom erfarenhet, menade en informant. Ibland fungerar det bra, ibland går det inte alls och då gäller det att ta med sig de framgångsfaktorer som upptäckts och försöka på nytt igen. På frågan "Varifrån har du fått din sociala kompetens?" svarade informanten:

Det är nog för att jag har jobbat... Alltså jag har ju jobbat ganska mycket med att arrangera saker och är van vid att liksom kontakta folk eller så... Så

där har jag nog fått någonting slags kompetens kring att arrangera saker och kontakta folk. (Inf. 3)

Alla informanter uttryckte att den sociala kompetensen är mycket viktig i mångspråksverksamheten men få kunde, utöver de högskolekurser som nämnts ovan, ge konkreta exempel på formell kompetensutveckling inom detta område. Här verkar den enskilda bibliotekarien ha ett stort personligt ansvar för att utveckla just denna delkompetens, vilket informanternas utsagor ovan ger exempel på. Lundmark (1998) påpekar också att kompetensutveckling på arbetsplatser ofta består av traditionella kurser som snarare syftar till att höja den yrkestekniska och strategiska kompetensen än den sociala. Här ser det alltså ut som att den sociala kompetensen inte prioriteras i bibliotekens kompetensutvecklingsprogram, trots att informanterna poängterar att den är av stor vikt.

6.5.3 Vilka sociala kompetenser som informanterna upplever saknas

Precis som med personlig kompetens är social kompetens något alla besitter mer eller mindre, och som individer snarare utvecklar än skaffar sig, men att det med hjälp av pedagogiskt välplanerade kurser går att utveckla denna delkompetens. Här kan yrkesverksamma till exempel använda sig av utvecklingsaktiviteter som ger utrymme för mycket diskussioner, reflektioner och bearbetning för att tydliggöra och utveckla individens egna sociala agerande (Lundmark, 1998). Informanterna i studien uttryckte inte heller att de saknade social kompetens, men att de hela tiden kunde bli bättre på det. Två informanter poängterade att de behövde utveckla den kommunikativa kompetensen för att bli ännu bättre på att förmedla budskap tydligt och enkelt och tolka och förstå andra människor trots språkförbistring.

En informant som betonade mångfaldskompetens, påpekade också att detta och förståelse för andra kulturer inte saknades helt, men att alla på biblioteket måste påminnas om mångfaldsperspektivet genom hela arbetet:

...och där tror jag att vi alla kan bli bättre, för jag kan... ja, men det känns som... att i vår programverksamhet, att jag ibland kan tänka så: men är de prioriterade grupperna verkligen prioriterade grupper? (Inf. 3)

Här blir det tydligt att blombladen för den sociala kompetensen, med förmåga att se saker ur andras perspektiv, och den strategiska kompetensen, med förmåga att hantera mål och långsiktig planering för målgruppen vävs samman i Lundmarks (1998) kompetensmodell.

6.6 Funktionell kompetens

I kompetensblommans mitt återfinns den funktionella kompetensen, det vill säga individens funktionsförmåga i en konkret arbetssituation. Denna del förbinder och integreras i de andra delkompetenserna. En fördel med att använda kompetensblomman är att den synliggör vilka olika delkompetenser en yrkesgrupp upplever viktiga och kan visa att det krävs olika typer av åtgärder för att utveckla olika delar. För att höja den yrkestekniska kompetensen behövs ofta traditionella kurser, medan diskussioner med kollegor, värderingsövningar och arbetsrotation kan vara effektivare när det handlar om social eller personlig kompetens (Lundmark, 1998).

Lundmark (1998) poängterar också att det inte finns några absoluta gränser mellan de olika blombladen utan att de kan komplettera och överlappa varandra, vilket stämmer överens med informanternas svar. På frågan om vilka kompetenser de ansåg behövdes i arbetet med mångspråksverksamhet på bibliotek, kopplade de ofta ihop förmågor från

olika delkompetenser. En informant menade att verksamhetsutveckling för målgruppen kräver både kunskap och förståelse om bibliotekets mål och idéer (strategiskt kompetens) och initiativförmåga och påhittighet (personlig kompetens). En annan informant såg en koppling mellan nyfikenhet på språk och öppenhet för andra människor (personlig kompetens), förmåga att vara kommunikativ och förmedla ett budskap (social kompetens) och att ha kännedom om anledningar till migration, vilka grupper som kommer till Sverige och vad det har för konsekvenser för biblioteket (strategisk kompetens).

Informanterna uttrycker att de har olika styrkor när det gäller kompetenser och att de kan använda de olika delkompetenserna på olika sätt beroende på vilken situation de befinner sig i. Här kan till exempel den kommunikativa kompetensen upplevas som god i en situation som bibliotekarien är van vid, medan samma delkompetens kan kännas bristfällig i ett nytt, ovanligt sammanhang, till exempel första gången bibliotekarien håller i ett språkkafé. Informanternas kompetensblommor kan alltså skilja sig från person till person, vilket kan innebära att bibliotekarierna, när det står inför en specifik uppgift, kan hantera situationen på olika sätt.

7. Diskussion och slutsatser

Den här studien syftar till att få större kunskap om några mångspråksbibliotekariers uppfattningar om vilka kompetenser som anses vara viktiga i samband med biblioteksverksamhet riktad mot personer med annat modersmål än svenska, på vilket sätt de skaffar sig dessa kompetenser och vilka kompetenser de saknar. Genom att med hjälp av Lundmarks kompetensmodell (1998) analysera det insamlade empiriska materialet har jag kunnat besvara forskningsfrågorna och därefter komma fram till slutsatser. Därmed anser jag att syftet med studien har uppnåtts. Här presenteras först forskningsfrågorna och hur de besvarats och sedan följer diskussion och slutsatser.

7.1 Vilka kompetenser anser mångspråksbibliotekarier behövs i yrket?

De kompetenser som informanterna ansåg behövs i yrket återfinns i alla fyra delkompetenser i Lundmarks (1998) modell, det vill säga yrkesteknisk, strategisk, personlig och social kompetens. De specifika kompetenser som enligt informanterna är särskilt viktiga är, förutom den kompetens BoI-utbildningen ger, omvärldskunskap språkkompetens, social kompetens med fokus på kommunikativ förmåga och personliga kompetenser såsom öppenhet, motivation, nyfikenhet och intresse för andra kulturer. Analysen visade också att de olika delkompetenserna ofta förutsätter, överlappar och kompletterar varandra.

Resultatet visade att den kompetens som det mångspråkiga biblioteket behöver är svår att täcka av en enskild bibliotekarie. Detta kan i stället kompletteras av annan personal eller inköpta tjänster. Samtidigt kan det finnas skäl för att ha en person med den faktiska titeln mångspråksbibliotekarie som kan ha ett övergripande ansvar för och samordna den mångspråkiga verksamheten.

7.2 Hur kan dessa kompetenser erhållas eller utvecklas?

De yrkestekniska kompetenserna, vilka till stor del kommer från den formella biblioteks- och informationsvetenskapliga utbildningen, erhålls vid universitet eller högskola, men det är enligt informanterna viktigt att hålla sig uppdaterad hela tiden. Även andra kunskaper, som språk och samhällskunskap, kan införskaffas genom olika

typer av kurser, men här finns i många fall hinder som till exempel tidsbrist, att studierna måste förläggas på fritiden eller för litet stöd från ledningen. Regionalt arrangerade föreläsningsserier lyftes fram som goda exempel på samordnade och målgruppsinriktade kompetensutvecklingsåtgärder.

Den strategiska kompetensen kan enligt informanterna höjas genom såväl formell utbildning som arbetsplatsmöten och nyhetsbevakning. De personliga och sociala kompetenserna är något alla redan besitter i någon grad men som kan utvecklas genom egna erfarenheter i såväl vardags- som yrkesliv, erfarenhetsutbyte med kollegor och kompetensutveckling i form av exempelvis värderingsövningar.

7.3 Vilka kompetenser anser studiens mångspråksbibliotekarier att de saknar?

De två kompetensområden som informanterna uttryckte att de hade svårt att täcka upp själva var flerspråkighet och att köpa in medier på många olika språk. Detta kompenseras delvis genom att anställa resurspersoner som talade olika språk respektive att köpa en inköpstjänst från BTJ. Strategisk kompetens saknades inte direkt, men informanterna poängterade att de inom detta område ansåg att det var viktigt att hålla sig uppdaterad. Även de personliga och sociala delkompetenserna var något som informanterna inte uttryckte att de saknade men som de ständigt utvecklade både i arbetet och privat.

7.4 Diskussion och slutsatser

Mångspråksbibliotekariernas arbetsuppgifter och ansvarsområden fokuserar på personer med annat modersmål än svenska men är samtidigt, som nämnades i inledningen, många och varierande, vilket informanterna i denna studie också vittnade om. För detta varierade arbete krävs många olika kompetenser och den här uppsatsen har försökt ta reda på vad några mångspråksbibliotekarier själva anser vara centrala kompetenser i arbetet.

Det mest samstämmiga svaret i den här studien på frågan om vilken kompetens som behövs i arbetet är språkkompetens. Detta är inte så överraskande eftersom det är just mångspråksverksamhet som är i fokus för arbetet. En intressant upptäckt i analysen var att informanterna gav uttryck för två typer av språkkompetens: dels rena språkkunskaper, det vill säga att behärska olika språk och ha kännedom om språkinlärningsprocessen, dels den mer kommunikativa språkkompetensen, vilket kan förstås som att kunna förmedla ett budskap även om bibliotekarien och mottagaren inte talar samma språk.

Det språk som enligt informanterna behövdes mest just nu var arabiska, men även persiska och tigrinja nämnades. Samtidigt var detta en kompetens de flesta saknade och som dessutom upplevdes som mycket svår att skaffa sig, vilket skapar ett problem. Tre av fyra bibliotek i den här studien har just nu visstidsanställda (inte utbildade bibliotekarier) som talar arabiska och är behjälpliga vid språkkaféer, bokprat och sagostunder. På det fjärde biblioteket finns det en bibliotekarie som talar språket. Detta tyder på att det är svårt att rekrytera flerspråkiga utbildade bibliotekarier, vilket även har tagits upp i tidigare forskning (se Andréasson & Ferstl, 2016; Hjorton, 2015; Lagerkvist, 2016). Det hade varit intressant att titta närmare på vilka för- respektive nackdelar det kan föra med sig för biblioteken då andra yrkesgrupper än bibliotekarier anställs.

Det finns ett stort fokus på arabiska i informanternas svar, vilket kan ses som naturligt eftersom Sverige på senare tid haft en stor invandring av arabisktalande personer och arabiska har blivit ett stort språk i landet (Statistiska centralbyrån, u.å.). Tidigare var det dock andra språkgrupper som kom till Sverige. På 70-talet, till exempel, kom de flesta invandrare från Finland, följt av Jugoslavien och Danmark (Statistiska centralbyrån, u.å.) och det är svårt att veta vilka språkbehov som kommer att finnas i framtiden. Flerspråkighet är dock ett högt krav att ställa, vilket Jorna (2002) också påpekade i sin artikel, och dessutom kommer det alltid att finnas språk som ingen på biblioteket behärskar. Här kan i stället den kommunikativa, sociala delen av språkkompetensen i många fall väga upp eftersom förmågan att kunna kommunicera över språkgränser kanske är viktigare än att kunna ett specifikt språk. En möjlig väg för att stärka kompetensen inom detta område skulle kunna vara att erbjuda kurser i exempelvis ickeverbal kommunikation eller interkulturell kommunikation som kunde vara intressanta för mångspråksbibliotekarier för att de ska kunna förstå och göra sig förstådda även när de möter besökare som de inte har något gemensamt språk med.

I resultatet framkom också att de personliga kompetenserna var väldigt viktiga och informanternas uttryck för egenskaper som nyfikenhet på andra människor och kulturer, öppenhet, intresse för språk, en vilja att sätta demokratiaspekten i fokus på biblioteket och personligt engagemang mot orättvisor verkade vara starka motivationsfaktorer, som inte bara handlade om användbara kompetenser på arbetet utan även visade ”hur man är som människa”. Här gav informanterna uttryck för ett starkt engagemang som sträckte sig utöver de faktiska arbetsuppgifter som de beskrev att de hade.

Jag kan också se tecken i mitt resultat på att det finns önskemål hos informanterna om att bättra på den yrkestekniska kompetensen, men att det finns olika hinder i form av tidsbrist, för litet stöd från arbetsgivaren eller risk att få lägga utbildningen på fritiden vilket gör att det blir svårt att genomföra aktiviteten. Detta kan resultera i att den enskilda bibliotekarien får ta ett stort eget ansvar för sin kompetensutveckling.

Den kompetensmodell, i form av en blomman, som använts i studien har varit lämplig för att försöka strukturera upp en bild av hur mångspråksbibliotekariers funktionella kompetens kan vara uppbyggd. Med de olika arbetsuppgifter, ansvarsområden och tidigare erfarenheter en mångspråksbibliotekarie kan ha, ser emellertid den slutgiltiga blomman sannolikt olika ut för olika individer. Detta behöver dock inte vara till en nackdel. Kollegor på en arbetsplats kan ha olika styrkor och svagheter och komplettera varandra, men jag har här försökt lyfta fram vilka kompetenser som är önskvärda för just mångspråksbibliotekarier. Eftersom kompetenser är handlings- och situationsknutna ändras också kompetensbehoven efter de aktuella förhållandena på och utanför biblioteket. Folkbiblioteken verkar i en föränderlig värld och såväl bibliotek som bibliotekarier måste ofta vara beredda att anpassa sig efter olika händelser i samhället. I den här studien fokuserade alla informanter på den del av målgruppen som består av asylsökande och nyanlända flyktingar, men i en annan studie, vid en annan tidpunkt, skulle informanterna kanske ha fokus på en annan del av målgruppen.

8. Förslag till framtida forskning

I den här uppsatsen har jag undersökt hur några mångspråksbibliotekarier ser på de kompetenser som behövs i arbetet. Det hade varit intressant att se om verksamma mångspråksbibliotekariers uppfattningar överensstämmer med de kompetenskrav arbetsgivare formulerar inför rekryteringar.

Informanterna i den här studien uttryckte att mångspråksbibliotekarien behöver kompetenser, kunskaper och färdigheter inom en rad mycket stora områden, som olika språk och att utveckla ett mångspråkigt mediebestånd, men att detta var alltför stort för en individ att klara. Det hade varit intressant att ur ett organisatoriskt perspektiv undersöka vilka kompetenser som ett bibliotek behöver i mångspråksverksamheten, i stället för den enskilda bibliotekarien som i den här studien.

9. Sammanfattning

Syftet med denna studie har varit att få större kunskap om de kompetenser som verksamma mångspråksbibliotekarier anser att de behöver i samband med biblioteksverksamhet som bedrivs med fokus på personer med annat modersmål än svenska och på vilket sätt bibliotekarierna har utvecklat och utvecklar dessa kompetenser. I studien har jag utgått från följande tre forskningsfrågor:

- Vilka kompetenser behövs hos en mångspråksbibliotekarie i deras eget perspektiv?
- Hur kan dessa kompetenser erhållas eller utvecklas?
- Vilka kompetenser anser studiens mångspråksbibliotekarier att de saknar?

Den metod som använts för att svara på studiens forskningsfrågor är semistrukturerade intervjuer med fyra bibliotekarier som i huvudsak arbetar med mångspråksverksamhet. Empirin från intervjuerna har sedan analyserats med hjälp av Annika Lundmarks kompetensmodell tillsammans med teori kring kompetensbegreppet och tidigare forskning.

De slutsatser som kan dras av studien är att de intervjuade mångspråksbibliotekarierna anser att en mängd olika kompetenser behövs i yrket, men att biblioteks- och informationsvetenskapsutbildning, språkkompetens, förmåga att bedriva omvärldsbevakning, personlig och social kompetens framhävs som mycket viktiga. Bibliotekarierna beskrev sina arbetsuppgifter och ansvarsområden som varierande, vilket ställer krav på olika typer av kompetenser. Yrkesteknisk kompetens erhålls främst via universitet och högskolor och kan uppdateras genom både formell och informell utbildning. Även strategisk kompetens kan höjas genom traditionella kurser och regionala eller lokala kompetensutvecklingsåtgärder men även egna insatser som nyhetsbevakning. Personlig och social kompetens besitter alla i någon form och dessa kompetenser utvecklas ofta genom erfarenheter i såväl vardags- som yrkesliv. De olika delkompetenserna är inte separerade från varandra utan överlappar och kompletterar varandra.

Litteratur- och källförteckning

Opublicerade källor

Intervjuer med fyra bibliotekarier genomförda hösten 2016. Finns i författarens ägo.

Publicerade källor och litteratur

Adkins, Denice, Virden, Christina & Yier Charles (2015). Learning about Diversity: The Roles of LIS Education, LIS Associations, and Lived Experience. *The Library Quarterly* 85, no. 2, s. 139-149. DOI: 10.1086/680153

Al-Qallaf, Charlene L & Mika, Joseph J (2013). The Role of Multiculturalism and Diversity in Library and Information Science: LIS Education and the Job Market. *Libri* vol. 63, no. 1, s. 1–20. DOI: <https://doi.org/10.1515/libri-2013-0001>

Andréasson, Lina & Ferstl, Karin L. (2016). *Ett folkbibliotek för alla, eller? En diskursanalytisk studie om tre skånska folkbiblioteks arbete mot nyanlända 2015*. (Magisteruppsats, Institutionen för kulturvetenskaper, Lunds universitet) Hämtad från <http://lup.lub.lu.se/student-papers/record/8876346>

Atlestam, Ingrid (2012). Det mångspråkiga biblioteket – en nödvändig utopi. I Atlestam, I. & Myhre, R. (red.), *Det mångspråkiga biblioteket: en nödvändig utopi* (s. 61-79). Lund: BTJ förlag.

Audunson, Ragnar, Essmat, Sophie & Aabö, Svanhild (2011). Public libraries: A meeting place for immigrant women? *Library & Information Science Research*, 33, 220-227. Hämtad från <http://dx.doi.org.lib.costello.pub.hb.se/10.1016/j.lisr.2011.01.003>

Bladby, Emma & Lundgren, Joakim (2016). *Barnbibliotekarier och yrkesidentiteten: En kvalitativ intervjustudie av hur barnbibliotekarier arbetar med flerspråkiga barn*. (Kandidatuppsats, Akademin för bibliotek, information, pedagogik och IT, Högskolan i Borås) Hämtad från <http://hb.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:974319>

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2., [rev.] uppl.) Malmö: Liber.

Denscombe, Martyn (2016). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. (3., rev. och uppdaterade uppl.) Lund: Studentlitteratur.

DIK (2011). *Rapport från arbetsgruppen om bibliotekariens framtida yrkeskompetens*. Hämtad från http://www.dik.se/media/1331/rapport_bibliotekariens_yrkeskompetens_slutgiltig.pdf

Ellström, Per-Erik (1992). *Kompetens, utbildning och lärande i arbetslivet: problem, begrepp och teoretiska perspektiv*. (1. uppl.) Stockholm: Publica.

Ericsson, Beatrice & Nordeman Michael (2011). *Plötsligt var världen här: Bibliotek och integration i tre Stockholmsförorter* (Masteruppsats, Institutionen för ABM, Uppsala universitet) Hämtad från <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:421703/FULLTEXT01.pdf>

Eskelin, Carina (2002). "Bibliotekariens kompetens - en svårbestämd art?" *DIK-forum*, nr 17 , s 20.

Fichtelius, Erik (2016). *Lägesrapport i maj: Kungliga bibliotekets arbete med en nationell biblioteksstrategi*. Hämtad från <http://nationellbiblioteksstrategi.blogg.kb.se/files/2016/05/Lagesrapport-Nat.biblstrat.-1.pdf>

- Granberg, Otto (2004). *Lära eller läras: om kompetens och utbildningsplanering i arbetslivet*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Hjorton, Ulla (2015). *Arbetet med mångspråk på folkbibliotek i Uppsala län*. Hämtad från <http://www.lul.se/Global/Kultur/Länsbibliotek%20Uppsala/Projekt/Dokument/Arbetet%20med%20mångspråk%20på%20folkbibliotek%20i%20Uppsala%20län.pdf>
- Hughes-Hassell, Sandra & Stivers, Julie (2015). Examining youth services librarians' perceptions of cultural knowledge as an integral part of their professional practice, *School Libraries Worldwide*, 21(1), 121-136. doi:<http://dx.doi.org/10.14265.21.1.008>
- Illeris, Knud (2013). *Kompetens: vad, varför, hur?* (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Johannessen, Asbjörn & Tufte, Per A. (2003). *Introduktion till samhällsvetenskaplig metod*. (1. uppl.) Malmö: Liber.
- Johansson, Sofie (2012) *Mellan integration och kulturell mångfald? En kvalitativ studie av ett stadsdelsbibliotek i Uppsala*. (Masteruppsats, Institutionen för ABM, Uppsala universitet) Hämtad från <http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:534896/FULLTEXT01.pdf>
- Jorna, Kerstin (2002). Educating information professionals in a multicultural information society, *Library Review*, vol. 51 no. 3/4, s.157 – 163. <http://dx.doi.org/10.1108/00242530210421013>
- Kappelin Rääf Anne & Lundgren, Martina (2004). *Folkbibliotekariens yrkesidentitet: vad den består av och hur den formas*. (Magisteruppsats, Institutionen för kulturvetenskaper, Lunds universitet). Hämtad från <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOid=1333797&fileOid=1366521>
- Keen, Kerstin (2002). *Kompetens - vad är det?* (2. uppl.) Malmö: Idman.
- Kompetens (2016). I *Nationalencyklopedin*. [http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/kompetens-\(juridik\)](http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/kompetens-(juridik)) (hämtad 2016-10-15)
- Kåring Wagman, Anna (2008). *Bibliotekarien och professionen*. Stockholm: Svensk Biblioteksforening. Hämtad från <http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2011/08/Professionen2.pdf>
- Lagerkvist, Victoria (2016). *Språk, makt och hållbar biblioteksutveckling: en rapport om mångspråkig biblioteksverksamhet i Sörmland*. Hämtad från Länsbibliotek Sörmland <http://www.landstingetsormland.se/Global/Länsbiblioteket/Språk,%20makt%20och%20hållbar%20biblioteksutveckling.pdf>
- Lundmark, Annika (1998). *Utbildning i arbetslivet: utgångspunkter och principer för planering och genomförande av personalutbildning*. Lund: Studentlitteratur.
- Mestre, Lori S. (2010). Librarians Working with Diverse Populations: What Impact Does Cultural Compency Training Have on Their Efforts? *The journal of Academic Librarianship*, 36, 6, 479-488 <http://dx.doi.org.lib.costello.pub.hb.se/10.1016/j.acalib.2010.08.003>
- Miklo (2015). *"Biblioteket hjälper mig att komma in i samhället" En studie av asylsökandes kännedom om, användning av och förväntningar på Stockholmsregionens*

- bibliotek*. Hämtad från <http://regionbiblioteket.se/wp-content/uploads/sites/4/2015/12/miklorapportBibliotekethjalperdigslutver.pdf>
- Moring, Camilla & Hedman, Jenny (2006) At blive bibliotekar – om læring og udvikling af professionsidentitet i uddannelse og praksis. I Schreiber, T. & Elbeshausen, H. (red.) *Bibliotekarerne: en profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi* (ss. 97-118) (1. udg.) Frederiksberg: Forlaget Samfundslitteratur.
- SFS 2013:801. *Bibliotekslag*. Stockholm: Kulturdepartementet. Hämtad 2016-10-01 från http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/bibliotekslag-2013801_sfs-2013-801
- Statistiska centralbyrån (u.å.). *Sverige i siffror*. Hämtad 2016-10-15 från <http://www.sverigeisiffror.scb.se/hitta-statistik/sverige-i-siffror/manniskorna-i-sverige/in-och-utvandring/>
- Svensk biblioteksforening, Svenska Uneskorådet (2014). *Bibliotekens internationella manifest*. Hämtad 2016-10-15 från <http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2014/03/BIBLIOTEKENS-INTERNATIONELLA-MANIFEST-WEBB.pdf>
- Svensk biblioteksforening (2008a). *Framgångsrikt, men förbisett: om bibliotekets betydelse för integration*. Hämtad 2016-10-15 från <http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2011/08/Framgangsrikt.pdf>
- Svensk biblioteksforening (2008b) *Kompetensutveckling – en diskussion: Slutrapport från svensk Biblioteksforenings utvecklingsråd för ledning, profession och organisation*. Hämtad 2016-10-15 från <http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2011/08/kompetensutvdiskussion.pdf>
- Svenska akademien (2015). *Svenska akademiens ordlista över svenska språket*. (Fjortonde upplagan). Stockholm: Svenska akademien.
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Hämtad 2016-10-15 från <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>
- Wagenius, Linda (2004). *Mångkulturell bibliotekariekompetens: En litteraturstudie och intervjuer med bibliotekarier och chefer vid Malmö Stadsbibliotek* (Magisteruppsats, Institutionen för kulturvetenskaper, Lunds universitet). Hämtad från <http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOid=1326318&fileOid=1326319>
- Wildemuth, Barbara M. (2009). *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.

Bilaga A – Mejl till folkbibliotek

Hej!

Mitt namn är Helene Bergholtz och jag studerar biblioteks- och informationsvetenskap vid högskolan i Borås. Jag håller just nu på att skriva min c-uppsats som handlar om mångspråksbibliotekariers kompetenser. Jag skulle behöva komma i kontakt med bibliotekarier som till största del arbetar med mångspråk och med verksamhet riktad mot personer med annat modersmål än svenska som kan medverka i en intervju.

Jag är tacksam om du/ni kan hjälpa mig med tips på vem eller vilka jag kan vända mig till och kontaktuppgifter till dem så att jag kan berätta mer och eventuellt avtala en tid för intervjun.

Tack på förhand!

Vänliga hälsningar

Helene Bergholtz

Tel: 0707-xx xx xx

Bilaga B – Intervjuguide

Bakgrundsfrågor

1. Hur länge har du arbetat som bibliotekarie?
2. Hur länge har du arbetat med mångspråk?
3. Varför började du arbeta med mångspråk?
4. Vad har du för akademisk utbildning och annan formell utbildning som du har nytta av i ditt arbete?
5. Berätta kort om biblioteket du arbetar på.

Mångspråksbibliotekariens arbete

6. Beskriv vilka arbetsuppgifter och ansvarsområden som ingår i din yrkesroll.
7. Vilka arbetsuppgifter och ansvarsområden anser du generellt ingår i en mångspråksbibliotekaries yrkesroll?
8. Beskriv en mångspråksbibliotekaries målgrupp.

Mångspråksbibliotekariens kompetenser

9. Vilka kompetenser (och/eller kunskaper, förmågor, egenskaper, kvalifikationer) anser du att en mångspråksbibliotekarie behöver ha?
10. Vilka sådana kompetenser och kunskaper besitter du?
11. Varifrån har du fått dem?
12. Känner du att du saknar någon kompetens?
13. Vad ser du för utmaningar i arbetet som mångspråksbibliotekarie?
14. Vad finns det för möjligheter för kompetensutveckling inom mångspråksområdet?

Samarbete

15. Samarbetar du med andra aktörer i ditt arbete som mångspråksbibliotekarie för att få in andra kompetenser?
16. Om ja, vilken typ av aktörer? Vilka kompetenser tillför de?

Övrigt

17. Har du något du vill tillägga?