



HÖGSKOLAN
DALARNA

EN TILGÅNG FÖR HELA BIBLIOTEKET REKRYTERING OCH ANSTÄLLNING AV EN BIBLIOTEKSGUIDE

BIBLIOTEK

Utvärderande följeforskning inom
Borlänge kommuns stadsbibliotek 2020–2021

EVA LINDSTRÖM
HÖGSKOLAN DALARNA

Rapport nr 17
Interkulturellt utvecklingscentrum Dalarna (IKUD)
Redaktör: Ulf Hansson
Högskolan Dalarna 2022

Högskolan Dalarna
791 88 Falun
Sweden
Tel 023-77 80 00
www.du.se

Interkulturellt utvecklingscentrum Dalarna (IKUD)
rapport nr 17 (2022)
ISBN: 978-91-88679-48-2
© Författarna

EN TILLGÅNG FÖR HELA BIBLIOTEKET

REKRYTERING OCH ANSTÄLLNING AV EN BIBLIOTEKSGUIDE

Utvärderande följeforskning inom Borlänge kommuns
stadsbibliotek 2020–2021

Eva Lindström, Högskolan Dalarna

Rapport nr 17

Interkulturellt utvecklingscentrum Dalarna (IKUD)

Redaktör: Ulf Hansson

Högskolan Dalarna 2022

INNEHÅLL

Förord	4
Sammanfattning	5
Inledning	6
1.1 Bakgrund	
– kartläggning av behov av biblioteksverksamhet	8
1.2 Anställning av en biblioteksguide	10
1.2.1 Strategi för att uppfylla målen	10
1.2.2 Mål med anställningen	10
1.2 Disposition av rapporten	10
2. Följeforskningen	12
2.1 Syftet med följeforskningen	12
2.2 Utgångspunkter – Pilerots (2019) rapport	12
3. Metod och material	14
3.1 Följeforskning – lärande utvärdering	14
3.2 Material	14
4. Rekrytering och introduktion av biblioteksguiden	18
4.1 Förarbete	18
4.2 Utbildning för biblioteksguiden	20
5. Sammanfattning av intervjuer med projektledare	22
5.1 Första intervjutillfället	22
5.2 Andra intervjutillfället	23
5.3 Tredje intervjutillfället	25

6.	Sammanfattning av intervjuer med biblioteksguide	28
6.1	Första intervjutillfället	28
6.2	Andra intervjutillfället	30
7.	Sammanfattning av enkäter med bibliotekspersonal	33
8.	Sammanfattning av processen – förslag på arbetsmodell	36
9.	Avslutande diskussion	41
	Referenser	42
	Författarpresentation	44
Bilaga 1. Resultat intervjuer med projektledarna		45
1.	Intervju 1 och 2 efter ett halvår	45
2.	Intervju 3 och 4 efter introduktion	49
3.	Intervju 6 och 7 ett år efter biblioteksguidens anställning	52
Bilaga 2. Resultat av intervjuer med biblioteksguiden		59
1.	Intervju 5 efter introduktionen	59
2.	Intervju 8 efter nästan ett års tjänstgöring	61
Bilaga 3. Intervjuguider		65
Bilaga 4. Enkät svar		68
Bilaga 5. Samtyckesform		72

FÖRORD

Under 2019 genomförde Borlänge bibliotek en kartläggning av behovet av biblioteksverksamhet i Västra Borlänge där det under de senaste tio åren bildats segregerade områden med socioekonomiskt svaga grupper. I kartläggningen framkom det att biblioteket behöver förändra sitt arbetssätt för att möta upp behoven bland kommunens alla medborgare. Beslut togs att påbörja ett utvecklingsarbete där en biblioteksguide med särskilda språkkunskaper skulle rekryteras för att sänka tröskeln till biblioteket och locka de boende i den segregerade stadsdelen som inte besöker biblioteket idag.

För att följa arbetet med att rekrytera och utbilda en biblioteksguide och sedan följa denna guides första tid i tjänst vid biblioteket slöts under våren 2020 ett avtal mellan Högskolan Dalarna och Länsbibliotek Dalarna om ett samverkansprojekt där högskolan medverkade med följeforskning av projektet. Detta projekt genomfördes mellan 1 januari 2020 och 31 december 2021.

En följeforskare formulerade en forskningsplan och samlade under 1,5 års tid löpande in material i form av intervjuer med projektledarna, intervjuer med biblioteksguiden samt enkäter med andra biblioteksanställda. Såväl insamlingen av materialet som projektet med biblioteksguiden påverkades av att Covid19-pandemin bröt ut i mars 2020 vid projektets början.

I början av hösten 2021 avslutade följeforskaren sitt uppdrag och lämnade över det fortsatta arbetet till undertecknad som har författat denna slutrapport utifrån det material som följeforskaren samlade in.

Falun 22 april, 2022
Eva Lindström

SAMMANFATTNING

Antalet biblioteksbesökare som har bakgrund i ett annat land och har ett annat modersmål än svenska har ökat i Sverige de senaste åren vilket innebär att bibliotekens verksamhet måste anpassas för att kunna vara tillgängligt för alla. Borlänge bibliotek genomförde 2019–2020 en kartläggning av biblioteksbehov i Västra Borlänge, som anses vara ett segregerat och socioekonomiskt svagt område.

Kartläggningen visade bland annat att en stor del av invånarna i kommunen inte besöker biblioteket och att det skulle vara värdefullt att ha en biblioteksanställd brobyggare med utländsk bakgrund, språkkunskaper och ett stort kontaktnät för att nå personer i dessa segregerade områden.

Beslut togs att anställa en så kallad *biblioteksguide* och för att följa arbetet med att rekrytera och utbilda denna guide och även följa guidens första tid i tjänst vid biblioteket utförde Högskolan Dalarna följeforskning av projektet.

Syftet med följeforskningen var bland annat att genom lärande utvärdering av projektet ta fram en arbetsmodell för hur bibliotek i Sverige kan arbeta mer främjande för att personer med annat modersmål än svenska ska nyttja bibliotekens tjänster. Under följeforskningsprojektet som pågick i drygt ett år utfördes regelbundna intervjuer med projektets två projektledare samt med den anställda biblioteksguiden. Följeforskaren fanns även med som ett bollplank under hela rekryteringsprocessen och under introduktionen av biblioteksguiden.

Resultatet av forskningsprojektet sammanfattas i denna slutrapport. Insamlade data består av underlag från projektledarna och från följeforskaren samt av transkriberingar från intervjuerna och av resultat från enkäter med övrig bibliotekspersonal. Anställningen av en biblioteksguide anses ha varit lyckad och upplevs ha bidragit till att uppfylla de långsiktigare målen att göra biblioteket tillgängligare för fler målgrupper. Den lärande utvärderingen av projektet upplevs ha varit förbättringsinriktad.

Sammantaget har de viktigaste lärdomarna från hela processen lett fram till en arbetsmodell bestående av i tio områden.

INLEDNING

De senaste fem åren har antalet biblioteksbesökare och användare som har bakgrund i ett annat land och har ett annat modersmål än svenska ökat i Sverige (Pilerot 2019). Denna grupp som ofta benämns ”nyanlända” utgör en heterogen grupp som utöver en mångfald varierade, mänskliga erfarenheter och öden bland annat rymmer olika nationaliteter, språk, kön, åldrar, utbildningsnivåer och yrkeserfarenheter. Detta innebär att bibliotekens verksamhet måste anpassas för att kunna uppfylla sitt uppdrag som bland annat innebär att vara tillgängligt för alla. Ett sätt att öka tillgängligheten är att bredda personalrekryteringen så att denna inbegriper flerspråkiga medarbetare som är förtrogna med de länder människor emigrerat från för att söka sig till Sverige (Pilerot 2019). Enligt Pilerot (2019) skulle denna breddning kunna bestå i att erbjuda nyanlända med ett intresse för bibliotek arbete på biblioteken, inte som bibliotekarier, vilket förutsätter en omfattande utbildningsinsats, utan en sådan funktion skulle exempelvis kunna gå under benämningen *biblioteksguider*.

Enligt bibliotekslagen ska biblioteket verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning. Dessutom ska särskild uppmärksamhet ägnas åt ”personer som har annat modersmål än svenska” (SFS nr: 2013:801). I Borlänge kommun har nästan en fjärdedel av invånarna bakgrund i ett annat land och ett annat modersmål än svenska, varav de flesta har somaliska som sitt modersmål. För denna målgrupp har biblioteket en särskilt viktig roll att fylla och ledningen för Borlänge kommuns stadsbibliotek (hädanefter benämnt *biblioteket*) ville därför ta reda på vilka behov som fanns hos denna målgrupp, samt vilka resurser, insatser och aktiviteter som finns tillgängliga för dem idag. I ett första steg ansökte biblioteket om medel för ett år från Kulturrådets satsning *Stärkta bibliotek* för att göra en kartläggning av behoven av biblioteksverksamhet i den västra delen av kommunen, där det under det senaste tio åren bildats segregerade områden med socioekonomiskt svaga grupper, vilket beviljades. Syftet med Kulturrådets bidrag är att öka bibliotekens utbud och tillgänglighet. Kartläggningen visade bland annat att en stor del av invånarna i kommunen inte besöker biblioteket och att det skulle vara värdefullt att ha en biblioteksanställd

brobyggare med utländsk bakgrund, språkkunskaper och ett stort kontaktnät för att nå personer i segregerade områden (Nordström & Wessberg 2019¹).

I ett nästa steg ansökte Borlänge bibliotek om bidrag för ytterligare ett år från *Stärkta bibliotek* för att under projektets andra år anställa en person med kunskaper i den tänkta målgruppens språk – i det aktuella fallet somaliska. En forskare från Högskolan Dalarna utförde följeforskning under detta projektår då denna person skulle anställas, utbildas och arbeta som biblioteksguide. Syftet med följeforskningen var bland annat att genom lärande utvärdering av projektet ta fram en arbetsmodell för hur bibliotek i Sverige kan arbeta mer främjande för att utlandsfödda kommunmedborgare från socioekonomiskt svagare områden ska nyttja bibliotekens tjänster. Resultaten av datainsamlingen från intervjuer och enkäter med bibliotekspersonal och med den nyrekryterade biblioteksguiden samt från planeringsarbetet inför anställningen av biblioteksguiden har resulterat i ett förslag på en arbetsmodell som presenteras i denna slutrapport.

¹<https://cdn3.bibliotek.borlange.se/files/616faef5cc75750e100a9b/Kartl%C3%A4ggning%20av%20behov%20biblioteksverksamhet%20i%20V%C3%A4stra%20Borl%C3%A4nge.pdf>

1.1 BAKGRUND

– kartläggning av behov av biblioteksverksamhet

En växande andel av befolkningen i Sverige har ett annat modersmål än svenska. Stora grupper kommer från länder där läsning inte spelar speciellt stor roll i människors liv (Lundberg & Reichenberg 2008:25). Regional biblioteksverksamhet ska enligt Bibliotekslagen (2013:801) bedrivas i syfte att ”främja samarbete, verksamhetsutveckling och kvalitet gällande folkbiblioteken i det egna länet”. I 5 § under *prioriterade grupper* framgår att biblioteken ”ska ägna särskild uppmärksamhet åt [...] personer som har annat modersmål än svenska” (SFS nr: 2013:801).

Borlänge kommun har cirka 53 000 invånare där 24,9 procent har sin bakgrund i något annat land, främst Somalia, Finland, Syrien och Irak. Det finns stora behov av språk- och litteracitetsutveckling främst hos grupper med kort eller ingen skolbakgrund där läsvanor och litteracitetserfarenheter skiljer sig från de krav som ställs i det svenska samhället i dag (Franker 2013; Wedin 2010). Bland dessa kommuninvånare är behovet särskilt stort att utveckla sitt läsande för livet i Sverige för att inkluderas i samhället. Ett liv utan läsning idag innebär ett utanförskap som hindrar dessa invånare bland annat från att delta i demokratiska processer inom exempelvis föreningsliv eller politik (Lundberg & Reichenberg). Skriftspråket har avgörande betydelse för det dagliga livet, för att kunna tolka omvärlden eller för att skapa ett gemensamt sammanhang med andra medmänniskor (Karlsson, 2012). Flera segregerade bostadsområden har utvecklats i Borlänge och särskilt Västra Borlänge anses vara ett segregerat och socioekonomiskt svagt område. Enligt NOA utgör området Tjärna Ängar i denna kommun del ett av riskområdena i Sverige.

Under kartläggningen av behovet av biblioteksverksamhet i Västra Borlänge som genomfördes av Borlänge bibliotek år 2019–2020 framkom det att biblioteket behövde förändra sitt arbetssätt för att möta upp behoven bland kommunens alla medborgare för att nå fler och öka inkludering och delaktighet (Nordström & Wessberg 2019). Många kommunmedborgare med utrikesbakgrund kände inte till biblioteket eller bibliotekets utbud och upplevde vissa hinder att nyttja bibliotekets tjänster. Det berodde bland annat på följande faktorer:

- varierande kännedom om biblioteket
- varierande förtroende för offentliga verksamheter
- osäkerhet på grund av varierande kunskaper i svenska språket
- varierande tidigare erfarenheter av skrift
- för långt avstånd till centrum där stadsbiblioteket finns.

Skriftanvändning i allmänhet och läsvanor vad gäller skönlitteratur i synnerhet varierar stort i dessa grupper. Skillnaderna kan bero på såväl utbildningsbakgrund som socioekonomiska faktorer samt skriftens varierande status i de kulturer i vilka dessa kommuninvånare har sitt ursprung (jfr. Heath 1983). Kartläggningen som bland annat bestod av djupintervjuer med kommuninvånare i Västra Borlänge med olika språk- och utbildningsbakgrund visade att läsandet i många kulturer inte är lika allmänt som i Sverige och att den muntliga berättartraditionen i stället är starkare. För personer från dessa kulturer är det således vanligare att lyssna än att läsa. (Nordström & Wessberg 2019) I intervjuerna framkom även att traditioner gällande högläsning för barn och sagoberättande samt kännedom om dess betydelse för barns språkutveckling också varierade stort hos många av kommuninvånarna (Jfr. Heath 1983). Slutligen visade kartläggningen att den digitala kompetensen skulle behöva höjas hos denna målgrupp. Detta för att göra biblioteket mer tillgängligt för dem då många av bibliotekets tjänster idag är digitala.

Biblioteket som länge haft en önskan att rikta sig till nya svenskar påbörjade efter kartläggningen ett läsfrämjande arbete samt riktade aktiviteter för att locka fler besökare från den segregerade stadsdelen Västra Borlänge till biblioteket. Uppsökande arbete planerades liksom besök vid vuxenutbildningar för inlärare av svenska för att informera om biblioteket och inspirera till läsning. Biblioteket ville också anordna aktiviteter för de som behöver träna på att läsa och prata svenska. Utöver detta skulle språkcaféer erbjudas på tider som är lämpliga för de utlandsfödda kommunmedborgarna. Slutligen skulle en biblioteksanställd brobyggare med utländsk bakgrund, språkkunskaper och stort kontaktnät rekryteras och anställas för att nå personer i segregerade områden och på så sätt möta de behov som identifierades vid kartläggningen.

1.2 ANSTÄLLNING AV EN BIBLIOTEKSGUIDE

1.2.1 Strategi för att uppfylla målen

Som en av strategierna för att uppfylla målen för bibliotekets utvecklingsprojekt beslutades att en biblioteksguide skulle anställas som kunde tala andra språk än svenska, ge trygghet och vara en förebild. Med förståelse för andra kulturer skulle denna person bli en ambassadör för biblioteket så att detta i högre grad representerar samhället som det ser ut i kommunen idag. I kartläggningen framkom det hur viktigt det är med förebilder och representativitet, det vill säga att de som arbetar vid biblioteken och företräder kommunen också i viss mån representerar befolkningen i kommunen.

1.2.2 Mål med anställningen

Målet med anställningen av en biblioteksguide var att öka inkluderingen och delaktigheten när det gäller personer med ett annat modersmål än svenska och att locka de boende i den segregerade stadsdelen som inte besöker biblioteket idag. Anställningen av en sådan brobyggare vid biblioteket var tänkt att fungera som en länk till denna kommundel och till kulturföreningar och andra organisationer verksamma i området, för att kunna samverka med dem. Biblioteksguidens främsta uppgifter skulle vara att erbjuda läsfrämjande aktiviteter såsom bokcirklar, sagostunder samt träning i svenska språket. Hen förväntades även bedriva uppsökande verksamhet och informera om biblioteket samt inspirera till läsning. Denna persons närvaro vid biblioteket skulle därmed utgöra både en trygghet och ett språkstöd för besökare. Att ha en flerspråkig biblioteksguide att fråga om hjälp på biblioteket skulle då göra att fler skulle våga komma dit och kunna känna att de får bättre hjälp.

1.2.3 Disposition av rapporten

Denna rapport består av nio kapitel och efter inledningen presenteras i kapitel två syftet med följeforskningen samt en beskrivning av projektets utgångspunkter. Metod och material för genomförandet av följeforskningen presenteras i kapitel tre och i kapitel fyra beskrivs rekryteringsprocessen av biblioteksguiden. I kapitel fem till sju presenteras forskningens huvudsakliga resultat. Hela processen inklusive rekryteringen av biblioteksguiden samt resultaten från det insamlade materialet har genererat i en arbetsmodell som presenteras i kapitel åtta. Rapporten avslutas med en sammanfattande diskussion i kapitel nio.

2. FÖLJEFORSKNING AV PROJEKTET

2.1 Syftet med följeforskningen

Syftet med följeforskningen har varit att följeforskaren ska ha en stödjande och verksamhetsutvecklande roll gällande bibliotekets utvecklingsprojekt. Under tiden som rekryteringsprocessen och anställningen av en biblioteksguide fortlöpte, var följeforskaren rådgivande och utgjorde ett bollplank. En styrgrupp tillsattes på biblioteket vid projektets inledning bestående av bibliotekschef, tre bibliotekarier och en biblioteksassistent. Följeforskaren fanns med från våren 2020 och under drygt ett års tid för att vara processtödjande i projektet genom bland annat månatliga möten med projektledarna. Följeforskaren gjorde lärande utvärderingar genom insamling av data kontinuerligt. Ytterligare ett syfte med följeforskningen var att ta fram en arbetsmodell för hur bibliotek i Sverige kan arbeta mer främjande för att utlandsfödda kommunmedborgare ska nyttja bibliotekens tjänster. Resultaten av datainsamlingen som genererat i ett förslag på en arbetsmodell presenteras i denna slutrapport i kapitlen 6–9.

2.2 Utgångspunkter – Pilerots (2019) rapport

En utgångspunkt för projektet vid biblioteket var Pilerots (2019) studie av nyanlända biblioteksmedarbetare som saknar bibliotekarieutbildning och av etablerade medarbetare med bibliotekarieutbildning vid några folkbibliotek. Studien byggde på intervjuer med totalt elva personer ur dessa två kategorier. Intervjuerna med de nyanlända biblioteksmedarbetarna rörde frågor om deras föreställningar om folkbibliotek innan anställningen påbörjades, deras arbetsuppgifter, kunskaper som utvecklats genom arbetet, idéer kring vilka erfarenheter och kunskaper man som nyanländ särskilt kan bidra med i biblioteksarbetet, samt utmaningar och upptäckter som gjorts i och med arbetet på biblioteket. (Pilerot 2019) Intervjuerna med de etablerade medarbetarna handlade i sin tur om att ha nyanlända biblioteksmedarbetare som kollegor, om vilka kunskaper som kan krävas av den som inte är utbildad bibliotekarie men som ska arbeta på bibliotek samt vilka kvaliteter och användbara kunskaper som uppfattas som viktiga och som en nyanländ biblioteksmedarbetare kan tänkas ha och tillföra biblioteksverksamheten. Utifrån det resultat som

framkommer i Pilerots (2019) studie föreslår han att nyanlända biblioteksmedarbetare ska genomgå en introduktionskurs och att denna ska struktureras utifrån följande fem övergripande teman: folkbibliotekets grundläggande idéer och uppdrag, folkbiblioteket i ett organisatoriskt sammanhang, medier på folkbiblioteket, folkbibliotekets verksamhet samt folkbibliotekets olika användargrupper (Pilerot 2019:20). Enligt Pilerot (2019) bör vidare de mentorer (i detta fall projektledare och/eller bibliotekarier) som engageras, uppmuntras att delta i vissa kursmoment och de bör särskilt komma till tals i anslutning till kursupptakt och kursavslutning för att i de sammanhangen dela med sig av sina erfarenheter och för att återkoppla till de arbeten som kursdeltagarna förväntas genomföra inom kursens ram. I det aktuella projektet deltog projektledarna och annan bibliotekspersonal i kurser och efterföljande diskussioner för att både bidra med sina erfarenheter och ge återkoppling till den kursdeltagande biblioteksguiden (se vidare kap. 4.). Den utbildning som skapades av den projektledare som har bibliotekarietutbildning och som gavs till den rekryterade biblioteksguiden vid det aktuella biblioteket har inspirerats av det som Pilerot (2019) förespråkar och också diskuterats med följeforskaren.

3. METOD OCH MATERIAL

3.1 Följeforskning – lärande utvärdering

Följeforskningsprojektet har utgått ifrån teorier om lärande utvärdering där syftet med utvärderingen är att man ska göra saker på ett bättre sätt och att förhindra misstag som får stora konsekvenser (Svensson & Sjöberg 2009). Lärande inom ramen för utvecklingsarbeten kan också syfta till att ge motivation, underlag för fortsatt arbete samt kunskap om vad olika insatser leder till. Lärandet bygger på att det finns kontinuitet i kontakten mellan deltagare och utvärderare, att återkoppling av data sker löpande samt att gemensam analys och slutsatser diskuteras och läggs till grund för det fortsatta utvecklingsarbetet (Svensson & Sjöberg 2009). Syftet med denna följeforskning kan närmast beskrivas som instrumentell med en förbättringsinriktad användning av utvärderingsresultatet (Ellström 2009: 107) då den syftar till att använda slutsatser och rekommendationer som vägledning för att förbättra en viss verksamhet eller som underlag för att fatta vissa beslut om exempelvis verksamhetsförändringar, i detta fall biblioteksverksamhet. I bästa fall kan en lärande utvärdering tillhandahålla rekommendationer om 'best practice' eller specifika 'lessons learned' som är möjliga att direkt tillämpa, det vill säga att utvärderingen leder till konkreta handlingar (Ellström 2009). Med denna utgångspunkt gjorde följeforskaren totalt sex intervjuer med de två projektledarna samt två med biblioteksguiden under andra året av projektets totalt två år. Följeforskaren var delaktig under hela rekryteringsprocessen och deltog vid möten med bland andra projektledarna och i andra aktiviteter. Hur dessa möten och aktiviteter fungerade utvärderande beskrivs närmare i kapitel 4 nedan.

3.2 Material

Studiens empiriska material har skapats genom individuella intervjuer med sammanlagt tre personer, varav två var projektets projektledare som är etablerade medarbetare vid det aktuella biblioteket. En av dessa innehar bibliotekarieutbildning och den andre anställdes som projektledare för *Stärkta bibliotek*. Dessa två har också gjort och sammanställt projektets inledande kartläggning. Den tredje personen som intervjuats är en nyanställd biblioteksguide utan bibliotekarieutbildning. Dessutom

har enkäter gjorts med flera biblioteksanställda om betydelsen av att det anställts en biblioteksguide och vad denna kunnat bidra med i biblioteksverksamheten. Från början var tanken att även genomföra intervjuer med biblioteksanställda samt med utlandsfödda biblioteksbesökare men detta blev dock inte möjligt på grund av den pandemi som bröt ut. Sammanlagt gjordes tre intervjuer med projektledarna, fördelade över ungefär ett års tid. De två intervjuerna med biblioteksguiden gjordes efter dennes introduktionsutbildning samt nästan ett år efter påbörjad tjänst. Längden på intervjuerna sträckte sig från cirka 10 till 30 minuter. Ljudet från varje intervju spelades in och transkriberades därefter i sin helhet av rapportförfattaren. Intervjuerna med de två projektledarna har utgått från följande tre övergripande teman: 1) hur planeringen av projektår 2 fungerat; 2) hur introduktionen av biblioteksguiden fungerat; 3) om vilka kunskaper och lärdomar som kunnat dras av det gjorda arbetet; 4) förväntningar och farhågor som funnits för kommande period samt 5) vilka lämpliga steg som en arbetsmodell för hur ett bibliotek kan arbeta för att rekrytera en biblioteksguide skulle kunna innehålla. Intervjuerna med den nyanställda biblioteksguiden kretsade framför allt kring dennes upplevelser av introduktionen av tjänsten, beskrivning av dennes arbetsuppgifter och aktiviteter som biblioteksguide, förväntningar eller farhågor gällande arbetet samt slutligen kunskaper och lärdomar som utvecklats genom arbetet som biblioteksguide inklusive tips till andra som i framtiden vill anställa en sådan. Enkäten som de biblioteksanställda besvarade bestod av öppna frågor och handlade om betydelsen av att det anställts en biblioteksguide och vad denne skulle kunna bidra med i biblioteksverksamheten. Följeforskaren har följt Vetenskapsrådets (2002) forskningsetiska principer för forskning inom samhällsvetenskap och humaniora. De informanter som deltagit har varit införstådda med följeforskningens syfte och upplägg. Enkäten var helt anonym och frivillig att besvara. Forskaren har informerat om följeforskningen (se informationsbrev i bilaga) och att delgivande av tankar, idéer och åsikter kring projektet skulle användas i sammanställningen av denna slutrapport. Samtliga respondenter har informerats om att deltagandet var frivilligt och att ingen information som kan vara skadlig för dem skulle presenteras i denna slutrapport. Skriftligt informerat samtycke har inhämtats från samtliga deltagare i studien till att det insamlade

materialet skulle användas i sammanställningen av denna slutrapport. I resultatredovisningen har deltagarna anonymiserats genom att citat från intervjuerna projektledarna hänvisas till med förkortningarna PL₁ och PL₂, (det vill säga projektledare 1 resp. 2) medan biblioteksguiden benämns BG (biblioteksguide). Enkätsvaren har sammanfattats i sin helhet så att inget enskilt uttalande går att knyta till någon enskild person.

Det material från intervjuer och enkäter som insamlats under forskningen och analyserats redovisas kronologiskt i tabell 1 nedan.

Tabell 1.

Översikt över genomförd materialinsamling från intervjuer och enkäter 2020–2021

Intervjuer	Tidpunkt	Antal
Projektledare 1	juni 2020	1 st
Projektledare 2	juni 2020	1 st
Biblioteksguide	oktober 2020	1 st
Projektledare 1	oktober 2020	1 st
Projektledare 2	oktober 2020	1 st
Projektledare 1	juni 2021	1 st
Projektledare 2	juni 2021	1 st
Biblioteksguide	juni 2021	1 st
Enkäter	Tidpunkt	Antal
Biblioteksmedarbetare	februari 2021	10 st

Utöver intervjuer, enkäter samt följeforskarens forskningsplan har rapportförfattaren haft tillgång till skriftliga underlag som insamlats från såväl följeforskaren som från projektledarna. Sådana underlag rör exempelvis projektets tidsplan, förteckning över aktiviteter, projektledarnas skriftliga sammanfattning av den arbetsmodell som projektarbetet utmynnat i samt kompletterande skriftlig information om projektets bakgrund.

Allt material som samlats in i forskningsprojektet är lagrat enligt Högskolan Dalarnas forskningsmaterial- och arkiveringskrav. Materialet är sparat i en mapp på högskolans server som endast följeforskaren och rapportförfattaren har haft tillgång till.

En sammanfattning från intervjuerna presenteras i kapitel 5 och 6 i denna rapport och finns även i en längre version i bilaga 1 och 2. Denna uppdelning gjordes i samråd med samverkansparten. Resultaten från enkäterna presenteras i kapitel 7.

4. REKRYTERING OCH INTRODUKTION AV BIBLIOTEKSGUIDEN

4.1 Förarbete

För att säkerställa att rekryteringen skulle bli så bra som möjligt gjordes en del förarbete. Projektledarna och följeforskaren inhämtade information från andra bibliotek som har erfarenheter av att ha anställt en biblioteksguide eller gjort liknande rekrytering. Denna information inhämtades genom studiebesök eller telefonintervjuer. Projektledarna läste in sig på Pilerots (2019) rapport för att få viktig information om bland annat introduktion och utbildning av en biblioteksguide. Följeforskaren ägnade sig åt inläsning av tidigare studier och rapporter samt inhämtade kunskap om bibliotekens uppdrag. Följeforskaren var rådgivande under hela rekryteringsprocessen och deltog vid möten och i aktiviteter (se tabell 2 nedan) för att fungera som ett bollplank. Följeforskaren granskade kontinuerligt det pågående arbetet utifrån arbetets satta mål och de aktiviteter som gjordes, dels genom utvärderande intervjuer med projektledarna och biblioteksguiden, dels vid mer informella möten i samband med övriga aktiviteter. På så sätt möjliggjorde följeforskaren en kritisk diskussion om det pågående arbetet (Svensson & Sjöberg 2009) i syfte att omvärdera och utveckla. Reflektioner och lärdomar av projektarbetet samlades in som ledde till insikter och i vissa fall till nya beslut. De utvärderande samtalen och mötena ledde exempelvis till en tydligare profilering vid utlysningen av tjänsten som biblioteksguide samt till ytterligare insikter vid planeringen av utbildning och introduktion för biblioteksguiden, särskilt gällande upplägget av utbildningen.

De aktiviteter under det första halvåret som följeforskaren deltog i olika grad i för att föra arbetet framåt var exempelvis att delta i studiebesök hos ett annat bibliotek, att utforma en jobbbanners, att formulera relevanta intervjufrågor för anställningsintervjuerna, att formulera en arbetsbeskrivning för biblioteksguiden samt planering av utbildningen och introduktionen. Följeforskaren deltog även vid några anställningsintervjuer. Tabell 2 nedan visar en översikt över de aktiviteter som gjordes under 2020 under rekryteringsprocessen och introduktionen.

Tabell 2. Översikt över aktiviteter under rekryteringsprocessen och introduktionen

Aktiviteter	Tidpunkt	Deltagare
Studiebesök annat stadsbibliotek	januari 2020	följeforskare, projektledare
Utformning av jobbannons, publicering av jobbannons	februari/mars 2020	följeforskare, projektledare
Genomgång av ansökningar	mars 2020	projektledare
Utformning av intervjufrågor inför anställningsintervjuer	mars 2020	följeforskare, projektledare, representant från projektets styrgrupp
Genomförande av anställningsintervjuer	mars/april 2020	följeforskare, projektledare, representant från projektets styrgrupp
Planering och utformning av material för introduktion och utbildning av biblioteksguide	maj/juni 2020	följeforskare, projektledare
Anställning av biblioteksguide	augusti 2020	
Utbildning i bibliotekskunskap	augusti/september 2020	biblioteksguide, projektledarna, bibliotekarie från styrgruppen följeforskare
Introduktion i biblioteksverksamheten och arbete parallellt med kollegor för biblioteksguiden	från augusti/september 2020	Biblioteksguide, biblioteksanställda, projektledare
Utbildningsdagar Länsbiblioteket	oktober, november 2020 februari, mars, april 2021	biblioteksguide, biblioteksanställda som saknar biblioteksutbildning

Studiebesöket på ett annat bibliotek vid projektets början ledde bland annat till värdefulla lärdomar inför utformandet av jobbannonsen. Denna profilering av tjänsten innebar att de egenskaper som ansågs essentiella för rollen som biblioteksguide förtydligades. Projektledarna utformade underlag för jobbannonser och intervjufrågor med mera och följeforskaren läste och kom med input utifrån sin synvinkel. Dessa samtal ledde sedan till lärdomar och i vissa fall justeringar

och/eller omvärderingar i processen. Den styrgrupp som tillsatts vid projektets inledning bestående av bibliotekschef, tre bibliotekarier och en biblioteksassistent informerades löpande under denna process om exempelvis ansökningar och gav återkoppling. Vid genomgången av ansökningarna valdes fem personer ut för intervju. Dessa kandidater diskuterades med såväl styrgrupp som med följeforkaren.

4.2 Utbildning och introduktion för biblioteksguiden

Vid anställningen av en biblioteksguide gavs i enlighet med Pilerots (2019) rekommendationer en kortare utbildning om bibliotek utifrån fyra olika teman. Pilerot (2019) utgick från fem teman men när Borlänge bibliotek skapade sin utbildning slogs dock Folkbibliotekets verksamhet och Användargrupper ihop till ett tema. Varje tema omfattade i sin tur ett eller flera lektionstillfällen. Nedan följer en kortare beskrivning av de fyra olika temana samt vad lektionerna för varje tema innehöll.

Tema 1 – Folkbibliotekens grundläggande idéer och uppdrag

Detta kurstema tog upp bibliotekens framväxt i Sverige från folk-rörelser, de svenska folkbiblioteken och Unescos folkbiblioteksmanifest. Här ingick också en genomgång av bibliotekslagens innehåll, som bibliotekets grundläggande uppdrag, finansiering och biblioteksplaner.

Tema 2 – Folkbiblioteket i ett organisatoriskt sammanhang

Detta tema behandlade det svenska biblioteksväsendet och olika typer av bibliotek, för att visa bredden av biblioteksverksamhet och uppdrag. För att förstå hur beslutsfattande och styrning av en kommun ser ut gicks organisationen av Borlänge kommun med bland annat Kommunfullmäktige, Kommunstyrelsen, Nämnder och sektorer igenom. För att förstå ansvar och roller inom ett bibliotek gavs information om vilka yrkesgrupper som finns på ett bibliotek samt vilka arbetsuppgifter som finns just på det aktuella biblioteket. Det innehöll också en genomgång av de aktörer som biblioteket samarbetar med på nationell, regional och kommunal nivå.

Tema 3 – Medier på folkbiblioteken

Under detta tema behandlades hur bibliotekets medier och olika avdelningar är organiserade, vilka databaser samt digitala tjänster som biblioteket tillhandahåller. Här ingick även en introduktion till katalogsystem och klassifikationssystem, samt vägen från ett inköpsförslag till att låntagaren kan låna boken i biblioteket.

Tema 4 – Folkbibliotekets verksamhet och användargrupper

Dessa lektioner berörde hur bibliotekets arbetar med prioriterade grupper där bland annat personer som har ett annat modersmål än svenska ingår. Vilka medier och tjänster som finns för just dessa grupper, samt riktad verksamhet. I detta tema ingick även grunden i referensarbete, gott bemötande och bemötande av personer som stör ordningen.

Varje utbildningstillfälle avslutades med diskussionsfrågor. Parallellt med utbildningen för biblioteksguiden gavs en introduktion som bland annat bestod av information om medarbetarnas ansvarsområden, GDPR och bibliotekssekretess samt offentlighetsprincipen. Dessutom fick biblioteksguiden under denna introduktion lära sig datasystemet i biblioteket, gå bredvid annan personal vid arbetspass, lära sig om bokuppsättning och dagliga arbetsrutiner i biblioteket.

5. SAMMANFATTNING AV INTERVJUER MED PROJEKTLEDARE

5.1 Första intervjutillfället

De första intervjuerna gjordes med projektledarna då utbildningen och introduktionen för biblioteksguiden påbörjats. Intervjuerna fokuserade på vilka lärdomar som hittills hade kunnat dras av det pågående projektarbetet och hur det första halvåret av projektet upplevdes av projektledarna. Resultaten sammanfattas nedan utifrån de teman som togs upp i intervjun och finns i sin helhet i bilaga 1.

Utvärdering av planeringen

Efter omständigheterna med Covid 19 ansåg projektledarna att planeringen av projektet fungerat bra. Såväl planering som anställning av biblioteksguiden försköts eftersom biblioteksguiden inte kunde börja sin tjänst förrän ett halvår efter planerad start. Biblioteket kunde dock vara flexibla så det fick inte större långsiktiga konsekvenser. Fördröjningen kunde till och med vändas till en fördel då det i stället innebar mer tid för förberedelser. Andra positiva sidor av projektets första tid ansågs vara genomförandet av anställningsintervjuerna samt att man anser sig att fått tag på den kandidat man sökte som biblioteksguide. Detta tack vare att projektledarna utformat en tydlig profil av vem de ville anställa så att de kunde ställa rätt frågor vid anställningsintervjuerna. En nackdel som framfördes var att utbildningen av biblioteksguiden blev mer omfattande med mer jobb att förbereda än planerat. En bra sak hade varit att påbörja arbetet med att planera denna något tidigare i projektet.

Kunskaper och lärdomar efter arbetet som gjorts

Många erfarenheter delgavs från andra bibliotek som anställt en biblioteksguide via studiebesök eller telefonsamtal varav de flesta hade positiva erfarenheter. Ett utbyte från ett bibliotek i södra Sverige var särskilt intressant eftersom de hade några negativa erfarenheter i form av kulturkrockar där det handlat om att man måste vara väldigt tydlig. Lärdomen har varit att man kan förstå saker olika även om man har sagt det många gånger exempelvis. Det som varit mindre bra kunde med detta erfarenhetsutbyte undvikas. En annan viktig lärdom som

framkom från andra biblioteks erfarenheter var att personen som ska jobba på ett bibliotek bör vara social och bekväm med att ta kontakt med andra människor.

Förväntningar eller farhågor inför nästkommande halvår

Förväntningarna för kommande halvår var höga eftersom behovet av att genomföra riktade aktiviteter till socioekonomiskt svagare grupper visade sig vara stort. Förhoppningen var att biblioteksguiden snabbt skulle komma in i arbetsgemenskapen och hitta sin plats för att bli den brobyggare som det visat sig finnas ett behov av och att detta anses vara positivt för besökarna med aktiviteter mm. En farhåga som nämndes var att uppdraget inte skulle motsvara biblioteksguidens förväntningar samt eventuellt bristande kommunikation mellan guiden och övrig bibliotekspersonal.

5.2 Andra intervjutillfället

Det andra intervjutillfället med projektledarna ägde rum cirka tre månader senare efter att biblioteksguiden hade anställts och genomgått en introduktion och utbildning. Intervjun fokuserade på vilka lärdomar som hittills hade kunnat dras av det pågående projektarbetet med fokus på introduktionen av biblioteksguiden och projektledarnas upplevelser av den första tiden efter anställningen av hen. Resultaten presenteras kortfattat nedan utifrån de teman som togs upp i intervjun och finns i sin helhet i bilaga 1.

Utvärdering av introduktionen av den nya biblioteksguiden

Introduktionen av den nya biblioteksguiden ansågs ha gått väldigt bra trots omständigheterna med Covid 19 som innebar att projektledarna ibland var frånvarande när de planerat hålla i någon aktivitet tillsammans med biblioteksguiden. Detta innebar även svårigheter att planera mer långsiktigt; planeringen fick ibland göras om på grund av frånvaro bland personal. Biblioteksguiden klarade sig dock själv och tog initiativ till samarbete med andra medarbetare i biblioteket. Det gick snabbt för hen att komma in i arbetsgemenskapen tack vare hens sociala personlighet och hen fick mycket uppskattning från övrig bibliotekspersonal. I stort fungerade introduktionen bra men rutiner

behöver fortfarande sätta sig och hen behöver hitta sin roll. Biblioteksguidens arbete gör stor skillnad främst tack vare att hen är drivande och ambitiös och för att hen har språkkunskaper.

Förberedelserna för introduktionen och utbildningarna ansåg båda projektledarna att den hade varit bra. Särskilt lyftes de diskussioner om bibliotekets roll som utbildningen gav upphov till. Biblioteksguiden upplevdes som självgående och hade läst in sig på det utbildningsmaterial som hen fått.

Förslag på förbättringar gällande introduktionen av biblioteksguiden

Förslag på förbättringar rörde uppföljningar av utbildningen som med fördel kan göras, exempelvis med frågor till biblioteksguiden samt att guiden eventuellt skulle kunna få material i förväg för att förbereda sig för lektionen. Ett annat förslag var att införa veckomöten en bestämd dag vilket projektledarna också försökte göra men denna rutin försvårades på grund av frånvaron bland medarbetarna under Covid 19. Ytterligare ett förslag var att sköta kommunikationen i de fall mötena inte går att genomföra via mejl i stället med instruktioner till biblioteksguiden. Det ansågs även bra om det skulle gå att göra arbets-scheman för längre tidsperioder.

Förväntningar eller farhågor för kommande månader

Samarbetet med olika avdelningar ansågs ha fungerat mycket väl, exempelvis med barnavdelningen där biblioteksguiden höll i bokcirkel för somalisktalande ungdomar tillsammans med en bibliotekarie samt högläsning. Den tidigare farhågan om bristande kommunikation mellan guiden och övrig bibliotekspersonal besannades därmed inte. Under första halvåret deltog biblioteksguiden i ett flertal aktiviteter såsom exempelvis besök på förskolor och bokcirkeln startade också. En farhåga för de kommande månaderna rörde framtiden på biblioteket för biblioteksguiden och huruvida hen skulle fortsätta sin tjänst eller inte. Det fanns även en farhåga att coronaläget skulle sätta stopp för allt planerat arbete för biblioteksguiden så att biblioteket inte skulle kunna nyttja hen som resurs på det sätt som var tänkt.

5.3 Tredje intervjutillfället

De sista utvärderande intervjuerna med projektledarna gjordes efter att biblioteksguiden hade varit anställd i nästan ett år. Under denna tid bestod biblioteksguidens arbete av olika arbetsuppgifter såsom arbetspass i biblioteket, läxhjälp, bokcirkel med somaliska ungdomar, högläsning för barn samt annat läsfrämjande arbete. Intervjun fokuserade på vilka lärdomar som har kunnat dras av det pågående projektarbetet. Resultaten presenteras kortfattat nedan utifrån de teman som togs upp i intervjun och finns i sin helhet i bilaga 1.

Utvärdering av planeringen och rekryteringen av en biblioteksguide och dennes arbete.

Projektplaneringen fungerade bra och Pilerots (2019) rapport var ett viktigt praktiskt stöd i arbetet att planera och utforma utbildningen som blev lärorik för alla inblandade. En lärdom var att projektledare måste utgå från de personliga egenskaperna och styrkorna hos den rekryterade guiden när de utformade och planerade hans arbete. Planering och anpassning av arbetsuppgifter fick växa fram i takt med dessa insikter. Utformningen av arbetet måste vara följsamt och inte för inramat. Planeringen ändrades efter hand och så väl projektledare som biblioteksguide fick göra andra arbetsuppgifter än de som först var planerade, bland annat arbete med att skapa en Ny i Sverige-sida samt instruktionsfilmer för att använda webbsidan. Biblioteksguiden spelade in en version av filmerna på somaliska och spelade även in sagor på somaliska. Utöver detta bidrog biblioteksguiden under denna period med andra förslag på digitala aktiviteter som hen ville sätta i gång med och använde sig av sina kontakter.

Utvärdering av rekryteringen av biblioteksguiden och planeringen av dennes arbete

Rekryteringen ansågs ha varit lyckad då den genererade i rätt person för tjänsten. Det krävdes i sammanhanget en självständig person som var beredd att ställa om till nya förutsättningar i och med Covid 19. Projektledarna var flexibla när det gäller planeringen av tjänsten men arbetsbeskrivningen för biblioteksguiden skulle kunnat vara tydligare vad gäller vägen till målet. Biblioteksguiden efterfrågade konkreta mål eftersom tjänsten kändes ganska bred. Ett sätt att skapa ramar och

struktur för biblioteksguiden var att hålla veckomöten och att göra ett arbetsschema till hen. Dessa möten ansågs vara viktiga för att följa upp arbetet och stämma av vad som var på gång. En lärdom var att det hade varit bra om det hade funnits mer utrymme i övrig bibliotekspersonals tjänster för att samarbeta med biblioteksguiden samt om det hade varit möjligt att ha aktiviteter för biblioteksguiden inplanerade i förväg tillsammans med övriga biblioteksanställda.

Kunskaper och lärdomar efter det arbete som gjorts i projektet

Trots coronaläget kunde mycket av det planerade arbetet för biblioteksguiden genomföras, om än i andra former, och biblioteket kunde nyttja hen som resurs i stor utsträckning. En lärdom var att det funnits ett jättestort behov av att kunna nå ut till fler grupper och att biblioteket inte hade kunnat göra detta utan en biblioteksguide som har varit mycket efterfrågad och fått positiv respons från besökare. De grupper som biblioteket har nått har fått ett betydande stöd av biblioteksguiden vars arbete har haft god effekt, främst tack vare hens språkkunskaper samt hens pedagogiska förmåga och engagemang i läsfrämjande arbete. Detta stora behov ansåg projektledarna kan gälla även andra kommuner i Sverige då det svenska samhället är textbaserat. Ännu en lärdom var att anpassa sig efter omständigheterna och efter målgruppen. I detta fall handlade det både om coronasituationen och att målgruppen saknade vana av att vara med i digitala möten såsom Skype och Teams. De behövde därför först lära sig att använda dessa verktyg. Biblioteksguiden fick prova sig fram för att hitta ett sätt som fungerade. Det krävdes mycket stöd från hen för att få målgruppen att kunna delta. En annan anpassning handlade om tiderna då aktiviteter skulle läggas. Aktiviteter för mammor passade exempelvis bättre på förmiddagarna då deras barn var i skolan. En annan lärdom var att instruktioner om arbetsuppgifter till biblioteksguiden bör vara tydliga vad gäller när dessa förväntas vara gjorda och även att läsaktiviteter och bokcirkel inte får vara för prestationsinriktade utan fokus måste vara på läsglädje, vilket förstärks om även en bibliotekarie håller i dem. Viktigt ansågs också vara att biblioteksguiden blir en del av arbetsgemenskapen vilket alla på arbetsplatsen anses bära ett ansvar för.

Förslag på förbättringar gällande det pågående projektet

Fler digitala evenemang i form av föreläsningar och andra aktiviteter skulle eventuellt kunna ordnats under nedstängningarna som gjordes på grund av pandemin. Det var dock svårt på grund av målgruppens bristande digitala vana. Biblioteksguiden gjorde ett stort arbete med att få med deltagare på de digitala aktiviteter som faktiskt anordnades. Något som hade varit önskvärt var dock om bibliotekspersonalens arbete tillsammans med biblioteksguiden skulle varit inplanerat i förväg för att få bättre framförhållning i arbetet och för att implementera projektet bättre i verksamheten.

Förslag på arbetsmodell för rekrytering av en biblioteksguide, samt utformning av anställningen

I de utvärderande intervjuerna föreslog projektledarna följande lämpliga steg för en arbetsmodell vid anställningen av en biblioteksguide samt vid utformningen av en sådan tjänst:

- Identifiera behov
- hitta rätt person
- ge utbildning och introduktion
- anpassa arbetsuppgifterna efter person och förutsättningar
- få med biblioteksguiden som en del av personalen
- skapa struktur med veckovisa möten.

Dessa steg kompletterades senare via ett skriftligt underlag från projektledarna och beskrivs mer utförligt i kapitel 8 i denna rapport.

Sammanfattningsvis visar utvärderingarna att rekryteringsprocessen fungerat väl och att man anser sig ha fått tag på rätt person för uppdraget som biblioteksguide. Planeringen av tjänstens innehåll anpassades utifrån biblioteksguidens personliga egenskaper och utifrån förutsättningarna med Covid 19. Lärdomar som gjorts var att planeringen av utbildningen för biblioteksguiden kunde påbörjats tidigare och att det hade varit önskvärt att kunna planera mer långsiktigt samt att lägga in veckomöten för att tydliggöra strukturen för guiden. Biblioteksguidens arbete ansågs ha varit till stor nytta för den avsedda målgruppen.

6. SAMMANFATTNING AV INTERVJUER MED BIBLIOTEKSGUIDE

6.1 Första intervjutillfället

Den första intervjun med biblioteksguiden gjordes efter hen hade anställts och genomgått en tio veckors introduktion och utbildning. Intervjun fokuserade på hur introduktionen av tjänsten har fungerat och hur arbetet hittills har fortlöpt. Resultaten presenteras kortfattat nedan utifrån de teman som togs upp i intervjun och finns i sin helhet i bilaga 2.

Utvärdering av introduktionen av tjänsten som biblioteksguide

Biblioteksguiden ansåg att introduktionen var mycket bra men det var väldigt mycket information att ta in i början vilket gjorde hen trött. Hen ansåg att hen hade kapaciteten att tillgodogöra sig denna, bland annat eftersom hen ansåg sig vara mycket stresstålig. Hen prioriterade i sina arbetsuppgifter och tog en vecka i taget och lärde sig snabbt principerna för hur böcker ska placeras samt hanteringen av bibliotekets sökmotorer. Hen ansåg att utbildningen var kort och komprimerad men att det var bra innehåll.

Att komma med i arbetsgemenskapen och bli en del av personalen

Biblioteksguiden menade att hen samarbetade med de flesta i personalen inom olika arbetsområden och med olika ansvar. Hen upplevde att det varit tydligt och klart vad de som arbetar i biblioteket gör och ansvarar för så att hen snabbt fick en överblick över hela verksamheten.

Utvärdering av introduktionen och utbildningen samt av det egna arbetet

Introduktionen och utbildningen gick något snabbt och innehöll mycket information att ta in så denna skulle kunnat glesas ut för att ge biblioteksguiden mer tid att bearbeta innehållet. Det finns dock fördelar med en komprimerad introduktion eftersom den gav hen möjlighet att komma in väldigt snabbt i arbetet och förstå verksamheten. Hen ansåg att hen haft rätt kompetens för uppdraget

och att hen haft stor nytta av sin bakgrund som pedagog. Hen kände i detta avseende även samhörighet med och förståelse för övrig bibliotekspersonal som hen också upplever hade ett pedagogiskt förhållningssätt. Omständigheterna med pandemin beskrevs som en besvikelse, framför allt över att inte ha kunnat genomföra visningar i den utsträckning som det var tänkt för grupper inom Komvux och sfi inom vilka det visat sig finnas ett stort behov av en biblioteksguide med språkkunskaper. Förhoppningen var dock att detta kommer att kunna genomföras senare under våren 2020.

Förslag på förändringar eller förbättringar av introduktionen av tjänsten

De förändringar som skulle kunna vara aktuella var just att ge informationen i början något mer utspritt för att ge guiden mer tid att ta in den. Hen såg dock en fördel med att få ut materialet före själva utbildningstillfället och genomgångarna för att kunna läsa i förväg och få möjlighet att smälta informationen innan praktiken. Hen sa att hen är en person som gärna vill fokusera på en sak i taget och kände sig därför lite splittrad när det blev många olika uppgifter som man inte hann göra klart så därför skulle det vara bra att ha tydliga mål.

Förväntningar eller farhågor för kommande månader

Biblioteksguiden hade stora förväntningar på de kommande månaderna eftersom hen identifierat att det finns ett stort behov av hens kompetens, särskilt bland många äldre kvinnor som ville lära sig läsa och skriva och hade uttryckt att de ville komma till hen i biblioteket. Arbetet kändes väldigt intressant eftersom hen aldrig tidigare jobbat så mycket med äldre personer. Hen tyckte att hen gjorde nytta i sitt arbete med att ge dessa kvinnor tips på böcker på deras nivå och på deras modersmål. Hen såg effekten av detta arbete genom att dessa ovana läsare och låntagare blev säkrare på att låna böcker och de kände sig tryggare som besökare eftersom de fick den hjälp som de behövde. Guiden kände inga farhågor inför det kommande arbetet utan försöker alltid att hitta lösningar på eventuella problem som uppstår.

6.2 Andra intervjutillfället

Den andra intervjun med biblioteksguiden gjordes efter att biblioteksguiden hade arbetat i nästan ett år på stadsbiblioteket. Intervjun fokuserade på vilka lärdomar som hittills har kunnat dras av det pågående projektet. Resultatet av intervjun sammanfattas kortfattat nedan utifrån de teman som togs upp och finns i sin helhet i bilaga 2.

Biblioteksguidens arbetsuppgifter och de aktiviteter hen ansvarat för

Biblioteksguiden lärde sig bibliotekssystemet för att kunna ge den service som besökarna behövde. Hen var även informationsspridare och berättade för nyanlända vad biblioteket har att erbjuda och vilka tjänster de kunde använda i biblioteket. Arbetet bestod av läsfrämjande aktiviteter såsom bokcirklar, högläsning med barngrupper och sagoläsning på guidens modersmål med äldre kvinnor och biblioteksguiden genomförde även en enstaka visning i biblioteket och hjälpt skolelever med läsläsning. Utöver detta höll hen i föreläsningar på sfi om studiehandledning och studieteknik utifrån ett material om studiehandledning och studieteknik på olika språk. Materialet innehöll information om motivation vid studier, om att sätta upp långsiktiga mål, strategier för att tänka och minnas men även strategier för att planera och att läsa mm. Hen föreläste för föräldrar för att berätta om vikten av läsning. Det mesta skedde digitalt. Hen samarbetade även med föreningar, översatte information och presenterade biblioteket i olika sammanhang. Utöver dessa aktiviteter hade hen tre till fyra arbetspass i biblioteket i veckan på ungefär tre timmar. Hen svarade i telefon och plockade ihop böcker till låntagare som reserverat böcker och ställde upp böcker mm. Målet var att få fler att börja läsa men hen såg att vägen dit i vissa fall kan vara lång. Behovet av en biblioteksguide ansågs vara stort och hen kände att hen gjort stor nytta.

Uppfattningar om hur arbete har fungerat

Biblioteksguiden ansåg att det mesta fungerade väldigt bra även om det var mycket skriven information att ta in i början. En utmaning som nämndes var att det i samband med bokcirkeln då böcker delades ut blev krävande att samla in dessa böcker. Själva kontaktandet och rundringningen för att få deltagarna att komma till träffarna tog

mycket tid. För denna uppgift krävs en person som är engagerad och informerar och söker upp denna målgrupp. Det krävs förståelse för deras kultur och hur man ska söka upp dem och locka dem. Att hålla i gång de här aktiviteterna och få en kontinuitet ansågs vara det mest krävande liksom att få tillbaka böckerna.

Kunskaper och lärdomar genom arbetet som biblioteksguide

En viktig lärdom var att det arbete som gjorts har varit väldigt viktigt men att det krävde stresstålighet. Ett bra bemötande mot andra människor visade sig vara särskilt viktigt och att ha ett professionellt förhållningssätt. Det kan exempelvis handla om låntagare som när de upptäcker att biblioteksguiden behärskar deras språk passar på att ställa andra frågor som inte har med biblioteket att göra och då måste man vara professionell och hänvisa till annan verksamhet som kan ge ett bättre svar. En lärdom var med andra ord att det är viktigt att biblioteksguiden behåller sin roll.

Förslag på förändringar eller förbättringar av arbetet

Biblioteksguiden beskrev arbetsuppgifterna som blandade och rollen som biblioteksguide som omfattande. Arbetet bestod både av att sprida information till de ovana biblioteksbesökarna och att skapa läsfrämjande aktiviteter men även av att ge allmän biblioteksservice. Hen skulle därför hellre velat fokusera mer på en av rollerna. Ett förslag på förändring som biblioteksguiden framförde var att se till att det inte blir för många aktiviteter och kanske inte både arbete med dessa och att vara ute i biblioteket och hjälpa besökare utan fokusera på ett av arbetsområdena. Ett annat förbättringsförslag var att man skulle kunna hålla studierummen öppna några dagar i veckan både för skönlitterär läsning och läxläsning för att locka besökare som gärna vill sitta och läsa i biblioteket. Om dessa personer som ofta är nyanlända även kunde få lite studiehjälp av någon som stöttar dem skulle det vara en stor vinst. Att erbjuda några timmar studiestöd någon gång då och då skulle hjälpa dem mycket. Om den här möjligheten skulle erbjudas skulle det dock behövas en biblioteksguide på plats som kan olika språk. Guiden behöver inte nödvändigtvis kunna samma språk som besökarna men kunskaper om stöttning och om inlärning eller något skolämne är i detta sammanhang värdefulla.

Biblioteksguidens råd till de bibliotek som vill rekrytera en biblioteksguide

Det ansågs viktigt att ett bibliotek introducerar en biblioteksguide ordentligt så att denna lär sig bibliotekssystemet och lär känna alla avdelningar. Guiden måste ha ett professionellt bemötande och kunna ge information på ett vänligt sätt. Personen måste också få information om vad uppdraget innebär och måste vara utåtriktad och vilja hjälpa andra.

Sammanfattningsvis visar utvärderingarna att biblioteksguiden ansåg att det arbete hen gjort och den roll hen haft har varit väldigt viktig men att det har krävt en viss stresstålighet på grund av att arbetsuppgifterna var olikartade och ställde olika krav på kompetens. Förutom goda språkkunskaper ansågs ett bra bemötande mot andra människor vara särskilt viktiga egenskaper i rollen som biblioteksguide samt att ha ett professionellt förhållningssätt och vara noga med att hålla sig till sin roll.

7. SAMMANFATTNING AV ENKÄTER MED BIBLIOTEKSPERSONAL

Enkäter skickades ut till 25 medarbetare vid biblioteket om samarbetet med biblioteksguiden. Av dessa svarade tio medarbetare och av dem hade i sin tur sju arbetat tillsammans med biblioteksguiden medan tre inte hade samarbetat alls med denna. Enkäterna behandlar medarbetarnas uppfattningar om hur samarbetet med biblioteksguiden har fungerat och redovisas nedan utifrån de teman som berördes i enkäten.

Uppfattningar om vad som har fungerat bra i samarbetet med biblioteksguiden och varför

Både de som samarbetat med guiden och de som inte har gjort det gav en mycket positiv bild av hens insatser för biblioteket. De som inte samarbetat direkt med guiden har träffat hen i andra sammanhang på biblioteket såsom vid fikastunder. Några positiva saker som nämndes var att guiden har:

- Kunnat hjälpa låntagare som pratar samma språk som guiden,
- gjort digitala sagostunder på andra språk,
- har tagit massor av egna initiativ kring läsfrämjande arbete inom sitt kontaktnät,
- kunskaper om levnadssätt seder och bruk,
- gett förslag på några somaliska tidningar för barn och unga och gett bra input,
- varit en uppskattad resurs på arbetsplatsen.

Andra av biblioteksguidens kompetenser som nämndes var att hen visade stor förståelse för bibliotekets roll och medarbetarnas arbetsuppgifter samt vad hen själv kunde bidra med. Hen beskrevs också som en framåt och glad person som hjälpte många av bibliotekets besökare och att hens sociala förmåga glänste oavsett vilket språk hen hjälpte låntagarna på. Hen ansågs också ha ett relevant och brett kontaktnät. En medarbetare lyfte särskilt fram de goda dialogerna som hållits och guidens vilja att bidra i biblioteksarbetet.

Angående introduktionen av biblioteksguiden och huruvida denna varit tillräcklig eller inte och i så fall varför

Introduktionen beskrevs av samtliga medarbetare som positiv och tillräcklig, bland annat eftersom guiden beskrevs ha en så bra uppfattning om både sin egen och övrig personals roller på biblioteket. Både guiden själv och de andra inblandade i projektet (projektledarna) ansågs ha dokumenterat och informerat bra, både inför och under projektet. Omständigheterna med Covid19 ansågs ha påverkat guidens arbete på så sätt att detta inte kunnat utföras såsom det var tänkt. Medarbetarna har också särskilt uppskattat att ha fått följa arbetet med kartläggningen av behoven i området och introduktionen av biblioteksguiden samt att denna nytta också har förklarats och motiverats på ett bra sätt.

Angående vilka fördelar som personalen upplever med att det finns en biblioteksguide på biblioteket

Biblioteksguidens språkkunskaper som ger möjlighet att ha kontakt med kommuninvånare som pratar samma språk lyftes fram och att hen kunde komma med lästips för denna grupp. En stor del av bibliotekets låntagare pratar somaliska och arabiska vilket gjorde det värdefullt att ha en person som kan de språken. På så sätt kunde biblioteket nå många kommuninvånare som annars skulle gå miste om det biblioteket har att erbjuda. Det lyftes även fram vikten av att kvinnorna blev mer synliggjorda. Att guiden kunde göra det tryggt för vissa grupper var också något som värdesattes samt att hen kunde se behov och möjligheter som andra i personalen inte uppfattat eller ansågs ha kompetens om.

Förslag på förbättringar/utvecklingsmöjligheter gällande biblioteksguidens arbete på biblioteket (bortsett från Covid19-situationen)

Förhoppningar fanns att verksamheten skulle permanentas och att biblioteket skulle kunna bli ett centrum för bredare befolkningsgrupper inom kommunen. Ett förslag som framfördes var också att öppna en biblioteksfilial i Västra Borlänge dit även annan personal skulle kunna knytas.

Sammanfattningsvis visar enkäterna att bibliotekspersonalen är enigt positiva till anställningen av biblioteksguiden, hens lämpliga och breda kompetens samt det viktiga arbete som hen gjort. Hen upplevs ha varit den brobyggare som varit syftet med hens anställning och hen upplevs också ha integrerats väl i personalgruppen.

8. SAMMANFATTNING AV PROCESSEN – FÖRSLAG PÅ ARBETSMODELL

Ett mål med följeforskningen har varit att ta fram en arbetsmodell som stöd till andra bibliotek som vill arbeta med att rekrytera en biblioteksguide och utforma en sådan anställning. Utifrån erfarenheterna av det tvååriga projektet sammanfattar projektledarna de viktigaste lärdomarna från hela processen i tio områden. Denna sammanfattning som framkom i intervjuerna med projektledarna kompletterandes sedan med ett skriftligt underlag som rapportförfattaren haft tillgång till. De tio områdena är följande:

- Identifiera behoven
- definiera målen
- hitta rätt person
- utbildning och introduktion
- utforma anpassade arbetsuppgifter
- arbeta för att biblioteksguiden blir en del av personalgruppen
- skapa struktur genom veckomöten och scheman
- en tillgång för hela biblioteket
- anpassa verksamheten efter nya behov
- skapa långsiktighet trots begränsad projekttid.

Nedan följer en utförligare beskrivning av vart och ett av dessa tio områden.

Identifiera behoven

Identifiering av de behov som brobyggaren kan hjälpa till att möta. I det aktuella fallet föregicks biblioteksguidens anställning av en stor förstudie där projektledarna fick insikt om vilka behov som finns av biblioteksverksamhet i dessa områden. Det framgick då att en stor grupp inte känner till eller använder biblioteket. Biblioteket behövde därför ett sätt att nå denna målgrupp som vanligtvis inte besöker biblioteket. Även om det inte finns möjlighet att göra en stor förstudie är det viktigt att ta reda på vilka behov som finns. Att genomföra fokusgrupper eller intervjuer kan vara tillräckligt.

Definiera målen

I det aktuella fallet ville biblioteket nå fler i målgruppen, väcka läsintresset hos ovana läsare, få fler personer från en kommun del att besöka biblioteket samt att delta i läsfrämjande aktiviteter. Målet var att ha en brobyggare som en länk till det aktuella kommunområdet, personerna där och föreningarna för att kunna samverka med dem.

Hitta rätt person

Utifrån målen är det viktigt att hitta rätt person och rekryteringen är därför väsentlig. Ge processen att hitta rätt person ordentligt med tid. I det aktuella fallet identifierades behovet av en person som har kontakter i det lokala föreningslivet, en person som många känner förtroende för, som förstår vikten av att läsa och kan väcka intresse för att läsa. Dessutom behövdes en person som kunde nå målgruppen, som i detta fall är svårt att nå och svårt att få att delta i aktiviteter. Personens språkkunskaper ansågs därför särskilt viktiga. En biblioteksguide måste ha ett professionellt bemötande och kunna ge information på ett vänligt sätt. Personen måste vara utåtriktad och vilja hjälpa andra. I det aktuella fallet projektanställdes biblioteksguiden ett år och valde sedan själv att inte förlänga sin anställning. Detta gjorde att projektledarna efter detta år fick genomföra hela rekryterings- och introduktionsprocessen ytterligare en gång för en ny biblioteksguide när denna skulle anställas. För att göra tjänsten ännu mer attraktiv för en biblioteksguide att stanna kvar längre skulle det vara önskvärt att utforma projektanställningen på minst två år.

Utbildning och introduktion

Den anställda biblioteksguiden behöver genomgå en mycket grundlig utbildning och introduktion. Det är viktigt att ett bibliotek introducerar en biblioteksguide ordentligt så att denna lär sig bibliotekssystemet och lär känna alla avdelningar. Det är viktigt att förstå vad det innebär att arbeta på bibliotek, vad uppdraget innebär och vad bibliotek är i ett större perspektiv likväl som i ett lokalt. I det aktuella fallet skapades en utbildning utifrån de teman som föreslås i Ola Pilerots rapport "Nyanlända biblioteksguider – en studie av nyanlända medarbetare på folkbibliotek". Utbildningen och introduktionen måste få ta sin tid och bör inte skyndas på. Det är mycket ny information

för biblioteksguiden att ta in så det är bra att glesa ut denna så att guiden får tid att bearbeta den. Det är även bra att ge utrymme för diskussioner. I detta fall fanns en bibliotekarie med lång erfarenhet med vid utbildningstillfällena, som bidrog med många bra exempel från verksamheten.

Utforma anpassade arbetsuppgifter

I biblioteksarbetet är det sedan viktigt att utforma och anpassa arbetsuppgifter tillsammans med biblioteksguiden, utifrån guidens intressen och kompetenser. Tvinga inte fram något utan utgå i stället från individuella styrkor. I det aktuella fallet kunde guiden använda sin pedagogiska kompetens och sin erfarenhet av att lära sig svenska som ett andraspråk när hen exempelvis föreläste i skolor, samarbetade med föreningar, höll i studiecirkel och sagostunder eller arbetade med läxhjälp. Tabell 3 nedan visar de arbetsuppgifter som biblioteksguiden hade under sin projekttid vid Borlänge bibliotek.

Tabell 3. Översikt över biblioteksguidens arbetsuppgifter

- Pass i biblioteket
- Digitala sagostunder på somaliska
- Läxhjälp
- Presentation av biblioteket för modersmålsenheten och Internationella kvinnoföreningen
- Bokcirkel med somaliska ungdomar
- Uppstart av samarbete med läsambassadörer
- Samarbete med ABF – studiecirkel för illitterata kvinnor
- Anordnande av en digital föreläsning om vikten av att läsa, för somaliska föräldrar (med föreläsaren Musa M Isse)
- Högläsning på svenska för somaliska barn
- Läsförämjande arbete, såsom besök på förskolor samt läsning tillsammans med grupper (gjordes digitalt i detta projekt)
- Översättning av information och affischer till somaliska
- Deltagande i uppstarten för Språkslingan i Borlänge
- Översättning av en presentation om studieteknik samt presentation av den på SFI

Arbeta för att biblioteksguiden blir en del av personalgruppen

Att biblioteksguiden har ”vanliga biblioteksuppgifter” gör det lättare för personen att komma in i personalgruppen. Om möjligt, ge biblioteksguiden ett eget ansvarsområde inom biblioteksverksamheten. I det aktuella fallet hade biblioteksguiden arbetspass i biblioteket (som en extra resurs), satte upp böcker och var (del)ansvarig för gallring, inköp och städning av hyllan med somalisk litteratur. Biblioteksguiden var såklart också med på verksamhetens möten. En biblioteksguide skulle kunna arbeta dels mot de behov som framkommer vid en kartläggning, dels även vid en utökad verksamhet mot ytterligare grupper som biblioteket haft svårt att nå ut till, exempelvis på grund av språket. Exempelvis skulle tjänsten *Boken kommer* kunna erbjudas även till ytterligare språkgrupper om tjänsten marknadsförs mot fler språkgrupper.

Skapa struktur genom veckomöten och scheman

För att skapa struktur i arbetet är det att föredra att hålla veckomöten och skapa ett schema utifrån arbetsuppgifter. I det aktuella fallet schemalades arbetspass i biblioteket, aktiviteter och tid för förberedelser samt för större evenemang då och då. Detta för att skapa struktur, sammanhang och framåtrörelse.

En tillgång för hela biblioteket

Låt biblioteksguiden vara en resurs för olika delar av personalen och dess arbetsområden på arbetsplatsen, inte bara för projektet. Biblioteksguiden behövs som en del i allt arbete utifrån att verksamheten ska kunna nå fler. I det aktuella fallet följde till exempel biblioteksguiden med bibliotekets två pedagoger till förskolor för att prata om böcker och deltog i det regionala projektet ”Språkslingan” med dem. Hen agerade som en ambassadör och informerade om biblioteket tillsammans med ansvarig för skolbibliotekscentralen på Modersmålsenheten.

Anpassa verksamheten efter nya behov

Biblioteksguiden kan inte ensam göra allt uppsökande arbete och hålla i alla aktiviteter, utan behöver göra det tillsammans med personal från verksamheten. Det kräver personalresurser att börja arbeta mer målinriktat för att nå en ny målgrupp. I det aktuella fallet handlar

det mycket om att börja arbeta uppsökande mot vuxna med annat modersmål än svenska, vilket kräver tid och personal för att få till långsiktigt. I Borlänge kommun finns flera vuxenutbildningar för att lära sig svenska, samt gymnasieelever som går språkintröduktion. Det finns även många föreningar och organisationer som är aktiva i Västra Borlänge och alla önskar att biblioteket arbetar läsfrämjande med dem. Det är alltså något som kräver tid och personal. Det behövs även mer läsfrämjande arbete riktat mot barn och unga i Västra Borlänge, som även det kräver tid och personal.

Skapa långsiktighet trots begränsad projekttid

Det kan kännas begränsande att veta att projektet har ett slut och en långsiktighet saknas. I det aktuella fallet har biblioteksguiden skapat presentationer, filmer och digitala sagostunder som biblioteket fortsatt kan använda. Den biblioteksguide som deltog i detta projekt har startat samarbeten och grupper som kommande biblioteksguide kan fortsätta med. Projektledarna lät en nyanställd biblioteksguide vara med projektets biblioteksguide (som avslutade sin anställning när projektet tog slut) en vecka för att se hur hen arbetar, innan projektets biblioteksguide avslutade sin anställning. Projektledarnas förhoppning är att biblioteksguide ska bli en fast tjänst på biblioteket, då de annars har svårt att nå många personer i Västra Borlänge.

9. AVSLUTANDE DISKUSSION

Målet med att anställa en biblioteksguide har varit att nå socioekonomiskt svaga grupper bosatta i segregerade områden såsom Västra Borlänge för att på så sätt öka inkluderingen och delaktigheten när det gäller personer med ett annat modersmål än svenska (SFS nr: 2013:801). Biblioteksguiden som anställdes har språkkunskaper och har varit en ambassadör för grupper med annan kulturell bakgrund. Utvärderingar i form av intervjuer med projektledare och biblioteksguide samt enkäter gjorda med övrig bibliotekspersonal visar att projektet uppfattas som lyckat och att målet att nå ut till den avsedda målgruppen i stor utsträckning anses ha uppfyllts. Biblioteksguidens engagemang och utåtriktade personlighet har varit en bidragande orsak till det framgångsrika projektet. Målet var också att väcka läsintresset hos ovana läsare och få fler personer från Västra Borlänge att besöka biblioteket och att delta i läsfrämjande aktiviteter. Utvärderingarna visar att även dessa mål har uppfyllts även om fysiska träffar under vissa perioder inte varit möjliga på grund av pandemin. En omställning till ersättande digitala träffar och föreläsningar beskrivs både av projektledare och biblioteksguide som framgångsrika. Lärdomarna som framkommit under projektets gång har sammanfattats i en arbetsmodell i flera steg som presenterats i denna rapport. Dessa lärdomar handlar om såväl förarbete som planering och utformandet av en tjänst som biblioteksguide samt om tidsåtgång för olika delar i ett sådant projekt.

REFERENSER

Publicerade källor

- Bibliotekslag. (2013). Bibliotekslag. Stockholm 18. April 2013.
Hämtad den 22 november 2021 från: [Bibliotekslag \(2013:801\)](#)
[Svensk författningssamling 2013:2013:801 t.o.m. SFS 2019:961 - Riksdagen](#)
- Ellström, Per-Erik (2009). ”Användning och nytta av utvärderingar: ett lärandeperspektiv”. I Svensson, L; Brulin, G; Jansson, S; Sjöberg, K, (red.). *Lärande utvärdering. Genom följeforskning*. Studentlitteratur: Lund. (s. 103–126).
- Franker, Qarin. (2013). Att utveckla litteracitet i vuxen ålder – alfabetisering i en tvåspråkig kontext. I: Hyldenstam, K. & Lindberg, I. (red.). *Svenska som andraspråk: i forskning, undervisning och samhälle*. Lund: Studentlitteratur. S. 771–815.
- Heath, Shirley Brice & Heath, Shirley Brice (1983). *Ways with words: Language, life and work in communities and classrooms*. Cambridge University Press.
- Karlsson, Anna-Malin (2012). *En arbetsdag i skriftsamhället. – ett etnografiskt perspektiv på skriftanvändning i vanliga yrken*. Norstedts Akademiska Förlag, Stockholm.
- Lundberg, Ingvar & Reichenberg, Monica 2008. *Vad är lättläst?* Härnösand: Specialpedagogiska skolmyndigheten.
- Pilerot, Ola (2019). *Nyanlända biblioteksguider: En studie av nyanlända medarbetare på folkbibliotek*. Borås: Institutionen för biblioteks- och informationsvetenskap vid Högskolan i Borås.
- Pilerot, Ola & Hultgren, Frances (2017). *Folkbibliotekens arbete för och med nyanlända: slutrapport*. Uppsala: Länsbibliotek Uppsala.
- Pilerot, Ola & Lindberg, Jenny (2018). ”Sen går jag hem när det stänger” – *En studie av nyanländas biblioteksanvändning*. Länsbibliotek Uppsala
- Svensson, Lennart; Brulin, Göran; Jansson, Sven; Sjöberg, Karin, (red.). (2009). *Lärande utvärdering. Genom följeforskning*. Studentlitteratur: Lund.
- Svensson, Lennart & Sjöberg, Karin (2009). ”Utvärdering för social hållbarhet”. I Svensson, L; Brulin, G; Jansson, S; Sjöberg, K, (red.). *Lärande utvärdering. Genom följeforskning*. Studentlitteratur: Lund. (s. 19–36).

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer för samhälls-
vetenskap och humaniora*. Stockholm.

Wedin, Åsa. (2010). *Vägar till svenskt skriftspråk för vuxna
andraspråksinlärare*. Studentlitteratur AB.

Ej publicerade källor

Nordström, Johanna & Wessberg, Lisa (2019) Kartläggning - Behov av
biblioteksverksamhet i Västra Borlänge. [https://cdn3.bibliotek.borlange.
se/files/616faef5cc75750e100^aa9b/Kartl%C3%A4ggning%20av%20
behov%20biblioteksverksamhet%20i%20V%C3%A4stra%20
Borl%C3%A4nge.pdf](https://cdn3.bibliotek.borlange.se/files/616faef5cc75750e100^aa9b/Kartl%C3%A4ggning%20av%20behov%20biblioteksverksamhet%20i%20V%C3%A4stra%20Borl%C3%A4nge.pdf)

FÖRFATTARPRESENTATION

Eva Lindström är lektor i svenska som andraspråk och har varit anställd vid Institutionen för Språk, litteratur och lärande vid Högskolan Dalarna fram till 2022. Hen har lång erfarenhet av undervisning som lärarutbildare i svenska som andraspråk, bland annat inom kurser som rör litteracitet och litteracitetsutveckling, och som lärare för nyanlända vuxna inom SFI (*Svenska för invandrare*). Hens forskningsverksamhet innefattar främst olika aspekter av andraspråks-skrivande hos flerspråkiga barn och vuxna. Hen har även varit involverad i projekt om kartläggning av nyanlända vuxnas litteracitet på sitt modersmål.

BILAGA 1

RESULTAT INTERVJUER MED PROJEKTLEDARNA

Intervjuer gjordes med de båda projektledarna först efter ett halvår in i andra projektåret (intervju 1 och intervju 2). Därefter intervjuades dessa två personer igen efter att biblioteksguiden hade genomgått en introduktionsutbildning (intervju 3 och intervju 4). Den första intervjun med biblioteksguiden gjordes när denna hade genomgått sin introduktionsutbildning (intervju 5) och den andra när hen hade arbetat under nästan ett år (intervju 8). Det båda projektledarna intervjuades i sin tur även de när biblioteksguiden varit i tjänst nästan ett år (intervju 6 och intervju 7). Resultatet av intervjuerna presenteras nedan i kronologisk ordning utifrån när det gjordes i tid.

1. Intervju 1 och 2 efter ett halvår

De första intervjuerna med projektledarna (PL1 och PL2) gjordes när en utbildningsomgång/introduktion för biblioteksguiden hade påbörjats. Intervjun fokuserade på vilka lärdomar som hittills hade kunnat dras av det pågående projektarbetet och hur det första halvåret av projektets andra år upplevdes av projektledaren. Resultaten nedan presenteras utifrån de teman som togs upp i intervjun.

Utvärdering av planeringen av projektår 2

Projektledaren anser att planeringen både har fungerat bra och dåligt med hänvisning till några omständigheter som inte kunnat gå att påverka. Covid 19 drabbade hela samhället under vintern/våren 2020 vilket så klart påverkade hela biblioteksverksamheten och alla planerade projekt. Den rekryterade biblioteksguiden kunde inte heller börja sin anställning förrän i augusti i stället för som tänkt under våren. Båda dessa saker innebar en förskjutning av planeringen som därmed fick anpassas.

Vi ville ju verkligen anställa BG men hen kunde inte börja förrän i augusti. Vi hade tänkt att det skulle starta under våren men vi kände att det får fungera ändå och det blev ju ganska bra också eftersom allting stannade upp så mycket i

och med att Corona kom nu under våren. Vi har väl anpassat planeringen allt eftersom.

[PL1, intervju 1]

Det som ansågs fungera bra var just att projektet och biblioteket kunde vara flexibla så det fick inte större långsiktiga konsekvenser att planerna fick ändras. En annan synpunkt som framfördes var att utbildningen av biblioteksguiden blev mer omfattande med mer jobb att förbereda än vad man hade trott. En bra sak hade varit att påbörja arbetet med att planera denna något tidigare i projektet.

Den andra projektledaren tycker att planeringen gick bra även om själva anställningen av biblioteksguiden drog ut på tiden vilket hen anser att man kunde ha förutsett med tanke på begäran om tjänstledighet kräver framförhållning i tid. Fördröjningen ansågs dock inte vara någon nackdel egentligen utan snarare en fördel då det i stället inneburit mer tid för förberedelser. Genomförandet av anställningsintervjuerna samt att man anser sig att fått tag på den kandidat man sökte anges som det som fungerat särskilt bra den första tiden. Projektledaren tar vidare upp att det var något svårare än förväntat att få tag på andra bibliotek som har jobbat på samma sätt. När kontakt togs med bibliotek med erfarenhet av samma projektarbete visade det sig att det befann sig mer eller mindre i samma fas som detta bibliotek. Kontakt togs med några bibliotek som arbetat på samma sätt som detta bibliotek men för flera år sedan. I slutändan innebar det att det fanns färre förebilder att dra lärdom av.

Ja, färre [bibliotek än väntat] har jobbat just som vi har gjort. Det var ju egentligen bara ett bibliotek som hade haft en sådan omfattande utbildning eller snarare mer än bara en introduktion.

[PL2, intervju 1]

I övrigt finns ingenting som projektledaren har upplevts som mindre bra i planeringen.

Kunskaper och lärdomar efter arbetet som gjorts

Viktiga kunskaper inhämtades från de studiebesök som gjordes samt

telefonmöten som hölls med andra bibliotek med erfarenheter av liknande projekt.

Vi har lärt oss jättemycket av studiebesöken och de här telefonmötena vi har haft. De har ju verkligen berättat vad som har varit bra och vad som har varit dåligt. De saker som har varit mindre bra har ju vi känt att vi kan försöka förebygga om de skulle dyka upp

[PL1, intervju 1]

Från ett bibliotek fick projektledarna tillgång till deras ansökan för att på så sätt kunna överväga vilka egenskaper som var viktiga att ta med i sin egen annons för rekrytering av en biblioteksguide. I denna annons framkom det exempelvis hur viktigt det är att personen som ska jobba på ett bibliotek är social och vill prata med folk. Detta är en viktig lärdom som projektledarna kanske inte hade tänkt på annars. En annan bra lärdom var som tidigare framhållits att påbörja planeringen av biblioteksguidens utbildning något tidigare i projektet. I övrigt har allt känts väldigt bra och projektledaren är nöjd med hur projektet har fortskridit.

Den andra projektledaren lyfter fram att det varit intressant att prata med andra bibliotek och egentligen har de flesta bara haft positiva saker att säga om sina erfarenheter. Ett utbyte från ett bibliotek i södra Sverige menar hen var särskilt intressant eftersom de hade några negativa erfarenheter i form av kulturkrockar där det handlat om att man måste vara väldigt tydlig. Lärdomen har varit att man kan förstå saker olika även om man har sagt det många gånger exempelvis. Denna inhämtade kunskap från ett annat bibliotek har kunnat användas för förebyggande i projektet. Så här långt i projektet har allt gått enligt förväntningarna och det framförs därför inget som skulle behöva förändras eller ändras på men en förhoppning finns att Covid 19 lägger sig snart eftersom detta försvårar arbetet. Det troliga är att det kommer att märkas först när utbildningen kommer i gång vad som skulle behöva ändras på.

Förväntningar eller farhågor på nästkommande halvår

Förväntningarna på nästkommande period är höga eftersom det länge

har funnits en önskan från bibliotekets sida att anordna aktiviteter för nya svenskar som dessvärre inte har kunnat genomföras på grund av resursbrist. Efter den kartläggning som gjorts har det framkommit att behoven finns för denna målgrupp och kommande höst kommer biblioteket antligen kunna genomföra riktade aktiviteter. Att biblioteksguiden kommer att finnas på plats tros göra att fler kommer känna sig mer bekväma med att komma till biblioteket och veta att de kan fråga någon. I kartläggningen framkom det hur viktigt det är med förebilder och representativitet, det vill säga att de som arbetar vid biblioteken och företräder kommunen också i viss mån representerar befolkningen i kommunen.

I kartläggningen pratades det jättemycket om förebilder. Kommunen representerar ju inte riktigt hur samhället ser ut och att känna någon som jobbar på biblioteket och kanske särskilt en kvinna kommer att vara jättepositivt.

[PL1, intervju 1]

De farhågor som framkom under intervjun handlade om att tjänsten som biblioteksguide inte skulle motsvara den anställdes biblioteksguidens förväntningar, dvs. att denne på något sätt skulle känna sig besviken. Önskan är verkligen att hen ska tycka att tjänsten är rolig och att allt ska bli bra. Denna farhåga känns dock inte särskilt trolig att den kommer att infrias eftersom uppfattningen är att biblioteksguiden trivs på biblioteket. Farhågan rör framför allt de rena biblioteksuppgifterna såsom att ställa upp böcker med mera.

Jag undrar om den här personen kommer gilla att göra de här rena biblioteksuppgifterna. Men jag tror att hen [...] faktiskt kommer att gilla den biten. Att jobba på biblioteket är inte bara nätverkande och aktiviteterna och att locka besökare, som också kommer vara del av tjänsten, utan det kommer ju vara mycket arbete i biblioteket så att det känns bra.

[PL1, intervju 1]

Förhoppningarna är att biblioteksguiden ska trivas på biblioteket och med samtliga arbetsuppgifter samt att allt kommer att gå bra

med samarbetet med den övriga personalen. Förväntningarna för kommande halvår är att biblioteksguiden snabbt ska komma in i arbetsgemenskapen och hitta sin plats för att bli den brobyggare som man hoppas. Förhoppningen är att detta kommer att göra det väldigt positivt för besökarna med aktiviteter mm. När det gäller farhågor anges potentiella kommunikationsproblem med andra på arbetsplatsen. Projektledaren lyfter fram vikten av att vara extra tydlig i kommunikationen med biblioteksguiden; denne kommer ju att samarbeta med flera olika avdelningar på biblioteket.

2. Intervju 3 och 4 efter introduktion

Det andra intervjutillfället med projektledarna (PL1 och PL2) ägde rum efter att en biblioteksguide hade anställts och genomgått en introduktionsutbildning. Intervjun fokuserade på vilka lärdomar som hittills hade kunnat dras av det pågående projektarbetet med fokus på introduktionen av biblioteksguiden och projektledarnas upplevelser av den första tiden efter anställningen av biblioteksguiden. Resultaten nedan presenteras utifrån de teman som togs upp i intervjun.

Utvärdering av introduktionen av den nya biblioteksguiden

Den ena projektledaren anser att introduktionen av den nya biblioteksguiden har gått bra. Hen fick ett schema och fick genomgå en utbildning. En negativ aspekt under denna period har varit situationen med Covid 19 som bland annat inneburit att projektledarna varit frånvarande när de planerat hålla i någon aktivitet tillsammans med biblioteksguiden. Detta har dock löst sig eftersom biblioteksguiden har klarat sig själv och tagit initiativ till samarbete med andra medarbetare.

Hen skulle ju också prata med olika delar av verksamheten och då hade jag kanske planerat någon dag att hen skulle prata med någon och sedan var den [personen] borta och då har hen kanske på egen hand fixat och pratat med någon annan // det var lite meckigt med schemat och att få till det ens från början men det ordnade sig efter hand i alla fall
[PL1, intervju 2]

Den andra projektledaren anser att allt har gått väldigt bra och att

det gick snabbt för biblioteksguiden att komma in i arbetsgemenskapen, mycket på grund av hens sociala personlighet. Uppfattningen är att personalen tycker att hen är värdefull att ha på plats och att hen är mycket uppskattad. En utmaning ansågs vara den kortsiktiga planeringen inledningsvis då ett schema för biblioteksguiden gjordes vecka för vecka. Det hade varit önskvärt att kunna planera på lite längre sikt men detta var inte möjligt delvis på grund av frånvaro bland personalen.

En annan utmaning har varit att säkerställa att biblioteksguiden tagit till sig de instruktioner hen fått eftersom personer lär och visar att det tagit till sig kunskap på olika sätt. Det har funnits en viss oro bland medarbetarna att exempelvis böcker ska ställas upp felaktigt på grund av tidigare erfarenheter från andra medarbetare. Biblioteksguiden har dock sagt till när hen inte vet var böcker ska ställas och tagit hjälp och på så sätt visat vad hen tagit till sig. Biblioteksguiden fick även särskilda sökuppgifter i bibliotekets databaser för att lära sig rutiner och söksystem att använda när låntagare efterfrågar böcker. Hen fick då genomgångar av medarbetare och dessa uppgifter som gjordes anser projektledaren fungerade mycket bra. I stort har introduktionen fungerat bra men rutiner behöver fortfarande sätta sig och hen behöver hitta sin roll.

Förberedelserna för introduktionen och utbildningarna anser båda projektledarna har varit bra. Biblioteksguiden upplevs som självgående och har läst in sig på det utbildningsmaterial som hen fått. Hens arbete gör stor skillnad främst på grund av hens språkkunskaper. När det gäller utbildningen funderar den ena projektledaren på om lektionerna kanske skulle utvärderas på något sätt för att se om guiden tagit till sig informationen, exempelvis med några uppföljande frågor. Ett annat förslag som framkommer under intervjun är att guiden eventuellt kunde få material i förväg för att förbereda sig för lektionen.

Det var ju tanken egentligen att man först hade en lektion och sedan i början av nästa lektion så skulle vi göra en liten snabbgenomgång och kommentera de här frågorna då men sen blev det ju så mycket diskussion nästan direkt efter varje tillfälle att det kändes som att man inte behövde ta det en gång till // men det hade ju varit en idé så klart att hen i alla

fall fick ta del av materialet innan så att hen kunde veta lite vad som skulle komma

[PL1, intervju 2]

Den andra projektledaren lyfter särskilt fram att utbildningarna ledde till bra diskussioner om biblioteket i ett större sammanhang, historiskt och demokratiskt, mellan olika parter som var inblandade.

Förslag på ändringar och förbättringar gällande introduktionen av biblioteksguiden

Projektledarna har pratat om att det vore bra med veckomöten en bestämd dag vilket de också försökte införa. Dock försvårades denna rutin på grund av frånvaron bland medarbetarna under Covid 19. Tanken med mötena var att man skulle samla ihop allt som behöver tas upp med biblioteksguiden som i sin tur ges möjlighet att förbereda frågor och funderingar att ta upp vid dessa schemalagda möten. Digitala möten hölls om det var möjligt men kan vara svårt att genomföra om medarbetaren är sjuk eller vabbar. Ett annat förslag är att sköta kommunikationen i de fall mötena inte går att genomföra via mejl i stället med instruktioner till biblioteksguiden. Det skulle även varit bra om det gick att göra scheman för lite längre tid.

Förväntningar eller farhågor för kommande månader

En tidigare farhåga som uttryckts av projektledaren handlade om samarbetet mellan biblioteksguiden och övrig bibliotekspersonal. Samarbetet med olika avdelningar visar sig dock ha fungerat mycket väl. Biblioteksguiden samarbetar mycket med exempelvis barnavdelningen eftersom de bland annat har bokcirklar och högläsning och även något som heter språkslingan där hen ska vara med. Hen har även varit med ut med förskolor med pedagogerna och det har ju fungerat jättebra. Utöver vissa funderingar i personalen angående bokuppställningen så anser projektledaren att biblioteksguidens arbete i stort fungerat jättebra. Den farhåga som projektledaren uttrycker rör i stället framtiden på biblioteket för biblioteksguiden och att hen inte kommer att vara kvar på biblioteket. Det finns även en farhåga att Coronaläget ska sätta stopp för allt planerat arbete för biblioteksguiden så att biblioteket inte kommer kunna utnyttja hen som resurs på det sätt som är tänkt.

3. Intervju 6 och 7 ett år efter biblioteksguidens anställning

Det sista intervjutillfället med projektledarna (PL1 och PL2) ägde rum efter att biblioteksguiden hade varit anställd i nästan ett år. Under denna tid hade biblioteksguidens arbete bestått av olika arbetsuppgifter såsom genomförandet av olika aktiviteter. Intervjun fokuserade på vilka lärdomar som har kunnat dras av det pågående projektarbetet. Resultaten nedan presenteras utifrån de teman som togs upp i intervjun.

Utvärdering av planeringen och rekryteringen av en biblioteksguide och dennes arbete

Den ena projektledaren anser att planeringen fungerade bra och att Pilerots (2019) rapport var ett viktigt praktiskt stöd i det arbetet, särskilt för att planera och utforma utbildningen som hen anser att de lärde sig mycket av. Under denna process anser projektledaren att de insåg att de måste utgå från de personliga egenskaperna och styrkorna hos den rekryterade guiden när de utformade och planerade dennas arbete. Detta arbete fick växa fram i takt med dessa insikter. Det gick med andra ord inte att bestämma allt i förväg. En lärdom är att det är viktigt att utformningen av arbetet måste vara följsamt och inte för inramat.

Man ska alltid sikta mot målet, men sen kan vägen dit se lite olika ut.

[PL2, intervju 7]

Den andra projektledaren lyfter fram planeringen av utbildningen som guiden fick och introduktionen som något som fungerat särskilt bra. Biblioteksguiden efterfrågade konkreta mål eftersom tjänsten kändes ganska bred och båda parter jobbade sig fram för att hitta en anpassning till guidens personlighet och till de särskilda förutsättningar som rådde på grund av Covid 19.

Det blev ju inga grupper, inga besökare på samma sätt och inga evenemang så vi har inte kunnat besöka de ställen vi hade tänkt för att informera och hålla i olika grejer och [BG]

har ju fått ställa om då till digitalt.

[PL1, intervju 6]

Planeringen ändrades efter hand och så väl projektledare som biblioteksguide fick göra andra arbetsuppgifter än de som först var planerade, bland annat arbete med att utveckla bibliotekets hemsida på olika språk inklusive att lägga ut filmer. Biblioteksguiden bidrog själv med förslag på aktiviteter som hen ville sätta i gång med och använde sig av sina kontakter.

Utvärdering av introduktionen av biblioteksguiden (planeringen och rekrytering)

Den ena projektledaren anser att de har varit flexibla när det gäller planeringen av tjänsten men att arbetsbeskrivningen för guiden skulle kunnat vara tydligare vad gäller vägen och inte bara målet. Ett sätt att skapa ramar och struktur för biblioteksguiden var att hålla veckomöten och att göra ett arbetsschema till hen. En lärdom är att det hade varit bra om det hade funnits mer utrymme i övrig bibliotekspersonals tjänster för att samarbeta med biblioteksguiden samt om det hade varit möjligt att ha aktiviteter för biblioteksguiden inplanerade i förväg.

Den andra projektledaren anser att det i stort har fungerat bra och att rekryteringen var lyckad då den genererade i rätt person för tjänsten. Det har i sammanhanget krävts en självständig person som varit beredd att ställa om till nya förutsättningar i och med Covid 19. En svårighet under denna period som lyfts är att hålla veckomöten när så många varit tvungna att med kort varsel hålla sig hemma. Veckomöten anses vara viktiga för att följa upp arbetet och stämna av vad som är på gång.

Kunskaper och lärdomar efter det arbete som gjorts i projektet

Den ena projektledaren lyfter fram att de har lärt sig att det finns ett jättestort behov av att kunna nå ut till fler grupper och att biblioteket inte hade kunnat göra detta utan en biblioteksguide. De grupper som biblioteket har nått har fått ett betydande stöd av biblioteksguiden vars arbete har haft god effekt enligt projektledaren även om det har varit i en mindre skala än planerat på grund av Covid 19. Detta stora behovs tros gälla även andra kommuner i Sverige då det svenska samhället är

så textbaserat. En lärdom är att anpassa sig efter omständigheterna och efter målgruppen.

Den andra projektledaren bekräftar det stora behovet av biblioteksguiden och att denna har varit mycket efterfrågad och fått positiv respons från besökare. Särskilt lyfter projektledaren fram biblioteksguidens språkkunskaper som bidrar till att nå ut till ovana läsare och inspirera dessa till läsning. En lärdom är att instruktioner om arbetsuppgifter bör vara tydliga vad gäller när dessa förväntas vara gjorda och även att läsningen och bokcirkelarna inte får vara för prestationsinriktade utan att fokus måste vara på läsglädje, vilket förstärks om en bibliotekarie håller i dem. Viktigt anses också vara att biblioteksguiden blir en del av arbetsgemenskapen.

Förslag på ändringar och förbättringar gällande det pågående projektet

Den ena projektledaren anser att man på grund av omständigheterna med nedstängningarna eventuellt kunde ha ordnat fler digitala evenemang i form av föreläsningar och andra aktiviteter. Samtidigt framhåller hen att de ändå är nöjda med det som har kunnat genomföras trots omständigheterna som innebar att de var tvungna att tänka om snabbt. Biblioteksguiden har gjort ett stort arbete med att få med deltagare på de aktiviteter som anordnats. Något som hade varit önskvärt är dock att bibliotekspersonalen skulle haft möjlighet att arbeta mer planerat tillsammans med biblioteksguiden. På så sätt skulle det finnas en vinst från båda håll; övrig bibliotekspersonal vet vad biblioteksguiden gör samtidigt som biblioteksguiden också kan få stöttning av övrig bibliotekspersonal.

Bibliotekspersonalen sitter ju inne med en annan kunskap och BG är ju den som har kontakter och kan språket och kan förmedla. Hen kan vara en länk men att det är bra att [bibliotekspersonal och BG] gör detta ihop
[PL1, intervju 6]

Den andra projektledaren anser att de har gjort det bästa av situationen men att de möjligen skulle kunnat ordna ytterligare digitala aktiviteter. Allt har inte följt planeringen men ändå varit till nytta för en stor grupp människor.

Förslag på arbetsmodell för rekrytering av en biblioteksguide, samt utformning av anställningen

Ett mål med följeforskningen har varit att ta fram en arbetsmodell som stöd till andra bibliotek som vill arbeta med att rekrytera en biblioteksguide och utforma en sådan anställning. Projektledarna föreslår nedan lämpliga steg i en sådan arbetsmodell vid anställningen av en biblioteksguide samt vid utformningen av en sådan tjänst.

Identifiera behov

Båda projektledarna anser att det första steget består av att göra ett förarbete där man identifierar de behov som finns för ett sådant uppdrag genom att exempelvis göra en kartläggning eller intervjuer i syfte att se vad biblioteket vill uppnå och fundera över om det kommer att hjälpa att ha en biblioteksguide som brobyggare för det som biblioteket vill uppnå.

Hitta rätt person

Man behöver sedan hitta rätt person i förhållande till de mål man vill uppnå. Om man behöver nå ut till grupper med andra språk är det just språkkunskaper samt kunskaper om målgruppens kultur som rätt person behöver ha så att den tänkta målgruppen kan känna förtroende för biblioteksguiden. Denna person behöver också förstå vikten av att läsa och väcka intresse och bör gärna ha många kontakter inom målgruppen för att nå ut till de grupper som biblioteket har svårt att nå ut till. Projektledarna anser att de hade tur som hittade rätt person utifrån de kartlagda behoven och de mål som satts upp eftersom de hittade en person som var både drivande och digitalt kunnig vilket behövdes för de aktiviteter som sedan skulle genomföras.

Andra viktiga egenskaper som nämns är att brobyggaren vill hjälpa de personer som biblioteket särskilt vill nå ut till, det vill säga de som normalt inte använder biblioteket. Dessa personer kanske inte läser böcker så ofta och hos dem är det därför särskilt viktigt att väcka läslusten. För att få dessa personer att förstå hur mycket det betyder att läsa böcker måste biblioteksguiden själv vara engagerad i detta och ha ett eget intresse för läsning.

Utbildning och introduktion

Båda projektledarna betonar vikten av att biblioteksguiden är får utbildning och kunskap om arbetsplatsen utöver den vanliga introduktionen som man har för medarbetare. Detta eftersom en biblioteksguide inte förmodas ha en bibliotekarieutbildning sedan tidigare utan den behöver få en kortare utbildningen och introduktion när den påbörja sin tjänst.

Ja men jag tror att det är viktigt att man är utbildad på något sätt, i alla fall om bibliotek och vad bibliotek står för och att det är en demokratisk plats och vad det innebär.

[PL2, Intervju 7]

Projektledarna tog hjälp av Pilerots rapport där det fanns exempel i slutet på vad som skulle kunna ingå i en utbildning för en biblioteksguide.

Anpassa arbetsuppgifterna efter person och förutsättningar

I övrigt anses det viktigt att anpassa arbetsuppgifterna efter den person som anställs och dennes kompetens och intressen. Rollen bör med andra ord utformas efter hand utifrån den anställdes styrkor men även utifrån det enskilda bibliotekets behov. Utformningen av tjänsten bör lämpligen ske i samråd mellan biblioteket och biblioteksguiden där biblioteket exempelvis sätter målet att det exempelvis ska handla om läsfrämjande aktiviteter och att sedan biblioteksguiden kan ge förslag på hur dessa ska läggas upp och utformas.

Och sedan att man tydliggör målen även om man som sagt inte vet exakt hur man kommer att gå till väga men [att man tydliggör några] övergripande mål

[PL2, intervju 7]

Man kan även välja att fokusera på en del av den specifika målgrupp som ringats in i kartläggningen utifrån biblioteksguidens tidigare erfarenheter och kontaktnät.

Arbeta för att biblioteksguiden blir en del av personalgruppen

Att biblioteksguiden snabbt kommer in i arbetet på biblioteket och blir en del av gemenskapen anser båda projektledarna vara särskilt viktigt och att denna känner sig som en del av personalen. Att ge biblioteksguiden uppgifter som alla andra har gör det lättare för denne att komma in i och bli en del av arbetet. En annan viktig sak är att hålla veckomöten för att planera och planera om och anpassa när omständigheterna förändras. Det kan med fördel vara lite lösare ramar i början eftersom tjänsten är öppen och anpassbar men så småningom utformas ett grundschema med exempelvis arbetspass i biblioteket och aktiviteter men även med tid för planering och förberedelser. Det är även viktigt att biblioteksguiden blir en tillgång för hela biblioteket och inte bara för avgränsade delar. Biblioteksguiden kan arbeta dels mot de behov som har framkommit vid en kartläggning, dels även vid en utökad verksamhet mot ytterligare grupper som biblioteket haft svårt att nå ut till, exempelvis på grund av språket. Exempelvis skulle tjänsten Boken kommer kunna erbjudas även till ytterligare språkgrupper om tjänsten marknadsförs mot fler språkgrupper.

Det har vi pratat lite om, att man skulle kunna göra men då måste man ju också ha en kontaktperson som kan språket och som detta går genom

[PLI, intervju 6]

Om verksamheten ska utvecklas så att en ny målgrupp kan nås kan dock inte biblioteksguide göra detta arbete på egen hand utan det krävs ju också att man anpassar verksamheten och att detta görs tillsammans med personal från biblioteket.

Något som biblioteket vill börja med är att arbeta med mer uppsökande verksamhet mot vuxna med annat modersmål än svenska. Sådan verksamhet finns redan för barn men inte för vuxna och detta kräver utökade personalresurser. Biblioteksguiden har även arbetat långsiktigt och skapat presentationer och filmer och digitala sagostunder som biblioteket kan fortsätta använda. Hen har även startat ett samarbete som nästa guide eventuellt kan fortsätta med. När en ny biblioteksguide skulle introduceras fick den nya guiden chansen att vara med den gamla en vecka innan hen slutade så att hen fick se lite hur arbetet går till.

Struktur med veckovisa möten

Det anses även viktigt att löpande följa upp arbetet med hjälp av uppföljningsmöten veckovis eller när det behövs och skapa ett schema.

Samarbete med hela biblioteket – långsiktighet i implementeringen

Det anses även viktigt att biblioteksguiden kan samarbeta med andra delar av personalen och på så sätt blir en del av hela biblioteket. Detta anses biblioteksguiden ha gjort på ett utmärkt sätt. För att kunna göra detta behöver verksamheten i sin helhet avsätta resurser för att implementera biblioteksguidens arbete i hela verksamheten. Trots att detta har varit ett projekt på ett år är det viktigt att i detta kunna skapa en långsiktighet.

BILAGA 2

RESULTAT AV INTERVJUER MED BIBLIOTEKSGUIDEN

1. Intervju 5 efter introduktionen

Den första intervjun med biblioteksguiden gjordes efter att projektet i sin helhet hade pågått i mer än 1,5 år och i augusti 2020 anställdes en biblioteksguide som brobyggare mellan biblioteksverksamheten och kommunmedborgare i framför allt västra Borlänge. Denna utvärderande intervju gjordes efter att en biblioteksguide hade anställts och genomgått en tio veckors introduktionsutbildning. Intervjun fokuserade på hur introduktionen av tjänsten har fungerat och hur arbetet hittills har fortlöpt. Resultaten nedan presenteras utifrån de teman som togs upp i intervjun.

Utvärdering av introduktionen av tjänsten som biblioteksguide

Biblioteksguiden anser att introduktionen var mycket bra. Det var väldigt mycket information men hen anser att hen hade kapaciteten att tillgodogöra sig denna, bland annat eftersom hen anser sig vara mycket stresstålig. När det gäller planeringen var hen noggrann med att prioritera och ta en vecka i taget. Hen tycker även att det fungerade väldigt väl med introduktionen av exempelvis bibliotekets sökmotorer som hen tycker att hen lärde sig snabbt liksom principerna för hur böcker ska placeras. Hen tycker att hen kom i gång snabbt och lärde sig det hen behövde eftersom hen är väldigt intresserad och nyfiken. Det var mycket information att ta in så i början blev hen trött men hen ville lära sig allt för att förstå arbetet i biblioteket. Hen anser att utbildningen var kort och komprimerad men att det var bra innehåll för att kunna förstå hur det hänger ihop och hur det fungerar med bibliotekslagen och hur man skulle kunna utgå från den för att skapa aktiviteter för låntagarna.

Att komma med i arbetsgemenskapen och bli en del av personalen

Biblioteksguiden tycker att det har fungerat mycket bra och menar att hen har samarbetat med de flesta i personalen med olika arbetsområden och olika ansvar. Hen upplever att personalen har berättat om sitt område och hur de brukar göra och att det varit tydligt och

klart vad de som arbetar i biblioteket gör och ansvarar för. Hen fick även möjlighet att träffa dem enskilt och ställa frågor och känner att hen snabbt fick en överblick över hela verksamheten.

Utvärdering av introduktionen och av det egna arbetet

Introduktionen gick något snabbt med mycket information att ta in så denna skulle kunnat glesas ut så att hen hade fått mer tid att bearbeta. Samtidigt ser hen fördelar men en komprimerad introduktion eftersom hen också kom in väldigt snabbt i arbetet och förstod verksamheten på en gång. I övrigt lyfter biblioteksguiden fram att hen anser att hen haft rätt kompetens för uppdraget och att hen haft stor nytta av sin bakgrund som pedagog och upplever att arbetet är pedagogiskt till sin karaktär. Hen har i detta avseende även känt samhörighet och förståelse för övrig bibliotekspersonal som hen också upplever har ett pedagogiskt förhållningssätt.

Och det var väldigt lätt att komma in också i en sådan verksamhet som har många pedagoger samtidigt så det var jättebra.

[BG, intervju 5]

Biblioteksguiden nämner även omständigheterna med pandemin och besvikelsen över att inte ha kunnat genomföra exempelvis visningar för grupper inom Komvux och sfi inom vilka det visat sig finnas ett stort behov av en biblioteksguide med språkkunskaper. Förhoppningen är dock att detta kommer att kunna genomföras senare under våren.

Förslag på förändringar eller förbättringar av introduktionen av tjänsten

De förändringar som skulle kunna vara aktuella är just att ge informationen i början något mer utspritt för att ge guiden mer tid att ta in den. Men hen anser samtidigt att hen haft kapacitet att tillgodogöra sig denna så efter omständigheterna har det trots allt fungerat väl och hen fick möjlighet att bearbeta kunskapen och informationen när det lugnat ner sig lite. Hen ser dock en fördel med att få ut materialet före själva introduktionen och genomgångarna för att kunna läsa i förväg och få möjlighet att smälta informationen innan praktiken. Hen säger

att hen är en person som vill gå på djupen och gärna göra en sak i taget och känner sig därför lite splittrad när det blir många olika uppgifter som man inte hinner göra klart så därför är det bra att ha tydliga mål. Biblioteksguiden är också nöjd med att hen kunnat hjälpa låntagare vid lånedisken i ett tidigt skede på grund av sina språkkunskaper och har då känt sig behövd vilket är viktigt.

Förväntningar eller farhågor för kommande månader

Biblioteksguiden känner sig hoppfull inför framtiden och har stora förväntningar eftersom hen identifierat att det finns ett stort behov av hens kompetens bland medborgarna i Västra området. Särskilt många äldre kvinnor från detta område vill lära sig läsa och skriva och har uttryckt att de behöver hen och att de vill komma till hen i biblioteket. Detta känns väldigt intressant eftersom guiden tidigare främst har jobbat med ungdomar som aldrig har gått skolan och med alfabetisering men hen har aldrig tidigare jobbat så mycket med äldre personer så det känns därför särskilt intressant och det blir spännande att se hur detta ska fungera. Hen känner verkligen att hen i detta arbete har nytta av sin kompetens och det är roligt att den kommer till användning. Hen tycker även att hen har gjort nytta i sitt arbete med att ge dessa kvinnor tips på böcker på deras nivå och på deras modersmål. Hen har sett effekten av detta arbete genom att dessa ovana läsare och låntagare har blivit säkrare på att låna böcker och de vet bättre vad de vill och de känner sig tryggare som besökare eftersom de får den hjälp som de behöver. Guiden känner inga farhågor inför det kommande arbete utan försöker alltid att hitta lösningar på eventuella problem som uppstår.

2. Intervju 8 efter nästan ett års tjänstgöring

Den andra intervjun med biblioteksguiden gjordes efter att biblioteksguiden hade arbetat i nästan ett år på stadsbiblioteket. Den här intervjun kommer alltså att fokusera på vilka lärdomar som hittills har kunnat dras av det pågående projektet. Resultatet av intervjun presenteras i sin helhet nedan utifrån de teman som togs upp.

Biblioteksguidens arbetsuppgifter och de aktiviteter hen ansvarat för

Biblioteksguiden har lärt sig bibliotekssystemet för att kunna ge den

service som besökarna behöver. Hen har även varit informations-spridare och berättat för nyanlända vad biblioteket har att erbjuda och vilka tjänster de kan använda i biblioteket. Eftersom arbetet består av läsfrämjande aktiviteter har fokus legat på läsning. Biblioteksguiden har även genomfört visningar i biblioteket, hållit i bokcirklar, hjälpt skolelever med läxläsning och läst sagor på somaliska med äldre kvinnor. Det har även gjorts ett material om studiehundledning och studieteknik på somaliska, svenska, arabiska och engelska. Materialet som är ganska avancerat innehåller information om motivation vid studier, om att sätta upp långsiktiga mål och delmål, att man ska tro på sig själv, strategier för att tänka och minnas men även strategier för att planera och att läsa mm. Många sfi-elever hade nytta av det här materialet och biblioteksguiden har varit och föreläst om detta på sfi vilket har fungerat väldigt bra. Hen har även haft högläsning med barngrupper i språkutvecklande syfte och för att förbättra läsförståelsen och väcka läsintresse hos barnen. Hen har även arbetat med digitala sagor då hen läser parallella texter på svenska och andra språk. Hen har även hållit i bokcirklar för ungdomar som på grund av pandemin fick flyttas till Zoom för att ungdomarna skulle kunna fortsätta boksamtalen. Hen har även haft arbetspass i biblioteket ungefär två timmar tre gånger i veckan med biblioteket. Under perioder hölls dock biblioteket stängt under pandemin men hen fick då telefonsamtal från låntagare, ibland mammor, och brukade plocka upp böcker och sedan ge till familjer.

Hen har även haft en del läsaktiviteter tillsammans med mammor och hållit föreläsningar för föräldrar för att berätta om vikten av läsning. Det mesta har skett digitalt. I övrigt har hen arbetat med bokuppsättningar samt plockat ihop böcker utifrån en plocklista till kunder som reserverat böcker. Mycket arbete har bestått av att svara i telefon och hjälpa kunderna via telefon eller på plats när biblioteket varit öppet. Hen har även samarbetat med bland annat ABF och skolor men arbetet begränsades av Covid 19. Målet har varit att få fler att börja läsa men hen ser att vägen dit i vissa fall är lång. Behovet är stort av en biblioteksguide och hen känner att hen gjort stor nytta.

Uppfattningar om hur arbete har fungerat för biblioteksguiden

Biblioteksguiden anser att det mesta har fungerat väldigt bra även om

det var mycket skriven information att ta in i början. En utmaning som nämns är att det i samband med bokcirkelarna då böcker delades ut blev krävande att samla in dessa och hålla kontakt med gruppen. Själva kontaktandet och rundringningen för att få deltagarna att komma till träffarna tog mycket tid.

[man måste] berätta [att] den tiden har vi den dagen / man måste följa upp det arbetet som man har och man ska inte förvänta sig att [deltagarna] skriver och anteckningar. Träffen hade vi varannan vecka men jag var ändå tvungen att informera [deltagarna om detta] och ringa runt till en och en för att hålla kontakten och för att [påminna om] att vi har [träff] den tiden.
[BG, intervju 8]

För denna uppgift krävs en person som är engagerad och informerar och söker upp denna målgrupp. Det krävs förståelse för deras kultur och hur man ska söka upp dem och locka dem. Att hålla i gång de här aktiviteterna och få en kontinuitet har varit det mest krävande liksom att få tillbaka böckerna.

Kunskaper och lärdomar genom arbetet som biblioteksguide

En viktig lärdom är att det arbete som gjorts har varit väldigt viktigt men att det har krävt att man är stresstålig. Ett bra bemötande mot andra människor har visat sig vara särskilt viktigt och att ha ett professionellt förhållningssätt. Det kan exempelvis handla om låntagare som när de upptäcker att biblioteksguiden behärskar deras språk passar på att ställa andra frågor som inte har med biblioteket att göra och då måste man vara professionell och hänvisa till annan verksamhet som kan ge ett bättre svar. En lärdom är med andra ord att det är viktigt att biblioteksguiden behåller sin roll.

Förslag på förändringar eller förbättringar av arbetet

Biblioteksguiden beskriver arbetsuppgifterna som blandade och rollen som biblioteksguide som omfattande. Arbetet bestod både av att sprida information till de ovana biblioteksbesökarna och skapa läsfrämjande aktiviteter men även av allmän biblioteksservice. Detta innebär enligt biblioteksguiden två helt olika roller som också kräver olika förmågor

och olika kompetens. Hen skulle därför hellre velat fokusera mer på en av rollerna för att undvika spretighet och minska stress. Ett förslag på förändring är att se till att det inte blir för många aktiviteter och kanske inte både arbete med dessa och att vara ute i biblioteket och hjälpa besökare utan fokusera på ett av arbetsområdena. Om ett av områdena skulle vara åtminstone huvudfokus skulle det dock kunna kombinera med ett mindre antal arbetsuppgifter i den andra rollen. Exempelvis kunde arbetet att stötta biblioteksbesökare vara huvudfokus med ett mindre antal aktiviteter såsom sagostunder eller bokcirklar.

Ett annat förbättringsförslag är att man skulle kunna hålla studierummen öppna några dagar i veckan både för skönlitterär läsning och läxläsning för att locka besökare som gärna vill sitta och läsa i biblioteket. Om dessa personer som ofta är nyanlända även kunde få lite studiehjälp av någon som stöttar dem skulle det vara en stor vinst. Att erbjuda några timmar studiestöd någon gång då och då skulle hjälpa dem jättemycket. Om den här möjligheten skulle erbjudas skulle det behövas en biblioteksguide på plats som kan olika språk. Guiden behöver inte nödvändigtvis kunna samma språk som besökarna men kunskaper om stöttning och kunskaper om inläring eller något skolämne.

Råd till det bibliotek som vill rekrytera en biblioteksguide

Det är viktigt att ett bibliotek introducerar en biblioteksguide ordentligt så att denna lär sig bibliotekssystemet och lär känna alla avdelningar. Guiden måste ha ett professionellt bemötande och kunna ge information på ett vänligt sätt. Personen måste också få information om vad uppdraget innebär måste vara utåtriktad och vilja hjälpa andra.

BILAGA 3 INTERVJUGUIDER

Intervjufrågor – biblioteksguide

Under våren 2020 startades rekryteringsarbetet och under hösten 2020 så påbörjade den rekryterade sin tjänst och därefter har biblioteksguiden arbetat på biblioteket ett flertal månader. Denna intervju kommer att fokusera på vilka lärdomar som hittills har kunnat dras av det pågående projektarbetet.

- 1. Under det år som det har funnits en biblioteksguide anställd vid stadsbiblioteket har arbetet bestått av olika arbetsuppgifter och genomförande av olika aktiviteter. Vilka aktiviteter har du som biblioteksguide ansvarat för under projektets gång?*
- 2. Hur anser du att arbetet som biblioteksguide har fungerat? Finns det något som du har tyckt varit enkelt eller svårt samt roligt eller mindre roligt?*
- 3. Vilka kunskaper eller lärdomar har du fått genom att ha arbetat som biblioteksguide?*
- 4. Finns det något du skulle vilja förändra eller ha ändrat i det pågående projektet?*
- 5. Om något annat bibliotek skulle vilja rekrytera en biblioteksguide, vad skulle du ge för råd till dem?*

Intervjufrågor – biblioteksguide efter 10 veckors introduktion

Projektet ”Stärkta bibliotek – Borlänge stadsbibliotek” har nu pågått drygt 1,5 år och i augusti 2020 anställdes en biblioteksguide. Denna intervju kommer att fokusera på hur introduktionen av tjänsten har fungerat och hur arbetet hittills har fortlöpt.

- 1. Hur anser du att introduktionen av din tjänst som biblioteksguide har varit?*

2. *Vad anser du har fungerat bra eller mindre bra gällande introduktionen och ditt arbete hittills?*
3. *Finns det något du skulle ha vilja förändrat eller ha ändrat gällande introduktionen av din tjänst som biblioteksguide?*
4. *Hur ser du på kommande månader? Vilka förväntningar eller farhågor har du gällande ditt arbete som biblioteksguide?*

Intervjufrågor – projektledare 1,5 års följeforskning

Under våren 2020 startade rekryteringsarbetet och under hösten 2020 så påbörjade den rekryterade biblioteksguiden sin tjänst. Denna intervju kommer att fokusera på vilka lärdomar som hittills har kunnat dras av det pågående projektarbetet.

1. *Hur anser du att planeringen och arbetet med projektår 2 har fungerat och där biblioteksguiden har arbetat i nästan ett års tid?*
2. *Vad anser du har fungerat bra eller mindre bra gällande planeringen och rekryteringen?*
3. *Vilka kunskaper har du fått eller vilka lärdomar kan dras av det arbete som gjorts hittills i projektet?*
4. *Finns det något du skulle vilja förändra eller ha ändrat i det pågående projektet?*
5. *I projektet så finns det en tanke om att följeforskningen ska leda till att en arbetsmodell framtas för hur ett bibliotek kan arbeta för att rekrytera en biblioteksguide, samt hur en sådan anställning kan utformas. Vilka lämpliga steg skulle en sådan arbetsmodell kunna innehålla?*

Intervjufrågor – projektledare efter 10 veckors introduktion

Projektet ”Stärkta bibliotek – Borlänge stadsbibliotek” har nu pågått drygt 1,5 år. Denna intervju kommer att fokusera på vilka lärdomar som hittills har kunnat dras av det pågående projektarbetet.

- 1. Hur anser du att introduktionen av den nya biblioteksguiden har gått?*
- 2. Vad anser du har fungerat bra eller mindre bra gällande introduktionen?*
- 3. Finns det något du skulle ha vilja förändrat eller ha ändrat gällande introduktionen av biblioteksguiden?*
- 4. Hur ser du på kommande månader? Vilka förväntningar eller farhågor har du gällande det arbete som berör biblioteksguiden?*

Intervjufrågor – projektledare efter 0,5 års följeforskning

Projektet ”Stärkta bibliotek – Borlänge stadsbibliotek” har nu pågått under 1,5 år. Denna intervju kommer att fokusera på vilka lärdomar som hittills har kunnat dras av det pågående projektarbetet.

- 1. Hur anser du att planeringen av projektår 2 har fungerat efter att det nu har gått ½ år?*
- 2. Vad anser du har fungerat bra eller mindre bra gällande planeringen?*
- 3. Vilka kunskaper har du fått eller vilka lärdomar kan dras av det arbete som gjorts hittills i projektet?*
- 4. Finns det något du skulle vilja förändra eller ha ändrat i det pågående projektet?*
- 5. Hur ser du på nästkommande halvår? Vilka förväntningar eller farhågor har du?*

BILAGA 4 ENKÄTSVAR

Har du arbetat tillsammans med biblioteksguiden sedan augusti 2020?

Ja = 7 st

Nej = 3 st

Totalt = 10 respondenter av cirka 25 möjliga respondenter

Vad har fungerat bra i samarbetet med biblioteksguiden och varför? Finns det något som inte har fungerat bra och varför?

- Jag arbetar på samma arbetsplats som biblioteksguiden men vi har inte arbetat nära varandra. Har pratat lite på fikastunder och så.
Fungerat bra: Att guiden har kunnat hjälpa låntagare som pratar samma språk som guiden.
Att guiden har gjort digitala sagostunder på andra språk.
- Som jag förstår har det fungerat jättebra på så sätt att biblioteksguiden har ett stort kontaktnät i Borlänge som biblioteket saknat tidigare, har tagit massor av egna initiativ kring läsfrämjande arbete inom sitt kontaktnät och även blivit väl mottagen/varit en uppskattad resurs på arbetsplatsen.
- Så bra att hon har kunskaper om levnadssätt seder och bruk. Hon har ett brett kontaktnät som vi har nytta av.
- Vi har inte jobbat så nära varandra, men det märks att hon gör en viktig insats.
- Samarbetet har fungerat mycket bra. Biblioteksguiden har stor förståelse för bibliotekets roll och våra arbetsuppgifter och vad hon själv kan bidra med.
- Positivt, Vr biblioteksguide är framåt glad och hjälper många av våra besökare, speciellt före stängningen.
- Jag kan nog inte säga så mycket eftersom jag bara arbetat lite tillsammans
- Samarbetet fungerar bra, bra dialoger, stor vilja att bidra. Corona har hindrat en del arbete samt gett tidsbrist för arbete vi tänkt göra ihop då jag inte hunnit med för att jag fått ställa om delar av mitt arbete.

- Har inte arbetat direkt med, men en trevlig kollega som alltid säger hej.
- Jag har inte arbetat tillsammans med biblioteksguiden i något projekt så, var lite osäker vad jag skulle svara här ovan. Biblioteksguiden var med en dag i arbetet vi gör med skolbibliotekscentralen (som en del av introduktionen till biblioteket) och hon gav förslag på några somaliska tidningar för barn och unga, bra input! Hon har gått bredvid när jag haft pass i låne-/barndisken och hennes sociala förmåga glänste oavsett vilket språk hon hjälpte låntagarna på.

Tycker du att introduktionen av biblioteksguiden var tillräcklig? Varför eller varför inte?

- Jag tror att den var tillräcklig.
- Jag vet inte. Var föräldraledig under den tiden.
- Tycker det var en bra introduktion, hon har berättat mycket själv också.
- Både guiden själv och de andra inblandade i projektet (projektledaren och bibliotekarien) har dokumenterat och informerat bra, både inför och under projektet.
- Jag tycker att introduktionen av biblioteksguiden var mycket bra, eftersom hon har en så bra uppfattning om både sin egen roll på biblioteket och övrig personals roller.
- Hoppas att hon tycker det ?
- Ja, den var bra
- Ja vi har fått bra indtroduktion så förväntningarna har stämt samt att biblioteksguiden fått en bra biblioteks utbildning av de ansvariga.
- Kanske kunde ha varit mer? Men Corona gör också att arbetet för guiden inte kan utföras som tänkt och det kan ha bidragit till känslan av att ”vilja haft mer”.
- Vi har fått följa med i arbetet med undersökningen av behoven i Västra området (väldigt intressant!), och när biblioteksguiden som ett led i det kom så förklarades även nyttan med det. Introduktionen var bra. Tyckte allt kändes rimligt och ganska självklart liksom.

Vilka fördelar kan du se med att det finns en biblioteksguide på biblioteket?

- Biblioteksguiden kan ha kontakt med borlängebor som pratar samma språk som guiden. Och förklara hur det fungerar på biblioteket och komma med lästips etc.
Guiden kan göra att det känns tryggt för vissa människor att besöka biblioteket.
- Språkkunskaper. Kan se behov och möjligheter som vi andra i personalen inte uppfattat eller ha kompetens kring. Visa och undervisa kring bibliotekets möjligheter. Enbart positivt alltså. Hoppas hon får fortsätta.
- En stor del av våra låntagare pratar Somaliska och Arabiska, så bra att vi har en person som kan språket. Även viktigt att kvinnorna blir mer synliggjorda.
- Det har funnits, och finns, en grupp som till stor del går miste om det vi har att erbjuda på biblioteket. Med projektet inriktat på Västra Borlänge kan de boende i området lättare hitta hit och ta del av det vi har att erbjuda. Det är ju bra för oss på biblioteket också, med fler människor som kommer hit. Integrationen i Borlänge mår bra av det också.
- Man märker att det underlättar mycket för besökare som kommer från andra länder, och kanske särskilt Somalia, att biblioteksguiden finns här och både pratar deras språk och kan förstå de nyanländas situation på ett annat sätt. Hon kan också hjälpa oss att förstå hur vi ska arbeta för att det ska bli lättare för nya svenskar att använda bibliotekets service.
- Många har särskilt frågat efter henne och hon har ett bra kontaktnät som vi har stor nytta av.
- Bra med att kunna erbjuda ett till språk
- Språk kultur når människor som vi inte når brobyggare-
Väldigt många. Bland annat ett stöd för personer som har svårt att ta sig över "bibliotekströskeln". Kunna erbjuda aktiviteter till fler och riktade till specifika grupper.
- En enorm resurs att biblioteksguiden är tvåspråkig, då vi i Borlänge har en stor del invånare som pratar olika språk och just somali är vanligt förekommande. Hon verkar ha ett stort kontaktnät (Lisa W och Johanna N sa tidigt att "Vi

hoppas kunna anställa en biblioteksguide och just henne skulle vi gärna vilja ha” och det är förståeligt), vilket är bra för samarbeten och även en trygghet för våra besökare tror jag. De vet att biblioteksguiden, som de kanske känner eller är bekant med, jobbar med oss. Tror det kan öppna upp och göra biblioteket mer lättillgängligt. Även om vi skulle göra riktade aktiviteter mot t.ex. barn och unga med biblioteksguiden, så tror jag biblioteksguidens närvaro kan ge ringar på vattnet på alla plan.

Har du några förslag på förbättringar/utvecklingsmöjligheter gällande biblioteksguidens arbete på biblioteket? (Bortse från corona-situationen.)

- Hoppas på att verksamheten permanentas. Att biblioteket kan bli ett centrum för bredare befolkningsgrupper i Borlänge. Jag hoppas även på en biblioteksfilial i de västra stadsdelarna dit även annan personal kan knytas.
- Kanske att vara mer ute i Biblioteket bland låntagarna.
- Nej.
- Jag har inget exakt förslag, men är övertygad om att det går att göra många bra grejer framöver.

BILAGA 5

SAMTYCKESFORM



HÖGSKOLAN
DALARNA

Anvisningar

Examensarbeten/studentarbeten

Som en del av uppsatsarbetet kanske du behöver tillfråga människor om de samtycker till att delta i din undersökning. De som blir tillfrågade ska ha full information om projektet och vad ett deltagande innebär och ska därför få ett informationsbrev. Samtycket behöver kunna bevisas. Därför är ett särskilt samtyckesformulär också oftast nödvändigt, i synnerhet om personuppgifter samlas in. Mall för samtyckesformulär finns i slutet av detta dokument.

Instruktioner för att skriva informationsbrev

Informationsbrevet ska innehålla information om undersökningen, dess syfte och innehåll, genomförande, information om forskningsetiska principer etc. Använd mallen för ett informationsbrev som följer nedan. Observera att vissa formuleringar är obligatoriska. I mallen har dessa kursiverats. I vissa fall, till exempel när brevet är riktat till barn, kan det dock vara lämpligt att omformulera de kursiverade formuleringarna så att det passar målgruppen.

Tänk på att informationen ska ges i neutral ton, vara skriven på ett enkelt och förståeligt språk och inte innehålla några tvingande eller uppfordrande formuleringar om deltagande. En annan sak som är viktig när man skriver ett informationsbrev är att man försöker att sätta sig in i de tillfrågades sätt att tänka och känna. Vad skulle du själv vilja veta om du skulle få en liknande förfrågan? Läs igenom brevet noggrant och se till språket är begripligt och korrekt.

1. Rubrik och inledande information

I rubriken ska det framgå vad undersökningen handlar om samt att brevet informerar om undersökningen ifråga. Efter rubriken ska det klart framgå att den som brevet är riktat till tillfrågas om att delta i undersökningen. Följande kursiverade formuleringar är därför obligatoriska:

a) I rubriken: *Information om* (beskriv därefter vad undersökningen handlar om)

b) *Du tillfrågas härmed om deltagande i denna undersökning.*

2. Informationsbrevets vidare innehåll

Inled därefter själva texten med att informera om undersökningens syfte och innehåll. Glöm inte bort att förklara varför det är viktigt att undersökningen genomförs. Tänk också på att här är det själva undersökningen som ska presenteras, det ska inte vara en presentation av den som utför undersökningen. I vissa fall kan det vara lämpligt att presentera sig själv, men det ska i sådant fall göras i den avslutande delen (se punkt 3 nedan).

Efter det att syfte och innehåll presenterats ska det praktiska genomförandet beskrivas, d.v.s. vilka metoder för datainsamling som använts:

a) Börja med att informera om hur många som ingår i undersökningen och hur urvalet har skett. Tänk på att den tillfrågade ska få veta varför just hon eller han ombeds att delta i undersökningen.

b) Informera därefter om vad som förväntas av den tillfrågade och vad detta innebär i form av eventuella fördelar/nackdelar och risker med deltagande. Här är det viktigt att besvara frågor såsom:

- Vad innebär deltagandet i tidsåtgång?
- Innebär det ett eventuellt obehag?
- Finns det möjlighet att få ta del av några resultat alternativt den färdiga uppsatsen?

c) *Informera om hur det insamlade materialet kommer att bearbetas och hanteras.*

Informera därmed om frågor såsom:

- *Med vilken grad av konfidentialitet/sekretess (ordinarie sjukvårdssekretess eller andra förbindelser om tystnadsplikt, kodifiering, avidentifiering) hanteras eventuellt känslig information? Om sekretess hävdas behöver det framgå vilken. Annars är konfidentialitet ett bättre ord.*
- *Vilka kommer att få tillgång till informationen?*
- *Hur kommer informationen lagras och skyddas mot obehörig åtkomst under studien? (lösenord, inlåst, krypterad etc.).*
- *Kommer material/prover med känslig information att sparas?*
- *I så fall hur, var och hur länge?*
- *Hur kommer materialet att makuleras?*

Om personuppgifter ska behandlas strukturerat och sökbart i ett databaserat register behövs enligt Dataskyddsförordningen (GDPR) även information till deltagarna om personuppgiftsbehandlingen. Informationen ska då innehålla följande:

- att Högskolan Dalarna är personuppgiftsansvarig,
- att deltagaren har rätt att få veta vilka personuppgifter som behandlas och kan ansöka om ett registerutdrag,
- att de har rätt att få felaktiga uppgifter rättade.

Om det inte redan framgår av informationsbrevet i övrigt ska även följande anges:

- vad uppgifterna ska användas till,
- vilka uppgifter som ska behandlas,
- vilka som kan få tillgång till uppgifterna.

Förslag på text: *Högskolan Dalarna är ansvarig för behandlingen av personuppgifter i samband med examensarbetet. Som deltagare i undersökningen har du enligt*

Dataskyddsförordningen (GDPR) rätt att få information om hur dina personuppgifter kommer behandlas. Du har också rätt att ansöka om ett så kallat registerutdrag, samt att få eventuella fel rättade. Vid frågor om behandlingen av personuppgifter kan du vända dig till Högskolans dataskyddsombud.

I denna del av brevet är följande formuleringar obligatoriska:

a) Ditt deltagande i undersökningen är helt frivilligt. Du kan när som helst avbryta ditt deltagande utan närmare motivering.

Ibland kan vara lämpligt att tillägga att om den tillfrågade avstår från att delta, eller avbryter sitt deltagande så kommer detta inte att påverka eventuell fortsatt behandling (när det t.ex. är frågan om patienter); eller betygssättning (när det t.ex. är frågan om elever/studententer). Skriv i dessa fall: ”Vården är densamma vare sig du medverkar i studien eller inte” respektive ”Undervisningen är densamma vare sig du medverkar i studien eller inte”.

b) Undersökningen kommer att presenteras i form av en uppsats vid Högskolan Dalarna.

c) Undersökningen är forskningsetiskt granskad av Forskningsetiska nämnden vid Högskolan Dalarna.

Detta gäller naturligtvis bara i de fall undersökningen har granskats av Högskolans Forskningsetiska nämnd.

3. Avslutande information

Avslutningsvis ska ort och datum uppges såväl som namn på de som är ansvariga för undersökningen, vilka dessa är och hur de kan nås. Brevet ska också undertecknas personligen. Följande kursiverade formuleringar resp. angivelser är därför obligatoriska:

a) Ytterligare upplysningar lämnas av nedanstående ansvariga.

b) Ort/datum

c) Namn, telefon¹ och e-post (till student och handledare) Tänk på att det är din och din handledares högskolemail som ska anges.

d) Studentens och handledares underskrift

¹ Telefonnummer kan tas bort i samband med arkivering av det färdiga arbetet.

Mall för samtyckesformulär

Nedan är en mall för samtyckesformulär som bör användas i din studie. Mallen är utformad för studier där personuppgifter samlas in. Studenters undersökningar kan innebära andra forskningsetiska risker. I dessa fall ska lämpliga anpassningar göras.

Samtyckesformulär

Samtycke till att delta i studien

Jag har fått muntlig och skriftlig informationen om studien och har haft möjlighet att ställa frågor. Jag får behålla den skriftliga informationen.

- Jag samtycker till att:
- delta i studien [namn på studien]
 - att uppgifter om mig behandlas på det sätt som beskrivs i studiepersonsinformation
 - följande personuppgifter samlas in: [ange vilka]
 - personuppgifter kommer att användas till [ange vad]
 - de insamlade uppgifterna kommer att bevaras till dess att uppsatsen är examinerad och godkänd, dock högst tre år räknat från att datainsamlingen påbörjats.

Plats och datum	Underskrift

Ansvarig för studien

Ort och datum: _____

Namnteckning: _____



HÖGSKOLAN
DALARNA



REGION
DALARNA

Högskolan Dalarna, 791 88 Falun, Sweden, Tel 023-77 80 00, www.du.se
Region Dalarna – Kultur & bildning, Box 712, 791 29 Falun, www.regiondalarna.se