

# Utvärdering om östgötabibliotekens roll i frågor som rör

- Digital delaktighet
- Integration och samhällsorientering

December 2011



Foto: Gen Larsson



Foto: Anne Hederén

*"De som slutar vara rädda för internet är gladast. De blir av med en utestängdhet."*  
Biblioteksanställd

## BAKGRUND

Hösten 2007 genomförde länsbiblioteket en telefonundersökning i Östergötland där 1300 personer intervjuades om sin användning av internet. 35 procent svarade att de inte använde internet alls. Det var stora variationer mellan olika kommuner och de överensstämde med de skillnader som finns när det gäller utbildningsnivå. I vissa kommuner var mer än varannan person mycket ovan vid att använda internet eller använde det inte alls.

För hela Sverige beräknas 1,33 miljoner svenskar från 16 år och uppåt stå utanför internet, enligt den årliga rapporten från stiftelsen.SE "Svenskarna och Internet 2011".  
<https://www.iis.se/docs/SOI2011.pdf>

De flesta icke-användare återfinns bland äldre, men icke-användarna finns i alla åldersgrupper, även bland yngre.

**Som en följd av det stora digitala utanförskapet** har Länsbibliotek Östergötland under de senaste åren satsat på en rad projekt för att minska glappet. Inom ramen för paraplyprojektet "Biblioteken som lärmiljöer" har flera parallella projekt pågått. <http://www.lansbibliotek.ostsam.se/features/larmiljo> Ett av dem "Nytta & nöje: Internetguidning på östgötabibliotek" pågick hösten 2009 – hösten 2010. <http://www.lansbibliotek.ostsam.se/features/larmiljo?start=7> Syftet var att pröva olika former av internetguidning via biblioteken och erbjuda människor avgiftsfria kurser i mycket grundläggande dator – och internetutbildning. Utbildningarna genomfördes i samarbete med studieförbunden.

Gensvaret blev mycket stort. Under projektåret fick 2.235 deltagare grundläggande internetutbildning i de elva (av tretton) östgötakommunerna som medverkade. Främst var det äldre personer (infödda svenskar) som deltog, men i några fall även yngre som står utanför arbetsmarknaden eller i sina arbeten inte kommit i kontakt med datorer.

Konceptet när det gäller de grundläggande datorutbildningarna är att de har varit avgiftsfria för deltagarna och skett i samarbete mellan bibliotek och olika studieförbund. Utöver målet att minska den digitala klyftan har tanken också varit att samarbetet ska vara en "win-win" situation för alla parter. Deltagarna får en gratis grundläggande datorutbildning. Biblioteken genomför, i samarbete med studieförbunden, utbildningen i sina lokaler och når på så vis nya målgrupper. Studieförbunden, i sin tur, får genom sin medverkan möjlighet att intressera deltagarna att gå vidare till mer avancerade betalkurser i studieförbundens regi. En del av de kurserna hålls i bibliotekens lokaler.

-----

**Digidel.** Mellan januari 2011 – december 2013 pågår den nationella kampanjen Digidel 2013. <http://www.digidel.se/> Digidel är ett nätverk på nationell nivå som samverkar för att öka e-delaktigheten och minska digitala klyftor. Initiativtagare till nätverket är bland annat Folkbildningsförbundet, Sveriges länsbibliotekarier, Handisam, Svensk biblioteks förening, Hjälpmiddelsinstitutet, stiftelsen.SE samt studieförbunden ABF, Bilda, Folkuniversitetet, Medborgarskolan, Sensus och Studieförbundet Vuxenskolan.

Kampanjens mål är att med gemensamma krafter få ytterligare minst 500 000 svenskar att börja använda internet innan utgången av år 2013.

-----

**Under 2011 pågår östgötaprojektet "Digitalt medborgarskap".**

<http://www.lansbibliotek.ostsam.se/features/digitalt-medborgarskap> Det syftar till att öka tillgången till internet som medborgarverktyg för vuxna med utländsk bakgrund i Östergötland. Denna målgrupp ska också få större kännedom om att biblioteken är en offentlig lärmiljö där man kan få hjälp med datorer och teknikanvändning.

-----

**Två lagar har under senare tid** upprättats för att stärka nyanländas m.fl. delaktighet i samhället. 1 december 2010 trädde Etableringslagen och Lagen om samhällsorientering i kraft. I och med den senare av de två har kommunerna fått ett tydligt ansvar för samhällsorienteringen. Alla nyanlända har nu rätt till 60 timmars samhällsorientering på, om möjligt, sitt modersmål.

Regionförbundet Östsam har hösten 2011 beslutat att till dessa 60 timmar lägga ytterligare tio timmar som ska användas till internetutbildning. Denna internetutbildning, liksom delar av samhällsorienteringen, ska i möjligaste mån förläggas till bibliotekens lokaler. Biblioteken i länet lyfts alltså fram som viktiga arenor för samhällsorienteringen, något som inte lagen föreskriver. 13 samhällsinformatörer med olika språkkunskaper har också anställts för att arbeta med samhällsorienteringen. 2012 kommer att bli ett försöksår för denna verksamhet.

-----

**Den här utvärderingen** handlar inte om att utvärdera något specifikt projekt som rör bibliotekens arbete med att minska den digitala klyftan, vare sig gentemot infödda svenskar eller mot människor som senare i livet bosatt sig i Sverige. När det gäller det ovan nämnda projektet "Nytta & nöje: Internetguidning på östgötabibliotek" vill jag hänvisa till utvärderingsrapporten "Nytta och nöje på nätet" som företaget Skill gjorde våren 2011.

[http://www.lansbibliotek.ostsam.se/images/stories/Projekt/Nytta\\_och\\_noje/110411utvarderingsrapport.pdf](http://www.lansbibliotek.ostsam.se/images/stories/Projekt/Nytta_och_noje/110411utvarderingsrapport.pdf) I den presenteras resultat av vad deltagarna på datorkurserna tyckte om utbildningarna. Över 90 procent ansåg att aktiviteterna var mycket bra eller bra. De som svarade var övervägande pensionärer och över hälften av dem hade som högst en genomförd folkskola eller grundskola.

Länsbiblioteket, i sin tur, har i rapporten "Projekt Nytt & nöje på nätet: Internetguidning på östgötabibliotek 2010" sammanställt de insatser som biblioteken gjort.

[http://www.lansbibliotek.ostsam.se/images/stories/Projekt/Nytta\\_och\\_noje/nyttanoje\\_2010\\_slutrapport.pdf](http://www.lansbibliotek.ostsam.se/images/stories/Projekt/Nytta_och_noje/nyttanoje_2010_slutrapport.pdf) I samarbete med studieförbunden har över 1300 personer deltagit i grundläggande internetkurser och 340 har deltagit i mer omfattande studiecirklar. Biblioteken har också satsat på individuell internethandledning, intresset för denna handledning har varit mycket stort. Närmare 600 har deltagit.

Resultaten behöver därför inte utvärderas ytterligare. Denna utvärdering handlar istället om bibliotekens roll, nu och i framtiden, utifrån de erfarenheter

biblioteksanställda och chefer har gjort av de senaste årens projekt kring digital delaktighet. Hur ser biblioteken på sin roll vad gäller arbetet med den digitala klyftan? Och hur ser de på sin roll när det gäller att underlätta delaktighet och mångfald i det svenska samhället för människor med utländsk bakgrund? För att få svar på detta har huvudsakligen biblioteksanställda och chefer intervjuats, men även några representanter för studieförbund och kommunala/regionala verksamheter som samarbetat med biblioteken i dessa frågor.

### **Utvärderingens syfte**

Det finns tre syften med utvärderingen. Det första är att ta reda på om biblioteken förändrat sin roll i frågor som rör digital delaktighet på grund av de senaste årens projekt. Det andra syftet är att ta reda på hur biblioteken ser på sin roll kring integration och samhällsorientering för människor med utländsk bakgrund. Det tredje syftet är att ta reda på hur samarbetet med andra aktörer fungerar, främst studieförbund men även några kommunala verksamheter.

**På nästföljande sidor** följer en artikel om det pensionerade paret Sven och Inga-Britt Andersson från trakterna utanför Boxholm i södra Östergötland. Han är före detta skogsarbetare, hon före detta hemmafru och kyrkvaktmästare. De berättar om vad mötet med den främmande internetvärlden betytt för dem. Artikeln är skriven av Gen Larsson, biblioteksassistent i Boxholm och var publicerad i länsbibliotekets tidning "Biblioteken i Östergötland" nr 2/2009.

# Nybörjare i cybervärlden

Text och foto: Gen Larsson

**Inga-Britt och Sven Andersson från Malexander i Boxholm är glada över att de anmälde sig till bibliotekets datakurs för nybörjare. Nu mejlar de till barn, barnbarn, släkt och vänner och söker information på nätet om olika saker.**

Räkningarna betalas också via nätet numera. Än så länge hjälper barnen till med det, men det är bara en tidsfråga tills Inga-Britt och Sven Andersson klarar det själva.

Inga-Britt och Sven är ett fint exempel på vilken skillnad det gör när man väljer att lära sig att använda datorn och internet i stället för att stå utanför.

**När biblioteket i Boxholm** och Medborgarskolan hade information om projektet "Den digitala klyftan" och datakurserna för nybörjare kom Inga-Britt och Sven Andersson för att lyssna.

– Jag fick övertala Sven att följa med. Föreläsningen var väldigt intressant tyckte både jag och Sven, ändå var han tveksam till att gå en

kurs. Men jag sa att antingen går vi båda eller så får det vara och då ställde han upp, säger Inga-Britt och skrattar.

**Nu har de** en alldeles nyinköpt dator och de har också skaffat bredbandsuppkoppling tack vare att barnen övertalat dem. Inga-Britt och Sven har bott i Berggården, som ligger två mil utanför Boxholm, i 47 år. Sven, som varit

pensionär i flera år, har arbetat som skogsarbetare hos Boxholms skogar i hela sitt liv.

Efter att ha varit hemmafru i många år arbetade Inga-Britt under flera år som kyrkvaktmästare i Malexander. Både hon och Sven är aktiva och mycket engagerade i sin hembygd. Hemma på gården har de får, mest för trivsel och sällskaps skull. Sven hjälper dagligen sonen, som är lantbrukare, och kärleken till djur är påtaglig. De har tre barn och tre barnbarn.

– Vi har båda varit lite tveksamma till internet och tänkt att det inte berör oss, men nu är det jätteskoj. Nu känns det mer som att man inte kan vara utan det, man är tvungen att hänga med helt enkelt, berättar Inga-Britt.

**Sven är också glad** för att han gick kursen och även för att han lät sig övertalas till att gräva för bredband.

– Jag blev övertalad av Tjällmo Gräv som var här och grävde för bredband för tre år sedan.



*På Berggården har Inga-Britt och Sven Andersson bott i 47 år och stormtrivts hela tiden.*



Numera används datorn varje dag i Berggården. Mest är det Inga-Britt som använder den, men Sven är också intresserad efter att gått på datakurs på biblioteket i Boxholm.

Först tyckte jag inte det var något vi behövde men idag är jag väldigt tacksam för att jag lät mig övertalas. Jag handgrävde själv från postlådan och in till huset.

Inga-Britt och Sven tycker att datakursen på biblioteket var jättebra och de berömmar kursledarna Christina Hermann och Tore Nilsson.

– Vi hade så roligt på kursen och kurskamraterna var jättetrevliga, säger de.

**Inga-Britt berättar** att de fått lyckönskningar från folk i bekantskapskretsen.

– De har välkomnat oss in i i cybervärlden, säger hon och skrattar

Både Inga-Britt och Sven skulle

gärna gå en fortsättningskurs på biblioteket för att lära mer. Sven är intresserad av släktforskning och lär sig gärna mer om det.

Inga-Britt är intresserad av trädgård och handarbete och söker information om det på nätet.

Intresset för datakurserna i Boxholm har varit över förväntan. Drygt 40 personer lyssnade på Medborgarskolans föreläsning om den digitala klyftan i januari och så gott som alla anmälde sig till datakurserna efter föreläsningen. Sedan spred sig informationen och ganska snart hade antalet intresserade stigit till ett 80-tal.

Lasse Samuelsson, regionchef på

Medborgarskolan Öst säger att det är ovanligt och glädjande att folk står på kö för att delta i kurser.

– Vi hade samma föreläsning förra året och till den kom bara fyra personer, berättar bibliotekschef Lena Johansson.

– Den här gången hade vi gjort en mer kraftfull marknadsföring och det märktes verkligen. Jag tror att föreläsningen var bra som startskott för kurserna. Det är viktigt att visa att datoranvändning och internet inte är något konstigt eller svårt.

Alla kan lära sig.

## **METOD**

Tillsammans med länsbiblioteket har 19 personer valts ut för intervju. 13 av dem arbetar på bibliotek Östergötland – sju är bibliotekarier, två är biblioteksassistenter och fyra är bibliotekschefer. Både mindre och större kommuner är representerade. För att få en bild av hur studieförbunden ser på samarbetet med biblioteken i frågan som rör digital delaktighet har även en konsulent och en verksamhetsutvecklare från två olika studieförbund intervjuats, liksom Bildningsförbundets kanslichef (Bildningsförbundet är en intresseorganisation för folkhögskolor och studieförbund i Östergötland.) På motsvarande sätt har två personer från kommunala verksamheter intervjuats om sin syn på samarbetet med biblioteken, dels en kommunal flyktingsamordnare, dels en lärare på sfi (svenskundervisning för invandrare). Dessutom har den person på Regionförbundet Östsam som är regional samordnare för nyanländas etablering intervjuats. Intervjuerna har skett antingen på telefon eller vid personliga möten.

Merparten av intervjuerna har alltså gjorts med biblioteksanställda. Det är en naturlig följd av syftet med utvärderingen som främst handlar om bibliotekens roll.

## **RESULTAT – SAMMANSTÄLLNING AV INTERVJUER**

### **Arbetet med den digitala klyftan – Biblioteken och studieförbunden**

**Frågeställning 1: De senaste åren har biblioteken varit engagerade i flera projekt som handlar om att minska den digitala klyftan. Hur ser biblioteken på sin nuvarande och framtida roll i detta arbete?**

För att belysa den frågeställningen har följande övergripande frågor ställts:

- 1. Vilken är bibliotekens roll för ökad digital delaktighet?**
- 2. Känns den naturlig och hållbar?**
- 3. Har arbetssättet utvecklats jämfört med innan projekten startade?**
- 4. Hur ser biblioteken på samarbetet med studieförbunden?**
- 5. Hur ser studieförbunden på samarbetet med biblioteken?**

### **Sammanställning av biblioteksanställdas röster:**

#### **1. Vilken är bibliotekens roll för ökad digital delaktighet?**

Det finns en enighet bland de intervjuade att biblioteken både har, och ska ta, ett stort ansvar i frågor som rör digital delaktighet. Bibliotekslagens paragraf 2 anger att folkbiblioteken "skall verka för att databaserad information görs tillgänglig för alla medborgare". Därigenom finns en riktning att följa för biblioteken. Men fränsett lagen finns även en rad andra skäl för att biblioteken ska arbeta med frågor som rör digital delaktighet, däribland demokrati, service- och folkbildningsaspekten, vilket flera starkt betonar. Det handlar även om en självbevarelsesdrift från bibliotekens sida. De har här, parallellt med litteraturförmedlingen, en uppgift som de bör ta på stort allvar för att fortsätta vara efterfrågade, påpekar någon av de intervjuade.

*"Det finns en ojämlikhet i samhället där människor har svårt att ta del av samhällsinformation. Jag ser det här arbetet som en mycket viktig uppgift för biblioteken."*

*"Detta är en samhällstjänst."*

*"Det finns ett jättebehov, speciellt bland de äldre."*

*"Samhället håller på att stänga ute dom som inte har IT-kompetens."*

*"Biblioteken är en bra plattform därför att de är oberoende."*

*"I och med projektstarten 2009 har vi jobbat extra mycket med detta."*

*"Nu är det en av våra formaliserade uppgifter, vi ser det inte som något besvär. Tidigare var det lite suck och stön."*

*"De som slutar vara rädda för internet är gladast. De blir av med en utestängdhet."*

## **2.Känns rollen naturlig och hållbar?**

Ja den känns naturlig, enligt de intervjuade. Flera bibliotek fortsätter att ha gratiskurser i grundläggande datorkunskap, bibliotekspersonalen håller i vissa fall själv i dem. Även en mer utvecklad individuell handledning i internetfrågor pågår på flertalet bibliotek, något som i flera fall startat i och med projekten. Med fler kurser och handledning hittar också nya grupper till biblioteken.

Känns rollen hållbar inför framtiden? För att biblioteken ska fortsätta ha en naturlig roll i arbetet med den digitala delaktigheten krävs enligt de intervjuade att de biblioteksanställda själva har ett intresse för frågorna, vilket de intervjuade har. Det finns ett påfallande starkt engagemang hos dem. Däremot är det inte givet att detta engagemang finns hos biblioteksanställda i allmänhet. En intervjuad säger så här:

*"Om alla hade känt lika starkt för att jobba med den digitala utvecklingen så hade vi varit mycket längre fram. Man kan göra stordåd, om man vill. Det handlar om inställning, inte om pengar. Men de flesta har inte engagemanget och det bromsar utvecklingen."*

De intervjuade menar också att deras chefer måste ha ett intresse och driva frågan inom organisationen, men även gentemot politikerna. I de flesta fall tycker de att cheferna är intresserade och ger utrymme för verksamheten i projektform. Däremot varierar det hur aktivt cheferna lyfter fram arbetet med den digitala klyftan till politikerna. Frågan måste upp på en politisk nivå om arbetet i längden ska vara hållbart, det är inte minst viktigt att kommunalpolitikerna inser betydelsen för sina kommuninvånare.

*"Jag tror inte politikerna förstår hur viktigt arbetet med den digitala delaktigheten är. Dom är hemmablinda, internet är så självklart för dom. Dom inser inte att alla inte har en dator och utan dator kan man inte skaffa dagisplats, ja det är svårt även inom äldreomsorgen."*

Men i flera kommuner är det inte enkelt att få politikerna att lyssna. De intervjuade säger också självkritiskt att biblioteken inte alltid är bra på att berätta om vad de gör.

*"Det behövs chefer som pratar för varan och politiker som anser att det är viktigt och meningsfullt."*



*"Biblioteken behöver göra mer för att få politikerna att förstå betydelsen av insatserna som görs. Det digitala arbetet borde finnas med i biblioteksplaner, lyftas i verksamhetsberättelser och kommuniceras till politiker. Men det ligger lite utanför min roll."*

Samtidigt säger flera av de intervjuade att delar av arbetet med den digitala klyftan redan är permanentat, till exempel drop-in rådgivning i internetfrågor och i vissa fall även de grundläggande datorkurserna i bibliotekens egen regi.

*"Vi gör detta oavsett vår ekonomi, detta är något biblioteken **ska** göra."*

*"Vi fortsätter med datakurserna även efter att projekten upphört, kurserna har blivit en permanent verksamhet nu."*

*"Vi förstår vikten av att hjälpa till med internet – och gör det också, även när det gäller till exempel att boka resor med Swebuss. Det ingår i biblioteksservicen."*

*"Vi fortsätter med tänket nu, trots att projektet med den digitala klyftan är slut"*

*"Arbetet med den digitala klyftan sitter i ryggmärgen nu och det genomsyrar arbetssättet. Man inser verkligen hur viktigt det är."*

För att rollen ska vara hållbar krävs mer kompetens i IT-frågor, vissa efterfrågar även mer pedagogisk kunskap. En fråga som ställs är dock hur långt de biblioteksanställdas kompetens ska sträcka sig. Var går gränsen för vad biblioteken ska hjälpa till med – grundläggande IT-kunskap eller mer avancerad rådgivning, som exempelvis fotobearbetning? Ska en IT-tekniker kanske anställas för att täcka behoven, eller en IT-bibliotekarie?

En synpunkt som kommer fram från några kommuner är att det behövs en generationsväxling hos personalen för att arbetet ska förbli hållbart. De äldre är inte intresserade av datorutvecklingen och därmed inte motiverade eller kunniga nog för att förmedla kunskap till andra.

### **3. Har arbetssättet utvecklats jämfört med innan projekten startade?**

Flera av de intervjuade tycker att de blivit mer av pedagoger, undervisningen har vuxit i omfattning. Arbetet har utvecklats från att leverera färdiga svar till att ge mer stöd åt enskilda människors egen utveckling. Medvetenheten om vikten av att jobba med digital delaktighet har ökat. Yrkesrollen har blivit mer utåtriktad, de möter mer människor, har fler möten, många uppfattar sig som spindeln i nätet. En del anger att fler hittar till biblioteket på grund av gratiskurser och drop-in handledning av internet.

*"Jag är lika mycket lärare som bibliotekarie idag och det känns positivt."*

*"Vi får mycket positiv respons, det är en stark drivkraft. Man ser personer som aldrig tidigare suttit vid datorn – och så upptäcker de en helt ny värld! Det är mycket arbetsglädje i det, och tacksamt, vi hjälper dem över den digitala klyftan."*

*"Det här är en folkbildningsuppgift som är viktig och betyder mycket för människor. Det handlar också om ekonomi för den enskilda, det är billigare att till exempel betala räkningar på nätet."*

*"Vi har inte fått fler låntagare men fler har upptäckt hur mångsidigt biblioteket är."*

*"Det känns som att biblioteket har växt, många ser det som ett ställe att gå till, även efterfrågan på e-böcker har ökat."*

#### **4.Hur ser biblioteken på samarbetet med studieförbunden?**

De intervjuade är oftast positiva till samarbetet och ser det som naturligt eftersom båda parter jobbar med folkbildning. Så länge behovet av grundläggande kurser i internet kvarstår så tror/vill de intervjuade att samarbetet ska fortsätta. Biblioteket ställer upp med lokal, datorer och viss administration, studieförbunden med läromedel, föreläsare och i många fall handledare/lärare och fler datorer.

Om behovet av grundläggande datorkurser minskar så kanske samarbetet kommer ta sig andra uttryck, till exempel genom satsningar inom helt andra områden.

Men det är inte självklart för alla att behålla kontinuiteten i samarbetet. Det är mycket personberoende, olika personer är olika driftiga i att starta och behålla ett samarbete. Dessutom har det att göra med personkemi, om man samarbetar bra ihop.

Biblioteken har samarbetat med en rad olika studieförbund, däribland Medborgarskolan, ABF, Sensus och Studieförbundet Vuxenskolan. Medborgarskolan var det studieförbund som först visade ett aktivt intresse för samarbetet och de intervjuade tycker överlag att samarbetet med dem fungerat mycket bra.

I de flesta fall har samarbetet varit positivt även med övriga studieförbund, med några undantag.

*"Den nya personen (på studieförbundet ifråga) har inte koll på nåt."*

Det är viktigt att hitta ett hållbart koncept vad gäller de avgiftsfria kurserna. Alla är överens om att de grundläggande datorkurserna på biblioteken ska fortsätta vara kostnadsfria. Det är en förutsättning för att den målgrupp man riktar sig till ska delta. Men de intervjuade tycker inte att det är rimligt, eller hållbart, att ha handledare som ställer upp gratis, till exempel pensionärer eller arbetslösa. Flera studieförbund har varit skickliga på att hitta personer som ställt upp gratis, men det går inte i längden att bygga en verksamhet på det. Folk har rätt att få betalt för sin insats, tycker de intervjuade.

I en del fall är det de biblioteksanställda själva som hållit i grundkurserna.

*"Att bibliotekets egna kurser är gratis är viktigt, det är en klassfråga vem som är med på tåget och inte."*

*"Det är jätteviktigt att biblioteken tillsammans med studieförbunden hjälper till. Samarbetet känns naturligt, vi är en del av folkbildningen och har samma mål."*

*"Samarbete är nåt alla parter vinner på. Man får in andra yrkesgrupper, rör om i grytan."*

*"Jag är osäker på om jag är inne och tassar på deras (= studieförbundens) område genom att vi erbjuder gratiskurser. Men de studieförbund vi samarbetat med har köpt resonemanget."*

*"Vi vill inte konkurrera med studieförbunden utan ser våra kurser som 'steget under' deras. Vi är snarare dom som sedan kan slussa folk vidare till kurser på studieförbunden. Det har blivit en väldig ökning för dom."*

Också samarbeten med andra verksamheter lyfts fram, även om studieförbunden varit dominerande. Några bibliotek har till exempel samarbetat med pensionärsföreningar, något med skolorna. Ett förslag är att involvera inte minst gymnasieelever i arbetet med att utbilda människor som står utanför internet.

*"Så många ungdomar är duktiga på datorer samtidigt som de behöver praktisk arbetslivserfarenhet. De kan vara handledare. Även om de inte får betalt så blir det en merit som dom kan lägga till sitt CV. I skolan finns dessutom massor av datorer som man kan använda sig av, man kan ju vara där och ha kurserna."*

### **Sammanställning av bibliotekschefernas röster:**

Bibliotekscheferna har i mycket samma syn som de intervjuade biblioteksanställda och ger liknande svar på de fyra frågorna ovan.

Även de betonar bibliotekens centrala roll i arbetet med att utjämna den digitala klyftan. En chef tycker att även myndigheter, banker etc som tillhandahåller digitala tjänster ska ta ett större ansvar.

*"De som lanserar tjänsten har ansvar för att göra den så användarvänlig som möjligt."*

De anser att biblioteksservicen bör sträcka sig långt, till exempel även att hjälpa till med bokning av resor och betalning av räkningar.

*"Det är ofta människor som är utsatta som behöver hjälp, de klarar inte sådant själva."*

*"Biblioteksservicen förändras i takt med samhällsutvecklingen."*

Kommunpolitikernas intresse för bibliotekens arbete med den digitala klyftan varierar. I de mindre kommunerna är intresset svagt. Politikerna välkomnar visserligen satsningar som görs, men okunnigheten om bibliotekets roll är stor, enligt en av de intervjuade bibliotekscheferna.

En annan bibliotekschef i en liten kommun säger så här:

*"Politikerna är väldigt stolta över sitt bibliotek, men de driver inte frågorna, absolut inte! Men man får alltid en klapp på axeln."*

Hon menar samtidigt att det inte bara går att "lägga skuld" på politikerna. Även biblioteken, och inte minst cheferna, har ansvar för att på ett tydligt sätt lyfta bibliotekens roll gentemot politiker och andra beslutsfattare.

Men – *"Man törs inte, är för feg, sticker inte ut. Feghet och jobbar på... Att ta det skarpa taget, det måste man ha hjälp med."*

Några chefer lyfter fram IT-ministerns roll.

*"IT-ministern borde driva frågan, det vill säga att biblioteken och studieförbunden tillsammans jobbar med detta."*

Till skillnad från i flertalet andra kommuner är intresset från politikernas sida större i Norrköping. Under 2011– 2012 har Norrköpings stadsbibliotek fått ett uppdrag från sina politiker att öka den digitala delaktigheten.

Enligt Norrköpings bibliotekschef är det inte många bibliotek som får ett sådant specifikt uppdrag. Att just Norrköping har fått det säger hon beror på att biblioteket länge jobbat med frågan, att de påvisat behovet och lyckats kommunicera detta till både politiker och förvaltningen.

Samtliga chefer tycker att bibliotekens arbetssätt mer eller mindre utvecklats och förändrats på grund av projekten. Flera har kommit igång med grundläggande datorutbildningar, liksom med individuell handledning. Det innebär också att en del biblioteksanställda fått delvis nya uppgifter och kompetensutveckling.

*"Detta är en ny roll, definitivt."*

Inte minst den individuella handledningen kommer att bli bestående. De är också öppna för fortsatta datorkurser i samarbete med studieförbunden, så länge behovet finns hos befolkningen. Två chefer har goda erfarenheter av det samarbetet. Två av de intervjuade är däremot inte positiva, men ändå öppna för ett samarbete.

*"Vi vill samarbeta men inte dom."*

*"Jag tycker dom(studieförbunden) är tröga."... "Däremot har samarbetet med pensionärsorganisationerna fungerat bra."*

Alla betonar vikten av att de grundläggande kurserna är avgiftsfria, men pekar också på problemet med att handledare ställer upp gratis. Det är i längden inget hållbart koncept och är dessutom tidskrävande eftersom man hela tiden måste söka efter nya krafter som vill jobba gratis.

Alla betonar att intresset för datorkurserna och den individuella handledningen är mycket stort.

**För att få en bild av hur studieförbunden ser på samarbetet med biblioteken i frågan som rör digital delaktighet har även två representanter för studieförbunden intervjuats. Dessutom har en intervju gjorts med Bildningsförbundets kanslichef.**

### **Fråga 5. Hur ser studieförbunden på samarbetet med biblioteken i frågan som rör digital delaktighet?**

Två personer som på "basnivå" haft samarbete med biblioteken har intervjuats. Deras röster redovisas först, nedan. Sammanställningen av intervjun med Bildningsförbundets kanslichef redovisas för sig.

De två intervjuade tycker att samarbetet med biblioteken har fungerat bra och varit givande för båda parter. De betonar dock att frågan med avgiftsfria grundkurser måste hitta en långsiktig lösning. Studieförbunden har inte råd att arbeta ideellt och det är inte lätt att hitta kursledare som ställer upp gratis. Samtidigt ser de båda intervjuade många fördelar med samarbetet med biblioteken.

*"Vi kommer i kontakt med ännu fler som eventuellt kan vara intresserade även av andra kurser."*

*"Det är ett sätt att nå målgrupper som vi annars inte når."*

*"Biblioteken har varit väldigt ödmjuka."*

En av de intervjuade påpekar att det på grund av flera chefsbyten på studieförbundet har varit svårt att få en helguten kontinuitet i samarbetet. Medan en chef varit mycket positiv, har en annan varit sval inför det, etc.

Kommer samarbetet kring grundläggande dator- och internetutbildning att fortsätta även i framtiden? Det ena studieförbundet vill fortsätta fram till och med 2012. Därefter får ett nytt beslut tas. Det andra studieförbundet ser positivt på ett fortsatt samarbete förutsatt att en grundläggande diskussion om de ekonomiska villkoren genomförs, liksom om hur samarbetet konkret ska se ut.

*"Vi samarbetar jättegärna, men det gäller att hitta former som gynnar båda parter."*

### **Bildningsförbundets kanslichef:**

Bildningsförbundet är en intresseorganisation för folkhögskolor och studieförbund i Östergötland. Förbundet välkomnar biblioteken in "i folkbildningens famn" och ser att de har delvis samma uppdrag. Det finns ingen motsättning i att biblioteken engagerar sig i digital delaktighet parallellt med studieförbundens och folkhögskolornas verksamhet. Det finns en viljeinriktning att samarbeta kring denna viktiga samhällsfråga.

Under det sista halvåret har det dock enligt flera studieförbund skett en perspektivförskjutning i negativ riktning i samarbetet, påpekar kanslichefen. Från att ha känt sig delaktiga i processen upplever de sig nu alltmer som leverantörer. De anser att länsbiblioteket har ett färdigt koncept på hur de vill att arbetet och samarbetet ska se ut. Studieförbunden, å sin sida, jobbar på olika fronter med digital utbildning – där är bibliotekssamarbetet ett av flera olika sätt att arbeta på.

Bildningsförbundet behöver också mer tid för att förankra tankar och idéer hos sina medlemmar. Därför kan de inte jobba lika fort med att fatta beslut som rör samarbetet med biblioteken. Detta är en anledning till att det blir problem och att studieförbunden uppfattar att länsbiblioteket "tar över".

*"Jag känner mig inte som en likvärdig samarbetspart, utan styrd och kommenderad",* säger kanslichefen.

Hur påverkas samarbetet av att studieförbund och bibliotek kommer från olika organisatoriska tillhörigheter?

Svar: *"Det skapar gnissel hela tiden. Det finns en oförståelse för att vi inte är en kommunal verksamhet. Att medlemmarna är konkurrenter, dock med gemensam värdegrund, alla jobbar inte likadant med allt. Man nischar sin verksamhet utifrån olika uppdrag från ägaren. Idealet är inte att alla gör allt likadant, tvärtom, det är det som är styrkan hos studieförbunden och folkhögskolor att man är olika. Men vi får naturligtvis söka felen även hos oss själva för att inte verksamheten är välkänd. Vi pratar förbi varandra."*

Trots detta så är uppfattningen att samarbetet inte hotas i grunden.

*"Det är alla för kloka för. Men det blir ett energitapp."*

*"Vi tragglar på. Och på lokal nivå verkar arbetet vara krångelfritt, biblioteken har alltid samarbetat med studieförbunden."*

För att samarbetet ska bli bättre krävs exempelvis mer strategisk diskussion.

Även om Bildningsförbundet säger sig vara i grunden positivt till samarbete med biblioteken så ställer sig kanslichefen frågande inför vad som händer efter 2013 när den nationella Digidelkampanjen avslutas: *"Just nu finns det inget i själva projektformningen och fördelning av resurser som bäddar för fortsatt samarbete eftersom vi uppfattar oss som leverantörer, och strategier för kontinuitet efter projektiden saknas."*

Kanslichefen tycker också att biblioteken ensidigt betonar att människor ska komma till deras lokaler för att få utbildning. *"Studieförbunden erbjuder mobila datastudios, utbildningen kan lika gärna vara vid köksbordet hemma hos nån. Men vi uppfattar att huvudtanken från biblioteken är att folk ska komma till dom ..."*

Hon tycker att biblioteken är en viktig samhällsaktör som står på medborgarnas sida. Men när det gäller frågan om just digital delaktighet säger hon så här: *"Dom har lite storhetshybris, att dom är ledande i branschen – och det är dom inte! ... Detta sårar många studieförbund, för dom gör så mycket. Men vi får också ta på oss kritik och visa mer vad vi gör."*

## **Bibliotekens arbete med integration och samhällsorientering riktat mot människor med utländsk bakgrund.**

**Frågeställning 2: Biblioteken är sedan länge viktiga platser för människor med utländsk bakgrund. Hur ser biblioteken på sin nuvarande och framtida roll när det gäller integration och samhällsorientering?**

För att belysa den frågeställningen har följande övergripande frågor ställts:

**1. Hur ser biblioteken på sin roll när det gäller att underlätta integration och samhällsorientering för människor med utländsk bakgrund?**

**2. Hur ser biblioteken på samarbetet med andra aktörer (främst sfi – svenskundervisning för invandrare – och flyktingsamordnare)?**

**3. Hur ser flyktingsamordnare, sfi och regional samordnare på samarbetet med biblioteken?**

## **Sammanställning av de biblioteksanställdas röster:**

**1. Hur ser biblioteken på sin roll när det gäller att underlätta integration och samhällsorientering för människor med utländsk bakgrund?**

Eftersom biblioteken är naturliga, neutrala mötesplatser och "andrum" för människor med utländsk bakgrund är det också en naturlig följd att de ska vara nav i arbetet med att underlätta integration och samhällsorientering. Men mycket arbete återstår innan de i praktiken fungerar så. Flera tycker att biblioteken inte gör tillräckligt för dessa grupper och deras behov.

*"Invandrare hittar hit nästan i större grad än infödda svenskar. Biblioteket är ett av de första ställena de kommer till – här finns datorer, det är en neutral mötesplats, kvinnor kan vara här utan att det är något suspekt över det, man kan läsa tidningar och det är gratis."*

*"Vi har jobbat alldeles för lite gentemot människor med utländsk bakgrund. Tack vare projekten har vi kommit igång. Det är inte en sekund för tidigt."*

*"Vi förstår vikten av att hjälpa, till exempel hjälpa till med att betala räkningar. Det är mest invandrare som kommer och ber om hjälp. Vi tycker det ingår i biblioteksservicen."*

*"En stor del av våra besökare är invandrare. De har stora behov att orientera sig i samhället och inte så mycket medel att göra det själva. Särskilt inte de som är nya."*

*"De som jobbar på bibliotek i invandrartäta områden har ett stort engagemang. I övrigt är det svagt. Jag kan uppleva att kollegor tycker det är jobbigt med människor som inte pratar perfekt svenska. Det handlar inte om främlingsfientlighet utan om en egen osäkerhet, att man behöver gå utanför sig själv, utanför den trygga ramen."*

Biblioteken har kommit olika långt i det riktade arbetet gentemot invandrare/flyktingar. Några har i stort sett inte kommit igång alls, andra är i startgroparna och har genomfört/genomför några projekt, medan Norrköpings stadsbibliotek länge har haft riktade satsningar gentemot människor med utländsk bakgrund. Där har arbetet utvecklats ytterligare, som en följd av de senaste årens projekt. Störst tyngd har därför lagts på att tillgängliggöra de digitala verktygen.

Exempel på verksamhet på Norrköpings stadsbibliotek är:

- Individuell IT-handledning på andra språk, däribland arabiska och persiska.
- Språkkaféer på svenska för människor med utländsk bakgrund
- Lättläst litteraturcirkel där en svensk bok diskuteras (för närvarande Strindbergs Hemsöborna)
- Grundläggande datorkurs på arabiska samt föreläsningar/kortkurser om internet på lätt svenska och somaliska
- Visningar av bibliotekshemsidor (Norrköpingsbibliotekets och Internationella bibliotekets)
- Broschyrer som utarbetats, riktade mot bland annat invandrargrupper, med information om datorkurser och individuell IT-handledning.

I de övriga kommunerna som arbetar riktat mot personer med utländsk bakgrund har bland annat följande gjorts:

- Organiserade visningar för sfi-grupper
- Individuell datorhandledning på somaliska och arabiska
- Biblioteksvisningar på persiska, somaliska och arabiska
- Utökad samarbete med flyktingsamordnare
- Mer inköp av litteratur/medier på olika språk
- Språkkaféer i bibliotekets lokaler och där sfi varit arrangör

Bibliotekslagens paragraf 8 anger att folk- och skolbiblioteken ska ägna särskild uppmärksamhet åt invandrare bland annat genom att erbjuda litteratur på andra språk än svenska och "i former särskilt anpassade till dessa gruppers behov".

Mycket återstår dock innan biblioteken har en given och hållbar roll i arbetet med integration och samhällsorientering. Behovet hos målgruppen finns helt klart men flertalet bibliotek har ingen uttalad strategi för arbetet.

Med hjälp av tidigare projekt, egna initiativ och projektet "Digitalt medborgarskap" som pågår under hösten 2011 har emellertid några bibliotek påbörjat ett arbete men det är lång väg kvar till att det ska kännas säkrat och hållbart för framtiden.

En biblioteksanställd poängterar att engagemanget är stort bland de anställda som valt att arbeta med digital delaktighet och med invandrare/flyktinggrupper, men att majoriteten anställda står utanför detta engagemang. Hon tror det handlar om ett paradigmskifte inom yrket som pågått under en längre tid, det vill säga där fokus inte längre ligger enbart på litteraturförmedling utan även på digitala tjänster och utökad service till nya grupper, som vuxenstudier och invandrare/flyktingar. Skiftet har lett till en osäkerhet och det finns bland många en rädsla för det okända. Men hon har också en annan aspekt på detta med engagemang och service:

*"Det är ganska bekvämt att lägga sig på en lagomnivå och hålla sig där. Det är lättare att upprätthålla en verksamhet och svårare att utveckla den. För det tar tid, kraft, energi och kräver mer arbete."*

Samtidigt poängterar hon att det också handlar om en resursfråga:

*"Vi är underbemannade. De flesta sliter hårt."*

Flera av de intervjuade efterfrågar en politisk viljeinriktning från kommunpolitikerna. De påtalar också att politikerna behöver få veta mer om bibliotekens funktion för personer med utländsk bakgrund. Biblioteken behöver marknadsföras gentemot politiker. De behöver också se till att fler personer med invandrarbakgrund får kännedom om deras service, även om många, trots allt, hittar dit.

*"Man skulle önska att det politiska uppdraget var tydligare. Att vi i biblioteksplanen mer konkret uttrycker vad vi vill. Ibland kan det vara för luddigt och övergripande."*

Genom att satsningen på dessa grupper nu så sakteliga kommit igång så har besök, lån och frågor från personer med utländsk härkomst ökat något på en del bibliotek.

De intervjuade efterfrågar för egen del mer lärdom om andra länder, kulturer och regioner, liksom mer kunskap i bemötande.

## **2. Hur ser de biblioteksanställda på samarbetet med andra aktörer (främst sfi och flyktingsamordnare)?**

I den mån det finns ett utvecklat samarbete så välkomnas det. Norrköpings stadsbibliotek har samarbete främst med den kommunala sfi-verksamheten (svenska för invandrare) och tycker mycket fungerar bra. Dock finns det saker som kan förbättras. Biblioteket har kontakt med ett 15-tal av totalt cirka 40 lärare och har vid några tillfällen besökt lärarna på deras personalmöten och presenterat sin verksamhet. Lärarna visar ett stort intresse för biblioteksvisningar och tycker att det ger deras elever mycket, liksom träffar där man samtalar kring lättlästa böcker på svenska.

Däremot är lärarna mindre intresserade av visningar och undervisning vad gäller internet och databaser. Den intervjuade bibliotekarien tror att detta kan ha med "vanans



makt” att göra. Lärarna är vana vid att gå till biblioteket med sina vuxna elever och få mer av traditionella visningar där. Kanske kan det också ha att göra med att en del lärare själva inte har så stor kunskap om internet och därför inte förstår hur viktigt och grundläggande det kan vara för deras elevers möjlighet till samhällsorientering och vardagsliv i Sverige, liksom möjligheten till kontakt med sina hemländer.

*”Det är ett förbiseende från sfi. De borde tänka mer på målgrupperna.”*

Biblioteket har också erbjudit sfi-lärarna att få vidareutbildning i internet, men hittills är det ingen som har nappat.

*”Det kanske är lite fördomsfullt men – en del lärare har inte hängt med i internetutvecklingen. Om de inte gjort det är det också svårt att förstå att detta är viktigt för andra.” ... ”Det vore roligt om man kunde fånga upp lärarna, göra en utbildning riktad mot dom: ”Titta vad som finns!”*

Det är fler biblioteksanställda som efterlyser ett förbättrat samarbete med sfi och vuxenutbildningen överhuvudtaget.

*”Idag är det inte formaliserat, utan det hänger på enskilda lärares intresse.”*

Ett önskemål vad gäller samarbetet med andra aktörer är följande: *”Jag skulle gärna se ett utvecklat samarbete med arbetsförmedlingen. De når numera de nyanlända och även de som bott här länge och är långtidsarbetslösa.”*

De mindre kommunerna har främst samarbetat med flyktingsamordnarna i kommunerna och har positiva erfarenheter av det.

*”Samarbetet känns som en viktig hörnsten i utvecklingsprocessen. Vi har inte alltid kompetens i arbetet gentemot utländska grupper. Då är det perfekt att jobba ihop med flyktingsamordnare. Som personal kommer man utanför bibliotekets väggar och får en omvärldsbevakning som vi behöver.”*

## **Sammanställning av bibliotekschefernas röster:**

**Norrköpings bibliotekschef** påpekar att hälften av besökarna på stadsbiblioteket i Norrköping är personer med utländsk bakgrund. Norrköping har länge jobbat riktat mot invandrargrupperna, till exempel med språkcafé och biblioteksvårdar. De senaste årens länsprojekt har utvecklat arbetet ännu mer och det innebär att biblioteken blir än viktigare för dessa grupper. En hel del volontärer används i arbetet, däribland i språkcaféet och i arbetet med lättlästa cirklar. Erfarenheterna av detta är mycket positiva och hon räknar med att ännu fler volontärer kommer att anlitas i framtiden. Via volontärerna nås andra grupper som annars inte skulle nås.

*”Det är en viktig verksamhet som de utför. Det breddar oss, vi tar del av mycket ny kunskap.”*

Bibliotekschefen tycker att både hon och hennes medarbetare är väldigt aktiva i frågor som rör människor med utländsk bakgrund. Hon betonar att biblioteken måste avspegla samhället. Det innebär exempelvis att människor med andra språkkunskaper behöver rekryteras. Och alla medarbetare behöver förbättra sin kulturella kompetens.

*"Att man inte bara ser invandrare som en stor massa utan att det är människor med olika behov som behöver olika slags bemötande."*

De övriga intervjuade bibliotekscheferna kommer från mindre kommuner. Alla har inte gjort några riktade insatser mot målgruppen människor med utländsk bakgrund. En sammanfattning av deras syn på bibliotekets roll när det gäller integration och samhällsorientering är följande:

– Biblioteken har redan innan projekten varit viktiga för invandrargrupperna, men projekten har lyft frågan till viss del. Regionalt finns ett politiskt intresse, men inte kommunalt.

En chef säger så här: *"Trots att det i vår biblioteksplan står att vi ska lyfta frågorna som rör invandrare så finns inte det politiska intresset alls. Men det är politiskt korrekt att ha med den formuleringen."*

Bibliotekscheferna lyfter frågan om kulturell kompetens och omvärldskunskap. En chef säger så här: *"Vi behöver jobba mer med attityd och inställning. Man kan vara lite rädd kanske, för att göra fel."*

En chef betonar det givande samarbetet med flyktingsamordnarna:

*"Samarbetet med flyktingsamordnarna är jätteviktigt. Vi vet inte vilka grupper som kommer, vilka språk de talar. Vår roll är mer passiv i det första skedet medan flyktingsamordnarna har en central roll."*

En av de mindre kommunerna har haft ett visst samarbete med sfi, vilket hon välkomnar. Bibliotekschefen uttrycker dock mild kritik mot sfi-lärarnas "skolaktighet". *"De känns lite skolaktiga och fyrkantiga"*. Men hon betonar att det inte är något problem, utan snarare en utmaning. *"Man förstår inte varann helt. Vi har olika kulturer i skola och bibliotek."*

**För att få en övergripande bild av hur andra aktörer ser på samarbetet med biblioteken i frågor som rör personer med utländsk bakgrund har även en flyktingsamordnare i en liten kommun, en kommunal sfi-lärare och en regional representant från Östsam intervjuats.**

### **3. Hur ser flyktingsamordnare och sfi på samarbetet med biblioteken?**

**Den kommunala flyktingsamordnaren** tycker att samarbetet med biblioteket är mycket positivt, men både hon och bibliotekschefen i kommunen har en önskan om att få mer av kontinuitet i samarbetet så att det inte enbart ska bygga på enstaka projekt. Hon tycker det skulle behövas 20 procent av en tjänst på biblioteket där någon intresserad anställd skulle driva på samarbetet.

Hon tror att biblioteket kommer att få en tydligare roll när det gäller integration och samhällsorientering.

Även hon betonar att biblioteket är en naturlig arena för invandrargrupper. Dessutom hänvisar flyktingsamordnaren dem dit och de går även dit med sfi.

Det negativa i samarbetet är just bristen på kontinuitet, tycker hon.

*"Man gör punktinsatser, det funkar jättebra ... sen försvinner det bara."*

För att samarbetet ska fungera väl även i framtiden krävs just detta att enstaka projektsatsningar implementeras in i den befintliga verksamheten. Flyktingsamordnaren har en rad idéer om hur bibliotek och andra offentliga verksamheter kan samarbeta mer, däribland socialtjänst och mödravård. Biblioteket skulle också kunna jobba mer gentemot analfabeter. På samma sätt som de i folkbildningsanda jobbar med att minska den digitala klyftan skulle de kunna vara ett komplement till skolan när det gäller att lära sig läsa och skriva.

*"I skolan är de tvingade att vara – till biblioteket går de frivilligt."*

**Den kommunala sfi-läraren** är mycket positiv till samarbetet med biblioteket. Sfi-eleverna har stor glädje av biblioteket. Det är inte minst *"bra för invandrarkvinnorna, de kan komma dit, det är okey och de kanske kan ta med sina barn dit."* Hon tycker engagemanget från bibliotekets sida har växt. *"De är medvetna om att det är en stor grupp. Jag tror bibliotekspersonalen lär sig mycket, de har en vilja till att vidareutvecklas."* Hon är öppen för att utveckla samarbetet mer, till exempel att få igång en läsecirkel på skolan genom att bibliotekspersonal kommer dit.

Sfi-läraren tycker att biblioteken har en viktig roll i frågor som rör integration och samhällsinformation, inte minst eftersom de redan är en naturlig och neutral plats för många invandrare. Men mer insatser behöver göras från bibliotekens sida. *"Samhällsinformation är inte lätt."*

### **3.Hur ser den regionala samordnaren på samarbetet med biblioteken?**

Den person på Regionsförbundet Östsam som är regional samordnare för nyanländas etablering har också intervjuats i utvärderingen.

Lagen om samhällsorientering, som rör samhällsintroduktion av nyanlända flyktingar m.fl, trädde i kraft 1 december 2010. Alla nyanlända har enligt lagen rätt till 60 timmars samhällsorientering på, i möjligaste mån, sitt modersmål. Regionförbundet Östsam har hösten 2011 dessutom beslutat att till dessa 60 timmar lägga ytterligare tio timmar som ska användas till internetutbildning. Denna internetutbildning, liksom delar av samhällsorienteringen, ska helst förläggas till bibliotekens lokaler. Biblioteken i Östergötland lyfts därmed fram som viktiga arenor för samhällsorienteringen.

Den regionala samordnaren tycker att biblioteken redan idag gör mycket för målgruppen människor med utländsk bakgrund och nämner exempelvis tillgången till tidningar och böcker på deras egna språk. Framför allt lyfter hon fram Norrköpings stadsbibliotek där arbetet kommit längst även med andra satsningar, däribland språkcaféer samt digitala kurser och biblioteksvårdar på andra språk.

Men i och med den nya lagen får biblioteken en mer central roll kring nyanländas etablering och samhällsintroduktion. Samarbetet mellan exempelvis biblioteken, flyktingsamordnare och sfi kommer sannolikt att öka.

Sedan hösten 2009 pågår ett samarbete mellan två nätverk, dels det nätverk som innefattar länets samtliga kommunala flyktingsamordnare m.fl, dels bibliotekens nätverk kring digital delaktighet. Frågor som rör flyktingars och invandrares behov har genom detta samarbete lyfts högre upp på agendan för biblioteken.

Den regionala samordnaren anser att biblioteken även lämpar sig bra för viss undervisning. Tidigare har samhällsintroduktionen skett bland annat i klassrumsmiljöer på sfi. Biblioteken har en friare, mer kreativ miljö och bjuder mer in till tvåvägskommunikation och dialog. Hon betonar också att inte bara nyanlända, utan även många personer som bott ett antal år i Sverige, har behov både av grundläggande digital utbildning och av samhällsintroduktion. Filialer/stadsdelsbibliotek borde kunna ha en central roll här, tycker hon, till exempel genom att digitala kurser förläggs dit. Så många människor bor ute i olika stadsdelar och besöker biblioteken där, varför då inte utnyttja dessa bibliotek bättre? Denna fråga har hon lyft i nätverken och kommer att fortsätta driva.

Hon lyfter också fram en bortglömd roll för biblioteken; att de kan spela stor roll även för infödda svenskar i frågan om integration och delaktighet i samhället. Biblioteken kan till exempel genom seminarier och andra arrangemang förmedla kunskap om de invandrargrupper som bor i en viss kommun och på så vis motverka främlingsfientlighet och rädsla.

*"Integration är tvåvägskommunikation. Också vi infödda svenskar måste bjuda till, både som individer och även genom samhällsorganisationernas insatser så att det verkligen kan bli en delaktighet."*

Även denna fråga tycker hon är viktig att driva för kommunerna och Östsam.

Hon pekar dock på en svårighet i arbetet: På en regional nivå har man många mål och visioner som sedan kan krocka med kommunernas ekonomi, resurser och politisk vilja. *"Vi kan inte tvinga på någon nåt."*

**Länsbibliotekets roll:** I utvärderingen ställs slutligen några frågor hur de intervjuade ser på länsbibliotekets roll i projekten och hur de upplevt samarbetet. Rösterna är genomgående positiva, frånsett kanslichefen på Bildningsförbundet som är kritisk till hur samarbetet utvecklats och där hon tycker studieförbunden blir överkörda, se ovan sid 13-14.

Frånsett denna kritiska röst anser de intervjuade att länsbiblioteket drivit projekten på ett föredömligt sätt. Flera har översvallande lovord:

*"Länsbiblioteket har varit föredömliga och pushat oss steg för steg."*

*"De är så duktiga på länet, suveräna!"*

*"De har varit pådrivande och gjort det så bra. Vi har ett fantastiskt länsbibliotek!"*

*"Man kan lätt bli försoffad men de är pådrivande och ser alla bibliotek, inte bara de stora."*

*"De har varit utomordentliga."*

*"Professionella projektledare"*

De gemensamma nätverksträffarna i länsbibliotekets regi har lett till ett samarbete även mellan biblioteken, däribland utbyte av idéer, lathundar och handledningsmaterial. På frågan om det finns något negativt att säga om projektledarnas sätt att jobba så tycker några att mötena ibland blivit väl segdragna, mångordiga och detaljinriktade.

## REFLEKTIONER OCH ANALYS

Det finns tre syften med denna utvärdering.

### **1. Det första syftet är att ta reda på om biblioteken förändrat sin roll i frågor som rör digital delaktighet på grund av de senaste årens projekt.**

Det råder stor enighet bland de biblioteksanställda och cheferna att biblioteken har förändrat sin roll och flyttat fram positionerna i arbetet med att överbrygga den digitala klyftan. De räknar med att biblioteken kommer fortsätta med detta arbete även i framtiden, så länge behovet finns.

Efterfrågan på grundläggande datorutbildning har varit mycket omfattande och biblioteken har tillsammans med studieförbunden fått stor uppskattning för insatserna som gjorts. Deltagarna har varit mycket nöjda och arbetsglädjen stor hos de biblioteksanställda.

*"Jag fick en vänförfrågan på facebook från en av deltagarna ... det känns jättekul att vara med och öppna en ny värld för dom, det är inte så ofta man får göra det."*

I Bibliotekslagens paragraf 2 står att "Folkbiblioteken skall verka för att databaserad information görs tillgänglig för alla medborgare". Uppdraget att arbeta med digital delaktighet finns alltså i lag.

Regeringen presenterade i oktober 2011 sin Digitala agenda "IT i människans tjänst", <http://www.regeringen.se/content/1/c6/17/72/56/99284160.pdf>. I agendan talas det om "digitalt innanförskap" – att alla som vill ska kunna använda de möjligheter som digitaliseringen erbjuder. Enligt regeringens siffror, som skiljer sig från de siffror stiftelsen .SE presenterar, var det 2010 en halv miljon svenskar som inte alls använder datorer och internet. För att minska utanförskapet kommer regeringen bland annat att skapa ett användarforum där representanter från exempelvis folkbildningen, universiteten, Handisam och pensionärsorganisationer beräknas ingå. Detta användarforum ska arbeta med att hitta konkreta lösningar på hur utanförskapet kan minska. I den digitala agendan lyfts även de frivilliga initiativen fram, däribland IKT-lyftet som startade 2009 på initiativ av länsbiblioteken, och Digidel 2013 som vill få 500 000 fler internetanvändare till 2013.

Henrik Hansson är politiskt sakkunnig hos IT- och energiminister Anna-Karin Hatt och har arbetat med den digitala agendan. Han poängterar att arbetet med att minska den digitala klyftan är ett nationellt politiskt ansvar och att regeringen har en tydlig ambition att arbeta med detta. Han betonar också studieförbundens och bibliotekens roll i arbetet: *"Vi har studieförbunden som gör ett fantastiskt jobb, liksom biblioteken. Digidel gör oerhört bra insatser, man blir alldeles rörd när man går in på deras hemsida och ser allt som görs."*, säger Henrik Hansson.

Sammanfattningsvis: Regeringen tar alltså på sig ansvaret för att minska det digitala utanförskapet men betonar samtidigt folkbildningens roll i det arbetet. En intressant fråga är hur stort genomslag denna digitala agenda kommer att få i praktiken.

De biblioteksanställda som konkret arbetar med den digitala klyftan uttrycker ett starkt intresse och engagemang för sitt arbete. Arbetssättet "sitter i ryggmärgen" och kommer oåterkalleligt att fortsätta. Samtidigt efterfrågas på flera bibliotek ett större engagemang

från kommunpolitikernas sida, mer än en klapp på axeln. De tycker att bibliotekens insatser bör lyftas fram mer och att det i första hand är ett ansvar som ligger på bibliotekschefen.

Alla är överens om att de grundläggande datorkurserna på biblioteken ska fortsätta vara gratis. Det är en förutsättning för att den målgrupp man riktar sig till ska delta. Bevisligen har dessa människor också deltagit, i tusental enbart i Östergötland.

Frivilligarbetet i samband med arbetet med de digitala klyftorna ses som en fråga som måste lösas. I vissa fall har bibliotekspersonalen själv hållit i kurserna. Biblioteken och studieförbunden har annars lagt ner mycket tid och energi på att hitta lämpliga volontärer, ett arbete de inte tycker är hållbart i längden eftersom det stjälar mycket tid.

**Samtidigt finns ett annat**, delvis motsatt perspektiv, i frågan om kursledare. Det perspektivet kommer från deltagarna själva. De grundkurser som genomförts har nämligen fått mycket beröm från deltagarna, bland annat just för att de haft en avslappnad atmosfär och för att handledarna inte alltid kunnat allt. Det framgår av rapporten "Nytta & nöje på nätet: Internetguidning på östgötabibliotek 2010" [http://www.lansbibliotek.ostsam.se/images/stories/Projekt/Nytta\\_och\\_noje/nyttanoje\\_2010\\_slutrappport.pdf](http://www.lansbibliotek.ostsam.se/images/stories/Projekt/Nytta_och_noje/nyttanoje_2010_slutrappport.pdf). Där står "Flera av deltagarna har kommenterat ... att det är enbart positivt om handledaren själv har begränsade kunskaper", s. 34. När kursledaren inte alltid haft svaret på allt så har deltagarna inte behövt känna sig inkompetenta, axlarna har sänkts och nivån har hamnat rätt. Kurserna har genomförts i ett mycket lugnt och kravlöst tempo. Det gäller även när bibliotekspersonalen själv har hållit i utbildning eller handledning. De har inte fått någon omfattande kompetensutveckling för att göra detta. På samma sida i rapporten står följande: "Intressant är att vi inte har satsat på stora kompetensutvecklingsinsatser .... täta träffar för erfarenhetsutbyte kombinerat med kanske det allra viktigaste, learning by doing, har i detta projekt fungerat alldeles utmärkt."

En fråga att reflektera över är om det är något i detta kravlösa, avslappnade utbildningskonceptet som tillför något oväntat och viktigt sett ur ett pedagogiskt och psykologiskt perspektiv. Något som det finns skäl att fundera mer över, och eventuellt utveckla och fördjupa, oavsett om handledaren är en volontär eller en biblioteksanställd. Biblioteken är kulturinstitutioner som ska vara tillgängliga för alla, ingen ska känna sig utestängd. Det ligger en professionalitet i att bemöta människor på ett inkluderande sätt och det koncept biblioteken och studieförbunden haft tycks ha fungerat vid dessa utbildningstillfällen.

Hösten 2011 har Svensk Biblioteksforening gjort en turné (Vision & Vilja) i Sverige där föreningens rapport "Olika syn på saken – folkbiblioteket bland användare, ickeanvändare och personal" presenterats. Siffrorna i rapporten visar att ju lägre utbildning människor har desto mindre besöker de biblioteken. Föreningen betonar i sin turné bibliotekens roll i arbetet med den digitala delaktigheten och framhåller biblioteken som ett frihetsprojekt:

*"De som behöver oss mest använder oss minst."... "För att samhället ska bli litterat inom det digitala området måste vi på biblioteken ta ansvar, det ska vara lika självklart att fixa det som att ha en sagostund." (Inga Lundén, ordförande i svensk Biblioteksforening)*

Folkbiblioteken lyfter alltså fram sin roll som viktiga samhällsinstitutioner för ett nutida demokrati- och folkbildningsprojekt. Utöver det samhällsansvar de tar i frågan är det också en möjlighet för biblioteken själva att utvecklas och nå nya grupper av besökare.

## **2. Det andra syftet är att ta reda på hur biblioteken ser på sin roll kring integration och samhällsorientering för människor med utländsk bakgrund.**

Bibliotekslagens paragraf 8 anger att folk- och skolbiblioteken ska ägna särskild uppmärksamhet åt invandrare bland annat genom att erbjuda litteratur på andra språk än svenska och "i former särskilt anpassade till dessa gruppers behov".

Ingen av de biblioteksanställda nämner i intervjuerna spontant bibliotekslagens paragraf. Däremot poängterar de att invandrare/flyktingar är flitiga besökare till biblioteken. SOM-undersökningar (Samhälle, opinion, medier – Göteborgs universitet) visar att andelen biblioteksbesökare är högre bland dem som inte har svenskt medborgarskap än bland dem som har det, <http://sb.bolder.se/wp-content/uploads/2011/08/Framgangsrikt.pdf>. I Norrköping är hälften av besökarna personer med utländsk bakgrund, enligt bibliotekschefen.

Biblioteken har därmed en central roll för denna grupp. Hittills har biblioteken (frånsett Norrköping som utvecklat arbetet mer) jobbat mer traditionellt för målgruppen, i form av litteratur på andra språk, visningar av biblioteket i samarbete med sfi etc. Men i takt med de senaste årens biblioteksprojekt kring den digitala klyftan, det pågående projektet 2011 "Digitalt medborgarskap" och den nya lagstiftningen om samhällsorientering så ökar nu deras betydelse ännu mer för denna målgrupp. Alla östgötabibliotek är inte "på banan" ännu, men några har påbörjat arbetet och gör nu mer riktade satsningar för målgruppen, däribland individuella IT-handledningar och biblioteksvisningar på olika språk.

De biblioteksanställda som konkret är involverade i detta arbete, liksom cheferna, är medvetna om att biblioteken har en allt viktigare roll, och de uttrycker en vilja och ett engagemang till att utveckla arbetet. De förmedlar många gånger en servicekänsla gentemot sina besökare och säger sig förstå deras behov.

Ett sådant starkt behov rör exempelvis praktisk handledning i internet för att kunna klara de vardagliga bestyren, alltifrån att ställa sig i dagiskö till att betala räkningar och boka en biljett på Swebuss. Människor söker hjälp på biblioteken – och där finns hjälpen. Bibliotekspersonalen hjälper i de allra flesta fall till med det mesta i den vägen. De ser att behovet är stort och vill bidra med god service. För vem hjälper annars denna målgrupp som står utanför internet?

Samtidigt efterfrågar flera en diskussion om var gränsen ska gå för biblioteksservicen. Hur mycket ska bibliotekspersonalen hjälpa till med? Betala räkningar? Boka semesterresor? Göra bankärenden? Policyn ser lite olika ut på de olika biblioteken och det finns en osäkerhet hos flera av de intervjuade när det gäller gränsdragningen i frågor om servicen som dyker upp hos både infödda svenskar och invandrare/flyktingar.

Även den regionala företrädaren på Östsam betonar bibliotekens roll och att den blir än viktigare på grund av den nya lagen om samhällsorientering. Inte minst får biblioteken i Östergötland en ökad betydelse eftersom Östsam valt att lägga ett ansvar på östgötabiblioteken när det gäller samhällsorientering för nyanlända m.fl. Det som också

är värt att beakta i hennes resonemang är bland annat bibliotekens betydelse som förmedlare av omvärldskunskap till infödda svenskar – exempelvis i form av föreläsningar om andra länder, kulturer och religioner – som ett sätt att motverka främlingsfientlighet och istället öka förståelsen och nyfikenheten för vår gemensamma värld. Hon lyfter också fram stadsdelsbibliotekens betydelse i arbetet med den digitala delaktigheten. Många invandrare/flyktingar bor i våra ytterområden, varför då inte utnyttja bibliotekens möjligheter mer där de befinner sig?

En fråga att lyfta är samtidigt den brist på engagemang som tycks finnas hos en del biblioteksanställda. Det framgår av flera intervjuer att skillnaden i entusiasm och känsla för nya arbetsuppgifter som rör denna typ av samhällsfrågor varierar stort bland bibliotekspersonalen. De intervjuade, som alla är involverade i arbetet som rör digital delaktighet och/eller bibliotekens insatser för människor med utländsk bakgrund, är djupt engagerade i det. Men en del biblioteksanställda är – enligt de intervjuade – inte intresserade, vilket riskerar att fördröja bibliotekens arbete och utveckling kring de här frågorna. Till viss del handlar detta sannolikt om en generationsfråga, biblioteksarbetet har förändrats mycket under det senaste decenniet. Men det handlar förmodligen även om olika syn på vad bibliotekens tjänster ska innehålla. Det går inte att tvinga fram ett engagemang. Å andra sidan ska biblioteken främja demokratin och de har ett grundläggande folkbildningsuppdrag vilket ställer krav på de anställda att arbeta i den riktningen.

### **Fler reflektioner kring syfte 1 och 2:**

Flera intervjuade betonar biblioteksplanerna som ett viktigt politiskt dokument. Samtidigt menar många att intresset för bibliotekens arbete från politikernas sida inte är särskilt stort. Det är mycket klappar på axeln, men det räcker inte för att lyfta fram biblioteken som viktiga samhällsinstitutioner i den värld som finns 2011. Undantaget är Norrköping som kommit långt både när det gäller arbetet med den digitala klyftan och med servicen gentemot invandrare/flyktingar och där kommunpolitikerna nu gör en särskild satsning på den digitala klyftan 2011-2012. Bibliotekschefens svar på varför politikerna i Norrköping satsar är att biblioteket länge jobbat med frågan, att de påvisat behovet och lyckats kommunicera detta till både politiker och förvaltning.

Kan andra bibliotekschefer och anställda dra lärdom av detta? Det vill säga att det är nödvändigt att förmedla vad biblioteken gör – och vilka effekterna blir av arbetet – till kommunpolitiker och andra beslutsfattare i förvaltningen. Om beslutsfattarna inte inser bibliotekens betydelse för människor i dagens komplicerade informationsamhälle så kan man dra slutsatsen att de inte heller kommer att lägga någon möda på att låta biblioteken behålla sina resurser. Det finns en medvetenhet även hos cheferna i de mindre kommunerna om betydelsen av att lyfta frågan till en politisk nivå. Men i de fall de försöker tycker de sig ofta stöta på – inte motstånd – men alltför ofta relativt ointresserade reaktioner. Bibliotekscheferna förmedlar också viss självkritik, det vill säga att de inte själva lägger ner tillräckligt mycket arbete på denna marknadsföring av bibliotekens tjänster. Det här är ett återkommande dilemma i biblioteksverksamhet och frågan är hur mycket det på chefsnivå diskuteras vad man kan göra åt det. Hur kan man inom biblioteksvärlden arbeta för att visa på konkreta resultat som gör skillnad både i människors liv och på en samhälls nivå? Det vill säga hur kan man få politiker och andra beslutsfattare att förstå värdet av bibliotekens arbete, sett ur ett samhällsperspektiv?



**En central fråga som dyker upp** i denna utvärdering handlar om det volontära arbetet, både när det gäller jobbet med digital delaktighet och med servicen gentemot invandrare/flyktingar. Volontärer som exempelvis pensionärer, arbetslösa och skolelever ställer upp kostnadsfritt för att hålla datorkurser, läsa sagor, medverka i lättlästa cirklar på svenska etc. Många av de intervjuade i denna utvärdering uttrycker skepsis över att de grundläggande datorkurserna på många håll utförs av volontärer som inte får något betalt och att detta är ett ohållbart koncept.

En reflektion är att kanske volontärarbetet istället kommer att öka alltmer, vartefter de äldre blir allt friskare längre upp i åren. Kanske är det också så att volontärinsatserna kommer att vara nödvändiga för att bibehålla vissa verksamheter? I flera kommuner används volontärer för att exempelvis genomföra programverksamhet, läxhjälp och språkcaféer. Folkbiblioteken är en del av lokalsamhället och volontärverksamhet är något som existerar även inom andra kommunala områden, däribland äldreomsorgen. Kanske är volontärarbete en realitet att ta i beaktande, något som biblioteken mer tydligt behöver ta ställning till i sitt framtida arbete. Var ska gränsen sättas? Vad är rimligt att volontärer sköter och vad bör ligga kvar hos kommunen eller annan finansiär? Vad ska prioriteras och betalas av skattepengar? När ska frivilliga krafter ta över sådant som det offentliga inte tar på sig ansvaret för?

### **3. Det tredje syftet är att ta reda på hur samarbetet med andra aktörer fungerar, främst studieförbund men även några kommunala verksamheter.**

Ur ett brukarperspektiv har projektsamarbetet mellan studieförbunden och biblioteken varit en succé. 2.235 personer har fått grundläggande internetutbildning i Östergötland och den utvärdering som gjorts av företaget SKILL visar att 90 procent av deltagarna tyckt att aktiviteterna varit bra eller mycket bra. De intervjuade i denna undersökning vittnar också om vilken enorm uppskattning de fått på grund av utbildningssatsningen och att den betytt väldigt mycket för enskilda individer. Det digitala utanförskapet minskar dessutom. I den årliga rapporten från stiftelsen .SE "Svenskarna och Internet 2010" rapporterades att cirka 1,5 miljoner svenskar stod utanför internetsamhället. Ett år senare har den siffran minskat till 1,33 miljoner. Det arbete som görs inom folkbildningen bidrar uppenbarligen till att den digitala klyftan minskar.

Men samarbetet bibliotek – studieförbund fungerar långt ifrån helgjutet. Tvärtom. Ju högre upp i "hierarkin" desto mer komplicerat blir det. På basplan, i det konkreta utbildningssammanhanget, fungerar samarbetet på flera håll utmärkt – studieförbund och bibliotek har stort utbyte av varandra. Samarbetet är dock mycket personbundet, en person som inte fungerar i sin roll kan spolia mycket. Tydligare ramar, nedskrivna överenskommelser om vem som gör vad och när, gemensamma mål samt en medvetenhet och förståelse för de olika organisatoriska förutsättningarna kanske skulle bidra till att arbetet flyter smidigare på basnivå. För det handlar även om olika organisationskulturer på biblioteken kontra studieförbunden. Man arbetar delvis på olika sätt och med olika ekonomiska förutsättningar. Studieförbunden lever med en större ekonomisk osäkerhet och är därmed måna om att ett samarbete på sikt ska löna sig ekonomiskt för dem. De betonar vikten av avgiftsfria kurser i grundläggande internetutbildning, men måste också försäkra sig om att klara sin egen ekonomi. På sikt kan de inte hitta personer som utan kostnad håller i utbildningar. Det finns därför en ekonomisk förutsättning i samarbetet som är oklar och som bör redas ut.

Dessutom finns det grundläggande, strategiska frågor som behöver lösas för att samarbetet ska bli hållbart. Enligt kanslichefen på Bildningsförbundet känner sig studieförbunden nu mest som leverantörer av ett utbildningskoncept som styrs av länsbiblioteket. De känner sig överkörda och tycker att biblioteken har tagit över agendan, framhåller kanslichefen. Detta är dock inget som framkommer vid intervjuerna med företrädarna för två studieförbund. Men kanslichefen betonar starkt behovet av en strategisk diskussion på likvärdiga villkor om samarbetet på sikt ska vara hållbart.

De biblioteksanställda och cheferna, i sin tur, lyfter också frågan om att "gratiskurserna" måste få en hållbar lösning. De talar inte om bristen på strategiska diskussioner, är i stora delar alltså nöjda med samarbetet även om det också finns röster som ställer sig frågande till hur en del studieförbund/enskilda anställda där sköter sitt arbete. Men överlag tycker de att samarbetet med studieförbunden innebär att biblioteken kan ge allmänheten en bättre service genom att erbjuda datorkurser och internetstöd.

Kanslichefen på Bildningsförbundet anser att biblioteken har "lite storhetshybris", att de tror att de är ledande inom arbetet med att minska den digitala klyftan och att de är måna om att utbildningarna genomförs just i bibliotekens lokaler, som ett sätt att locka fler till biblioteken. Inte heller denna kritik framförs av de övriga två intervjuade från studieförbunden. Men kanske finns det skäl för biblioteken att självkritiskt ställa sig frågan om det ligger något i den kritiken. Vilka är bibliotekens drivkrafter? Att minska den digitala klyftan eller få folk till biblioteken i en tid när antalet besökare sjunker?

Eller är det så att konceptet med ett samarbete mellan bibliotek och studieförbund inte i längden är hållbart? Att organisation, kultur och tänkesätt står för långt ifrån varandra och att det finns en rivalitet om samma målgrupp. Kanske ska biblioteken själva bygga vidare på sitt koncept med grundläggande, avgiftsfria datorkurser med hjälp av egen personal och volontärer som kan ställa upp utan lön? (Läs mer om volontärer ovan sid. 25).

### **Samarbetet mellan bibliotek och kommunala verksamheter i frågor som rör integration och samhällsorientering:**

Samarbetet mellan bibliotek och flyktingsamordnare respektive sfi (svenska för invandrare) fungerar i stort sett bra. Samtliga intervjuade (bibliotek, sfi-lärare och flyktingsamordnare) tycker att biblioteken har en central roll när det gäller invandrare/flyktingars möjligheter att förstå och känna sig tillhöriga det svenska samhället, liksom deras möjlighet att behålla sin identitet och kontakt med sitt hemland.

Visserligen finns det en del smärre krockar i samarbetet mellan skola och bibliotek. En biblioteksanställd tycker att sfi-lärarna bättre borde utnyttja internetmöjligheterna som är anpassade för flyktingar/invandrare, att alla lärare inte riktigt tycks förstå internets möjligheter för målgruppen på grund av egen okunskap. Kanske går sådant att lösa om biblioteksanställda och sfi-lärare träffas och samtalar om ett samarbete som ska ge bästa möjliga service och hjälp för målgruppen (invandrare/flyktingar) – och dessutom formaliserar samarbetet genom att avtala om tydliga förutsättningar och vilka krav som kan ställas på båda parter.

Överlag vill de intervjuade ha mer samarbete. Det finns en utvecklingspotential även gentemot andra kommunala verksamheter, däribland socialtjänst och mödravård. Även

arbetsförmedlingen, som träffar både nyanlända och de som levt i Sverige en längre tid, lyfts fram som en tänkbar samarbetspartner för biblioteken.

## SAMMANFATTNING

Utvärderingen visar att biblioteken har förändrat sin roll i frågor som rör arbetet med digital delaktighet. De biblioteksanställda och bibliotekscheferna ser numera arbetet med dessa frågor som en naturlig del av den service biblioteken ska erbjuda till medborgarna. De är inställda på att arbetet ska fortskrida, men det är inte självklart att det kommer att ske i samarbete med studieförbunden.

Biblioteken har påbörjat en process där de blir mer aktiva i frågor som rör integration och samhällsorientering för människor med utländsk bakgrund. Hur långt arbetet kommit skiljer sig från kommun till kommun. I flertalet fall ligger arbetet fortfarande i startgroparna. De intervjuade biblioteksanställda ser dock behovet hos målgruppen och är positiva till att arbeta mer med dessa frågor.

Samarbetet mellan bibliotek och studieförbund har i flertalet fall fungerat bra på en basnivå (i kontakten mellan studiecirkelorganisatör och biblioteksanställd) och då varit givande för båda parter. Dock har det inte alltid fungerat på basnivån, inte heller på regional nivå. Det finns organisatoriska och strukturella frågor som behöver redas ut om samarbetet ska vara möjligt och önskvärt framöver.

När det gäller samarbetet mellan bibliotek och andra kommunala aktörer har det i stort sett fungerat bra. Samtliga intervjuade efterlyser mer av samarbete, både i existerande konstellationer och nya.

-----

En utvärdering ska bland annat syfta till att "*åstadkomma ökad självreflektion, fördjupad förståelse och bättre grundade beslut*". (Evert Vedung, professor i statsvetenskap, Uppsala universitet)

Jag hoppas att denna utvärdering kan bidra till det.

Utvärderingen är gjord av:

Frilansjournalist Eva Bergstedt, Linköping

[ebergstedt@hotmail.com](mailto:ebergstedt@hotmail.com)

[eva.bergstedt@liu.se](mailto:eva.bergstedt@liu.se)

013-164243, 0730-240285

