



”Biblioteket hjälper mig att komma in i samhället”

– En studie av asylsökandes kännedom om,
användning av och förväntningar på
Stockholmregionens bibliotek

MIKLO

Innehåll

3. Sammanfattning

4. Bakgrund och metod

5. De asylsökandes upplevelse av biblioteken

Generell uppfattning och kännedom om svenska bibliotek

Behoven tillfredsställs i regel, till viss utsträckning

Fler behov som de asylsökande tror att de kan få hjälp med

Behov som de asylsökande har, där de inte ser att biblioteken kan hjälpa till

Idéer rörande bibliotekens utveckling

7. Bibliotekspersonalens perspektiv

Alla har någon verksamhet riktad till målgruppen, som de skulle vilja utöka

Personalens önskemål liknar de asylsökandes

Behov av flerspråkig personal och standardöversättningar

Fler behov och tankar

9. Idéutveckling kring...

Språkutveckling och samtalsformer Standardisering

Kompetens

Resursfördelning och samarbeten

Samhällsinformation och bemötande

13. Avslutande tankar kring en fortsatt utveckling

Bilaga A: Bruttolista över de asylsökandes bild och behov av bibliotek

Bilaga B: Bruttolista över bibliotekspersonalens situationsanalys

Bilaga C: Dokumentation från idéutvecklingsworkshop

Sammanfattning

Det här är en rapport över en studie som Miklo genomfört på uppdrag av Regionbibliotek Stockholm under hösten 2015. Asylsökande från olika delar av Stockholm och med ursprung från olika emigrationsländer har intervjuats och bibliotekspersonal har intervjuats, för att identifiera hur biblioteken kan utveckla sin service för de av sina användare som är asylsökande. Mycket kort sammanfattat så är punkterna nedan det centrala som framkommit i studien. Rapporten redovisar samtliga delar i större detalj och innehåller också en avslutande reflektion och en inledande beskrivning av bakgrund och metod.

- ✓ Ungefär tre fjärdedelar av de intervjuade asylsökande besöker bibliotek regelbundet och kännedomen om bibliotek och dess verksamhet är hög.
- ✓ Huvudskälen till biblioteksbesök är lån av böcker, användning av IT, språkutveckling, boklån och läsning, möten med andra besökare, möten med personal och för att få hjälp av personal med olika uppgifter.
- ✓ Av de fyra biblioteksområdena i Stockholm från vilka personal intervjuades, hade alla verksamhet riktad till målgruppen, samt personal med speciell kompetens, till exempel språk, som hjälp i relationen med asylsökande.
- ✓ Samtliga uttryckte samtidigt en underdimensionering av denna kompetens och denna verksamhet, sett till den upplevda efterfrågan. En överbelastning helt enkelt.
- ✓ De asylsökandes idéer kring bibliotekens möjliga utveckling i relation till deras behov, rörde framförallt tillgång till mer samhällsinformation på sina språk, samt utökade möjligheter till språkutveckling och samtal med andra besökare och med personal, i synnerhet rörande den egna (komplicerade) livssituationen.
- ✓ För den bibliotekspersonal som deltagit i processen har det tätt sig mest naturligt att utveckla idéer rörande utvecklingen av verksamheten kopplade till språkutveckling, samtalsformer, standardisering av info för asylsökande och riktlinjer för personal, bemötande, kompetensutveckling, resursfördelning och samarbeten med externa aktörer.

Bakgrund och metod

Under våren 2015 inleddes samtal mellan Miklo och Regionbibliotek Stockholm, sprunget ur att flera bibliotek i Stockholmsregionen hade upplevt att antalet besökare som var asylsökande ökat och fortsatt ökade. Det uppstod en vilja att möta denna ökning med en ökad kompetens rörande asylsökandes specifika behov. Avtal slöts så småningom mellan Miklo och Regionbibliotek Stockholm om att genomföra en studie med avsikt att identifiera vilka behov asylsökande har idag, vilka av dessa som tillfredsställs av biblioteken och vilka av behoven som de asylsökande förväntar sig eller skulle vilja att biblioteken tillfredsställde men där det idag inte är så. Rapporten från studien skulle också resultera i ökad insikt om asylsökandes kännedom om, användning av och förväntningar på biblioteken i de kommuner i Stockholms län där de asylsökande lever.

Utifrån möjligheterna som de rådande ekonomiska ramarna gav beslutades det om att bygga studien utifrån fyra intervjuer med personal från bibliotek i fyra olika områden i länet, samt utifrån fokusgrupper med asylsökande i samma fyra områden. Intervjuerna med bibliotekspersonalen och intervjuerna i fokusgrupper genomfördes som strukturerade intervjuer i samtliga fall. Urvalet gjordes utifrån geografisk spridning i länet, för bibliotekspersonalen och för de asylsökande gjordes också urval utifrån emigrationsland och boendesituation – både egenboende och boende på flyktingboende deltog i fokusgrupperna. De geografiska områdena som valdes var Farsta, Södertälje, Norrtälje och Järfälla. I de tre sistnämnda områdena deltog bibliotekspersonal från flera olika bibliotek i kommunen, medan det i Farsta var personal hemmahörande på Farsta bibliotek. Totalt sjutton personer med anställningar i bibliotekens områden deltog.

Då fokusgrupperna med asylsökande planerades i juni, och skulle genomföras i oktober, skedde vissa förändringar beroende på att demografin för de asylsökande förändrades. Gruppen från Somalia, som var tredje största i regionen i juni, minskade. Då det var den gruppen som skulle intervjuas på flyktingboendet i Farsta (men då det i oktober fanns enbart två familjer kvar där) förändrades den geografiska placeringen dit fler asylsökande från Somalia fanns, närmare bestämt till Tensta, med deltagare från Västerort. Genom att reducera flyktinggruppen i Järfälla och ha en andra grupp i Södertälje, med asylsökande från fler områden i Södra Stockholm, ”balanserades” det geografiska urvalet mellan norra och södra Stockholm. En enskild intervju gjordes också med en nittonåring, boende i Järfälla, som kommit till Sverige utan föräldrar som minderårig.

Totalt blev 25 personer intervjuade. Åldersspridningen blev 19-67 år och den könsmässiga spridningen blev 18 män och 7 kvinnor. Den deltagare som hade varit kortast tid i Sverige hade befunnit sig en vecka i landet och den som tidsmässigt hade varit längst i Sverige hade varit det i två år. Deltagarna fördelade sig annars ganska lika mellan att ha varit här ungefär ett halvår, ungefär ett år och ungefär ett och ett halvt år. Fokusgrupperna genomfördes på arabiska, tigrinja och somaliska och protokollen översattes till svenska. De arabisktalande

(13) var från Syrien, Irak och Libanon, de somalisktalande från Somalia (5) och tigrinjatalande från Eritrea (7).

De asylsökandes upplevelse av biblioteken

Generell uppfattning och kännedom om svenska bibliotek

Deltagarna i fokusgrupperna har en generellt positiv uppfattning av svenska bibliotek som sådana och de biblioteken som deltagarna besökt och nyttjat service hos. Ungefär tre fjärdedelar är återkommande besökare och två stycken av de 25 deltagarna har inte någon gång sedan de kom till Sverige besökt biblioteket. Den ena för att personen i fråga varit här endast en kort tid och den andra för att han ville vänta med att gå tills han återförenas med sina barn, som kommer till Sverige när han får uppehållstillstånd.

Användandet av biblioteket är relativt lik varandra i de olika grupperna: biblioteket är en plats som deltagarna går till för att få tillgång till Internet och datorer, samt hjälp med att ta kopior på papper eller få hjälp med att läsa brev som de har fått. Flera nämner också att biblioteket är en mötesplats, där de både har möjlighet att träffa ”andra i samma sits” och personalen på biblioteket. Deltagarna ser båda kontaktytorna som möjligheter att få hjälp med olika frågor, och som möjligheter att bygga relationer och utveckla sitt språk. Flera nämner också att biblioteket är en fritidssyssla och ett tidsfördriv, när det är så att det i deras vardag inte finns så mycket sysselsättningar att ägna sig åt. Några nämner att biblioteket är en plats för vila, lugn och ro. Läsning av böcker och i synnerhet användande och lån av lexikon och språkutvecklande litteratur är också återkommande hos flera av deltagarna i fokusgrupperna. Den av deltagarna som studerade på gymnasiet använde också biblioteket för att studera och få hjälp med sina skoluppgifter. En deltagare har biblioteket som en plats som hon besöker med sitt barnbarn.

Ett fåtal saker dök upp som nackdelar som deltagarna upplevde med biblioteken, som var så stora att det ledde till att deltagarna valde bort biblioteken. Det var när det var för många personer på biblioteken och det blev stökigt, för att det stängde tidigt och att biblioteket var associerat med de barn en flykting hade kvar i hemlandet och inte hade sett på tio månader.

Behoven tillfredsställs i regel, till viss utsträckning

Den gymnasiestuderande deltagaren upplever att det gick bra att få hjälp med läxorna när han gick i introduktionsklass, och att det sedan inte har varit möjligt att få stöd när han nu studerar ekonomiskt gymnasieprogram. Flera deltagare lyfter att de generellt får hjälp, vad det än handlar om: att översätta något, förstå ett brev från en myndighet, fråga om vilken buss det är som går till en viss plats eller att be om böcker på specifika språk. Inom samtliga delar upplever de dock vissa begränsningar: endast enstaka personer på enstaka bibliotek talar deras språk, och litteraturen som finns att tillgå på modersmålet är begränsad. Och flera deltagare pekar samtidigt på väldigt uppskattade funktioner som att få reservera böcker och bli

kontaktade när de kommit, att kunna nyttja datorer och få stöd med språkutvecklingen. Även vad gäller språkutvecklingen känner flera att det inte riktigt når hela vägen – det är ett fåtal tillfällen och de som lär ut är ofta volontärer som inte är lärare och flera upplever att det inte räcker för att de ska lära sig svenska. De upplever också att de har möjlighet att prata med personalen och få hjälp med sina praktiska problem, och flera pratar också i grupperna att de också skulle vilja ha möjligheten att prata om sina personliga problem med någon på biblioteket. ”Det borde finnas en kurator eller liknande som man kan berätta om sin situation för.”

Bemötandet från personalen är gott men kan också bli ännu bättre

Bemötandet deltagarna fått är de väldigt tacksamma över. Det råder konsensus om personalens vänlighet och öppenhet. Upplevelsen är generellt att personalen hjälper mycket, att det är mycket bra service och gott bemötande. På frågan om det går att förbättra bemötandet ytterligare så rör många av svaren att en större kännedom bland personalen om flyktingars särskilda situation emotionellt och praktiskt/byråkratiskt skulle få deltagarna att känna sig ännu bättre mötta. En grupp lyfter också att större kännedom om kulturella och religiösa traditioner som en faktor som skulle stärka kommunikationen och bemötandet ytterligare. Även mer flerspråkig personal är något som i flera grupper, oavsett språk, kommer upp som förslag på hur deltagarna skulle känna sig bättre bemötta på biblioteket. En del tycker att det är pinsamt att inte kunna göra sig förstådd, och flera pratar om att detta i kombination med behovet av att behöva fråga om ”de enklaste saker” får dem att känna sig dumma i mötet med personalen på biblioteket.

Fler behov som de asylsökande tror att de kan få hjälp med

Deltagarna ser biblioteken som en plats där den hjälp som de får med språk och samhällsorientering skulle kunna utvecklas, och att det också skulle kunna skapas möjligheter att få personligt emotionellt stöd genom samtalsgrupper eller enskilda samtal med personer med psykologisk kompetens. Flera efterfrågar basinformation om Sverige i tryckt form, och det uppstår också ett samtal i en grupp om att denna information också kunde ges genom filmer, som kan visas i samband med filmvisningar, så att även de som lättare tar till sig genom rörliga medier nås lika väl. I alla fokusgrupper uppstår samtal om att deltagarna skulle vilja se mer organiserad samhällsinformation i form av informationsmöten och liknande, och att de skulle vilja att det gick att fråga personalen mer om detta, utöver att det ska finnas tillgänglig samhällsinformation på modersmålet i informationsblad och liknande. Flera föreslår att biblioteken skulle kunna samarbeta med Migrationsverket, i grupperna från södra Stockholm, bland annat i och med avståndet till Solna och Sigtuna, dit de vanligtvis måste åka när de behöver träffa Migrationsverket. Även vad gäller språkutvecklingen skulle deltagarna vilja ha än mer stöd och möjligheter än idag. En enstaka deltagare anger att biblioteket skulle kunna hjälpa till med att skaffa jobb och bostad också.

Behov som de asylsökande har, där de inte ser att biblioteken kan hjälpa till

De problem och utmaningar som de asylsökande beskriver finns i deras livssituation och rör framförallt ledan och vemodet som ovissheten gällande när och om uppehållstillståndet kommer. De beskriver en oro och stress över framtiden vad gäller boende, jobb, deras barns utveckling, släktingar i hemlandet, vissa människors misstänksamhet mot dem, särställningen de är i utan svenskt medborgarskap, bristen på pengar och de generella begränsningar de för tillfället har i sina liv som asylsökande. I regel är detta saker som de lyfter som omöjliga för biblioteken och personalen på biblioteken att göra något åt, även om det som tidigare nämnts i andra moment av samtalet, återkommande uppstår idéer om samtalsstöd i relation till sin livssituation.

Idéer rörande bibliotekens utveckling

Idéerna som uppstår rörande bibliotekens potential till utveckling rör oftast de centrala fälten språkutveckling, samhällsinformation, ”byråkratiskt stöd”, fler böcker på modersmålet, bättre lexikon, men också förslag på att biblioteken skulle kunna fylla en funktion vad gäller fritidssysselsättning av andra slag: att anordna utflykter, ha biovisningar och kurser för de asylsökande, som ju lever på månatliga summor om ca 700 kr om deltagarna bor på flyktingboende, utöver den mat och logi de får, medan asylsökande med eget boende får ca 3000 kronor i månaden för att täcka kostnader för boende och mat.

Bibliotekspersonalens perspektiv

De fyra grupperna från Norrtälje, Södertälje, Farsta och Järfälla hade i hög grad liknande erfarenheter och upplevelser av situationen vad gäller deras besökare som är asylsökande eller de besökare som bibliotekspersonalen upplever har varit kort tid i Sverige.

Alla har någon verksamhet riktad till målgruppen, som de skulle vilja utöka

Alla biblioteksområden hade också sedan en tid tillbaka verksamhet riktad till målgruppen i form av språkutvecklande verksamhet, riktade utlåningshyllor på olika språk, viss information översatt och enstaka i personalen som talade språk som var förekommande bland det givna områdets asylsökande. Flera gånger har verksamheterna utvecklats av personal med särskild kompetens, till exempel i form av att de varit lärare i svenska som andraspråk eller har utbildat sig i språkutveckling för migranter på andra sätt.

I samtliga fält som biblioteken arbetar så med upplever de tillkortakommanden – begränsat antal i personalen med specialkompetens, brist på kännedom om olika länders ”klassiker”, svenskundervisning som ”inte räcker till”, periodvis hög belastning av administrativa sysslor som kopiering, översättning mm, som går ut över bibliotekariearbetet. Flera nämner att myndigheter verkar ”skicka dit” folk, för olika uppgifter som de inte har någon strukturerad

kompetens för. Bibliotekspersonalen beskriver också i högre grad (än de asylsökande själva) att deras ärenden på biblioteket ofta rör praktiska sysslor som att kopiera papper, få hjälp med översättningar, skriva brev eller svara på annonser på Blocket. I två av personalgrupperna underströk deltagare i intervjun att asylsökande inte är den enda gruppen som kommer till biblioteket med den här typen av ärenden, vilket möttes av igenkännande av arbetskamraterna i samtalet.

”Det är ett gott betyg att många flyktingar kommer hit”, säger en person och många uttrycker under intervjuerna en liknande uppfattning om att de tillmötesgår den efterfrågan som finns bland flyktingar som besöker dem, samtidigt som flera personer anställda vid biblioteken pratar om att de är ”underdimensionerade” för uppgiften.

Personalens önskemål liknar de asylsökandes

De önskemål som fokusgruppsdeltagarna uttrycker liknar bibliotekspersonalens egna önskemål och idéer kring vad som behöver förstärkas: mer och ”rätt” litteratur att tillgå, mer språkstöd och språkutveckling samt tydligare information om biblioteket och samhället på fler språk. Några av de intervjuade nämner situationer där asylsökande kommer och vill berätta och prata om sin situation. Det uttryckta behovet av de intervjuade asylsökande, av att ha fler möjligheter att dela med sig av sina känslor och sin situation var det enda som bibliotekspersonalen inte själva hade identifierat, eller åtminstone inte uttryckte att de såg ett behov av som de teoretiskt skulle kunna tillfredsställa på biblioteken.

Behov av flerspråkig personal och standardöversättningar

Det som personalen på biblioteken uttryckte att de skulle vilja ha mer av, var specifikt språkkunskaper och bättre kunskaper om asylprocessen, med emphasis på det praktiska kring denna. Flera frågade sig om inte Migrationsverket borde komma och utbilda dem, en underströk att det skulle vara bra både för bibliotekspersonalens och Migrationsverkets skull, då biblioteken har så många kontakter där de förväntas ge information som personalen ibland inte känner till tillräckligt väl. Personal som har kunskaper i språk som talas av asylsökande och som nyligen anlänt till Sverige, beskrivs ofta som mycket värdefulla och mycket belastade i situationer eller perioder då det är många som talar det givna språket som kommer till biblioteket. Likaså personal med kompetens av språkutveckling när svenska är andraspråket, ses som en resurs, som biblioteken skulle behöva mer av.

Vid samtliga intervjuer uttrycker också personalen i konsensus behovet av standardiseringar vad gäller översättningar av utlåningsregler, lånekortsblanketter och information om biblioteken, samt av riktlinjer för hur personer utan personnummer eller irreguljära migranter ska mötas och föras in i lånesystemet.

Fler behov och tankar

Andra behov som uttrycks är ett mer utvecklat samarbete med volontärer och andra parter som verkar på biblioteken med läxhjälp, språkkaféer och liknande. Flera lyfter också önskan om att det skulle finnas fler aktiviteter som är typiska för bibliotek, också på andra språk: diktkaféer, föreläsningar, författarträffar, och så vidare. Idéer om att ”låna en svensk”, ”låna en fördom” och liknande uppstår också under samtalen. Flera ser också att utökad kontakt med asylboenden vore positivt, att komma dit och presentera biblioteket och bjuda grupper på rundvisning på biblioteken, men att det är svårt att allokera personalresurser till det.

De intervjuade bibliotekarierna upplever inte att ”gruppen” asylsökande konkurrerar om utrymme och resurser med någon annan specifik grupp, men att arbetet att möta de flyktingar som ännu inte kan svenska tillför en generell ackumulation av arbete som är svår att kombinera med de reguljära arbetsuppgifterna. Förutom att tillföra resurser är idéer som uppstår att ha viss personal som roterande finns tillgänglig för fler bibliotek och att en ökning av personalstyrkan en kortare period skulle kunna användas till att få långsiktig struktur på volontärsamarbeten och på så sätt också långsiktigt kunna erbjuda asylsökande mer av det som önskas, samt avlasta den befintliga personalen inom detta område.

Bibliotekspersonalens huvudsakliga funderingar i övrigt, när de ombads ”önska” sig frågor till fokusgrupperna, handlade om deras intresse för att veta mer om hur asylsökande upplever bibliotekets erbjudande, om de får det de behöver, samt att bättre förstå hur bibliotekspersonalen skulle kunna ge de asylsökande ett ännu bättre bemötande.

Idéutveckling kring samtalsformer, språkutveckling, standardisering, bemötande, kompetens, resursfördelning och samarbeten

Utifrån insikterna som blev uttryckta under intervjuerna med asylsökande och personal på biblioteken, deltog ytterligare 41 personer i en idéutvecklingsworkshop. Dessa var hemmahörande i bibliotek från Stockholmsregionen, Uppland, Jämtland och Oslo, Internationella biblioteket och även från initiativet Svenska med Baby.

Idéer genererades utifrån deltagarnas intresse, efter att de tagit del av insikterna om situation och behov rörande bibliotekets service till asylsökande, ur både användarnas perspektiv och personalens perspektiv. De 19 samtalsgrupperna som genomfördes under workshopen kretsade kring idéer om hur samtalsformer, språkutveckling, standardisering, bemötande, kompetens, resursfördelning och samarbeten kunde utvecklas.

Nedan är de konkreta förslag och förhållningspunkter som dokumenterades och som kan tjäna som underlag att titta på vid ett fortsatt arbete med konkretisering av idéerna inom respektive fält:

Språkutveckling och samtalsformer

- Hitta gemensamma referenspunkter: hälsa, mat, litteratur, andra medier, film, musik, konst.
- Hur kan man ge välkomnande signaler i biblioteksmiljön?
- Språkcafé för ungdomar.
- Temadiskussioner med en ”vuxen” moderator. (Idé från Norge ”Osagt”). Bjuder in via skolor.
- Samarbete med fritidsgården. Någon ungdom som vill leda?
- Infofolder på asylboenden om vad biblioteket har att erbjuda.
- Tips på mångspråksappar.
- Nationell eller kommunal samordning/satsning.
- Material från myndigheter (tex. Migrationsverket) som underlättar vägen in i samtalet.
- Litteratur & material på många språk & LL-svenska.
- Möten med människor som haft det svårt kan ta väldigt mycket kraft.
- Silent books – textlösa bilderböcker, t.ex. ”Ankomsten” (Sean Tan) – efter modell som används på Lampedusa.
- Att jobba med innehåll, berättelser, inte bara med språket i sig. Innehållet, läsglädjen, som väg in i språket.
- Författarbesök med mångspråkiga författare, t.ex. arabiska, gärna översatta.
- Betydelsen av vad man kallar saker och ting – ”språkcafé” – kan verka begränsande, men har samtidigt fördelen att vara ett etablerat begrepp som många känner till.
- Filmvisningar.
- Var drar man gränsen mellan professionellt och personligt?
- Språkcafé.
- Skapa grupper kring gemensamma intressen.
- Berättelsen är viktig, ej mediet.
- Ska asylsökande komma till biblioteket eller ska vi åka dit?
- Bokcirkel på olika språk för asylsökande med samma intressen.

- Aktiviteter utan kostnad.
- Aktiviteter på flera språk (samtidigt).
- Lättläst svenska för vuxna.

Standardisering

- Bättre att böcker används än att iaktta försiktighet i att låna ut till frivilliginsatser.
- Språkcaféer når målgruppen.
- IB förtydligar information om eventuella bortkomna böcker. Att det går att lämna in på alla bibliotek.
- Informera utanför biblioteket om verksamhet, t.ex. om Språkcaféer.
- Prata ihop sig inom personalgruppen så att alla är överens om vad man gör eller inte – så att alla gör lika.
- Att alltid kunna hänvisa vidare besökare, veta vart.
- Nätverkskontakter och samarbetspartner är viktiga att ha - volontärverksamhet, studieförbund, kommunal samverkan.
- ”Språktelefon”.
- Använda personalresurser inom hela organisationen (direktnummer till personal med språkkompetens?).

Kompetens

- ”Västeråsprojektet”, som har kartlagt projekt & verksamheter. Aktiviteter för asylsökande, flyktingar och invandrade. Uppdrag av Västerås stad.
- Ha webbinfo. Kyrkor, samfund, civilsamhället, kommunala insatser.
- Dela kunskap och få höra livsberättelser, behov och önskemål. Hur är vardagslivet för flyktingar & asylsökande?
- Läsa skönlitteratur.
- Använda språkkompetenser strategiskt och genomtänkt. Hur rekrytera? Timanställda med språkkompetens ett alternativ.
- Kurs i olika språk för tjänstemän. Kort info och välkomna? Dock svårt att ha enbart lite språkkompetens när det efterfrågas mer språkkompetens än så.
- Rekrytering – ledarskap. Få sökande till biblioteks- och informationsvetenskap med flerspråkighet.
- Samarbeten utanför biblioteket: Volontärer, språkkonsulter och tolkar, t.ex.

- Dela språkkompetensen genom att nätverka mellan bibliotek. Bryt homogeniteten bland biblioteksmedarbetare.
- Kulturkompetens.
- Härnösandsexemplet med ”Teknikhörna” där språkkunniga hjälper till med inloggning, kopiering m.m.
- Inventera kompetens i kommunen – säkert finns både språkkunskaper och allmän kunskap och erfarenhet i frågor relaterade till asyl/flykt/att vara ny i Sverige, m.m. Sprida den kompetensen.
- Regionbiblioteket kan ordna fortbildningar. Migrationsverket berättar plus att deltagarna får info om olika kulturer.
- Acceptera olikheterna – ha samtal kring ”araber är så...”.
- Språkutveckling av personalen – rekrytera mångspråkig personal.
- Språkutveckling för befintliga bibliotekarier.
- Utbildning och information för att få förståelse för asylprocessen.
- Livsberättelser genom personer som vill komma och berätta, kanske UR också.
- Kuratorer och psykologer som kan informera.
- Bokcirklar inom personalen.
- Opsi kalopsi – samtalsmodell för att möta barn och unga som varit med om traumatiska upplevelser

Resursfördelning och samarbeten

- Se nya oerfarna användare som en möjlighet.
- Sprid anställdas kompetens, särskilt språkkunnighet.
- Hur sprida all kunskap och verksamhet som nu görs?
- FB-grupp.
- Nationellt ansvar, ej vänta på nationell strategi (om än mycket viktig).
- KB göra bibliotekssamverkansblogg.
- Många organisationer vill hjälpa till. (I Eskilstuna finns frivilligcentralen).
- Ibland är personal från bibliotek med, mer som ett ansikte för biblioteket. Inte delta men närvara.
- Vi behöver frivilliga – men ansvarar vi för dem och det de gör?

- Bättre kunskap om vilka volontärerna som kommer är.
- Samarbete är nyckeln, men bibliotek är ej myndighetsutövande.
- Tydligt uppdrag från kommunen i extraordinär situation.
- Bibliotekslagen gäller alla, inte medborgare eller invånare.
- Värna och stärk det förtroende biblioteken har som ”icke-myndighetsutövande”.

Samhällsinformation och bemötande

- Samhällsservice – gemensam strategi för vad biblioteken förväntas erbjuda.
- Checklista/lathund – vilka frågor hanterar vi på plats och när skickar vi ärendet vidare eller hänvisar?
- Tydligare gränsdragningar vad gäller bibliotekets service.
- Ökad kunskap om nyanländas behov för att kunna möta dessa bättre.
- Biblioteket kan behöva ”sortera ut” hur de egna resurserna ska fördelas när det gäller ändamålet, t.ex. språkträning, vad klarar man.
- Platsbemötande: skyltning på biblioteket.
- Lära sig enklare meningar på olika språk.
- Bilder som förklarar.
- Ny i Sverige eller NY (överhuvudtaget) - program och info.
- Borde skickas automatiskt till alla bibliotek, kanske med gemensam logga, tydlig grafik.
- Basinfo om bibblan på många språk (t.ex. IB's webbsida och ”BVC-foldern”)

Avslutande tankar kring en fortsatt utveckling

Utifrån det starka engagemang som finns bland de anställda inom biblioteksväsendet, kombinerat med den höga graden av ödmjukhet och vilja till lyhördhet som de som vi arbetat med i den här studien har haft, ser vi att centrala eller lokala kreativa processer kommer att äga rum. Att helt enkelt ”fortsätta” utifrån det idématerial som bibliotekspersonal nu själva producerat inom de olika (av de själva) prioriterade områdena, är sannolikt det bästa sättet. Ovan ämnesvisa sammanställning kan vara till hjälp och den kompletta dokumentationen från workshop och fokusgrupper likaså. Miklos egna reflektioner kring hur fortsatt utveckling inom de olika spåren skulle kunna se ut för de som vill ha ytterligare skjuts i det fortsatta arbete, håller vi korta.

Språkutvecklingen den tydligaste matchningen av behov och möjligheter

Språkutveckling för asylsökande är det som vi från Miklos sida ser som den tydligaste ”matchningen” bland de behov som uttrycks av asylsökande, de behov som personalen ser och de möjligheter som finns. Språkverksamheten upplevs som en naturlig del av biblioteken både från personalens och de asylsökandes sida, och båda ser behov av framförallt ett ökat antal tillfällen. ”Det skulle behövas språkkaféer 5 dagar i veckan!” uttryckte en bibliotekarie, och flera fokusgruppsdeltagare menade detsamma. Flera av deltagarna i fokusgrupperna pekar på brist på sysselsättning och en väntan fylld av oro inför framtiden, där en utveckling av språket kan vara ett sätt att stärka känslan av att närma sig Sverige och en framtid här socialt och yrkesmässigt. Ur bibliotekens perspektiv finns en situation där språkutveckling ges delvis eller ett fåtal tillfällen i veckan på många olika bibliotek, ofta med korta geografiska avstånd mellan varandra. Att pussla om detta för att kunna ge en regelbundenhet och eventuellt också mer pedagogisk sammanhållen struktur åt språkutvecklingen skulle kunna vara något biblioteken tillsammans med samarbetsorganisationer tar initiativ till – fler och tätare tillfällen på färre bibliotek.

Samtalen om livet

Flera av de asylsökande som vi möter i den här studien uttrycker ett stort behov av att dela med sig av sin historia och sin nutidssituation, något som också är genomgående i andra studier som Miklo genomfört, som ”Flyktingbarometern” där vi sedan november intervjuar hundra flyktingar i månaden. En önskan om psykologiskt stöd är också återkommande och ligger sannolikt utanför bibliotekets ansvarsfär. Men om andra tjänster, som inte naturligt hör till bibliotek, som juridisk service, existerar genom advokatjourer med frivilligarbetande jurister någon stund i veckan, kan det ju vara värt att fundera på om inte psykologjourer eller kuratorjourer också skulle kunna tillhandahållas. Utifrån det som sägs i fokusgrupperna skulle också samtal med andra människor i samma situation te sig naturligt på biblioteket även i mer ordnade former. På biblioteken i Botkyrka förs sedan 2012 samtalsgrupper för föräldrar exempelvis, med avsikt att prata om de svåra och mörka delarna av föräldraskapet. Något åt det hållet skulle kunna vara intressant att nysta i om det utvecklas en önskan att tillfredsställa detta behov från de asylsökandes sida.

Samordningen med frivilligsektorn

Överlag är många av de behov som lyfts sådana som frivilligorganisationer tillhandahåller stöd för, och som det verkar som om vissa bibliotek har god kännedom om, och vissa har mindre kännedom om. Vissa bibliotek har uppbokade lokaler veckan om, och vissa har flera ”hål” som skulle kunna fyllas med relevant verksamhet. Många uttrycker också i den sista workshopen behov av bättre kännedom om volontärerna som människor och organisationerna i sig, eventuell en central synkning av något slag. Det skulle kunna vara värdefullt att utveckla tankar kring hur detta utan att bli en alltför stor central belastning skulle kunna utvecklas på ett klokt sätt.

Samhällsinformationen

De flesta myndigheter har information om livets centrala aspekter översatt och på lätt svenska. Skolverket har information om skolan i både tryckt format och som video med grafik och röst, Finansinspektionen har material om privatekonomi, försäkringar och pension också översatt och med basinformation även på lätt svenska. Och så vidare. Paket med basinformation från olika myndigheter o.s.v. borde finnas tillgängliga för bibliotek att beställa för att kunna ge till sina besökare, liksom länkar till videoklipp osv samlade på någon resurswebb eller liknande.

Kompetensutvecklingen hos personalen

Nästan genomgående har bibliotekspersonal som deltagit i denna studie önskat sig en utvecklad kunskap om asylprocesser och asylsökandes livssituation. Behov har även uttryckts av visst stöd eller utbildning av psykologer för att både förstå den person som de möter bättre, och också själv bättre klara av utmanande situationer och samtal som kan uppstå med asylsökande som bär på tunga livsöden. Även ett återkommande önskemål om reflektion och delande om hur bemötande, förhållningssätt och gränsdragning kan se ut, uttrycks av en stor del av de som deltagit i studien, både i intervjuerna med bibliotekspersonal och i den idéutvecklande workshopen. Det finns bra former att göra detta på, som fungerar även i större grupper. Till exempel genom workshops där tyngdpunkten ligger på reflektionsmomentet kring det egna arbetet, samtidigt som kunskap om exempelvis asylrätt och flyktingsituationer förmedlas. Även detta har potential att utvecklas och erbjudas centralt.

Standardiseringen av översättningar och riktlinjer

Det här är kanske det som det finns minst att analysera – det uttrycks helt enkelt som ett behov av att centralt kunna hämta mallar för information om bibliotekets verksamhet, utlåning och regler översatt till de största språken nykomna talar. Likaså blanketter för att få lånekort. Ett behov som flera deltagare på workshopen och intervjuerna med bibliotekspersonal uttryckte rörande gemensamma riktlinjer för vilken service biblioteken ska ge, och vart de ska hänvisa för den service de inte ska ge, är viktigt att ta ställning till och om huruvida det ska finnas en gemensam rekommendation eller om det ska vara upp till varje enhet eller bibliotek att bedöma och utveckla.

M

IKLO hjälper offentligt finansierade verksamheter att bidra till att stärka den sociala hållbarheten i Sverige och världen. Den här studien har projektlets av Carlos Rojas hösten 2015 med medverkan av Sofie Karlström, Winta Negusse, Guleed Mohamed, Hashim Yassin, Imen Ayeb, Farhan Alatrash, Rita Hindy och Asmaa Sherif.