

I ORDBRONS TECKEN

γέφυρα

innehåll

- 2** **HELENA KETTNER RUDBERG**
FÖRORD
- 4** **EILER JANSSON, LEENA MÅNSON,**
GUNNAR SÜDOW
INLEDNING
- 5** **JOHANNA LUNDSTRÖM**
FOKUSGRUPP HJÄLPER FALKENBERG ATT HITTA RÄTT
- 11** LIKVÄRDIG SERVICE FÖR ALLA ÄR MALMÖS MODELL
- 13** DATORKURSER ÖVERBRYGGER KUNSKAPSKLYFTOR
I KORTEDALA
- 18** BIBLIOTEKSSERVICE BLIR FLERSPRÅKIG PÅ NÄTET
- 20** NY SAJT SAMORDNAR BIBLIOTEKENS
OCH LÅNTAGARNAS BEHOV
- 22** **OM ORDBRON**
LÄSTIPS & LÄNKAR

Förord

ALLAS RÄTT TILL EN LIKVÄRDIG SERVICE

Antalet invandrare eller personer med utländsk bakgrund uppgår numera till nära 20% av Sveriges befolkning (1,8 miljoner). Bibliotekens invandrarverksamhet är inte längre en fråga om service till en liten eftersatt grupp. Samtidigt som befolkningens sammansättning har förändrats har bibliotekens uppsökande verksamhet i flera fall krympts till förmån för bibehållande av öppettider och medieanslag. I många kommuner har fokus flyttats till nya områden, framförallt bibliotekens roll i utbildnings- och informationssamhället. Att detta även inbegriper personer med annat modersmål än svenska har inte varit en självklarhet.

Kulturrådet har bl a i uppdrag att verka för att de mångkulturella perspektiven får genomslagskraft i landets kulturliv. Medborgarnas möjligheter att framföra eller uppleva en kulturell mångfald ska uppmuntras. Kulturrådet har också i uppdrag att stimulera till experiment och utveckling av nya former av biblioteksverksamhet. Dessa två uppdrag har på ett mycket lyckligt sätt kunnat förenas i projektet Ordbron.

Folkbiblioteken står på många sätt för integration, där all världens kulturer trängs sida vid sida. Där har alla rätt till en likvärdig service, oavsett vilket språk man talar. På biblioteken ska alla ha tillgång till kunskap och information. Internet har ökat möjligheten till informationssökning men även ökat skillnaden till dem som inte har tillgång till digitala tjänster. På biblioteken finns datorerna men förmågan att rent tekniskt söka på Internet är något helt annat än kunskapen om hur man formulerar sökfrågor. Här har biblioteken en viktig roll att fylla när det gäller att introducera till och selektera i informationsflödet och då särskilt för de som inte behärskar svenska.

Kulturrådet har under två år gett bidrag till projekt Ordbron. Projektet har väl verkat för att de mångkulturella perspektiven har fått genomslag i

regionernas kulturliv. Tre skilda regioner har tillsammans visat på olika möjligheter för biblioteken att spegla det nya samhället vars normer förändras med den ökande mångfalden. Ordbron har under dessa år låtit nya grupper av besökare hitta vägen till biblioteken och de elektroniska tjänster biblioteken kan bistå med.

Kulturrådets förhoppning är att denna skrift och den avslutande konferensen kommer att bidra till att sprida erfarenheter från projektet ut i landet. Tar någon upp en tråd och spinner vidare har Ordbron byggt den bro namnet anspelar på. Folkbiblioteken är arenor för det demokratiska samtalet och det är där möten mellan olika kulturer kan äga rum.

HELENA KETTNER RUDBERG

KULTURRÅDET

Inledning

Projektformen i vår svenska biblioteksvärld är nästan det enda sättet på vilket man kan pröva nya idéer, metoder och innovationer. Likaledes är det nästan det enda sättet att få ekonomiskt tillskott på. Detta kan ibland göra att vissa projekt redan från början känns framkrystade, omotiverade och lite sega. Medan andra redan initialt känns angelägna, viktiga, lätta och glada – ett sådant projekt var Ordbron.



www.ordbron.nu

Projektet koncipierades på ett möte i mars 2001. Med medel från Statens kulturråd tog det sin början i september 2002 och avslutades nu i september 2004. På tre bibliotek – med olika förutsättningar – bedrevs verksamheten på olika sätt, men med målet att pröva att bygga broar gällande; integration – information – IT.

Förutom den sedvanliga slutrapporten av projektet, lät vi en journalist, tillika bibliotekarie, Johanna Lundström, skriva detta nummer av Framsteget som vi kallat "I Ordbrons tecken". Framsteget ges ut till avslutningskonferensen i Halmstad den 28 oktober; numret innehåller intervjuer, tankar, reflektioner och erfarenheter givna av personer som arbetat med, eller berörts av projektet. Och inte minst, på vilket sätt lever projektet vidare.

Avslutningsvis: Tack till alla som arbetat och engagerat sig i Ordbron – kommunalt – regionalt – nationellt. Och ett lite speciellt tack till Uno Nilsson, f d bibliotekskonsulent i Halland – du kom på namnet.

Regionala samordnare för projekt Ordbron:

Eiler Jansson, *Regionbibliotek Halland*

Leena Månson, *Länsbibliotek Skåne*

Gunnar Södow, *Regionbibliotek Västra Götaland*

Fokusgrupp hjälper Falkenberg att hitta rätt

För två år sedan visste Falkenbergs bibliotek nästan inget om behovet hos de invandrade användarna. Först efter en omfattande kartläggning inom ramen för projektet Ordbron börjar bilden klarna.

Med sina 39 000 invånare och blandning av småstad och landsbygd är Falkenberg på många sätt en typisk svensk småkommun. Typiskt svensk, men inte helt igenom svensk. I Falkenberg bor människor från bland annat Libanon, Somalia, Turkiet och Bosnien. Precis som i många andra svenska småkommuner.

Därför kändes det naturligt för Falkenbergs bibliotek att tacka ja när de blev tillfrågade om de ville vara småstadsbiblioteket i integrationsprojektet Ordbron. För att få en bild av vilka behov som finns hos de invandrare användare bestämde sig biblioteket för att göra en kartläggning.

– Vi hade inte gjort någon behovsanalys alls innan, säger Anders Gistorp, förste bibliotekarie på bokbussen och den som arbetat med projektet.

En viktig fråga var att ta reda på om mediainköpen verkligen stämde överens med behovet hos låntagarna.

– Lånar folk böckerna för att det är de enda som finns eller för att det är något de vill ha? Sådant syns inte i statistiken, säger Anders Gistorp och menar att mycket av de utländska mediainköpen tidigare gått på rutin.

En del i behovsanalysen var att skapa en fokusgrupp som var någorlunda representativ för de olika invandrargrupperna i Falkenberg.

– Det primära kriteriet var att få med de som varit länge i Sverige. Det var också viktigt att hitta människor som var bra på att uttrycka sin åsikt, berättar Gistorp. Han var också mån om gruppen skulle bestå av folk från olika länder, med olika språk, i olika åldrar och med både män och kvinnor,

FOKUSGRUPPER I FALKENBERG

För att hitta rätt blandning vittjade han sitt eget nätverk, kontaktade tolkförmedlingen och invandrarföreningar och höll ögonen öppna efter personer som kunde passa. Den färdiga gruppen kom att bestå av sex deltagare från bland annat Libanon, Polen, Somalia, Kosovo och Bosnien.

– Det största problemet var att hitta en dag där alla kunde komma. Från början var det tänkt att tio personer skulle ingå i gruppen. Men det gick helt enkelt inte att kordinera.

Fokusgruppen samlades en kväll i mars i år för ett tre timmar långt samtal kring hur biblioteket kan förbättra sin service för invandrare. Resultatet blev en diger lista med nästan 30 punkter, varav i princip ingen fanns på biblioteket sedan tidigare.

Högstadieläraren Elise Ghaziri från Libanon var en av deltagarna i gruppen. När hon fick en förfrågan var hon först tveksam.

– Jag är lite skeptisk när det gäller projekt. Men jag blev verkligen jätteimponerad av alla deltagarna och hela projektet. Fast samtidigt blev jag skraj över hur mycket som saknas.

BIBLIOTEKET – ETT OTYDLIGT GRÄNSSNITT

Bland de många punkterna var det vissa områden som gruppen prioriterade högre. Ett var att biblioteksinformationer borde bli mer tillgänglig. Skyltning, biblioteksutskick och hemsidans information om media bör exempelvis finnas på flera språk.

Informationen om depositionssystemet borde också bli tydligare. På mötet uttryckte Elise Ghaziri problemet med att begripa sig på depositioner så här:

”Ni är dåliga på att tala om vad depositioner är och hur de fungerar. Första gången jag kom hit tittade jag på hyllan och såg att de böckerna läste jag ju i skolan i hemlandet. Två månader senare tittade jag igen och då var det samma böcker som stod där. Sedan dröjde det sju år innan jag tittade på den hyllan igen och då fick jag reda på att böckerna byts ut”.

– Flera av de här sakerna har vi helt enkelt inte tänkt på tidigare, konstaterar Anders Gistorp.

Flerspråkiga förmedlare mellan biblioteksanvändare och personal efterlystes också. Något som Anders Gistorp hoppas ska bli verklighet genom att man

har tvåspråkiga förmedlare som praktikanter i samarbete med kommunens introduktions- och arbetsmarknadsenhet.

Vad är då viktigast för folkbibliotekens satsning på invandrare? Elise Ghaziri tycker att mediabeståndet är en kärnfråga.

– Invandrare ska kunna komma till biblioteket och få information och bra böcker på det egna språket. Finns inte det så har man missat målet. Hon tycker också att biblioteken spelar en stor roll i integrationsprocessen.

– Biblioteket är dit man vänder sig för att få information om hur man ska gå till väga i det svenska samhället.

Elise Ghaziri är inte ensam om att betona vikten av samhällsinformation på biblioteket. Så gott som alla i fokusgruppen tycker att biblioteken ska

Foto: Johanna Lundström



Sedd med andra ögon. – Det blir lättare för oss att fokusera på rätt saker nu, säger Anders Gistorp. Elise Ghaziri i fokusgruppen håller med.

tillhandahålla information från myndigheter på olika språk, ett "första hjälpen i samhällepaket" med information om rättigheter och skyldigheter i det svenska samhället.

Listan på förslag är som sagt lång. Men Anders Gistorp konstaterar att en del förändringar faktiskt kan göras med små medel.

– Som att förbättra informationen om hur depositioner fungerar och skapa en lista över nyförvärv som man skickar ut via e-post.

FOKUSGRUPPER I GÖTEBORG

I Göteborg har man också använt fokusgrupper för att få en bättre bild av invandrare användares behov. Ann-Christine Brunnström arbetar med verksamhetsutveckling på Göteborgs stadsbibliotek och började med fokusgrupper 2003.

– Först hade vi bara verksamhetsenkäter, men då kom någon på att vi missade de som inte kunde svenska så bra och som tyckte att enkäterna var för svåra att fylla i.

Istället har hon samlat olika invandrargrupper till ett möte där de fått svara på frågan "Vad är viktigt för att biblioteket ska vara bra för dig".

Resultatet visar att bibliotekariernas behovsanalys inte alltid stämmer med vad de invandrade användarna efterfrågar.

– Bibliotekarierna satte tidningar högst upp på sin lista, medan fokusgrupperna prioriterade facklitteratur och nya böcker.

Precis som Anders Gistorp har Brunnströms stora problem varit att få folk att ställa upp.

– Många har inte haft tid och varit lite skeptiska till idéen. Men på själva mötet har allt fungerat jättebra.

SAMHÄLLSINFORMATION I TOPP

Som ett komplement till fokusgrupperna har Anders Gistorp också delat ut enkäter till SFI-elever, nya asylsökande samt till invandrare som varit länge i Sverige men som haft svårt att komma in i samhället. Enkäten ställer frågor om informationsbehov och mediavanor.

Resultatet visar att det som efterfrågas mest är samhällsinformation och språkkunskaper. Allra viktigast är information om det svenska språket och om utbildning och arbete. Internetanvändandet ligger på dryga 40 procent hos både

SFI-elever och nya asylsökande. Men hos de äldre invandrare som haft svårt att komma in i samhället är användandet lågt, bara 4 procent.

Hur ska då Falkenberg ta vara på all kunskap som projektet givit? I september tog pengarna för Ordbron slut och de tio timmar i veckan som Anders Gistorp haft till sitt förfogande försvinner.

- Viktigast är att försöka förändra våra egna rutiner gentemot låntagarna, förbättra skyltningen och förbättra pedagogiken.

Bibliotekets resurser är mycket begränsade och Anders Gistorp hoppas därför mycket på nationella samarbeten, bland annat de som kommer att rymmas på Internationella Bibliotekets nya webbplats. När det gäller skyltningen vill han att IB:s sajt ska innehålla färdiga skylttexter på flera språk som bibliotekspersonalen lätt kan skriva ut. Något som sajten nu kommer att erbjuda.

- Ett annat exempel på nationellt samarbete är webbtjänsten Fråga biblioteket på olika språk. En sådan kommer vi ha mycket nytta av.

RESURSBRIST

Mediabeståndet är en knivigare fråga att lösa.

- Vi har ju i stort sett bara BTJ:s listor att gå efter. Stora bibliotek har ju helt andra kanaler.

Även här ser han behovet av samarbeten, både på regional och nationell nivå. Så att små bibliotek lättare kan ta del av de kunskaper som de stora biblioteken sitter på när det gäller inköp av media på andra språk.

Det andra dilemma handlar förstås om pengar. Anders Gistorp menar att Falkenberg inte har råd att bygga upp det mediabestånd som låntagarna efterfrågar.

- Och vi kan ju inte fjärrlåna allt, säger han uppgivet. Han tror att biblioteken måste bli mer ansvarsspecifika. Så att det blir tydligare vad som ska ingå i verksamheten. Och vad som kan undvaras. Anders Gistorp tror också att de små biblioteken måste bli bättre på att hänvisa biblioteksanvändare till rätt ställe, exempelvis när det gäller samhällsinformation.

- En bra länksamling, likt danska Finfo, tror jag är en bra modell.

PRIORITERINGSFRÅGA

Ingrid Sennerdal är biblioteks- och kulturchef i Falkenberg. Hon medger att det finns en del problem med mediainköpen.

– Man har den budget man har. Inköp av media är en prioriteringsfråga, köper vi mer media på andra språk måste vi köpa mindre av något annat. Som ett första steg har Falkenberg ändå börjat köpa in mer barnlitteratur på andra språk. Nästa etapp är att se över vuxenbeståndet.

– Det innebär naturligtvis att vi drar ner inköpen något på svenska böcker.

När det gäller övriga punkter på fokusgruppens lista ser hon den pedagogiska biten som den stora utmaningen.

– Utbildningen av personalen är det som tar längst tid, att se till att verkligen det slår igenom. Sådant som skyltning och mediainköp, det är mer konkret.

För Anders Gistorp har projektet Ordbron och i synnerhet fokusgruppen varit ett bra tillfälle för biblioteket att bli sedd med andra ögon och han är mycket nöjd med resultat.

– Den här informationen gör det lättare för oss att fokusera på rätt saker. Jag tror också att materialet kommer att vara väldigt intressant för många andra småkommuner.

Delar av den här texten har tidigare publicerats i Biblioteksbladet nr 4/2004.

JOHANNA LUNDSTRÖM

LÄNKTIPS:

WWW.FINFO.DK

Likvärdig service för alla är Malmös modell

– Vilken svensk hade nöjt sig med ”sätt dig här så ska hämta tio böcker till dig”, säger Leena Månsson, bibliotekskonsulent i Skåne. Att förändra bemötandet gentemot utländska användare har varit målsättningen för projektet Ordbron i Malmö.

I storstadskommunen Malmö har mer än var tredje invånare utländskt ursprung. För biblioteken i Malmö är följaktligen den stora frågan hur man ska kunna erbjuda alla låntagare samma service, oavsett förutsättningar.

KOMPETENSHÖJNING

Ett problem som Leena Månsson såg var att bibliotekens service till utländska låntagare i mångt och mycket var otillräcklig.

– Delvis beror det på en rädsla hos personalen. Man känner att man inte har tillräckligt med kompetens. Då är det lättare att hänvisa till de tio böckerna som finns på hyllan, säger hon Lena Månsson har arbetat med Ordbron tillsammans med bibliotekarierna Lionel Rieloff och Rosine Arielsson på Malmö stadsbibliotek.

För att höja kompetensen hos personalen på biblioteken i Skåne började de med kurser, där de bland annat visat hur man använder bibliotekskatalogen och Internet som redskap för att förbättra servicen.

LÄNKLISTOR

En av ursprungsidéerna med projektet Ordbron var också att samla in webbadresser som kunde användas som ett komplement till mediabeståndet på

biblioteken. Exempelvis länkar till samhällsinformation och kulturella länkar. Malmös första idé var att hitta länkspanare som mot betalning hjälpte biblioteket att bygga upp och granska länksamlingen som vände sig till invandrade användare. Det visade sig dock lättare sagt än gjort.

- Det var svårt att hitta lämpliga personer och många av de länkar vi fick in var för specifika och blev inaktuella fort. Istället sammanställde bibliotekarierna själva länklistor som de sedan testade på användare.
- Vi såg också att det är samhällsinformation som efterfrågas mest.

Ett annat viktigt steg blev att försöka göra den utländska litteraturen mer tillgänglig i katalogen. Bibliotekarierna började därför att lyfta ut olika kategorier, exempelvis kokböcker, och lägga ut dem på bibliotekets hemsida.

FLERSPRÅKIGA BIBLIOTEKSGUIDER

Redan innan projektet började hade Malmö infört flerspråkiga biblioteksguider, gymnasieungdomar som arbetar som bokuppsättare och däremellan rycker ut när någon låntagare behöver hjälp. Malmö har guider som talar arabiska, persiska och bosniska.

- Det är väldigt uppskattat. En kanonbra grej, säger Månsson.

Under projektets gång växte också idén fram om att vidareutveckla tjänsten Fråga biblioteket och göra den flerspråkig (se även separat artikel). Numera sitter flerspråkiga bibliotekarier i Skåne och svarar på frågor på polska, spanska och engelska över nätet.

Leena Månsson är glad över att Malmö varit med i projektet och hon planerar att fortsätta med utbildningarna och arbetet med att förbättra servicen.

- Förhoppningsvis har vi fått in mer av en helhetstanke när det gäller bemötandet gentemot användarna. Alla människor har rätt till en likvärdig service.

JOHANNA LUNDSTRÖM

LÄNK TIPS:

WWW.FRAGABIBLIOTEKET.SE

Datorkurser överbrygger kunskapsklyftor i Kortedala

Datorvana är en demokratifråga. Så resonerade Kortedala bibliotek när de började med sina mycket elementära datorkurser. Nu har över 600 personer lärt sig allt från att klicka med musen till att hitta information på Internet inom projektet Ordbron.

I stadsdelen Kortedala i Göteborg talas det över femtio språk. En god service till så olika behov kräver en förmåga att hitta bra vägar till information. Att göra det lättare för biblioteksbesökarna att använda datorn och Internet är en sådan väg.

– Internet blir allt viktigare när det gäller exempelvis samhällsinformation och möjligheten att hålla kontakt med det egna språket, säger Ingrid Atlestam, bibliotekschef i Kortedala.

GRUNDLÄGGANDE DATORKURS

Sedan 1997 har Kortedala därför varit inblandat i olika projekt som har strävat mot att förbättra IT-tillgängligheten. 1999 började de med datorkurser. Genom projektet Ordbron som började 2002 fick Kortedala möjlighet att vidareutveckla och vidareerbjuda kurserna, och det blev en sådan succé att man nu vid projektets avslutning beslutat att låta dem ingå i den ordinarie verksamheten. Kursen är väldigt grundläggande. Eleverna får börja med att klicka, skriva och spara på diskett.

– Det är det som är grejen, att den är så elementär. Många bibliotek börjar med ett lägga ribban för högt och då blir det svårt att hänga med, säger Ingrid Atlestam, bibliotekschef i Kortedala.

Kursen är spridd över fyra tillfällen och består av två gånger ordbehandling och två gånger Internet. Varje kurstillfälle är 90 minuter och det finns både kvälls- och morgonkurser. Numera inklusive fikapaus.

– Vi kände att det var något som saknades och fikapausen är ett bra sätt för deltagarna att mötas, säger bibliotekarien Barbro Falck som tillsammans med IT- och biblioteksassistenten Leif Larsson håller i kurserna.

KURSER ÖPPNA FÖR ALLA

För att hitta deltagare har Kortedala använt sig av flera metoder. De har bland annat satt upp anslag inne i biblioteket, kontaktat närradiostationer, ringt invandrarföreningar och gått ut till SFI-studenter. På kursinbjudan nämns ingenting om invandrare.

– Det skulle kännas helt fel. Våra kurser vänder sig till alla, även svenskar, säger Ingrid Atlestam. Både hon och Barbro Falck betonar att det är blandningen som är det viktiga. Vid kurstillfällena finns det deltagare från många länder.

Numera får många reda på kursen ryktesvägen. Man känner någon som gått eller ska gå och blir själv sugen på att pröva. Det visar sig tydligt när höstens första kurs samlas en tisdagskväll i september. På listan står det tio namn. Gruppens övre tak. Men ikväll har plötsligt gruppen växt till 13. Barbro och Leif oroar sig över hur de ska få plats för alla. Det hela löser sig dock genom att några får sitta två och två.

– Det känns som grupperna växer för varje gång, från början var det sex till åtta personer, säger Barbro.

En av deltagarna är Petar Savic. Han sitter framför en av datorerna och väntar på instruktioner.

– Jag känner mig som en liten pojke. Hoppas jag inte förstör något, säger han och ler. Petar Savic har aldrig suttit framför en dator tidigare. Men nu har startat en städfirma och behöver lära sig hur man använder en dator.

Barbro kommer fram till honom förklarar hur han ska starta Word. Hon tar hans hand, lägger den på datormusen och hjälper honom att dubbelklicka på ikonen på skrivbordet. Sedan visar Barbro honom hur tangenterna fungerar och ger honom boken Våga klicka av Ingrid Skeppstedt som används för ordbehandlingsdelen.

Första övningen går ut på att skriva en text. Lugnt och metodiskt skriver han



Foto: Johanna Lundström

Första gången. Petar Savic har aldrig suttit framför en dator förut.

– Jag känner mig som en liten pojke.

”Mitt namn är Petar och det här är första gången jag sitter framför en dator”.

Leif Larsson hjälper Petar Savic med radbrytningar och delar ut nya övningar. Runt omkring i lokalen uppstår små informella möten när deltagarna rycker ut för att hjälpa varandra.

FLERSPRÅKIGA GÄSTLÄRARE

Även om 80 procent av deltagarna vill ha kursen på svenska så har Kortedala även hållit kurser med flerspråkiga gästlärare. Biblioteket har bland annat hållit kurser på somaliska, persiska och kurdiska.

Kurdiska Maliha Saed gick en sådan kurs. Hon behövde datorkunskaper för att kunna börja på barn- och fritidsprogrammet. Ett försök med en datorkurs på Komvux hade slutat illa: Icke godkänt.

– Vi var 30 elever och en lärare och det var jättesvårt att hänga med, berättar hon. Via en praktikplats fick hon kontakt med Barbro Falck som tipsade henne om kurserna med Gulala Saeed som kurdisk extralärare.

– Dataspråk är ett speciellt språk och det går lättare om man får ord som fil och diskett förklarade på sitt eget språk, säger Gulala Saeed.



Foto: Johanna Lundström

Ett möte som ledde långt. Maliha Saed fick extrahjälp av gästläraren Gulala Saeed under datorkursen. Tack vare kursen fick Maliha Saed godkänt på Komvux och kunde börja på barn- och fritidsprogrammet.

EXTRA HJÄLP GAV MYCKET VÄL GODKÄNT

Maliha Saed tog med sig sina övningar från Komvux till kursen på biblioteket och fick lite extra hjälp av Gulala Saeed. Resultatet blev över förväntan. Maliha Saed gjorde ett nytt försök och fick mycket väl godkänt på Komvux-kursen. Nu går hon på barn- och fritidsprogrammet och är väldigt nöjd med kursens upplägg.

- Lärarna låter en jobba i sin egen takt och är jättebra på att förklara. Min man har också gått kursen och nu använder han Internet nästan varje dag.
- Jag tycker att det är jätteviktigt att biblioteken har sådana här kurser. Så mycket sker över Internet numera. Leta bostad, ordna blanketter, få information från myndigheter, allt sådant, säger Gulala Saeed.

Under kursens Internetmoment får deltagarna lära sig att hitta information på webben. De får också hjälp att skaffa en e-postadress. Leif och Barbro utgår från länklistan på stadsdelens webbplats som innehåller ett urval länkar med allt från samhällsinformation till media till kulturella länkar flera språk.

- Behovet av samhällsinformation är dock betydligt större än exempelvis litterära länkar, säger Ingrid Atlestam. Både hon och Barbro Falck ser helst att alla länksamlingar snarast börjar samordnas nationellt, exempelvis på Internationella Bibliotekets nya sajt.

- Det görs alldeles för mycket dubbelarbete på svenska bibliotek. Projekt pengarna för Ordbron är slut nu. Kortedala söker efter nya pengar, men än så länge är inget klart. Hur ska de kunna hålla kurserna vid liv?
- Vi kommer att fortsätta, säger Ingrid Atlestam. De planerar att hålla två kurser i veckan i fortsättningen, vilket innebär cirka 100 kursdeltagare per år.

PRIORITERAR SPRÅK OCH SAMHÄLLSINFORMATION

Men Kortedala bibliotek har fått göra stora prioriteringar för att kunna erbjuda en bra basverksamhet.

- Bland annat har vi ingen programverksamhet, och det har vi fått ett nämnbeslut på att vi inte behöver, säger Atlestam. Istället hoppas hon att biblioteket kan knyta fler kontakter med olika kulturella grupper som kan använda biblioteket som scen.

När det gäller mediainköpen har biblioteket också prioriterat hårt. Här finns inga videofilmer och musikinköp är ett lågprioriterat område.

- Vi prioriterar det som har med språk och samhällsinformation att göra, berättar Atlestam.

Resursbrist till trots så är både Falck och Atlestam mycket nöjda med kursverksamheten och den väg biblioteket valt att gå.

- Det här är den nya tidens folkbildning. Datortillgänglighet är faktiskt en demokratifråga, säger Ingrid Atlestam. Barbro Falck nickar instämmande och tillägger.
- Jag har aldrig haft så roligt på jobbet som nu och jag har varit bibliotekarie i över 30 år, säger hon och skrattar.

JOHANNA LUNDSTRÖM

LÄNK TIPS:

WWW.KORTEDALA.GOTEBORG.SE

Biblioteksservice blir flerspråkig på nätet

Flerspråkig service på biblioteken efterfrågas av många invandrare. Något som är svårt för många bibliotek att erbjuda i dag. Men genom att webbtjänsten Fråga biblioteket blivit flerspråkig öppnas nya möjligheter.

Fråga biblioteket startade 1998 och har sedan dess svarat på över 16 000 frågor. Fram till 2003 bara på svenska. Men genom ett initiativ från Malmö stadsbibliotek inom projektet Ordbron är nu tjänsten flerspråkig.

– Vi ville utvidga servicen och eftersom vi hade flerspråkiga bibliotekarier i Skåne började vi med detta, berättar Leena Månsson, bibliotekskonsulent i Skåne.

De första språken blev polska, spanska och engelska. I Skåne har varje språk två bibliotekarier som svarar på frågorna. Leena Månsson menar att det är nödvändigt att det finns minst två som behärskar språket, så att tjänsten kan fungera även om en bibliotekarie är borta.

TEKNIKTRUBBEL

Marknadsföringen har dock varit blygsam hitintills, minst sagt. Anledningen är att de tekniska delarna kring frågehanteringen varit knepiga att lösa.

– Det måste fungera fullt ut först innan vi går ut med tjänsten, säger Månsson. Det enda synliga tecknet utåt har varit tre länkar längst ner på Fråga bibliotekets förstasida. Ett tiotal frågor i veckan har de fått in.

– Med tanke på att vi inte marknadsfört tjänsten är det bra. Nu har Malmö en frågehantering som fungerar dugligt. Men enligt Leena Månsson behövs det ändå en bättre teknik för frågehanteringen.

GÖTEBORG OCH SEX NYA SPRÅK

En förbättring är dock på gång. Hanteringen av frågorna är på väg att lösas och hela tjänsten ska gå samman med Fråga biblioteket och bli en nationell tjänst.

Göteborgs stadsbibliotek har anslutit sig och kommer innan årets slut att erbjuda frågeservice på sex språk till: bosniska, finska, franska, kroatiska, serbiska och tyska.

Med kommer också Internationella Biblioteket och tjänsten utökas ytterligare med ett antal språk i början av 2005. Även andra alfabet än det latinska ska kunna användas i den nya frågetjänsten.

Leena Månsson tycker att ett mångspråkigt Fråga biblioteket är ett utmärkt och viktigt exempel på hur ett samarbete mellan bibliotek kan ge förbättrad service till personer med annan språkbakgrund än svenska.

– Ju fler bibliotek som kommer med, desto fler språk kommer vi att kunna erbjuda.

JOHANNA LUNDSTRÖM

LÄNK TIPS:

WWW.FRAGABIBLIOTEKET.SE

Ny sajt samordnar bibliotekens och låntagarnas behov

*Länksamlingar, biblioteksservice, media och skyltning.
Allt sådant måste samordnas nationellt, det är alla som
deltagit i Ordbron överens om. Nu ska Internationella
Biblioteket sätta en ny sajt som ska tillgodose dessa behov.*

Parallellt med att projektet Ordbron pågått på biblioteken har Internationella Biblioteket febrilt arbetat med en sajt som ska erbjuda både bibliotek och flerspråkiga låntagare en förbättrad service.

När projektet började var tanken främst att bygga upp en länksamling med webbadresser som projektbiblioteken i Ordbron skulle hjälpa till att bidra med. Men när arbetet kom igång visade det sig att det fanns andra behov som var större.

- Ett problem som vi såg var svårigheterna för låntagare att få information på andra språk om sådant som biblioteksregler och lånekort, berättar Anna Gustafsson Chen som är huvudredaktör för sajten.

INFORMATIONSMATERIAL OCH KNUBBTEXTER

Biblioteken hade också svårt att själva ordna översättningar av skyltningar och informationsmaterial. Internationella Biblioteket bestämde sig därför att erbjuda material på flera språk, såsom knubbtexter och texter för öppettider och låneregler.

Materialet ska kunna laddas hem från den del av webbplatsen som vänder sig till bibliotekspersonal och andra som arbetar med mångkultur. Sajten ska också innehålla en flerspråkig offentlig del som vänder sig direkt till låntagarna. Arabiska, kinesiska, persiska, ryska, spanska och svenska är de inplanerade språken.

På sajten kommer det att finnas boktips, biblioteksinformation, webb-

tjänsten Fråga biblioteket, länksamlingar, webbkatalog och mycket annat. Allt på sex språk.

ATT NÅ UT

Ett mycket ambitiöst projekt. Men hur ska Internationella Biblioteket se till att biblioteken och inte minst låntagarna får kännedom om sajten?

- Det är jättesvårt, medger Anna Gustafsson Chen. Men hon har flera idéer på hur de ska gå till väga. När det gäller biblioteken tror Gustafsson Chen att den bästa lösningen är att komma ut och visa hur sajten kan användas.
- Det räcker inte med att skicka ut ett informationsblad. Att nå ut till invandrade användare är en ännu större nöt att knäcka.
- Vi jobbar med att hitta kontakter så att vi kan nå ut till olika språkgrupper. En idé är att kontakta modersmåls lärare som kan tipsa sina klasser och att eleverna sedan för informationen vidare till föräldrarna.

När det gäller länksamlingen är den samlade erfarenheten från Ordbrons projektbibliotek att det är samhällsinformation som efterfrågas mest och inte kulturella länkar. Är det något som Internationella Biblioteket tagit åt sig?

- Ja det har vi gjort, vi kommer att ha mycket samhällsinformation, men även kulturlänkar, säger Gustafsson Chen.

Internationella Biblioteket har också inlett ett pionjärbete i den svenska biblioteksvärlden; att börja lägga in poster på originalalfabet i webbkatalogen så att media ska bli lättare att hitta. En lösning som kräver att biblioteken har Windows XP.

- Vi tog det beslutet. Nu är det upp till biblioteken att uppgradera så att det fungerar. När det gäller användarna utgår vi från att redan de har teckenstöd på sina datorer.

Personaldelen av sajten beräknas vara klar redan i november i år och låntagardelen ska sjasättas i mars 2005.

JOHANNA LUNDSTRÖM

LÄNK TIPS:

WWW.INTERNATIONELLABIBLIOTEKET.SE

Om ordbron

ORDBRON HAR MEDVERKAT I FÖLJANDE

IFLA:s satellitmöte, *Utrecht 2003*

Offentliga rummet, *Eskilstuna 2003*

Seminarium vid Oslo universitet, *2003*

Mötesplats inför framtiden, *Borås 2003*

SIM:s utbildningsdagar, *Varberg 2003*

Biblioteksdagarna, *Stockholm 2003*

Bok & bibliotek 2004: miniseminarium och del i monter Folkbiblioteken.se

Biblioteket och de nya svenskarna, *Alvesta 2004*

Fråga bibliotekets inspirationsdagar, *Örebro 2004*

Regional utbildningsdag, Mångkulturellt Centrum, *Botkyrka, 2004*

Studieresa till Invandrarbiblioteket, *Ballerup*

och Centralbiblioteket, *Odense och Vollsmose*

Stadsdelsbibliotek, *2004*

Ett håll igenom, *Vejle 2004*

Slutkonferens i Ordbrons tecken, *Halmstad 2004*

ATT LÄSA OM ORDBRON

- Framsidan nr 3 2002 (pdf-dokument)
www.bibl.vgregion.se/ordbron/ordbrono302.pdf
- DIK-forum nr 14 2003 (pdf-dokument)
<http://dynamicweb.telia.com/www-dik-se/dikforum/2003/nr14/kortedala.pdf>
- Scandinavian Public Library Quarterly nr 4 2003
www.splq.info/issues/vol36_4/07.htm
- Biblioteksbladet, nr 4 2004
- www.ordbron.nu

Regionbibliotek Västra Götaland har tillsammans med Regionbibliotek Halland och Länsbibliotek Skåne drivit projektet Ordbron, som stötts av Kulturrådet. I det här numret av Framsteget kan man läsa om de olika delprojekten där man arbetat med t ex datorkurser för invandrare, fokusgrupper och länklister. Man kan också läsa om Internationella Bibliotekets nya webbplats och om tjänsten Fråga Biblioteket som nu blir flerspråkig.

*Redaktionsgrupp: Annelie Börjesson
Gunnar Södow*

FRAMSTEGET ÄR EN skriftserie som utges av Regionbibliotek Västra Götaland.

Varje nummer har ett tema eller tar upp ett speciellt område inom biblioteksverksamheten.