

Marianne Mittun Kvilekval

En portal til det norske samfunnet

**Hvordan kan norske folkebiblioteks nettsteder fungere som
informasjonsportaler for innvandrere?**

**Masteroppgave 2015
Master i bibliotek- og informasjonsvitenskap
Høgskolen i Oslo og Akershus, Institutt for arkiv- bibliotek- og informasjonsfag**

Sammendrag

I denne masteroppgaven undersøkes innvandreres informasjonsbehov, og hvilke barrierer de møter når behovene skal dekkes. Videre drøftes hvilke konsekvenser dette får for hvordan informasjon bør formidles til denne gruppen via et nettsted. Den teoretiske tilnærmingen til dette er Dervins sense-making-teori.

Datagrunnlaget består av intervjuer med åtte personer som har erfaring med arbeid med innvandrere, gruppesamtaler med innvandrere, og en spørreundersøkelse gjennomført ved tre språkkaféer ved Deichmanske bibliotek i Oslo. Undersøkelsen underbygger langt på vei flere funn fra tidligere studier, blant annet at biblioteket er en hyppig brukt arena for å skaffe seg et nettverk, og for å tilegne seg den kunnskapen man trenger for å fungere i det norske samfunnet. Den viser også at innvandrere har behov for et vidt spekter av informasjon, som berører alle sider ved en innvandrers liv, ikke bare det som har med livet som innvandrer å gjøre. Det å vite hva man skal lete etter, og å forstå den informasjonen man finner, ser ut til å være de mest utbredte utfordringene. Det er også gjort funn som tyder på at en del innvandrere unngår å søke hjelp når man ikke klarer å orientere seg på egen hånd.

Avslutningsvis presenteres en skisse til hvordan opprettelsen av et nettsted med informasjon rettet mot innvandrere kunne gjennomføres, samt forslag til videre undersøkelser.

Abstract

The purpose of this thesis is to examine immigrants' information needs, and what barriers they face trying to cover these needs. Implications for how the information should be communicated to this group via a website are then discussed. The theoretical approach to this is Dervin's sense-making theory.

The data consists of interviews with eight people with experience working with immigrants, group conversations with immigrants, and a survey conducted at three conversation groups for immigrants at the Oslo Public Library. The study confirms several findings from previous studies, including that the library is a frequently used arena for acquiring a network as well as the knowledge needed to function well in the Norwegian society. It also shows that immigrants need for a wide range of information, which affects all aspects of life, not only information relevant for their status as immigrants. Knowing what to look for and to understand the information they find seems to be the most prevalent challenges. The findings also suggest that some immigrants avoid seeking help when failing to manage on their own.

An outline of how the creation of a website with information aimed at immigrants could be implemented is presented, and finally a few suggestions for further research.

Forord

Arbeidet med denne oppgaven har vært en spennende og lærerik prosess på flere plan. Det har også vært en tidvis frustrerende prosess, og da har det vært godt å ha fine mennesker rundt seg. Jeg vil rette en stor takk til min veileder, Ragnar Audunson for gode faglige råd og innspill som har satt tankene mine på rett spor. Takk til alle medstudenter som kom med nyttige innspill og fortalte meg at jeg ikke var den eneste som syntes det var forferdelig skummelt å skulle presentere arbeidet sitt for en forsamling. Takk til Espen, Hannah, Aurora og mormor for tålmodighet og støtte på hjemmebane. Takk til bibliotekarer og andre fagpersoner som har delt av sin kunnskap og sine erfaringer. Sist, men ike minst, en stor takk til deltakerne ved Deichmanske biblioteks språkkaféer, som lot meg få et lite innblikk i deres situasjon.

Oslo, 9. juni 2015

Marianne Mittun Kvilekval

Innhold

1. Innledning	6
1.1 Problemstilling	7
1.2 Bakgrunn for undersøkelsen.....	8
1.2.1 Innvandrerbefolkningen	8
1.2.2 Hva gjøres i dag?	8
2. Modeller for informasjonsatferd	13
2.1 Systemorienterte, aktivitetsrettede studier	15
2.2 Systemorienterte, helhetlige studier	16
2.3 Brukerorienterte, aktivitetsrettede studier	17
2.4 Brukerorienterte, helhetlige studier.....	18
2.4.1 Belkins ASK-teori.....	18
2.4.2 Wilson	19
2.4.3 Dervin	19
2.4.4 Annen relevant forskning.....	24
3. Metode	28
3.1 Kvalitativ metode	28
3.1.1 Intervju	28
3.1.2 Gruppesamtaler	29
3.2 Kvantitativ metode	29
3.2.1 Spørreundersøkelse	30
3.3 Triangulering av metoder	31
3.4 Planlegging og gjennomføring av studien.....	31
3.4.1 Intervjuer.....	31
3.4.2 Gruppesamtaler og survey	34
3.4.3 Metodisk refleksjon	36
4. Resultater og analyse	38
4.1 Intervjuer	38
4.1.1 Hvem er de?	38
4.1.2 Hva trenger de?	39
4.1.3 Hva er vanskelig?.....	41
4.1.4 Hvilke hensyn bør tas ved utformingen av nettstedet?	44

4.2	Oppsummering og analyse av intervjuer.....	45
4.2.1	‘ASK’-tilstanden	45
4.2.2	Self-efficacy	45
4.2.3	Trygghet og tillit	46
4.2.4	Mellom to kulturer	46
4.2.5	Utforming av nettstedet.....	47
4.3	Gruppesamtaler og survey.....	47
4.3.1	Gruppesamtaler	47
4.3.2	Spørreundersøkelse	48
4.4	Oppsummering og analyse av survey.....	58
4.4.1	Self-efficacy	58
4.4.2	Trygghet og tillit	59
4.4.3	ASK-tilstanden.....	59
4.4.4	Sense-unmaking	60
4.4.5	Kjønnsroller	61
4.4.6	Språkbarrieren.....	62
5.	Oppsummering og konklusjon.....	63
5.1	Bibliotekets rolle som informasjonsformidler.....	63
5.2	Forslag til videre undersøkelser	64
	Litteraturliste.....	66

Vedlegg 1 - Intervjuguide for samtaler med bibliotekarer

Vedlegg 2 – Intervjuguide for samtaler med andre ressurspersoner

Vedlegg 3 – Informasjonsbrev til deltakere ved språkkaféer – norsk

Vedlegg 4 – Informasjonsbrev til deltakere ved språkkaféer – engelsk

Vedlegg 5 – Spørreskjema

1. Innledning

Norge har i løpet av de siste tiårene blitt forvandlet fra å være et etnisk homogent samfunn til å bli et svært mangfoldig samfunn, med alle de fordeler og utfordringer det innebærer. Parallelt med denne utviklingen har velstanden i Norge økt betraktelig, og nordmenns utdanningsnivå likeså. Dette har blant annet ført til at det i økende grad er nødvendig å ha relativt god kjennskap til både språket, kulturen og samfunnet forøvrig for å kunne fungere optimalt. De som kommer fra andre deler av verden og bosetter seg i Norge har med seg svært varierende bagasje – noen har høy utdanning og kommer fra relativt velfungerende samfunn, mens andre mangler grunnleggende leseferdigheter og kommer kanskje fra konfliktfylte områder. Uavhengig av utdanningnivå og bakgrunn forøvrig, kommer de aller fleste innvandrere til Norge uten noen norskkunnskaper, og mange har minimal kjennskap til det norske samfunnet og kulturen. For å kunne bli et velfungerende medlem av det norske samfunnet, må de alle tilegne seg mye ny kunnskap, og kanskje også foreta noen justeringer av de kunnskapene de allerede har.

En av de mest siterte forskerne på informasjonsatferd, T. D. Wilson har uttalt:

[...] the economic divide between the rich countries and the poor countries [...] will result in a continuing, expanding and illegal “economic migration”, placing new burdens on the rich societies and increasing pressures on locally provided social services [...]. Exploring how the migrant discovers how to make his/her way in the world with and without access to information resources is a significant potential research area.

(2010, s. 31)

Et samfunn som tar imot en mer eller mindre jevn strøm av asylsøkere, flyktninger og arbeidsinnvandrere må altså være bevisst på hvilke tilpasninger som er nødvendige – blant annet med tanke på informasjonsformidling.

En rekke studier har vist at biblioteket for mange innvandrere har vært av avgjørende betydning for at de har kunnet finne seg til rette i det samfunnet de har flyttet til (Essmat, 2009; Audunson, Essmat & Aabø, 2011; Jönsson-Lanevska, 2005). Foruten å være en arena for utvikling av et sosialt nettverk, er det også et sted der man kan få hjelp til å finne og forstå den informasjonen man trenger for å kunne skape seg en god tilværelse i det norske

samfunnet. Det er imidlertid ikke alle som ønsker eller har mulighet til å oppsøke det fysiske biblioteket hver gang de har behov for den slags hjelp. Et nettsted som tilbyr mange av de samme tjenestene hadde nok derfor vært en svært verdifull ressurs for mange. For å kunne utvikle gode informasjonstjenester for innvandrere på nett er det en rekke hensyn som må tas. Det er derfor nødvendig å sette seg grundig inn i hvilke informasjonsbehov de har, og hvilke faktorer som påvirker dem i deres søken etter informasjon.

1.1 Problemstilling

Jeg vil i det følgende undersøke hvordan norske folkebiblioteks nettsteder kan fungere som informasjonsportaler for innvandrere til Norge. Forskningspørsmålene mine er:

- Hvilke informasjonsbehov har førstegenerasjonsinnvandrere?
- Hvilke barrierer møter de når disse behovene skal dekkes?
- Hvilke konsekvenser får dette for hvordan vi bør formidle informasjon til denne gruppen via et nettsted?

I den første fasen av arbeidet med denne oppgaven vurderte jeg å avgrense undersøkelsen til å kun omfatte for eksempel ikke-vestlige innvandrere som har kommet til landet i løpet av de siste fem årene. I løpet av intervjuene kom det imidlertid frem at det er en langt større gruppe enn dette som opplever utfordringer knyttet til det å finne og, ikke minst, forstå informasjonen de trenger for å skape en god hverdag for seg og sine. Undersøkelsen min inkluderer derfor alle personer som ikke er født i Norge og har bosatt seg her, enten permanent eller midlertidig – altså alle førstegenerasjonsinnvandrere. For enkelhets skyld vil jeg omtale denne gruppen som innvandrere.

I det neste kapitlet vil jeg si litt mer om bakgrunnen for at jeg ønsker å gjennomføre denne undersøkelsen, ved å gi en kort redegjørelse for hvem innvandrerne er, og hvordan forholdene i dag er lagt til rette for at de skal kunne tilegne seg de kunnskapene som skal til for å kunne finne sin plass i det norske samfunnet.

1.2 Bakgrunn for undersøkelsen

1.2.1 Innvandrerbefolkningen

Per 1. januar 2015 befant det seg 669 380 innvandrere i Norge (Statistisk sentralbyrå, 2015). Dette inkluderer ikke norskfødte med innvandrerforeldre. I 2013 deltok 38 691 personer på kurs i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere. Testresultatene etter endt kurs viste at utdanningsnivået hadde stor betydning for hvilket utbytte deltakerne hadde av dette kurset (SSB, 2014).

Vox-rapporten *Innvandrere på nett* (Guthu & Holm 2010) viser at flertallet av innvandrere har god tilgang til internett, men at mange har svake digitale ferdigheter. Mange ønsket å styrke disse ferdighetene, og i motsetning til flertallet av nordmenn som ønsket å styrke ferdighetene knyttet til oppgaver på jobb, ønsket flest innvandrere å bedre ferdighetene med tanke på fritidsbruk (s. 22). Til tross for dette digitale klasses skillet har mange innvandrere tilstrekkelige digitale ferdigheter til å kunne søke informasjon på internett dersom dette er lett tilgjengelig (s. 13). Det er den imidlertid ikke alltid, selv om det er gjort flere forsøk på å få mest mulig av informasjonen ut til målgruppen.

1.2.2 Hva gjøres i dag?

Nyankomne flyktninger til Norge har rett og plikt til å delta i et introduksjonsprogram på inntil to år, eller tre år når særskilte grunner taler for det. Programmet inneholder norskopplæring, samfunnskunnskap og «tiltak som forbereder til videre opplæring eller tilknytning til yrkeslivet» (Inkluderings- og mangfoldsdirektoratet, 2013). Deltakerne får dessuten en individuell plan som, i samråd med deltakeren, utarbeides «på grunnlag av en kartlegging av vedkommendes bakgrunn og opplæringsbehov» (2013). Dette programmet skal altså kunne gi deltakerne de grunnleggende kunnskapene og ferdighetene som skal til for å kunne komme seg ut i jobb. Evalueringene av programmet har imidlertid vist at det for relativt mange ikke har hatt ønsket effekt. I 2012 var bare 63 prosent av de som avsluttet programmet i 2011 i arbeid eller utdanning, og for kvinner var andelen på 53 prosent.

Denne ordningen omfatter dessuten ikke alle innvandrere:

«Personkretsen for rett og plikt til introduksjonsprogram består av personer med følgende oppholdsgrunnlag etter utlendingsloven: asyl, overføringsflyktninger, personer med kollektiv beskyttelse i massefluktsituasjon og personer som er innvilget oppholdstillatelse på humanitært grunnlag på grunnlag av søknad om asyl. I tillegg inngår familiemedlemmer til de ovennevnte gruppene.»

(Arbeids- og inkluderingsdepartementet, 2008)

Innvandrere som ikke omfattes av ordningen kan tenkes å ha særlig stort behov for informasjon via et nettsted. I 2012 ble det på oppdrag fra Integrerings- og mangfoldsdirektoratet gjennomført en studie av integreringsvilkårene for familieinnvandrere som ikke har rett til introduksjonsprogram. Her kartla man “behov, utfordringer og tilbud som innvandrerne får.” (Proba, 2012, s.1). Studien viste at det finnes et mangfold av tilbud for denne gruppen, både fra kommunenes side og fra frivillige organisasjoner, men at mange av tilbudene er lite kjent (s. 26).

Nettstedet *Ny i Norge* (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, udatert) har samlet informasjon fra offentlige etater, og kunne fungert som en verdifull kilde til informasjon for innvandrere. Innholdet på nettstedet er imidlertid mangelfullt, og det er i liten grad tilpasset sin målgruppe. Som vi ser av figur 1.1 er de ulike inngangene til nettstedet basert på at man enten er familieinnvandrer eller arbeidsinnvandrer. For de som ikke hører til i noen av disse gruppene er det vanskelig å komme seg videre fra forsiden. Videre inneholder nettstedet en rekke døde lenker, og språket er for avansert for svært mange innvandrere.

NY I NORGE


Praktiske opplysninger fra offentlige etater



NY I NORGE
Praktiske opplysninger fra offentlige etater

Familieinnvandrere	Arbeidsinnvandrere
<ul style="list-style-type: none">▶ Er du innvandrер og gift med en nordmann?▶ Er du innvandrер og skal gifte deg med en nordmann?▶ Er du norsk statsborger og skal gifte deg med noen fra utlandet?	<ul style="list-style-type: none">▶ Jobber du i Norge?▶ Er du i familie med en som jobber i Norge?▶ Har du fått jobb i Norge?

Figur 1.1 Nyinorge.no (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, udatert)



NY I NORGE
Praktiske opplysninger fra offentlige etater

Hjem ▶ Arbeidsinnvandrere ▶ Barn og skole ▶ Barn ▶ Barnehage

Barnehage Skriv ut siden

Det er kommunen som har ansvaret for barnehagene i Norge. Det finnes både private og kommunale barnehage tilbud som retter seg mot barn i alderen 1-5 år. Søknad om barnehageplass skrives på et eget skjema, som du kan få i den aktuelle barnehagen eller hos kommunen. Kostnader og opptaksregler kan variere fra barnehage til barnehage. Opptak skjer hovedsakelig en gang i året.

For mer informasjon om barnehage, kontakt kommunen du bor i.

Øvrige artikler under Barn

- Svangerskapsenger »
- Engangsstønad »
- Kontantstøtte »
- Foreldrepenger »
- Barnetrygd »

Finner du ikke det du leter etter? Prøv et søk i hele tjenesten

Søk i hele "Ny i Norge"

Søk

Steg for steg

Barnehage og skolesystemet »

Figur 1.2 Nyinorge.no: Barnehage (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, udatert)

Utlendingsdirektoratet har muligens funnet en god løsning på sitt nettsted. Det første som møter brukeren er fire alternativer for hvilken situasjon man er i, uttrykt med et enkelt språk. Ved å klikke på et av alternativene kan man spesifisere nærmere hvilken situasjon man er i, og hva man ønsker å oppnå. Nettstedet gir også mulighet for flere ulike måter å finne frem til informasjonen man leter etter. Leter man for eksempel etter saksbehandlingstider, er det en egen lenke for det på forsiden. Mange vil kanskje heller klikke på lenken «Har søkt», og vil da møte den samme lenken øverst på siden.

UDI

Bokmål Nynorsk English

Søk Søk

Skal søke
Du skal søke om å bo i eller besøke Norge.

Har søkt
Du venter på et svar på søknaden din.

Har fått svar
Du har fått et vedtak i saken din.

Skal fornye
Du ønsker å forlenge oppholdet ditt i Norge.

Sjeklister
Se hvilke dokumenter du må levere inn når du skal søke.

Saksbehandlingstider
Sjekk hvor lang tid UDI bruker på å behandle ulike typer søknader.

Utlendingsdirektoratet
UDI har ansvar for behandling av søknader fra utlendinger som vil besøke eller bo i Norge, drift av asylmottak og utvisningssaker.

Kontakt oss
Ord og begreper
Om UDI

Asylmottak
Retur
Statistikk og analyse
Presse

Søknadsportalen
Timebestilling
UDI regelverk
Følg oss på Twitter

Figur 1.3 Skjermdump fra udi.no (Utlendingsdirektoratet, udatert)

Videre finnes det eksempler på virksomheter som har sett behovet for spesielt tilrettelagte nettsider for personer med innvandrerbakgrunn til bestemte formål. Ett eksempel er Bergen kommune, som ved utarbeidelse av en handlingsplan for rekruttering og inkludering av arbeidstakere med innvandrerbakgrunn i 2007 lanserte følgende tiltak: «Det utformes en jobbsøkerveiledning rettet mot personer med innvandrerbakgrunn som legges på internett i utskriftsvennlig versjon. Veiledningen skal gi kortfattet informasjon om jobbmuligheter i Bergen kommune, krav til kvalifikasjoner/dokumentasjon, søkeprosessen med mer.» (Bergen kommune, 2007, s. 14). Dette var ett av i alt tretten prioriterte tiltak som skulle bidra til å øke andelen ansatte med innvandrerbakgrunn i Bergen kommune. Tanken var at personer med

innvandrerbakgrunn og kort botid i landet kan ha utfordringer med å gjøre seg nytte av kommunens generelle informasjon på nettet. I sak til bystyret om evaluering av arbeidet med handlingsplanen, redegjorde byrådet i Bergen for erfaringene med nettsiden på denne måten:

Det er utarbeidet en jobbsøkerveiledning rettet mot personer med innvandrerbakgrunn som er lagt ut på kommunens internettsider. Det er lagt ned betydelig arbeid i dette, men veiledningen ligger lite synlig på internettsidene (er vanskelig å finne). Ut fra en undersøkelse, gjort i kjølvannet av evalueringsrapporten, har nettsiden svært lave "trafikktall".

(Bergen kommune, 2011, s. 13).

Det er altså gjort flere forsøk på å forsikre seg om at relevant informasjon når ut til innvandrere, men det kan se ut til at mange av forsøkene bare delvis har gitt ønsket resultat. Det kan derfor være interessant å se nærmere på hvordan innvandrerne selv opplever det å søke etter informasjonen de trenger for å kunne bli et velfungerende medlem av det norske samfunnet. Før jeg kommer nærmere inn på selve undersøkelsen og resultatene av den, vil jeg undersøke hva tidligere forskning på informasjonsatferd har vist, og se om noe av dette kan bidra til å gi en forståelse av det som kommer frem gjennom undersøkelsen.

2. Modeller for informasjonsatferd

Det er flere aspekter knyttet til digital informasjonsformidling til minoritetsspråklige grupper som kunne vært interessante å studere. Det finnes blant annet mye litteratur om utforming av nettsteder, hvor jeg kunne funnet mange gode råd om den praktiske gjennomføringen. For å kunne besvare min problemstilling anser jeg det imidlertid som mest fruktbart å se resultatene av undersøkelsen i lys av det tidligere forskning har vist om hvordan vi mennesker forholder oss til våre informasjonsbehov – hvordan de oppstår, hvilke faktorer som påvirker måten vi søker informasjon på, og hvordan vi oppfatter og bearbeider den informasjonen vi finner.

Informasjonsatferd kan defineres slik:

[...] the totality of human behaviour in relation to sources and channels of information, including both active and passive information seeking and information use.

(Wilson, 2000, s. 49).

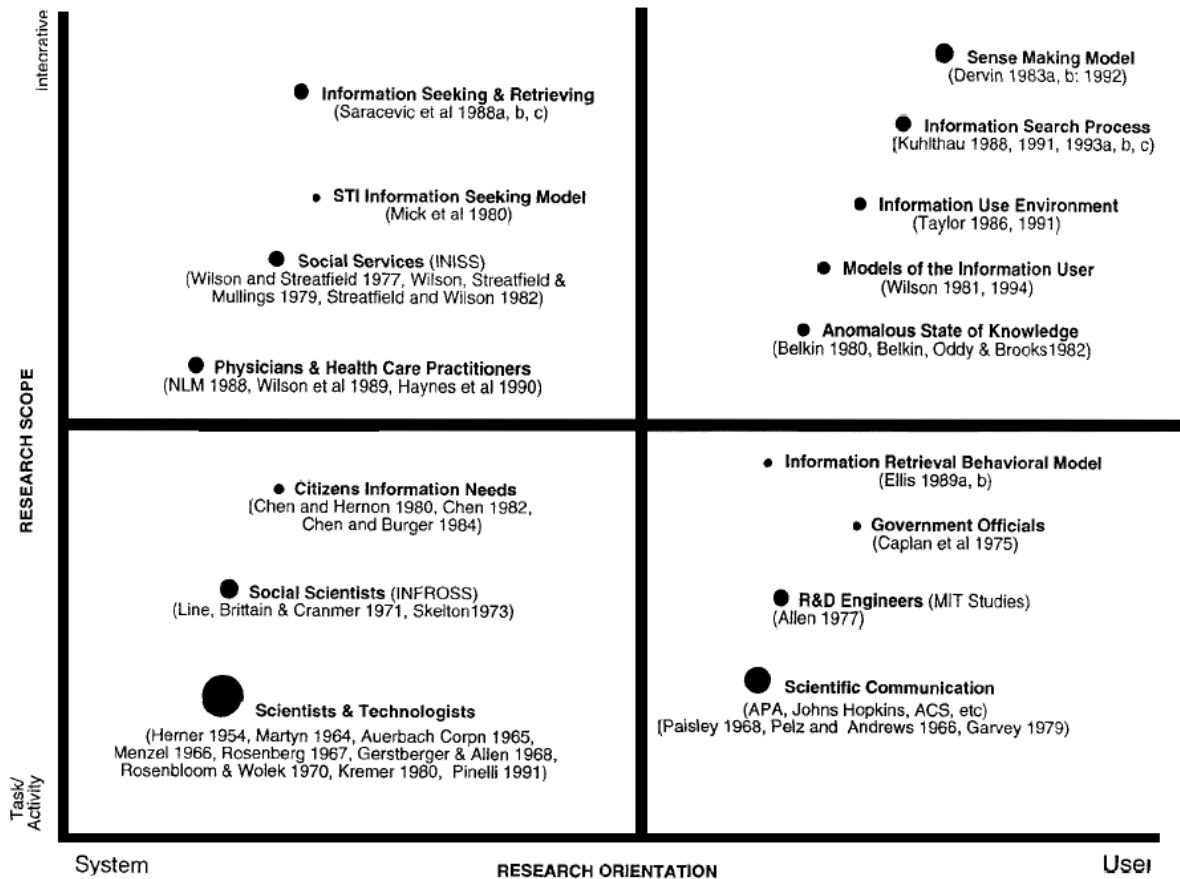
Helt siden 1940-tallet har det blitt forsket på hvordan mennesker går frem når de søker og bruker informasjon, og det er utviklet en rekke ulike teorier. Denne forskningen har blitt oppsummert i mange ulike artikler og bøker, og Donald O. Case har stått for en av de mest omfattende gjennomgangene. I sin bok *Looking for information: a survey of research on information seeking, needs and behavior* (2007) gir han en grundig innføring i ulike begreper knyttet til informasjonsatferd, undersøkelsesmetoder, samt modeller og teorier innenfor forskning på informasjonsatferd. T. D. Wilson har gjort flere slike gjennomganger, og en av hans nyeste er artikkelen «Fifty years of information behavior research» (2010). Her har han samlet det han anser som den viktigste forskningen på området i tidsperioden 1959 til 2009. Avslutningsvis nevner han fire områder innenfor informasjonsatferd der det er behov for mer forskning, og trekker blant annet frem innvandrere som en gruppe som bør vies betydelig oppmerksomhet:

[...] the economic divide between the rich countries and the poor countries [...] will result in a continuing, expanding and illegal “economic migration”, placing new burdens on the rich societies and increasing pressures on locally provided social services [...]. Exploring how the migrant discovers how to make his/her way in the

world with and without access to information resources is a significant potential research area.

(Wilson, 2010, s. 31)

Choo plasserer i sin oversikt studiene langs to akser, etter forskningens orientering og omfang. Denne inndelingen resulterer i fire ulike hovedretninger innenfor forskning på informasjonsatferd:



Figur 2.1 Choos oversikt over forskning på informasjonsatferd (2005, s. 31)

Langs den horisontale akse ser vi at fokuset for forskningen på informasjonsatferd gradvis har beveget seg fra å være systemorientert til å bli mer brukerorientert. Mens man tidligere betraktet informasjon som en objektiv enhet, og hovedmålet med forskningen var å finne ut hvordan brukerne best mulig kunne få tilgang til denne informasjonen, har man begynt å se på informasjon som noe subjektivt som kun har verdi når en bruker finner mening i den. Langs den vertikale akse kan vi se at man har gått fra å konsentrere seg mest om de rent tekniske sidene ved informasjonssøk, til også å forsøke å forstå hvilke faktorer som påvirker

søkeprosessen – helt fra før informasjonsbehovet oppstår til informasjonen er funnet og tatt i bruk.

Choo oversikt gir på en enkel måte et godt overblikk over utviklingen innenfor forskning på informasjonsatferd. Jeg har derfor valgt å bruke den samme inndelingen og mange av de samme eksemplene når jeg nå skal presentere et utvalg teorier og studier som kan være relevante for min problemstilling.

2.1 Systemorienterte, aktivitetsrettede studier

I systemorienterte studier betraktes informasjon som en isolert, objektiv enhet, som er uavhengig av brukerne og det sosiale systemet den eksisterer i. Hvert dokument inneholder informasjon om et bestemt emne som kan fastsettes helt objektivt, og det er opp til brukeren å finne frem til den informasjonen de ønsker. 'Systemer' vil i denne sammenhengen ikke bare si de fysiske systemene som benyttes for å systematisere og tilgjengeliggjøre informasjonen, men også sosiale strukturer, praksiser og fellesskap der informasjon deles og spres. Systemorientert forskning undersøker hvordan informasjonen beveger seg gjennom disse systemene, og hvordan man kan utvikle verktøy og tjenester som gjør det enklere å dele og få tilgang til informasjon (Choo, 2005, s. 31).

Aktivitetsrettede studier fokuserer på spesifikke aktiviteter knyttet til søkeprosessen, som litteratursøk, bruk av digitale informasjonssystemer og databasetjenester på internett, eller kommunikasjonsaktiviteter som konferanser og informasjonsdeling innad i arbeidsgrupper. Målet er ofte å analysere hvilke informasjonskilder som brukes av bestemte grupper, og hvordan kildene brukes av disse gruppene (s. 32).

Mange av studiene innefor denne retningen finner vi på 1960-70-tallet, men allerede i 1954 publiserte Saul Herner resultatene fra en studie på forskere ved Johns Hopkins University. Her undersøkte han forskernes søkeatferd med sikte på å kunne fastsette hvilke informasjonskilder og –tjenester som var mest nyttige for forskerne i deres arbeid (s. 228). I 1970 publiserte Rosenbloom & Wolek resultatene fra en større studie der de undersøkte mønstre i søkeatferden til 3100 amerikanske forskere og ingeniører. Her var man hovedsakelig opptatt av å oppdage forskjeller mellom ulike yrkesgruppers bruk av informasjonskilder. Et av de viktigste funnene var at forskere i større grad enn ingeniørene

benyttet seg av informasjonskilder utenfor sin egen organisasjon, mens ingeniørene foretrakk interne kilder (Choo, 2005, s. 33).

Systemorienterte, aktivitetsrettede studier konsentrerer seg altså om objektive egenskaper ved informasjonskildene, og hvordan en bestemt brukergruppe – rent teknisk – henter informasjon fra disse kildene til bruk i forskning eller annen problemløsning (s. 33). De viktigste bidragene fra disse studiene har vært å avdekke forskjeller mellom ulike yrkesgruppers informasjonsbehov, og å gjøre profesjonene i stand til å tilby sine medlemmer informasjonskilder som dekker deres behov (s. 34). Et av fellestrekkene ved disse studiene er dessuten at de ofte tar sikte på å generalisere om større grupper. Selv om jeg i min undersøkelse studerer en stor gruppe der enkeltindividene riktignok har visse fellestrekk, søker jeg ikke å danne meg et generelt bilde av hva slags informasjon innvandrere trenger. Dette er en så sammensatt gruppe at det mest fruktbare vil være å skaffe meg mest mulig innsikt i det store mangfoldet av informasjonsbehov som oppstår i ulike faser av en innvandrers liv i Norge. I min undersøkelse er jeg ikke hovedsakelig interessert i egenskaper ved informasjonskildene, eller i å avdekke hvordan innvandrere bruker informasjonskildene til å dekke sine informasjonsbehov. Jeg anser derfor ikke denne tilnærmingen som egnet til å besvare min problemstilling.

2.2 Systemorienterte, helhetlige studier

Innenfor denne retningen er man fortsatt mest opptatt av egenskaper ved informasjonskildene. Studiene har imidlertid et bredere omfang enn de som ble nevnt i forrige avsnitt. De undersøker ikke bare de rent tekniske sidene ved informantenes søkeatferd, men også konteksten rundt søkeprosessen – arbeidssituasjon, personlige preferanser og i hvilke situasjoner de bruker informasjon (Choo, 2005, s. 34). I Wilson & Streatfields studie fra 1977 var målet å sette seg inn i informasjonsbehovene hos ansatte i sosialomsorgen, for dermed å kunne utvikle informasjonstjenester som dekket disse behovene. Her ser vi at bevisstheten om betydningen av ulike kontekstuelle faktorer er større enn i tidligere studier:

All too often the librarianship framework within which much research has been conducted has led to insufficient attention being devoted to factors that might explain behaviour and too much attention has been paid to the mere description of behaviour. (Wilson & Streatfield, 1977, s. 279)

Wilson & Streatfield hevder videre at tidligere forskning var preget av bibliotekarenes forutinntatte holdninger om hvordan ting burde være, med de informasjonskildene som var tilgjengelig. Som en følge av dette evnet man ikke å avdekke eventuelle faktorer i informantenes arbeidshverdag som kunne ha bidratt til å forklare funnene (s. 279).

Et av de mest omfattende forskningsprosjektene innenfor informasjonssøking er Saracevic et al. sin studie fra 1988, der målet var å peke ut kjerneelementene i informasjonssøking og –gjenfinning. Man kom frem til en modell som deler inn søkeprosessen i syv viktige hendelser, hver med sine variabler. Modellen viser blant annet at både bakgrunnen for at brukeren stiller et spørsmål, og hva som er planlagt bruk av informasjonen, er av stor betydning for søkeprosessen og utfallet av denne (Choo, 2005, s. 35). Noen år senere kom Saracevic frem til en mer brukerorientert og helhetlig modell for informasjonsgjenfinning, med sin ‘Stratified Interaction Model’ (1997)

2.3 Brukerorienterte, aktivitetsrettede studier

Thomas Allen gjennomførte i perioden 1963-73 en rekke studier på forskere og ingeniører ved Massachusetts Institute of Technology, for å kartlegge deres informasjonsatferd. Amerikanske myndigheter oppmuntret på den tiden laboratoriene til å gjennomføre studier to og to – altså at to laboratorier gjennomførte identisk utformede studier. Allen gransket myndighetenes evalueringer av disse studiene, og satte dem i sammenheng med hvordan hvert laboratorium benyttet ulike informasjonskanaler. Et av de mest interessante funnene i denne studien, var at valget av informasjonskanaler og -kilder var basert på at man vurderte kostnaden forbundet med bruken opp mot forventet nytteverdi. I denne sammenhengen omfatter begrepet ‘kostnad’ også graden av fysisk tilgjengelighet og psykisk kostnad. I noen tilfeller kunne det å be om informasjon oppleves som å tape ansikt, i og med at man innrømmer sin uvitenhet, og den psykiske kostnaden ble dermed for stor (Choo, 2005, s. 35, 36).

William Garvey tok med seg lærdom fra Allens studier, og videreførte i sin egen studie fra 1979 det psykologiske perspektivet på vitenskapelig kommunikasjon:

Each scientist brings to each situation a particular cluster of psychological attributes (personality, skills, style, experience, habits, et.), which, combined with specific circumstances in the research process, gives the individual scientist a predisposition to perceive and detect, to assimilate, to associate, etc. what is happening with his research at any given moment.

(Gjengitt etter Choo, 2005, s. 36)

Innenfor denne retningen finner vi altså studier som, i større grad enn tidligere studier, legger vekt på de menneskelige aspektene ved informasjonssøking og –gjenfinning. Man hadde fått øynene opp for hvilke personlige egenskaper ved forskeren som påvirket hvordan man forholdt seg til det å innhente og ta i bruk informasjon.

2.4 Brukerorienterte, helhetlige studier

Denne retningen har fått størst utbredelse i løpet av de siste 25 årene, men allerede i 1980 gjorde Belkin de første forsøkene på å se informasjonssøking fra brukerens synsvinkel, og sette det inn i en større sammenheng enn den rent tekniske delen av søkeprosessen.

2.4.1 Belkins ASK-teori

Forkortelsen ASK står for ‘Anomalous State of Knowledge’ – en tilstand Belkin har beskrevet slik: «inadequacies in a state of knowledge can be of many sorts, such as gaps or lacks, uncertainty, or incoherence, whose only common trait is a perceived ‘wrongness’» (Gjengitt etter Choo, 2005, s. 38). Kjernen i Belkins teori går ut på at en bruker ofte ikke er i stand til å uttrykke sitt informasjonsbehov presist, i og med at de ikke fullt ut kan sette fingeren på hva det er de ikke vet. Et informasjonssystem bør derfor ikke være basert på at brukerne skal formulere nøyaktige søkespørsmål. Det bør heller bistå brukerne i å oppdage og beskrive sin problemsituasjon (s. 39), altså den situasjonen de står i, som de trenger mer informasjon for å komme videre fra. Dette kan være gjeldende for alle som opplever et informasjonsbehov, men kanskje i særlig grad for en som er relativt ny i Norge. Liten kjennskap til systemet og kulturen skaper ekstra utfordringer med hensyn til å finne ut hva slags informasjon man trenger, og dermed til det å formulere hensiktsmessige spørsmål. Manglende språkkunnskaper gjør det hele enda mer utfordrende.

2.4.2 Wilson

Tom Wilsons modell over informasjonssøkeprosessen (1999, s. 256, 257) er basert på forskning fra en rekke ulike fagfelt, som psykologi, helsekommunikasjon og forbrukerforskning. På dette grunnlaget har han, som en del av modellen fra 1996, satt opp en liste over 'innvirkende variabler'. I sin 1981-modell kalte han dette personlige, rolle-relaterte og miljømessige 'barrierer'. Endringen fra 'barrierer' til 'innvirkende variabler' kom som en konsekvens av at man innså at disse variablene kunne virke både positivt og negativt inn på informasjonssøkeprosessen (s. 256). I 1996-modellen tar han for seg psykologiske, demografiske, rolle-relaterte/mellommenneskelige og miljømessige variabler, samt variabler knyttet til egenskaper ved informasjonskilden. En av variablene Wilson har hentet fra forskning på kognitiv psykologi og overført til informasjonsatferd, er det han kaller 'self-efficacy' – eller tro på egen mestringsevne. Denne variabelen kan påvirke atferden på flere ulike måter. Manglende tro på egen mestringsevne kan innebære at man ikke tror man vil klare å lete frem informasjonen man trenger – eller forstå denne informasjonen – og dette kan føre til at man unngår å søke etter informasjon. Det kan på den annen side også fungere som en motivasjon for å innhente informasjon og tilegne seg kunnskap som kan styrke egen tro på at man vil mestre ulike situasjoner (1997, s. 563).

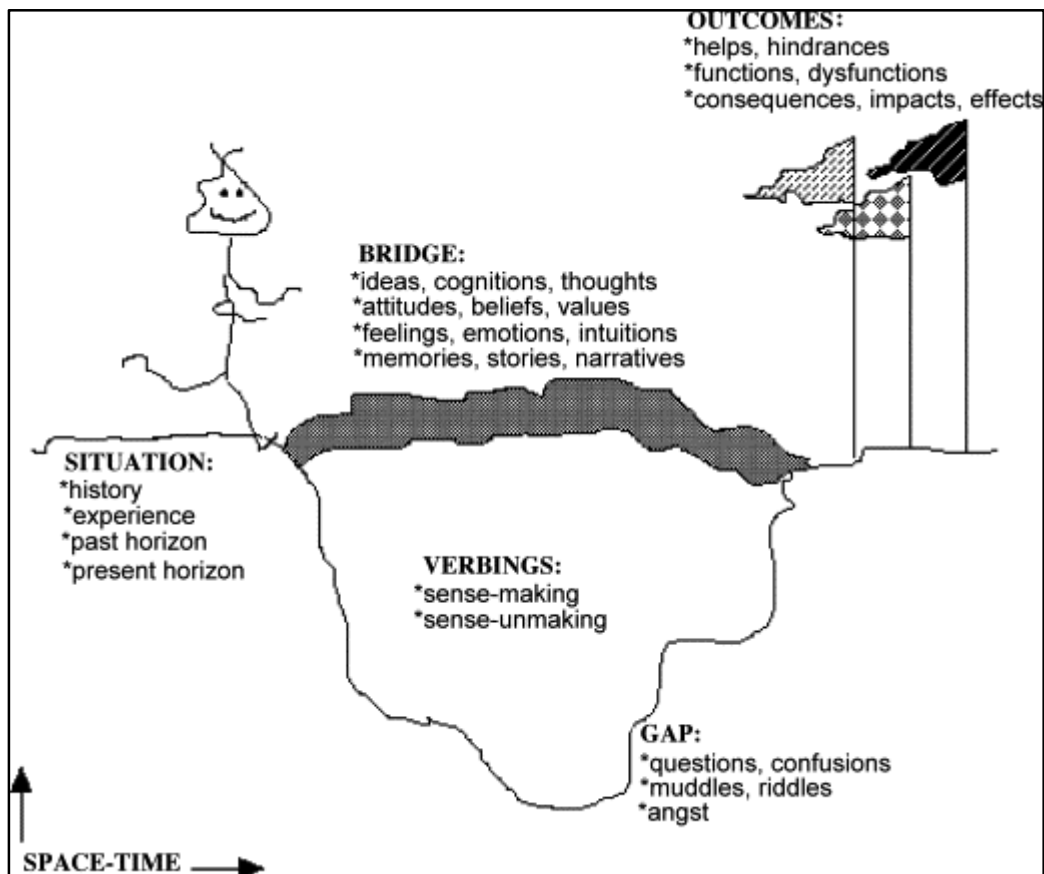
Konteksten står sentralt i Wilsons modell. Det han kaller 'person-i-kontekst' kan sammenlignes med Dervins 'person-i-situasjon', som jeg vil beskrive nærmere i kapitlet om Dervins sense-making-teori.

2.4.3 Dervin

Brenda Dervin opererer med begrepene «sense-making» og «sense-unmaking». Det er vanskelig å finne dekkende norske begreper for dette, så jeg vil delvis holde meg til de engelske begrepene, men i sammenhenger der det passer oversette det til «finne mening» eller «forstå» for «sense-making», og «justering» eller «korrigering» for «sense-unmaking».

Dervin har med sin «Sense-making theory» (1998) definert åtte sentrale begreper – Tid (Time), Rom (Space), Bevegelse (Movement), Kløft (Gap), Steg (Step-taking), Situasjon (Situation), Bro (Bridge) og Utfall (Outcome). Hun sier at mennesket beveger seg langs en akse i Tid og Rom. Vi er til enhver tid i en Situasjon, som er sammensatt av alt vi tidligere

har lært og opplevd (tidligere horisont), samt det vi ser rundt oss i øyeblikket (nåværende horisont). Når vi beveger oss langs denne akse møter vi fra tid til annen det hun kaller en Kløft. Kløften symboliserer de spørsmålene vi ikke klarer å finne svar på ved hjelp av vår tidligere og nåværende horisont. Vi tar Steg for å bygge Bro over disse kløftene ved å innhente informasjon som, kombinert med de tankene, følelsene, holdningene og minnene vi har med oss, kan hjelpe oss til å forstå omverdenen. Utfallet er den hjelpen og de hindringene vi møter underveis.



Figur 2.2 Dervins «Sense-Making Theory» (Foreman-Wernet & Dervin, 2006, s. 289)

Dervins teori illustrerer godt den situasjonen mennesker som har bosatt seg i Norge står i. Som innvandrere kommer man til landet med et sett med kunnskap og erfaringer som er med på å forme det bildet man har av virkeligheten. I løpet av den første tiden i et nytt land kommer man ofte opp i situasjoner der man opplever at man mangler den nødvendige informasjonen for å kunne forstå omverdenen. Man opplever at det bildet man har av virkeligheten må justeres, og kunnskapen og erfaringene man allerede har strekker ikke til. I disse situasjonene søker man ofte informasjon som kan gi en bedre forståelse av det som skjer rundt seg. Man håper på å finne informasjon som kan gjøre at man kommer over

kløften, og til et sted som er litt bedre å være. Måten man møter en slik kløft på er blant annet påvirket av ens tidligere erfaringer, kunnskap og vaner, og en rekke andre individuelle faktorer. For å kunne utvikle gode informasjonstjenester er det derfor svært viktig å ha kunnskap om hvilke situasjoner brukerne kan tenkes å stå i, både før informasjonsbehovet oppstår, og når dette informasjonsbehovet skal dekkes.

██████████ Brukere i endring

Sense-making-teorien legger stor vekt på forandring – mennesket er hele tiden i bevegelse, i utvikling. Dette gjelder også i selve søkesituasjonen. Når man tar et steg for så å vurdere utfallet, kan det hende at informasjonen man finner gjør at man forandrer mening om hva slags informasjon man trenger for å nå målet sitt og/eller hvordan man bør gå frem for å finne denne informasjonen (1998, s. 40). Dermed justerer man kanskje både fremgangsmåten, hvor man går for å søke etter informasjon og hvilke forventninger man har til utfallet, og man er i en annen situasjon enn man var i i utgangspunktet. Dette er en av årsakene til at personer ikke bare kan defineres etter faste karakteristikker, men også som fleksible vesener i stadig endring. Oppmerksomheten bør i følge Dervin derfor flyttes fra selve personen til ‘personen-i-situasjon’ (s. 40).

██████████ Person i situasjon

Det er sjelden personlige egenskaper eller kjennetegn ved selve oppgaven som bestemmer hvordan sense-making og sense-unmaking foregår, sier Dervin. Det mest avgjørende er hvilken forestilling brukeren selv har om sine bevegelser gjennom tid og rom, og om hvordan man bygger bro over kløfter (1998, s. 40). En innvandrers som søker etter informasjon fra for eksempel NAV eller UDI er utvilsomt påvirket av blant annet sin alder og sosioøkonomiske status. Det er likevel summen av alle de faktorer som utgjør brukerens situasjon som er det avgjørende. I tillegg til alder, kjønn og utdanningsnivå, er vi påvirket av en rekke ulike sosiale og psykologiske faktorer – summen av alle de kunnskaper og erfaringer vi har med oss, samt hvordan vi opplever verden rundt oss. Det avgjør blant annet hvorvidt vi i det hele tatt velger å søke etter informasjon, i hvilken grad vi evner å stille hensiktsmessige spørsmål, hvilke forventninger vi har til utfallet og så videre. Dersom en jobbsøker har for høye eller lave tanker om sine muligheter for å få en bestemt type jobb, vil sannsynligheten for at han finner informasjon om jobber som kan være relevante og oppnåelige være liten. Feilaktige oppfatninger om samfunnet man er en del av – både enkeltpersonene og systemet – kan også

være til hinder for at man kommer seg dit man vil. Derfor er ofte det Dervin kaller sense-unmaking en forutsetning for sense-making.

Sense-unmaking

Det å korrigere eller forkaste gammel kunnskap er like viktig som å tilegne seg ny kunnskap, sier Dervin: «[...] knowledge made today is rarely perfectly suited to application tomorrow, and in some cases become tomorrow's gap» (1998, s. 41). Gammel kunnskap kan ofte stå i motsetning til, og i veien for oppdatert kunnskap, så for at sense-making skal kunne skje, må man ofte også gjøre litt sense-unmaking. Dette kan være vanskelig å gjennomføre, og i følge Dervin skyldes dette i hovedsak to forhold. Det ene er den gamle og godt innarbeidede oppfatningen av at det finnes absolutt korrekte svar i alle situasjoner. Alle innvandrere har et visst bilde av hvordan det er i Norge før de kommer hit – noe av det kan være riktig, men mye kan også vise seg å ikke stemme helt overens med virkeligheten. Man har dessuten med seg et sett med verdier, normer og regler, og disse er ikke nødvendigvis helt kompatible med norske verdier, normer og regler. Den første tiden i Norge kan man kanskje oppleve at dette er et samfunn man hverken evner eller ønsker å være en integrert del av. Dersom man av ulike grunner klarer å justere sine oppfatninger om nordmenn og det norske samfunnet, kan det bli vanskelig å finne ut av hvordan man selv kan fungere best mulig i dette samfunnet.

Den andre, og kanskje største hindringen, er i følge Dervin krefter i samfunnet og i ulike organisasjoner som dikterer hvilke svar som kan aksepteres, og sørger for at få eller ingen våger å utfordre disse (s. 41). Som jeg tidligere var inne på, er det i følge Dervin ikke først og fremst personlige egenskaper som alder, kjønn, sosial status eller personlighet alene som avgjør utfallet av en informasjonssøkeprosess. I tilfeller der personlige egenskaper likevel viser seg å være mest avgjørende, kan slike innskrenkende krefter i samfunnet være en av årsakene (s. 40). Mange innvandrere kommer fra samfunn der kulturen og/eller landets lover og regler setter sterke begrensninger for hva som er rett og galt. Det finnes kun én virkelighet og ett sett med sannheter, og lange tradisjoner og streng kontroll fra myndighetenes side gjør at svært få våger å utfordre disse sannhetene. Mange innvandrere trenger derfor å bruke litt tid på å tilpasse seg et samfunn med større grad av åpenhet og ytringsfrihet. Noen ønsker, våger og evner å legge til side de verdier, normer og regler man har med seg, og akseptere denne nye virkeligheten. Men noen får det aldri helt til, og man får ikke gjort nok sense-unmaking til å kunne danne seg et bilde av omgivelsene der man klarer å finne sin plass.

██████████ Brukere som rasjonelle/emosjonelle vesener

Det emosjonelle aspektet er i følge Dervin sterkt undervurdert i arbeidet med å utvikle informasjonssystemer. De fleste informasjonssystemer er basert på en antakelse om at mennesker ene og alene er rasjonelle vesener, at det finnes én endelig virkelighet og at informasjon og kunnskap beskriver denne virkeligheten (1998, s. 43). Tankene og atferden vår styres imidlertid av mer enn fornuften; følelser spiller også en viktig rolle for menneskers evne til å dele og samarbeide med andre mennesker, og vi fungerer best når vi er trygge på oss selv og i situasjonen (s. 42). Det er lett å forestille seg at en innvandrer som ikke kan norsk, har få eller ingen forkunnskaper om det norske samfunnet og ikke forstår de sosiale kodene, kan kvie seg for å spørre om hjelp. I de tilfellene der man tør å spørre om hjelp, blir man kanskje så usikker på seg selv og situasjonen at man ikke klarer å formidle nøyaktig hva det er man trenger hjelp til. På et nettsted unngår man de mellommenneskelige barrierene, men det kan være andre faktorer som gjør brukeren utrygg. Manglende digital kompetanse kan gjøre at man er redd for å gjøre feil. En bruker som kommer fra en helt annen kultur føler seg kanskje ikke trygg på at informasjonskilden er politisk nøytral og pålitelig.

██████████ Informasjon på mottakers premisser

I følge Dervin møter ulike brukere en situasjon med helt andre kriterier for hva som gir mening enn det tradisjonelle informasjonssystemer tar høyde for. Mens tradisjonelle systemer betrakter informasjonen som gjøres tilgjengelig som det endelige målet, oppleves den ofte av brukerne mer som en vei mot målet. De er ikke ene og alene opptatt av å finne den ene rette informasjonskilden, men også av bakenforliggende årsaker og sammenhenger, og av å sammenligne de ulike svarene de får fra forskjellige aktører i ulike situasjoner. Systemene bør i større grad ta høyde for dette, og la det være opp til brukeren å avgjøre hva som gir mening (1998, s. 40). Når vi har et informasjonsbehov er vi i mange tilfeller ikke ute etter ett bestemt dokument eller én bestemt type informasjon. Vi er kanskje i en situasjon som krever at vi innhenter flere ulike typer informasjon fra flere kilder. Funnet av én type informasjon kan også generere et behov for annen informasjon, slik jeg var inne på i avsnittet om brukere i endring. På et nettsted kan det derfor være verdifullt for brukeren å bli ledet videre fra én type informasjon til annen relatert informasjon.

Informasjon gjennom dialog

Dervin understreker betydningen av en toveiskommunikasjon mellom system og bruker: «To be useful and used, information usually must be incorporated as part of a communication design based on dialogic principles.» (2005, s. 77). Mange innvandrere har hatt stor glede og nytte av å benytte folkebibliotekets referansetjenester, og dette kan delvis gjenskapes på et nettsted. Gjennom å være åpen for innspill fra brukerne, og gjerne oppmuntre dem til å komme med tilbakemeldinger, spørsmål og eventuelle bekymringer, kan man også på et nettsted føre en slags dialog med brukerne.

Kort oppsummert handler sense-making-tilnærmingen om å se hele mennesket, og hele situasjonen mennesket står i. Hvis man fullt ut skal kunne forstå hvordan mennesket på best mulig måte tilegner seg kunnskap og bruker denne til å komme seg dit man vil, må man ta hensyn til alle sider ved brukerne og situasjonen de til enhver tid er i. Mange informasjonssystemer er for rigide, og tar ikke i tilstrekkelig grad høyde for at både brukerne og virkeligheten de må forholde seg til er i stadig endring, og at det ikke finnes ett endelig svar på hva denne virkeligheten består av. Åpenhet og fleksibilitet er sentrale stikkord i denne sammenhengen.

2.4.4 Annen relevant forskning

Dervins teori har blitt benyttet i en rekke studier, blant annet i forskningsprosjektet «Help-seeking in an Electronic World: The Role of the Public Library in Helping Citizens Obtain Community Information over the Internet» (Durrance & Pettigrew, 2002; Pettigrew, Durrance & Vakkari, 1999; Pettigrew, Durrance & Unruh, 2002). Denne studien berører de fleste aspekter ved min problemstilling; informasjonssøkeatferd, bibliotekets rolle som informasjonsformidler, retningslinjer for digital informasjonsformidling i offentlige bibliotek med mer. Man undersøkte blant annet hvordan informasjonssider på nett brukes til problemløsning i hverdagen, hvilke hindringer brukerne møter, samt hvilke fordeler folkebibliotekenes informasjonstjenester kan innebære for både enkeltindivider og hele lokalsamfunn (Pettigrew et al., 2002). Dervins sense-making-teori ble benyttet både ved utformingen av selve undersøkelsen og til å analysere funnene. Studien bygger også videre på Dervins tidligere forskning (Dervin & Clark, 1987), der hun pekte ut syv kategorier av behov hos bibliotekbrukere. Dette videreutviklet Pettigrew et al. til ni ulike formål med bruk av nettsider med offentlig informasjon, eller 'Community Information (CI) systems' (Pettigrew

et al., 2002, s. 895). Man fant elleve kategorier av barrierer for informasjonsgjenfinning, og en av disse var språkbruken på nettstedet. Mange brukere opplevde at enkelte nettsteder brukte et for avansert språk. Informantene opplyste også om at de ønsket en større sikkerhet om at informasjonen de oppga og søkte frem var konfidensiell. De etterlyste dessuten muligheten for å søke opp informasjon på lokalt nivå (s. 898).

I artikkelen «Information grounds and the use of need-based services by immigrants in Queens, New York: a context based, outcome evaluation approach» bygger Fisher, Durrance & Hinton videre på Pettigrews teori om 'Information Grounds' (Fisher et al., 2004, s. 756). Her fikk man blant annet bekreftet det Dervin tidligere har påpekt; at en følelse av trygghet er et felles, grunnleggende behov hos innvandrere. For å kunne føle trygghet må de få muligheten til å utvikle en tro på at de er i stand til å ta vare på seg selv og familien sin i sin nye tilværelse. Biblioteket er en viktig arena i så måte – både ved å gi en følelse av å høre til i samfunnet, og ved å hjelpe til med å finne den informasjonen man trenger for å klare seg i hverdagen (s. 761-763).

Machet & Govender (2012) har undersøkt informasjonssøkeferden til kinesiske innvandrere til New Zealand, samt bibliotekets rolle i å imøtekomme gruppens informasjonsbehov. De ønsket å finne ut om en internettportal på et folkebiblioteks nettsted kunne være et nyttig verktøy for å møte denne gruppens informasjonsbehov. Studien viste blant annet at språket på nettstedet for mange er en viktig faktor for hvorvidt de er i stand til å finne informasjonen de trenger. Machet & Govender foreslår at biblioteket tar på seg oppgaven å få oversatt den viktigste informasjonen til brukernes morsmål (s. 30). Man fant også at samtlige informanter brukte internett til å søke etter ledige stillinger, og over 80% brukte internett til å orientere seg om arrangementer i nærmiljøet. Alle informantene mente at integrasjonen deres ville vært enklere dersom de hadde blitt vist til et enkelt nettsted som inneholdt all informasjonen de trengte (s. 30-32). Machet & Govender legger i denne studien stor vekt på de kognitive og sosiale faktorene i informasjonssøkeprosessen, basert på blant annet Dervin og Wilsons forskning (s. 27, 28).

Lingel intervjuet i 2011 tolv deltakere ved et språkkurs i New York, med sikte på å kartlegge hvordan de tilegnet seg den informasjonen de trengte for å bli kjent i sine nye urbane omgivelser. Et av de mest interessante funnene var hvordan informanter med ulik bakgrunn beskrev byen, hvilket viser at den samme informasjonen ofte oppleves helt ulikt av personer

med ulik bakgrunn (s. 11). Lingel har sett sine funn i lys av de Certeaus forskning, som blant annet har hatt som mål å forstå hvordan menneskets bevegelser i hverdagen er improviserte og individuelt styrt, snarere enn institusjonelle og indoktrinerte (Lingel, 2011, s. 2).

Reijo Savolainen har, gjennom en analyse av relevant forskningslitteratur fra flere ulike fagfelt, undersøkt hvordan følelsene våre virker som motivatorer for informasjonssøking. Han kom frem til at følelser motiverer på fem ulike måter. De motiverer til å 1) starte; 2) utvide; 3) innskrenke; 4) avbryte; eller 5) unngå informasjonssøk. Studien bekrefter blant annet det Dervin og Reinhardt har funnet om at negative følelser oftest motiverer til å starte et informasjonssøk (Savolainen, 2014, s. 64).

Dette er bare en liten håndfull av de mange studiene som er gjennomført internasjonalt, men i Norge foreligger det lite forskning på innvandreres informasjonsatferd. Det er imidlertid forsket en del på innvandreres forhold til biblioteket, som møteplass og som arena for utvikling av sosial kapital. Man har blant annet funnet at mange innvandrere for det meste har negative erfaringer med biblioteket fra hjemlandet (Audunson, Essmat & Aabø, 2011, s. 223). Etter hvert som de blir kjent med norske folkebibliotek, opplever de det ofte som et sted hvor de kan finne tilbake til noe av det de måtte gi avkall på da de flyttet hit – som det å ha et sosialt nettverk, og å bli kjent med hvordan samfunnet og kulturen fungerer (Audunson et al., 2011; Vårheim, 2014). Audunson et al. fant at innvandrere bruker biblioteket til å bli kjent med det norske samfunnet, blant annet ved å lese relevant litteratur, eller ved å bare sitte og observere hvordan mennesker forholder seg til hverandre (2011, s. 224). Dette så man også i Aabø & Audunsons studie fra 2012 (s. 145). Vårheim studerte i 2014 hvordan innvandreres deltakelse ved undervisningsopplegg i samarbeid med biblioteket bidrar til å gi innvandrere tillit til biblioteksinstitusjonen, til andre bibliotekbrukere, og til folk flest. Her så man blant annet at mange innvandrere har liten tillit til egne landsmenn, men stor tillit til bibliotekaren og til biblioteket som institusjon (s. 65).

Jönsson-Lanevska undersøkte i 2005 hvordan svenske biblioteks spesialtilbud rettet mot innvandrere bidrar til å skape et harmonisk, flerkulturelt samfunn. Hun fant blant annet at biblioteket spilte en spesielt stor rolle i innvandrernes «disappointment phase» (s. 138) – en fase mange går inn i etter at den første 'forelskelsen' i det nye landet har gått over (s. 131). Denne fasen går man ofte inn i som en følge av blant annet det å ikke motta den hjelpen man trenger fra det offentlige. Jönsson-Lanevska fant at biblioteket var en god støtte i denne

perioden ved å tilby innvandrerne informasjon og innføring i svensk hverdagsliv, moralsk støtte, samt lederskap og rådgivning (s. 138).

I 2002 skrev Guro Tangvald en diplomoppgave om nettbasert formidling av offentlig informasjon til fremmedspråklige grupper. Hun undersøkte hvilke barrierer fremmedspråklige brukere møtte ved bruk av Deichmans nettsted for offentlig informasjon, og analyserte funnene ut ifra Wilsons teori om informasjonsbarrierer. Det mest problematiske var også her språket. Navigasjonen på nettstedet forutsatte at brukeren hadde en viss kunnskap om hvordan det norske samfunnet er bygget opp, og det viste seg at brukere som kom fra samfunn med noenlunde samme oppbygning som det norske hadde lettere for å finne frem enn andre. Det kom også frem at mange av deltakerne ikke var klar over hvor mye nyttig informasjon som ligger ute på nett.

Som vi nå har sett, er det en rekke faktorer som påvirker menneskets søken etter informasjon. Alle studiene der innvandreres informasjonsatferd ble undersøkt viser at språket er et informasjonsbehov i seg selv, men også både en barriere og et hjelpemiddel for å kunne tilegne seg ny kunnskap. Språket står med andre ord i sentrum, og er en av bakgrunnsfaktorene så å si samtlige innvandrere til Norge har felles – de kan ikke norsk når de kommer hit. Noe annet svært mange strever med er å finne sin plass i et helt nytt og annerledes samfunn. Flere av studiene bekrefter det både Dervin og Wilson sier om de psykologiske aspektene ved informasjonsatferd. Vi har sett at trygghet er et felles, grunnleggende behov, og at mange innvandrere har behov for å forsikre seg om at det er trygt å både hente informasjon fra, og oppgi informasjon på et nettsted (Fisher et al., 2004; Pettigrew et al., 2002). En del av det å føle trygghet handler også om å tro på egen mestringssevne (Fisher et al., 2004; Wilson, 1997). Lingels studie viser hvordan ulike bakgrunnsfaktorer og situasjonelle faktorer gjør at vi oppfatter informasjon ulikt, og bekrefter også Dervins teori om at våre bevegelser er styrt av mer enn rasjonelle avveininger. Alle de faktorene som danner en persons 'Situasjon' har stor innvirkning på hele informasjonssøkeprosessen. Dette perspektivet kan bidra til å gi en bredere forståelse av det jeg finner gjennom min underøskelse. Jeg vil derfor ha Dervins teori som utgangspunkt for analysen av funnene mine.

3. Metode

Jeg har gjennomført en tredelt undersøkelse, der jeg har brukt kvalitative intervjuer, gruppesamtaler og semistrukturerte spørreskjemaer som metode. I første omgang intervjuet jeg ressurspersoner, det vil si bibliotekarer og representanter for ulike virksomheter med tilbud rettet mot innvandrere. Deretter foretok jeg en undersøkelse blant innvandrere, der jeg både deltok i gruppesamtaler og delte ut spørreskjemaer.

I dette kapitlet vil jeg starte med å gjøre kort rede for de ulike metodene, og begrunne valget av disse. Videre vil jeg gjennomgå planleggingsfasen og til slutt gjennomføringen av de ulike delene av undersøkelsen.

3.1 Kvalitativ metode

I den innledende planleggingsfasen vurderte jeg ulike kombinasjoner av metoder, og tanken var en stund, i tillegg til intervjuene med bibliotekarene og de andre ressurspersonene, å ha samtaler med innvandrere som har vært i Norge en stund, og har god kontakt med deler av innvandremiljøet. Det viste seg etter hvert at to av de informantene jeg allerede hadde har innvandrerbakgrunn, og at jeg ville kunne delta i gruppesamtaler ved språkkaféene. Jeg anså dermed materialet mitt som tilstrekkelig til å kunne gi et inntrykk av hva slags informasjon innvandrere har behov for, og hvilke faktorer som påvirker dem i deres søken etter informasjon.

3.1.1 Intervju

Intervjuene var tenkt å hjelpe meg på to måter. For det første ønsket jeg å skaffe meg mer kunnskap om den gruppen jeg undersøker, for å kunne planlegge og gjennomføre spørreundersøkelsen på best mulig måte. I tillegg vil jeg forsøke å se resultatene fra spørreundersøkelsen i lys av det som kommer frem gjennom intervjuene. I og med at jeg i utgangspunktet ikke visste nok om innvandreres forutsetninger for informasjonssøk – utover det åpenbare, som at de ikke kan språket og har liten kjennskap til det norske samfunnet når de kommer hit – anså jeg det som nødvendig å intervjuer noen ressurspersoner på forhånd, «for å få innsikt i temaet og hva det er hensiktsmessig å spørre etter» (Ringdal, 2013).

Et intervju kan være ustrukturert, semistrukturert eller strukturert. Ved et semistrukturert intervju har forskeren på forhånd utarbeidet en intervjuguide, eller en liste over de temaene man skal snakke om. I disse intervjuene var det viktig for meg å få informantene til å snakke mest mulig fritt, slik at ting som jeg selv ikke hadde tenkt på skulle kunne komme frem. Det kvalitative intervjuet egner seg i følge Johannessen, Tufte & Christoffersen blant annet når man «har behov for å gi informantene større frihet til å uttrykke seg enn det et strukturert spørreskjema tillater.» (2010, s. 136). Det gir dessuten større mulighet for å få frem nyanser, og for å kunne «avdekke ting underveis» (s. 137). Dersom intervjuene mine hadde blitt for strukturerte, ville spørsmålene i for stor grad kunne styre hvilken informasjon som kom frem. Med denne metoden har jeg dessuten hatt større frihet til å justere spørsmålene underveis, og har kunnet gå mer i dybden enn det et spørreskjema ville gitt rom for. I følge Johannessen et al. gir delvis strukturerte intervjuer «en god balanse mellom standardisering og fleksibilitet» (2010, s. 139). Det gav både meg og informantene stor frihet, samtidig som hovedtemaene for samtalene ble noenlunde de samme.

3.1.2 Gruppesamtaler

Gruppesamtaler er en egnet metode blant annet når hensikten er «å brainstorme og generere idéer med deltakere som diskuterer et problem ut fra ulike vinklinger, og kanskje finne frem til løsninger.» (Johannessen et al., 2010, s. 151). En av gruppene jeg snakket med kunne så lite norsk at de ikke kunne fylle ut et spørreskjema. Jeg var interessert i at også disse personenes tanker og erfaringer skulle komme frem, og anså derfor en gruppesamtale som en god løsning. Gjennom en gruppesamtale kunne de inspirere hverandre, og hjelpe hverandre med å sette ord på det de ønsket å formidle. Dette var nok også til god hjelp for de andre gruppene før de fylte ut spørreskjemaene, da de alle hadde mer eller mindre begrensede norskkunnskaper.

3.2 Kvantitativ metode

Hovedmålet med denne delen av undersøkelsen var å få et innblikk i hvilke informasjonsbehov innvandrerne har, og hvilke faktorer som påvirker deres søken etter informasjon. Jeg ønsket å se variasjonen i informasjonsbehov, og samtidig kunne peke ut hvilke typer informasjon som er mest etterspurt. Videre ønsket jeg å avdekke i hvilken del av søkeprosessen de opplever å møte utfordringer, og hva som er utfordrende.

3.2.1 Spørreundersøkelse

Noe av målet med spørreundersøkelsen var som tidligere nevnt å skaffe meg en oversikt over det store mangfoldet av informasjonsbehov hos innvandrere. Det var derfor nødvendig å hente inn data fra så mange informanter som mulig. Videre ønsket jeg å danne meg et bilde av hva slags informasjon det store flertallet har behov for. I følge Johannessen et al. innebærer et spørreskjema med faste svaralternativer «en standardisering der man kan se på likheter og variasjoner i måten respondenter svarer på» (2010, s. 259). Det gir også «muligheter til å generalisere resultater fra utvalg til populasjon» (s. 259). Nå er ikke utvalget mitt tilstrekkelig representativt til å kunne generalisere, men det kan gi et visst inntrykk av hvilke informasjonsbehov og hvilke utfordringer som er mest utbredt.

Et spørreskjema kan i likhet med intervjuer ha ulike grader av strukturering. Det kan være prestrukturert, ha åpne spørsmål eller en kombinasjon av disse – semistrukturert. En fordel ved prestrukturerte skjemaer er at det er enkelt for informanten å fylle ut. Det gjør det dessuten enklere for forskeren å registrere og behandle dataene i ettertid (Johannessen et al., 2010, s. 261). Språkbarrieren mellom meg og informantene innebar at det var ekstra viktig å gjøre det så enkelt som mulig å svare. Jeg kunne imidlertid ikke være sikker på at de svaralternativene jeg hadde satt opp var dekkende, og åpne spørsmål kan i følge Johannessen et al. være passende i slike tilfeller: «Det er særlig aktuelt å bruke åpne spørsmål, der respondentene selv kan skrive ned svarene, hvis [...] det ikke eksisterer tilstrekkelig kunnskap til å kunne lage svarkategorier» (s. 261). Fritekstfeltene var dessuten ment som en utvei dersom informanten ikke forsto svaralternativene og ønsket å svare med egne ord.

En spørreundersøkelse innebærer alltid en risiko for at ikke alle klarer å svare ordentlig på alle spørsmålene, og man har ikke mulighet for å gå tilbake og omformulere spørsmålet. Språkbarrieren mellom meg og informantene bød på en ekstra utfordring i så henseende. Det var spesielt viktig å formulere spørsmålene slik at det er minst mulig rom for misforståelser. Dette vil jeg komme nærmere inn på i kapitlet om gjennomføring av undersøkelsen.

3.3 Triangulering av metoder

Metodetriangulering innebærer at man forsøker å se et fenomen fra flere perspektiver. Dersom de ulike tilnærmingene fører til noenlunde de samme konklusjonene, styrkes tilliten til resultatene. Dersom resultatene avviker fra hverandre, kan dette «stimulere til nye fortolkninger, en mer nyansert beskrivelse og en mer helhetlig forklaring av de aktuelle problemstillingene.» (Johannessen et al., 2010, s. 367). Jeg har valgt en kombinasjon av intervjuer, gruppesamtaler og spørreundersøkelse delvis for å kunne oppnå både bredde og dybde i datamaterialet. Ved å samle inn data fra flere ulike grupper ville jeg dessuten kunne få frem flere ulike perspektiver på temaet.

3.4 Planlegging og gjennomføring av studien

3.4.1 Intervjuer

Hensikten med denne delen av undersøkelsen var å skaffe mest mulig informasjon fra informantene – ikke å generalisere. Jeg valgte derfor å intervju et knippe strategisk utvalgte informanter som har mye kunnskap om emnet.

Utvalg

Jeg har intervjuet fem bibliotekarer ved tre ulike filialer av Deichmanske bibliotek, en bibliotekar ved språkskole, samt to representanter for språkskoler som også har andre tilbud rettet mot innvandrere. To av Deichman-bibliotekene, der tre av mine informanter jobber, ligger i drabantbyer med en svært høy andel ikke-vestlige innvandrere. Disse bibliotekene vil jeg heretter omtale som ‘drabantbybibliotek 1’ og ‘drabantbybibliotek 2’. Det tredje biblioteket, der to av informantene jobber, ligger i indre Oslo øst, og har også en stor andel brukere med innvandrerbakgrunn. Dette vil jeg heretter kalle ‘sentrumsbiblioteket’. Språkskole 1 ligger også i indre Oslo øst, mens språkskole 2 og 3 ligger i en drabantby med en høy andel ikke-vestlige innvandrere.

Arbeidssted	Informant
Drabantbybibliotek 1	Drabantbybibliotekar 1
Drabantbybibliotek 2	Drabantbybibliotekar 2 Drabantbybibliotekar 3
Sentrumsbibliotek	Sentrumsbibliotekar 1 Sentrumsbibliotekar 2
Språkskole 1	Språkskolebibliotekar
Språkskole 2	Fagperson 1
Språkskole 3	Fagperson 2

Figur 3.1 Oversikt over informantene

Bibliotekaren ved drabantbybibliotek 1 har flere års erfaring med bibliotektilbud rettet mot innvandrere. Foruten en samling som er preget av en brukergruppe med svært mange ikke-vestlige innvandrere, arrangeres det språkkafé en gang i uka. Det er et arrangement der innvandrere som ønsker å styrke sine norskkunnskaper kan komme og snakke norsk med andre innvandrere. Deltakerne blir delt inn i grupper etter hvilket språklig nivå de ligger på, og hver gruppe har med en frivillig etnisk norsk person som hjelper til med å holde samtalen i gang. Deltakerne er fra omkring 40 forskjellige land, og flesteparten er i aldersgruppen 30-50 år. Språkkaféene er godt besøkt – den jeg var med på hadde omkring 40-50 deltakere, og dette var i følge en av bibliotekarene ikke uvanlig. Drabantbybibliotek 1 har tidligere tilbudt grunnleggende dataopplæring, og også der var innvandrere godt representert.

Bibliotekarene ved drabantbybibliotek 2 har ikke så lang erfaring med arbeid med innvandrere, men arbeidshverdagen deres per i dag er i stor grad preget av denne brukergruppen. De arrangerer språkkafé en gang i uka, og også her er den relativt godt besøkt, med 15-20 deltakere hver gang. De har tidligere mottatt midler til prosjektet LeseFrø – «et samarbeid mellom Deichmanske bibliotek og barnehageadministrasjonen» (Deichmanske bibliotek, udatert), der målet er å stimulere barns leselyst. Bøkene som ble brukt fantes på norsk og flere andre språk, og prosjektet var så vellykket på drabantbybibliotek 2 at de valgte å videreføre det selv om det ikke ble tilført nye midler. Ellers har de ofte besøk av skoleklasser, der svært mange av barna kommer fra minoritetsspråklige hjem.

Begge bibliotekarene ved sentrumsbiblioteket har vært ansatt ved filialen i 10-15 år. En av dem har selv innvandrerbakgrunn, og kunne fortelle mye om hvordan det var å komme til

Norge. Den andre bibliotekaren har tidligere jobbet mange år på en skole med en stor andel elever med innvandrerbakgrunn. Sentrumsbiblioteket arrangerer språkkafé en gang i uka, og det er så populært at det hender de må avvise noen som ønsker å delta fordi det er fullt. Biblioteket har også eventyrstund for barn på norsk, somali og arabisk.

Bibliotekaren ved språkskole 1 har ikke vært ansatt så lenge på sin nåværende arbeidsplass, men har tidligere jobbet på en skole med mange elever med innvandrerbakgrunn. I sin nåværende stilling forholder hun seg kun til brukere med innvandrerbakgrunn, og får daglig en rekke spørsmål om ulike typer informasjon. Fagperson 1 har selv innvandrerbakgrunn, og møter mange kvinnelige førstegenerasjonsinnvandrere hver dag. Arbeidsplassen hennes, språkskole 2, tilbyr gratis kurs i norsk, samfunnskunnskap og data for innvandrerkvinner, samt en rekke andre gratis kurs og aktiviteter av både praktisk og sosial art. Fagperson 2 har mange års erfaring med sosialt arbeid og undervisning – både med etniske nordmenn og innvandrere. Språkskole 3 tilbyr gratis norskkurs i kombinasjon med arbeidstrening for kvinner som har begrensede eller ingen norskkunnskaper fra før.

Tanken var at disse personene samlet kunne gi meg ulike perspektiver på innvandrernes situasjon, og gi meg et godt grunnlag for utformingen av del to av undersøkelsen.

De to fagpersonene jobbet hovedsakelig med kvinner, og det kan tenkes at kvinnenes perspektiv er noe overrepresentert i denne delen av undersøkelsen. Ideelt sett skulle jeg også ha snakket med noen som hovedsakelig jobber med menn, men jeg var ikke i stand til å komme i kontakt med noen som kunne stille til intervju. Kvinner og menn er imidlertid noenlunde likt representert i spørreundersøkelsen.

Alle informantene ble rekruttert ved å sende e-post til arbeidsstedene sentralt, med unntak av fagperson-2, som drabantbybibliotekar-1 hadde gitt meg kontaktinformasjon til. De andre plukket selv ut de personene de anså som best egnet til å belyse det temaet vi skulle snakke om.

Intervjuene

Intervjuguiden for samtale med bibliotekarene (vedlegg 1) ble sendt til informantene noen dager før hvert intervju. De ble utformet med tanke på at de skulle kunne forberede seg litt på

hva vi skulle snakke om, og for at jeg skulle kunne pense samtalen inn på riktig spor. Intervjuguiden for de andre ressurspersonene (vedlegg 2) var noenlunde lik den første, med noen få justeringer. Her spurte jeg blant annet om råd knyttet til utforming og gjennomføring av spørreundersøkelsen. Tanken var at disse personene har så god kjennskap til innvandrene behov, styrker og svakheter at de ville kunne gi meg råd om hvordan jeg best mulig kunne tilpasse spørreskjemaet og fremgangsmåten forøvrig til informantene.

3.4.2 Gruppesamtaler og survey

Utvalg

Som tidligere nevnt hadde jeg i utgangspunktet tenkt å begrense utvalget til for eksempel ikke-vestlige innvandrere som har kommet til landet i løpet av de siste fem årene. Jeg var klar over at innvandrere er en svært sammensatt gruppe med veldig ulike behov, men jeg hadde et inntrykk av at det for det aller meste var relativt nyankomne innvandrere som hadde et stort behov for hjelp til å finne informasjon. Etter å ha snakket med åtte ulike personer som har mye erfaring med å arbeide med innvandrere, viser det seg at det er relativt mange av deres brukere som har vært her i mange år, og som fortsatt har et relativt stort behov for hjelp til å finne den informasjonen de trenger – og ikke minst til å forstå informasjonen. Utvalget ble derfor alle personer som ikke er født i Norge, og har bosatt seg her – enten permanent eller midlertidig.

Utvalget består av 25 kvinner og 21 menn. Seks av informantene har grunnskole som høyest fullførte skolegang, og ni har videregående skole. 31 personer – 60% av kvinnene og 76% av mennene – hadde universitets- eller høyskoleutdannelse. Ingen av informantene var helt uten skolegang. I følge bibliotekarene jeg snakket med, består deltakerne på språkkaféene av både «nye» og «gamle» innvandrere.

Noe som muligens utgjør en metodisk svakhet, er at utvalget er relativt skjevt med tanke på informantenes utdanningsnivå. I tillegg til at de høyest utdannede er overrepresentert, er de mest sannsynlig bedre i stand til å uttrykke seg skriftlig. Deres informasjonsbehov vil dermed kunne komme bedre frem enn de andre gruppenes informasjonsbehov. Planen var å også gjennomføre undersøkelsen i en eller flere norskklasser, men det var dessverre ingen som var tilgjengelig for dette. Dette ville muligens kunne jevne ut denne skjevheten. Gruppesamtalene vil imidlertid delvis kunne veie opp for dette, da flertallet av de jeg snakket med kunne svært

lite norsk, og flere av dem hadde lite skolegang fra hjemlandet. Jeg har ikke noen statistikk på dette, da jeg ikke spurte om det, og kun noen få opplyste om dette selv.

Gruppesamtaler

Ved språkkaféen på drabantbybibliotek 1 var det en gruppe på 14 personer som hadde så dårlige språkkunnskaper at de ikke var i stand til å fylle ut et spørreskjema på hverken norsk eller engelsk. Jeg valgte derfor å ha en gruppesamtale med denne gruppen. Det var også en frivillig etnisk norsk person tilstede, som hadde lang erfaring med deltakelse ved språkkaféene. Deltakerne lot til å ha mye de ønsket å formidle, men strevde litt med å få det frem. Det løsnet litt etter hvert som de hjalp hverandre med å sette ord på ting. En av deltakerne snakket engelsk med meg, og fikk dermed sagt alt hun ønsket å si.

Spørreundersøkelsen

Flere av Deichman-bibliotekarene jeg intervjuet foreslo på eget initiativ at jeg skulle gjennomføre spørreundersøkelsen min ved en av de ukentlige språkkaféene deres, og de andre svarte umiddelbart ja da jeg spurte om dette var mulig. Avtalene ble noen uker i forkant av gjennomføringen bekreftet via e-post, og jeg la samtidig ved et informasjonsbrev til deltakerne ved språkkaféene, skrevet på norsk og engelsk (vedlegg 3 og 4). Disse ble delt ut på språkkaféene i den foregående uken, slik at deltakerne var forberedt på dette. De hadde dermed mulighet til både å vurdere hvorvidt de ønsket å delta, og tenke gjennom temaet for spørreundersøkelsen.

Jeg delte altså ut spørreskjemaer (vedlegg 5) ved språkkaféene ved tre filialer av Deichmanske bibliotek – de aller fleste deltakerne fylte ut skjemaet, og jeg fikk dermed inn 46 utfylte skjemaer. Språkbarrieren innebar en ekstra utfordring da spørreskjemaet skulle utformes. For å minimere risikoen for misforståelser var jeg derfor tilstede når skjemaene skulle fylles ut, slik at informantene hadde mulighet til å stille spørsmål knyttet til forståelsen av spørsmålene. I forkant av utdelingen av spørreskjemaene presenterte jeg meg for deltakerne ved språkkaféene, og fortalte, så enkelt og tydelig jeg kunne, litt om prosjektet mitt. Videre opplyste jeg om hvordan undersøkelsen ville foregå, at deltakelse var frivillig og anonym, og at alle opplysninger ville bli behandlet konfidensielt. Avslutningsvis gjorde jeg oppmerksom på at jeg ville være i rommet mens spørreskjemaene ble fylt ut, og at det var fritt frem for å komme bort og stille spørsmål underveis.

Utforming av spørreskjemaet

Alle jeg intervjuet i første del av undersøkelsen understrekte at spørreskjemaet måtte være så enkelt som mulig. Det måtte inneholde så få spørsmål som mulig, og språket måtte være enkelt. En som jobbet med en gruppe innvandrerkvinner med svært dårlige norskkunnskaper, var opptatt av at det visuelle ved spørreskjemaet ikke måtte være avskrekkende. Det vil si minst mulig tekst, og bruk av enkle visuelle virkemidler.

Intervjuene gav meg også verdifull kunnskap om en innvandrerpopulasjon som er enda mer sammensatt enn det jeg hadde forestilt meg på forhånd. Jeg hadde for eksempel trodd at geografisk bakgrunn skulle vise seg å ha en del å si for deres informasjonsbehov og – kompetanse. I følge de jeg har intervjuet er det for store variasjoner innad i gruppene til at det er mulig å generalisere på et slikt grunnlag. De eneste faktorene de mente kunne gi grunnlag for generalisering, er alder og utdanningsnivå. Det kunne også vært interessant å spørre om hvor lenge de har vært i Norge. Jeg var imidlertid interessert i å undersøke hvordan innvandrere på alle stadier har det, og som tidligere nevnt er det ikke først og fremst lengde på oppholdet som påvirker innvandreres informasjonsbehov og behovet for hjelp til å finne informasjon. For å begrense antall spørsmål valgte jeg derfor kun å innhente informasjon om alder, kjønn og utdanningsnivå, og konsentrere resten av spørsmålene om innvandreernes egne oppfatninger og opplevelser knyttet til det å skaffe seg den informasjonen man trenger for å komme seg videre. Videre har jeg i størst mulig grad forsøkt å gi enkle, intuitive svaralternativer (vedlegg 5).

3.4.3 Metodisk refleksjon

Som jeg tidligere var inne på, er utvalget mitt svært skjevt med tanke på utdanningsnivået. Det inkluderer dessuten bare innvandrere som frivillig har oppsøkt språkkaféene, og det er mulig at det ikke er denne gruppen som har størst behov for tilgang til et nettsted med informasjon rettet mot innvandrere. Svarene deres kan likevel gi et visst inntrykk av hvilke behov som eksisterer, og hvilke barrierer som det er vanlig å møte.

Det viste seg mens skjemaene ble fylt ut at ikke alle forsto hva ‘Trygd’ betyr, så dette svaralternativet burde kanskje vært formulert annerledes. Det er meget mulig at dette tallet da ville vært en god del høyere. Deltakerne hadde riktignok mulighet til å stille spørsmål

underveis, men enkelte kan av ulike grunner ha kviet seg for å spørre. Spørsmålet om hva slags informasjon de har søkt etter i løpet av de siste tre årene burde muligens inneholdt litt flere svaralternativer, deriblant familiegjening. Tanken var at dette skulle være innbefattet i det første svaralternativet, «Oppholdstillatelse, arbeidstillatelse eller lignende», men det er ikke gitt at alle informantene oppfattet det slik. Noen som har søkt etter informasjon om familiegjening kan dermed ha unnlatt å krysse av på dette alternativet, og av ulike årsaker heller ikke skrevet det i fritekstfeltet. Som vi skal se litt senere, var det flere som i fritekstfeltet skrev at de trengte mer informasjon om hvordan man leier bolig, skaffer seg bankkonto, bruker nettbank og liknende, så dette kunne også med fordel vært et av alternativene. Gruppesamtalene har imidlertid vært delvis utfyllende i så måte.

Fritekstfeltet kunne i realiteten ikke brukes av alle informantene, da ikke alle hadde tilstrekkelige språkferdigheter til å uttrykke seg skriftlig på norsk. Det var dermed kun informanter med relativt gode språkferdigheter som kunne gi ordentlig utfyllende svar. Også her kan imidlertid gruppesamtalene bidra til å jevne ut denne skjevheten.

I informasjonsbrevet til deltakerne ved språkkaféene skrev jeg at jeg kanskje ville bruke resultatene til å utvikle et nettsted med informasjon for innvandrere. Informantenes beslutning om å delta i undersøkelsen kan derfor ha vært basert på en forventning om at dette ville skje i nær fremtid. Det kunne muligens kommet bedre frem av informasjonen de fikk at dette var svært usikkert.

Intervjuguiden som ble sendt til bibliotekarene og de andre ressurspersonene var til en viss grad utformet som et spørreskjema, med mulige svaralternativer under noen av temaene. Dette kan ha påvirket utsagnene fra informantene, og ført til at informasjon som kunne vært viktige bidrag til undersøkelsen ikke kom frem. Selve samtalene ble imidlertid gjennomført i en langt løsere form, så mest sannsynlig har ikke dette hatt nevneverdig betydning for resultatene.

4. Resultater og analyse

I dette kapitlet presenterer jeg resultatene fra intervjuene, gruppesamtalene og spørreundersøkelsen. Jeg gjennomgår først resultatene og analysen av intervjuene, før jeg går videre til resultatene og analysen av spørreundersøkelsen og samtalene med innvandrerne.

4.1 Intervjuer

Hver samtale startet med at informantene fortalte litt om hva slags arbeid de gjør som er spesielt rettet mot innvandrere, og hvilke grupper av innvandrere som er representert hos dem. Derfra penset samtalene ofte over til om det er noen grupper som skiller seg ut med tanke på hvor mye hjelp de trenger for å finne og forstå informasjon, og hva som kan være årsakene til at de trenger hjelp.

4.1.1 Hvem er de?

Deltakerne på språkkaféene befinner seg i følge bibliotekarene hovedsakelig i aldersgruppen 30-50 år, og denne aldersgruppen er også de som ser ut til å ha størst behov for informasjon og hjelp til å finne frem til den. Barn og ungdom mestrer digitale verktøy svært godt, og finner stort sett ut av ting på egen hånd. I følge bibliotekarene er ikke barn og ungdom redde for å spørre hvis det skulle være noe de trengte hjelp til å finne ut av. Bibliotekene har få brukere over 60 år som har innvandrerbakgrunn, og de vet derfor lite om denne gruppens informasjonsbehov. Flere av de jeg intervjuet antok imidlertid at eldre innvandrere ofte får hjelp av yngre familiemedlemmer dersom de lurer på noe.

To av bibliotekarene forteller at de av og til får besøk av kvinner som har vært i Norge i 15-20 år, som kan svært lite norsk. De kommer kanskje på en språkkafé eller liknende, men kommer ofte ikke tilbake igjen. Bibliotekarene har inntrykk av at disse kvinnene representerer en relativt stor gruppe som det ofte er vanskelig å nå. Mennene deres er ofte mye ute, blant annet på biblioteket, mens de selv for det meste holder seg hjemme. Begge informantene som jobber utelukkende med kvinner med minoritetsbakgrunn forteller at mange av disse kvinnene nå, etter mange år, begynner å komme seg ut av hjemmet for å skaffe seg en utdanning og/eller jobb. Noen av dem er skilt og er derfor tvunget til å klare

seg på egen hånd, mens andre gjør det fordi barna er store og det dermed er mer rom for at kvinnene går ut og gjør noe for seg selv.

Ingen av de jeg intervjuet mente å kunne se noen tydelige tendenser med tanke på hvilke etniske grupper som har størst behov for informasjon og for hjelp til å finne og forstå informasjonen. Ved drabantbybibliotek 1 har de brukere fra omkring 40 ulike land, og de møter mennesker med svært ulik bakgrunn og kompetanse uavhengig av hvilket land de kommer fra. Europeiske arbeidsinnvandrere klarer seg generelt sett bedre på egenhånd enn for eksempel flyktninger fra Somalia eller Afghanistan, men også blant disse er det store variasjoner. Sentrumsbibliotekar 2, som selv har innvandrerbakgrunn, mente at det har svært mye å si hvordan man har kommet til Norge, og hvorvidt man har rett til å delta i introduksjonsprogrammet. Det har mye å si om man for eksempel kommer hit gjennom familiegjenforening, og dermed har familie her som ofte har rukket å bli godt kjent med det norske samfunnet, sier hun.

Alle jeg snakket med hadde inntrykk av at personer med lav utdanning har størst problemer med å finne informasjonen de trenger, og med å forstå den. Ikke alle kan lese i det hele tatt, og mange kan kun sitt eget morsmål når de kommer til Norge. En av bibliotekarene antar at denne gruppen ofte vet mindre om hvilke muligheter som finnes, de vet dermed ikke hvilken informasjon de skal søke etter, og heller ikke hvor de kan finne den. Noen av bibliotekarene fortalte at det ofte er denne gruppen som stiller færrest spørsmål. Drabantbybibliotekar 1 forteller at de ofte får besøk av brukere som ikke er så kjent med konseptet folkebibliotek, da mange kommer fra land der bibliotekbruk er forbeholdt personer som er tilknyttet et universitet. For denne gruppen tar det ofte litt tid før de blir kjent med hva de kan bruke biblioteket til. Flere av informantene legger til at det også blant de høyt utdannede finnes personer som trenger hjelp til å finne frem i systemet. Mange har høy utdanning, men kan likevel ha problemer med å finne ut hvordan de skal gå frem for å finne en relevant jobb som de er kvalifisert for.

4.1.2 Hva trenger de?

Bibliotekarene føler ikke at de har så god oversikt over hva slags informasjon brukerne søker etter på nett, da de som regel bruker de selvbetjente publikums-PC-ene til dette. De fleste som bruker PC-ene klarer seg på egen hånd, og noen har med egne PC-er eller nettbrett.

Språkkurs er det første og største informasjonsbehovet hos innvandrerne, understreker samtlige informanter. Et svar som går igjen, både blant bibliotekarene og de andre jeg intervjuet, er at de aller fleste kommer til Norge med svært lite kunnskap om det norske samfunnet, og har dermed et stort behov for informasjon. De er flittige brukere av biblioteket, og kommer dit i alle slags situasjoner. Samtidig fortalte flere av bibliotekarene at det, i forhold til antall brukere med innvandrerbakgrunn, er relativt få som spør om hjelp til å finne informasjon som ikke er relatert til samlingen:

Også er det mye informasjon som vi kan finne, som de ikke spør om. Så vi har en jobb å gjøre med markedsføring av hva det er man kan forvente av oss.

(Drabantbybibliotekar 2)

De som spør om hjelp har til gjengjeld ofte behov for mye informasjon. Mange spør om hjelp til å skrive CV/søknad, men bibliotekarene har ikke kapasitet til å bruke så mye tid på dette. En av bibliotekarene sa at hun av og til tok seg tid til å se gjennom det de har skrevet for å luke ut de verste feilene, men ellers henvises de ofte til CV-maler på internett.

Bibliotekarene blir ofte bedt om hjelp til å lese og tolke brev fra for eksempel NAV. Flere av dem har opplevd at brukere har blitt sendt fra NAV til biblioteket for å finne og forstå informasjon relatert til NAV. Fagperson 1 møter også ofte brukere som opplever denne typen utfordringer:

Ellers hjelper vi dem med oversettelse, hvis de kommer med et brev som de ikke forstår 100 prosent. Men det er jo mange ganger heller ikke jeg forstår alle disse fremmedordene – hvorfor skal de brevene være så vanskelige?

(Fagperson 1)

En del innvandrere sliter med å hjelpe barna sine med leksene, og flere av bibliotekarene sier at det er mange foreldre som kommer til biblioteket, enten for å lese seg opp på det barna jobber med, eller for å finne støttelitteratur som barna kan bruke. Dette så man også i Aabø og Audunsons studie fra 2012 (s. 148). Bibliotekarene forteller at veldig mange innvandrere er opptatt av å følge med på hva som skjer i hjemlandet, og ønsker å få med seg oppdaterte nyheter. De låner aviser som biblioteket abonnerer på, eller sitter ved PC-ene og leser

nettaviser. Flere tidligere studier (Audunson, 2005; Machet & Govender, 2012) har også vist at dette er et viktig formål med bibliotekbesøket for mange innvandrere.

Språkkaféene er for mange en viktig arena for språktrening. Det er imidlertid ikke det eneste formålet med å delta – det foregår også mye informasjonsutveksling deltakerne imellom, forteller en av bibliotekarene:

De kjenner jo til hvor de andre språkkaféene er, språkkurs på nett, kan man få noe hjelp fra NAV hvis man bare er arbeidsinnvandrer? Så det er et torg for utveksling av informasjon.

(Drabantbybibliotekar 2)

Som tidligere nevnt er det stor variasjon i blant annet språkkunnskapene til deltakerne ved språkkaféene. Noen av deltakerne snakker nærmest flytende norsk, og bruker språkkaféene til å skaffe seg et nettverk. En av drabantbybibliotekarene er imidlertid litt bekymret for at slik intern informasjonsutveksling kan føre til en del feilinformasjon.

Bibliotekarene opplever ofte at minoritetsspråklige brukere kommer til biblioteket for å få hjelp til å orientere seg i lokalsamfunnet. De spør for eksempel om hvor nærmeste kopisenter er, og om veien dit. Dette har også i tidligere studier vist seg å være en type informasjonsbehov som er utbredt blant brukere med innvandrerbakgrunn (Pettigrew et al., 2002; Machet & Govender, 2012). Ellers er det en rekke praktiske ting i hverdagen som for mange kan være veldig vanskelig. De færreste kjenner til begrepet fastlege når de kommer til Norge, og vet i hvert fall ikke hvordan man skaffer seg en slik. Språkskolebibliotekaren sier: «En person som kommer fra en hytte med jordgulv kan slite litt med å forstå hvorfor det er så viktig å bytte batteri i røykvarsleren – eller hva skal man i det hele tatt med en røykvarsler?» Nettbank, foreldremøter, ullundertøy i barnehagen – listen over ting som for noen er helt fremmed er lang.

4.1.3 Hva er vanskelig?

Det som naturlig nok er den største utfordringen for de aller fleste er språket. Grovt sett medfører språkbarrieren to problemer. For det første har man ofte ikke tilstrekkelig vokabular for å formulere hensiktsmessige spørsmål – enten muntlig på offentlige kontorer, på biblioteket eller overfor andre man møter som ikke snakker samme språk, eller ved et søk på

nettet. Drabantbybibliotekar 1 forteller at en referansesamtale med en innvandrere kan være svært krevende, da de ofte har problemer med å formidle hva det er de trenger hjelp til. Når man omsider har funnet informasjonen man trenger, er mye av den, særlig offentlig informasjon, skrevet på et så avansert og byråkratisk språk at selv de som har norsk som morsmål kan streve med å forstå den. Dette har man også sett gjennom tidligere forskning (Machet & Govender, 2012; Pettigrew et al., 2002). Alle mine informanter forteller at mange synes det er vanskelig å finne og forstå informasjon relatert til for eksempel NAV, og møter dessuten ikke alltid så mye velvilje hos de som er satt til å hjelpe dem med den slags informasjonsbehov.

Det å orientere seg i det norske systemet byr ofte på utfordringer. Drabantbybibliotekar 2 forteller:

Jeg har en nabo som jeg har hjulpet en del, og jeg har skjønnet at det er ikke lett å orientere seg der, hvis du har det vanskelig økonomisk – ikke sant, bostøtte er under bydelen, samarbeid mellom Husbanken og kommunen. Det er utrolig intrikat, veldig byråkratisk.

(Drabantbybibliotekar 2)

Det er altså ikke bare språket som er vanskelig – selve systemet oppleves også av mange som svært innviklet.

Som tidligere nevnt henvises innvandrerne ofte til CV-maler på internett når de trenger hjelp i forbindelse med jobbsøking. I følge skolebibliotekaren strekker ofte informasjonsbehovet seg mye lenger enn til det å skrive CV og søknad. Mange vet ikke hvor de kan finne ledige stillinger, og heller ikke hvilke stillinger som er aktuelle for dem. Mange strever også med å finne ut hvilke ord de skal bruke for å søke på nettet. En som ser etter en vaskejobb vil for eksempel sjelden finne på å søke på ordet «renholdsarbeider». Kulturforskjeller gjør at de ofte har behov for veiledning i forbindelse med jobbintervjuer – hvordan man oppfører seg, hva man sier og ikke sier.

Bruk av nettbank er også et tilbakevendende problem, da ikke alle har så mye erfaring med bruk av PC til den slags formål. Flere av bibliotekarene forteller at de ikke ønsker å involvere seg for mye i det, av frykt for at noe skal gå galt mens de hjelper vedkommende.

Både sentrumsbibliotekar 2 og fagperson 1, som begge har innvandrerbakgrunn, sa at innvandrere ikke nødvendigvis ønsker å omgås personer med samme geografiske bakgrunn, til tross for at det på grunn av felles språk og bakgrunn forøvrig kan være lettere å utveksle erfaringer og kunnskap med disse. For en person fra Bosnia kan det for eksempel være problematisk å omgås andre bosniere, i og med at de ikke nødvendigvis har samme etniske bakgrunn. Andre foretrekker å omgås nordmenn for å kunne bli bedre til å snakke norsk, og for å bli mer kjent med det norske samfunnet og kulturen, men opplever at de er vanskelig å komme i kontakt med. I tidligere studier har man sett at mange innvandrere har liten tillit sine egne landsmenn (Audunson et al., 2011).

Fagperson 1 la stor vekt på innvandrernes opplevelse av det å komme til et nytt og fremmed land, der man ikke har det nettverket man er vant til å ha. Mange oppfatter nordmenn som kalde og lukkede, og synes derfor det er vanskelig å skaffe seg et nettverk. Samtidig som de ønsker å tilpasse seg og finne sin plass i det norske samfunnet, er det viktig for mange å bevare sin kultur og beholde kontakten med hjemlandet:

De vil helst hjem, men de aller fleste som kommer hit blir jo her. Så de vet at fremtiden er her, både for dem selv og familien.

(Fagperson 1)

Videre sier hun at hver enkelt person og hver enkelt familie, i tillegg til utfordringene som følger med det å være ny i Norge, ofte har med seg andre problemer – som problemer i ekteskapet, lærevansker hos barna eller psykiske plager. Alt dette kommer i tillegg til, og kan nok ofte forsterkes av, den utfordrende nye tilværelsen.

Mange opplever etter hvert å føle skam knyttet til det at de ikke forstår språket og dermed ikke kan orientere seg på egen hånd:

Og foreldremøter ... vi ser at det er barna som kommer til oss, og etter hvert blir det skam, at mor og far ikke kan kommunisere på egen hånd. Vi prøvde å lage et program for mor og barn på morgenen, men det er vanskelig. Psykologisk også – at de ikke føler seg mindre verdt, eller at de må gi fra seg sin egen kultur.

(Sentrumsbibliotekar 2)

Sentrumsbibliotekar 1 har sett at mange har stor glede og nytte av språkkaféene, og hun skulle ønske det fantes en lignende lavterskelmøteplass som er åpen hver dag:

Det kan ikke være på biblioteket, for vi kan ikke gå rundt og snakke med dem hele tiden. Men det kunne vært i tilknytning til et lavterskelmøtested, som ikke betyr at du må kjøpe en kaffe til 35 kroner. Folk har ikke penger til å sitte på vanlige kaféer, og i noen kulturer skal du ikke gjøre det.

(Sentrumsbibliotekar 1)

4.1.4 Hvilke hensyn bør tas ved utformingen av nettstedet?

Det språklige nivået er i følge alle informantene viktig å ta hensyn til – språket bør være enkelt. Noen av informantene synes det kan være en god idé å oversette informasjonen til de mest brukte språkene, men de fleste mener at det viktigste er at det er skrevet på enkelt norsk, og gjerne engelsk. En av bibliotekarene påpeker det at mange er analfabeter, og dermed ikke kan lese informasjon på sitt eget morsmål, og etter en tid i Norge leser de gjerne bedre norsk enn for eksempel somali. Mange av språkene har dessuten så mange dialekter at det må en svært omfattende oversetterjobb til for at det skal kunne være til hjelp for det store flertallet.

Fagperson 2 jobber hovedsakelig med kvinner med svært begrensede norskkunnskaper, og mange av dem er analfabeter. Hun forteller at mange ikke er vant til å søke skriftlig informasjon, og brosjyrer og liknende som blir lagt frem får derfor ofte lite oppmerksomhet. De har imidlertid stor glede og nytte av å gjøre oppgaver på nett, som i stor grad er basert på lyd og bilde. Hun mener derfor at et nettsted rett mot innvandrere bør inneholde minst mulig tekst, og gjerne tydelige illustrasjoner, slik at nettstedet blir mest mulig enkelt og intuitivt i bruk.

Alle de andre informantene er enige i at utformingen av nettstedet bør være så enkel som mulig. Det påpekes samtidig at man bør være forsiktig med å gjøre det altfor enkelt, da mange har høy utdanning, og det kan bli for enkelt – nærmest barnslig.

Så det er en sånn viktig balanse, at det skal være fristende og interessant for folk – gjerne for veldig godt utdannede folk, men ikke for språklig avansert.

(Drabantbybibliotekar 1)

4.2 Oppsummering og analyse av intervjuer

Vi har nå sett at innvandrere totalt sett har behov for et vidt spekter av informasjon, men at de ikke nødvendigvis vet hvordan de skal få dekket disse behovene. Det som kommer frem gjennom intervjuene kan tyde på at det er mange ulike faktorer som kan påvirke innvandreres informasjonsatferd, og at det er vanskelig å peke ut konkrete egenskaper ved personene som årsaker til at de handler som de gjør og opplever de utfordringene de opplever. Det kan se ut til at vi må se det hele i et videre perspektiv, og forsøke å se hele den situasjonen hver enkelt innvandrer står i. Etter en nærmere gjennomgang av intervjuene har jeg merket meg noen faktorer som ser ut til å ha betydning for innvandrernes opplevelse av det å søke informasjon.

4.2.1 ‘ASK’-tilstanden

Det som kom frem gjennom intervjuene viser at utdanningsnivå, og tildels alder, er de faktorene som i størst grad påvirker innvandreres informasjonsatferd. Med høyt utdanningsnivå følger ofte høy informasjonskompetanse, men minst like viktig som brukernes informasjonskompetanse er hvorvidt brukerne i det hele tatt spør om hjelp. Bibliotekarene forteller at personer med lav utdanning – den gruppen som kan tenkes å ha det største informasjonsbehovet – er den gruppen som sjeldnest ber om hjelp til å finne informasjon. Dette kan skyldes at man ikke har tilstrekkelige kunnskaper om det norske samfunnet og hvordan ting fungerer, for eksempel i arbeidslivet, til å vite hvilke muligheter som finnes. Dermed vet man ikke hvilke spørsmål som bør stilles – de er i det Belkin kaller en ‘ASK’-tilstand (Choo, 2005, s. 38, 39). Dette er en tilstand som alle mennesker er i når de skal søke etter informasjon om et emne de ikke kjenner så godt til. Et lavt utdanningsnivå kan imidlertid være med på å forsterke denne tilstandens betydning, da det ikke bare ofte gjør at man vet mindre om hvordan samfunnet fungerer, men også har mindre tro på at man er i stand til å tilegne seg denne kunnskapen.

4.2.2 Self-efficacy

Det er nærliggende å anta at personer med lav utdanning i stor grad er klar over sin egen utilstrekkelighet – spesielt når de kommer til et samfunn der kunnskap er en så avgjørende faktor for hvordan man fungerer som samfunnsborger. De opplever kanskje i tillegg at

språkbarrieren gjør at de ikke klarer å formidle hva det er de har behov for, og dette kan lett bidra til at de mister troen på sin egen evne til å orientere seg og skape en meningsfull hverdag for seg og sine. Manglende self-efficacy er nok i større eller mindre grad gjeldende for de aller fleste innvandrere, men som jeg tidligere var inne på kan det i følge Wilson slå ut på ulike måter. Det kan føre til at man unngår å søke informasjon, eller at man søker informasjon for å styrke troen på egen mestringsevne (1997, s. 563). Noe som kan tenkes å være avgjørende for i hvilken retning man påvirkes, er i hvilken grad man føler seg trygg i situasjonen, og har tillit til omgivelsene.

4.2.3 Trygghet og tillit

Troen på egen mestringsevne er svært viktig for å kunne oppnå en følelse av trygghet (Fisher et al., 2004; Wilson, 1997). Trygghet er igjen en viktig suksessfaktor for at mennesker skal kunne fungere optimalt, sier Dervin (1998, s. 42). Det at de innvandrerne som antakeligvis har størst behov for hjelp er de som stiller færrest spørsmål, kan tyde på at mange kvier seg for å spørre om hjelp. Det norske samfunnet er, for mange, veldig annerledes enn det de kommer fra. Som en av informantene understreket, opplever mange innvandrere sin nye tilværelse i Norge som forvirrende og skremmende. De snakker ikke språket, kjenner ikke det norske samfunnet og kulturen, og møter kanskje ikke den åpenheten og velviljen de er vant med fra hjemlandet. Dette så man også i Vårheims studie fra 2014, der man fant at personer med dårlige norskkunnskaper generelt hadde problemer med å komme i kontakt med nordmenn. Personer med gode norskkunnskaper syntes det var lettere å oppnå kontakt på biblioteket enn utenfor.

4.2.4 Mellom to kulturer

Samtidig som mange innvandrere er opptatt av å tilpasse seg og finne sin plass i det norske samfunnet, har vi også sett at det er viktig for mange å beholde kontakten med hjemlandet, blant annet ved å holde seg oppdatert på nyheter. De savner ofte hjemlandet, og det kan være vanskelig å finne en balanse mellom det å bevare sin egen kultur og å tilpasse seg den nye tilværelsen. Flere av de jeg intervjuet fortalte at de møter kvinner som har vært i Norge i mange år, og først etter kanskje 15-20 år eller mer kommer seg ut av hjemmet og forsøker å få seg en utdanning og jobb. De har hatt med seg normer og regler fra hjemlandet om at kvinner bør være hjemme og stelle for mann og barn, så også her må det gjøres omfattende

‘sense-unmaking’ – både av kvinnen og av resten av familien – for å kunne bryte ut av dette mønsteret. I tillegg opplever disse kvinnene kanskje skam forbundet med det å ikke ha evnen til å finne ut av ting på egen hånd når de har vært her så lenge, slik sentrumsbibliotekar 2 antydte.

4.2.5 Utforming av nettstedet

Det som kom frem gjennom intervjuene viser at det er en rekke ulike hensyn som må tas ved utformingen av et nettsted rettet mot innvandrere. Både språket og utformingen forøvrig skal være tilpasset brukere med ulike språkkunnskaper, ulikt utdanningsnivå og ulik digital kompetanse. Innvandrere flest har riktignok relativt god digital kompetanse, men det finnes samtidig en relativt stor gruppe med personer som har lite erfaring med bruk av digitale verktøy (Guthu & Holm 2010).

4.3 Gruppesamtaler og survey

Før jeg presenterer resultatene fra spørreundersøkelsen vil jeg gjennomgå resultatene fra de tre gruppesamtalene. Deretter oppsummerer jeg hva som har kommet frem, og analyserer dataene.

4.3.1 Gruppesamtaler

Ved språkkaféen på drabantbybibliotek 1 var det en gruppe med deltakere på 14 personer som ikke hadde tilstrekkelige språkkunnskaper til å kunne fylle ut et spørreskjema, så disse hadde jeg en gruppesamtale med. Mange hadde mye på hjertet – dessverre fikk ikke alle frem alt de ønsket å si – men det kom likevel frem en del momenter som enten var nye, eller bekreftet ting som hadde kommet frem tidligere. På sentrumsbiblioteket og drabantbybibliotek 2 snakket deltakerne sammen i grupper før spørreskjemaene ble delt ut. Ved drabantbybibliotek 2 deltok jeg i en gruppe med fire kvinner, hvorav kun en av dem behersket norsk relativt godt, og på sentrumsbiblioteket ble innspill fra gruppene skrevet opp på en flipover. Det kom mange innspill, og jeg fikk med meg disse arkene.

Gjennom gruppesamtalene på sentrumsbiblioteket kom det frem at de aller fleste ønsket mer informasjon om hvordan systemet fungerer – de ville blant annet vite mer om hvilke regler

som gjelder når man søker om oppholdstillatelse, om hvordan man søker, hva NAV er og hva de kan gjøre for deg. Arbeidsrelaterte spørsmål viste seg også her å være gjengangere. De aller fleste ønsker mer informasjon knyttet til jobbsøking, og flere ville vite mer om rettigheter og plikter i arbeidslivet og hva en fagforening er. Andre hyppig stilte spørsmål dreide seg om hvordan man får barnehageplass/skoleplass, hvordan man kan få leid bolig og hvor man kan henvende seg for å få gå på norskkurs. Ellers er det mange små og store spørsmål som mange trenger hjelp til å finne svar på, som hvor man kan få 'Rett kopi'-stempel, hvordan man skaffer seg advokat og hvem som betaler, og hvordan man bestiller legetime. Disse funnene samsvarer i stor grad med det som kom frem i Aabø & Audunsons studie (2012), der man fant at et viktig formål med bibliotekbesøket for en del innvandrere var å tilegne seg kunnskap om det norske samfunnet (s. 145).

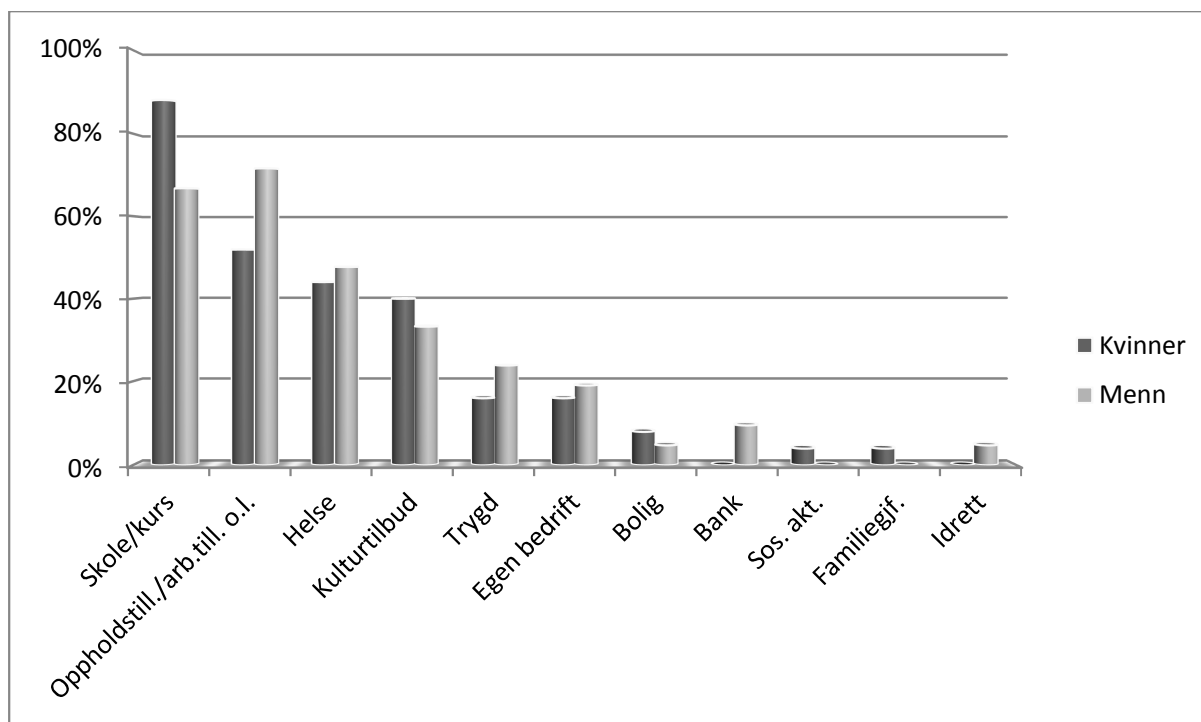
I gruppesamtalene jeg deltok i var naturligvis språk det viktigste temaet, da de fleste deltakerne behersket norsk svært dårlig. Flere av dem snakket heller ikke engelsk. De ønsket alle å lære mer norsk, men hadde ikke råd til et språkkurs til flere tusen kroner, og ønsket derfor informasjon om hvor man kan få rimeligere eller gratis språkkurs. Dette må de i stor grad finne ut av selv, sier de. De opplever systemet og regelverket som innfløkt og strengt, og får lite hjelp fra det offentlige til å orientere seg. Videre var de fleste opptatt av hvordan man går frem for å finne en jobb man er kvalifisert for, og hvordan man kan få leid en leilighet. Også her var det en rekke praktiske ting i hverdagen som de ønsket lettere tilgang til informasjon om – hvordan skaffe seg en fastlege, hvordan fungerer kollektivtransporten i Oslo og liknende. På spørsmål om hvordan de foretrekker å motta informasjonen, var de ikke så opptatt av om det er på papir eller på nett, så lenge det er skrevet på et enkelt språk med lite tekst og gjerne tydelige illustrasjoner.

4.3.2 Spørreundersøkelse

Som jeg nevnte i metodekapitlet delte jeg ut spørreskjemaer til 46 deltaker ved tre ulike språkkaféer. Også her viser det seg at informantene har en rekke ulike informasjonsbehov, og at mange strever med å få dekket disse behovene.

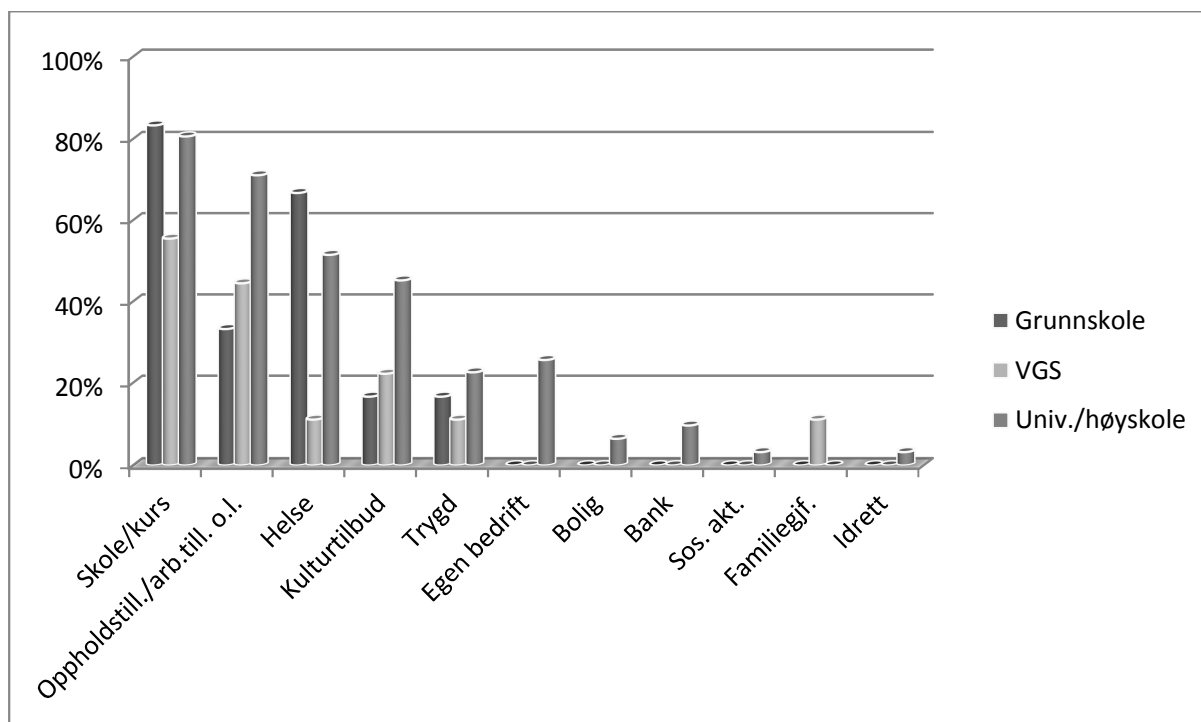
Hva slags informasjon trenger de?

Spørreundersøkelsen underbygger i stor grad det som kom frem gjennom intervjuene – innvandrere har behov for mange ulike typer informasjon:



Figur 4.1 Hva man i løpet av de siste tre årene har søkt etter informasjon om.

- Etter kjønn.



Figur 4.2 Hva man i løpet av de siste tre årene har søkt etter informasjon om.

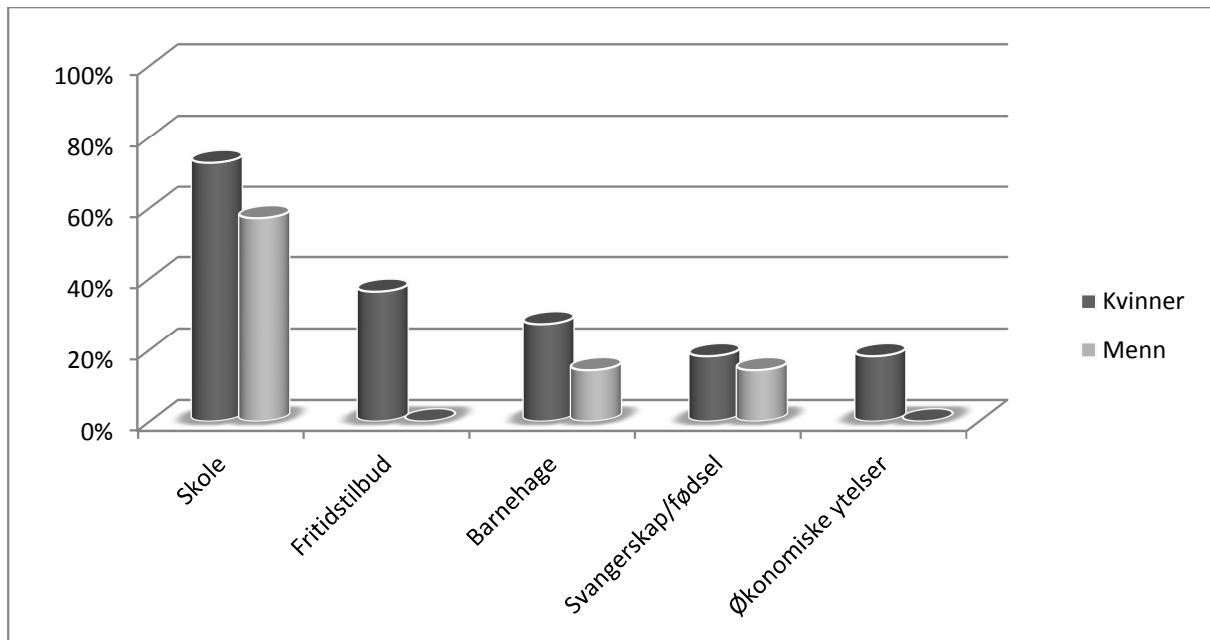
- Etter utdanningsnivå.

Som vi ser av figur 4.1 og 4.2, er det informasjon knyttet til egen skolegang som utgjør det største behovet hos de fleste gruppene. Menn og personer med videregående skole har søkt en

god del mindre etter denne typen informasjon. Vi ser også at både kjønn og utdanningsnivå har noe å si for hvorvidt de har søkt etter informasjon knyttet til oppholdstillatelse og arbeidstillatelse – her er det menn og personer med universitets- eller høyskoleutdannelse som er sterkest representert. Søk etter helseinformasjon fordeler seg ganske likt på kjønn, mens det er personer med grunnskole som har søkt klart mest etter slik informasjon, med universitets-/høyskoleutdannede et lite stykke bak. Kvinner har søkt noe mer etter informasjon om kulturtilbud. Det klareste skillet her ser vi imidlertid på utdanningsnivå, der personer med høyere utdanning utmerker seg tydelig. Blant personer som har søkt etter informasjon om å starte egen bedrift, er kjønnsfordelingen relativt jevn. Det er imidlertid kun personer med høyere utdanning som har krysset av for dette.

Av de alternativene som ble oppgitt er det altså utdanning, oppholdstillatelse/arbeidstillatelse og helse som utgjør de mest utbredte informasjonsbehovene. I tillegg hadde 78% søkt jobb i løpet av de siste tre årene, og dermed søkt etter informasjon knyttet til jobbsøking. Gjennom fritekstfeltene kom det frem at flere av informantene savner informasjon om hvordan man kan få leid bolig, hvordan man får en bankkonto, bruker nettbank og liknende. Det er meget mulig at disse tallene ville vært høyere dersom dette var alternativer de kunne krysse av for. Det som kom frem gjennom gruppesamtalene og fritekstfeltene kan også tyde på at det er tilfellet. Det er dessuten så å si utelukkende personer med høyere utdanning som har uttrykt disse informasjonsbehovene i fritekstfeltene. Som tidligere nevnt har denne gruppen sannsynligvis en noe bedre evne til å uttrykke seg skriftlig, og de andre gruppenes informasjonsbehov kommer dermed ikke like godt frem. Utdanningsnivået til gruppen som lå på norsk nivå A1 kan imidlertid tenkes å være noe lavere, og innspillene derfra kan i så fall være utfyllende.

18 av 46 informanter hadde barn, og av informasjon knyttet til barnas oppvekst var det skolerelatert informasjon som var det aller viktigste:

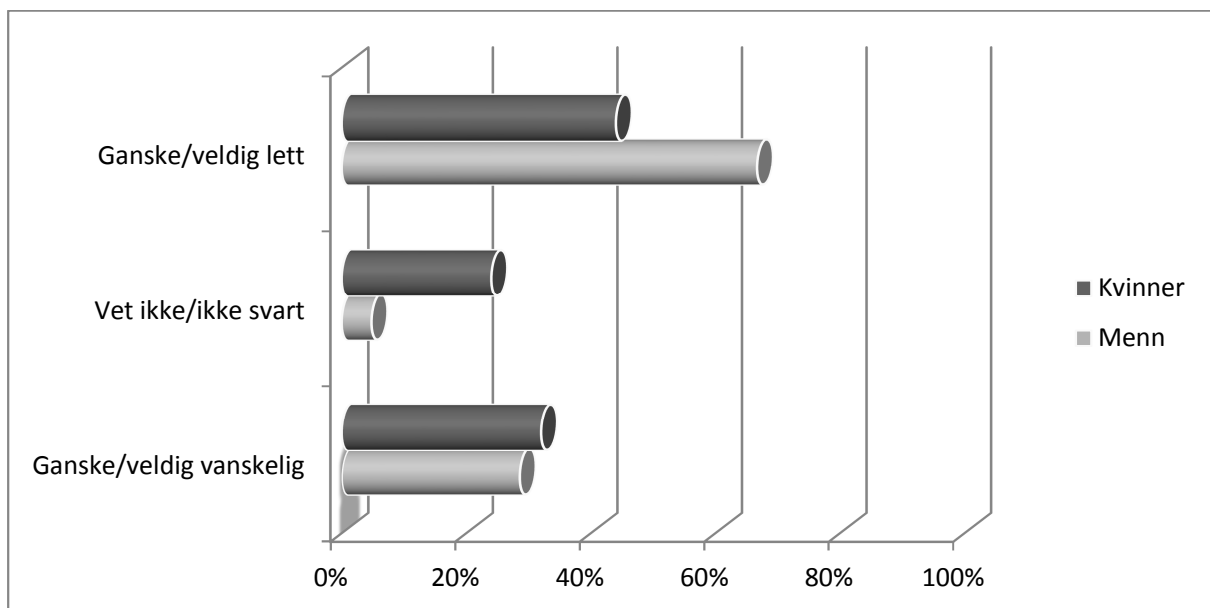


Figur 4.3 Hva slags informasjon søker foreldre etter? (Prosent av de som oppgav å ha barn)

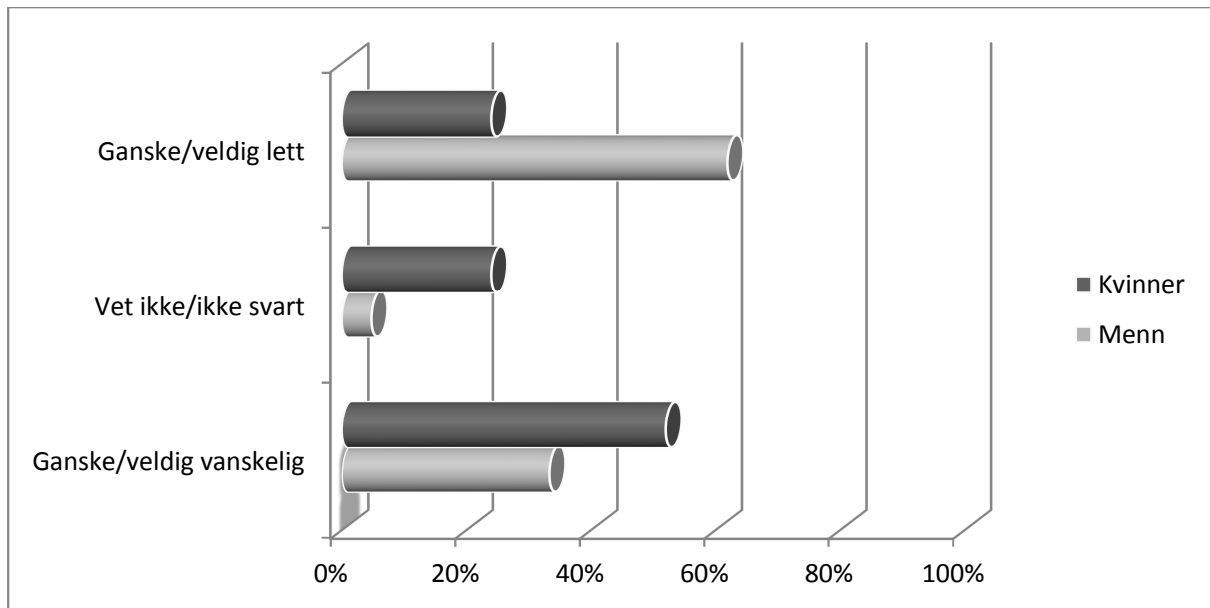
Her ser vi et tydelig skille mellom kvinner og menn. Mennene har søkt mindre etter samtlige kategorier av informasjon. Som tidligere nevnt var dette spørsmålet forbeholdt de som hadde barn, så det er mulig at disse tallene ville vært noe høyere dersom det hadde vært rettet mot alle informantene.

Hva er vanskelig?

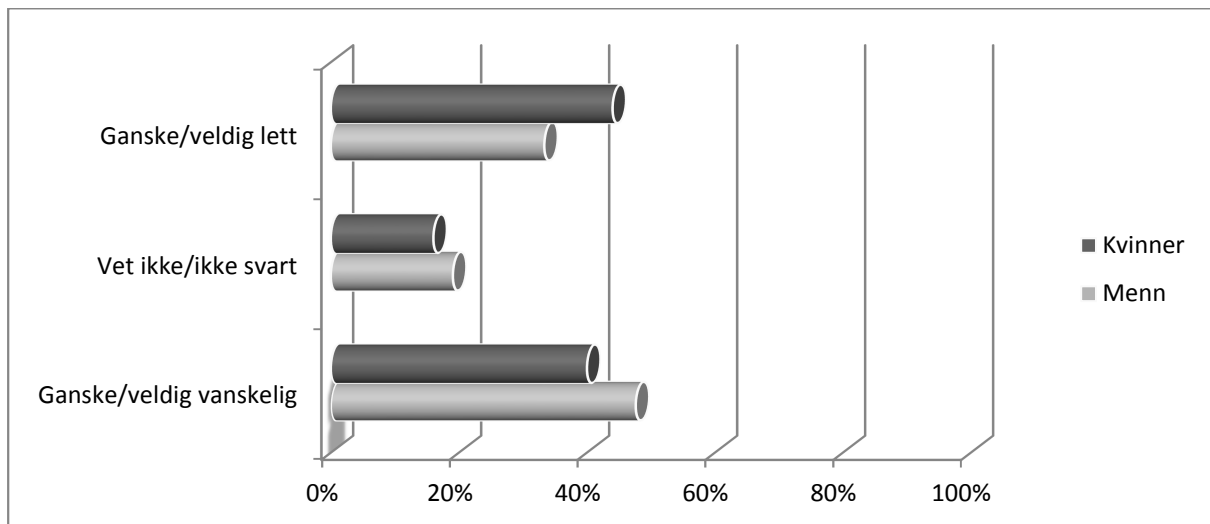
Resultater fordelt etter kjønn:



Figur 4.4 Hvor lett eller vanskelig er det å finne den informasjonen du trenger?



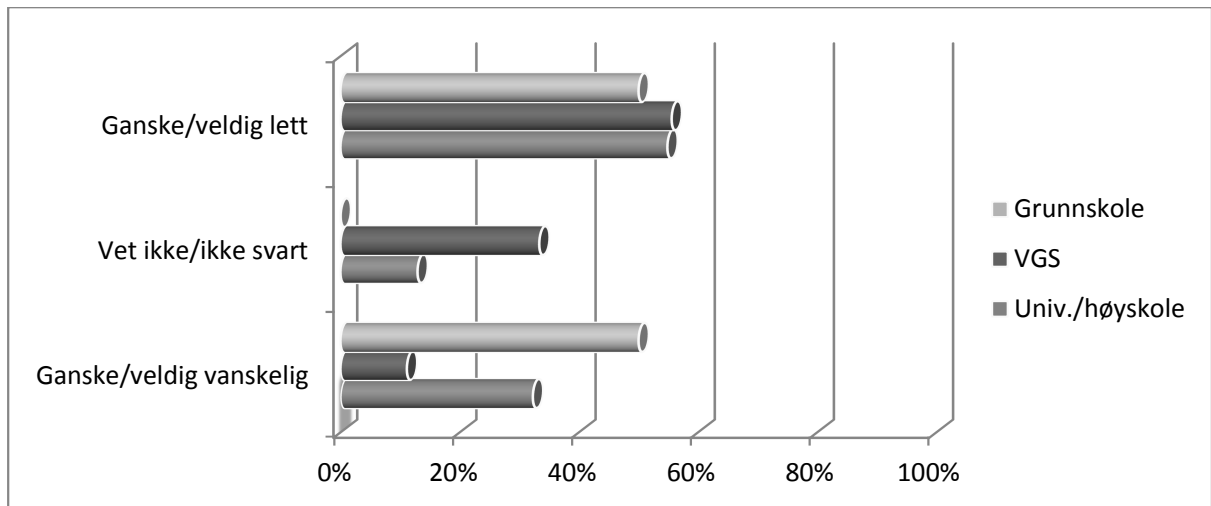
Figur 4.5 Hvor lett eller vanskelig er det å forstå informasjonen?



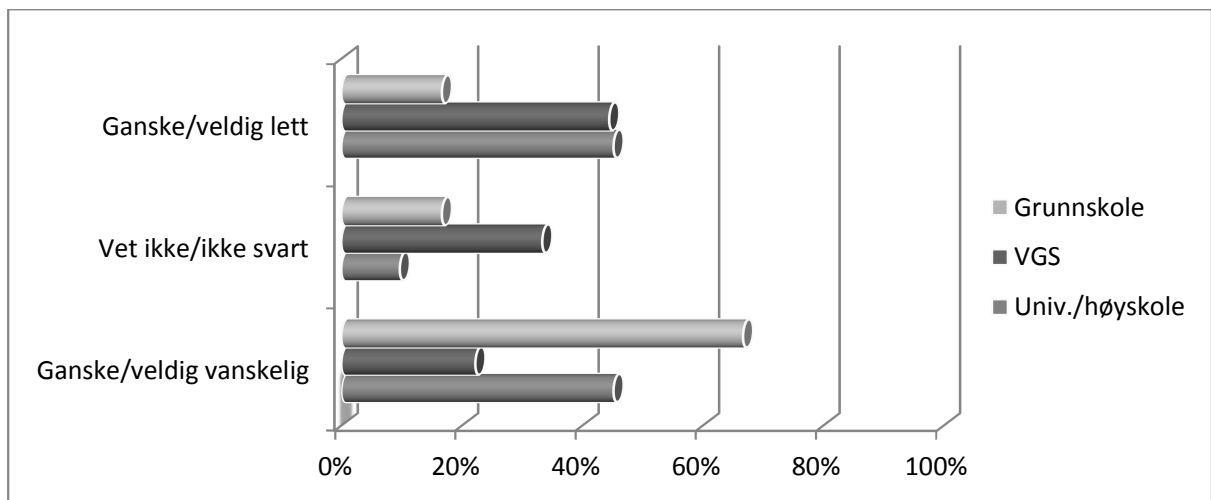
Figur 4.6 Hvor lett eller vanskelig er det å vite hva slags informasjon du trenger for å løse et problem eller en oppgave?

Det å finne informasjon ser ikke ut til å være det største problemet for informantene. Noen flere kvinner enn menn synes dette er vanskelig. Dette skillet er tydeligere når det gjelder å forstå informasjonen. Det er omtrent like mange menn som synes det er vanskelig å forstå informasjon som å finne den, mens betydelig flere kvinner ser ut til å ha problemer med dette. Det å vite hva man skal lete etter er den vanligste utfordringen, og her er menn noe overrepresentert.

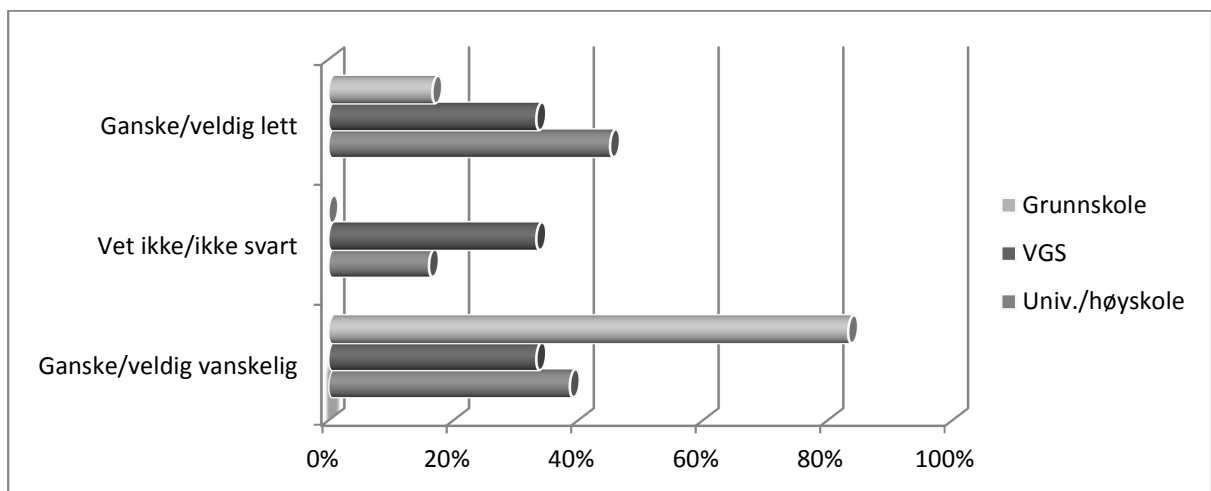
Resultater fordelt etter utdanningsnivå:



Figur 4.7 Hvor lett eller vanskelig er det å *finne* den informasjonen du trenger?



Figur 4.8 Hvor lett eller vanskelig er det å *forstå* informasjonen?

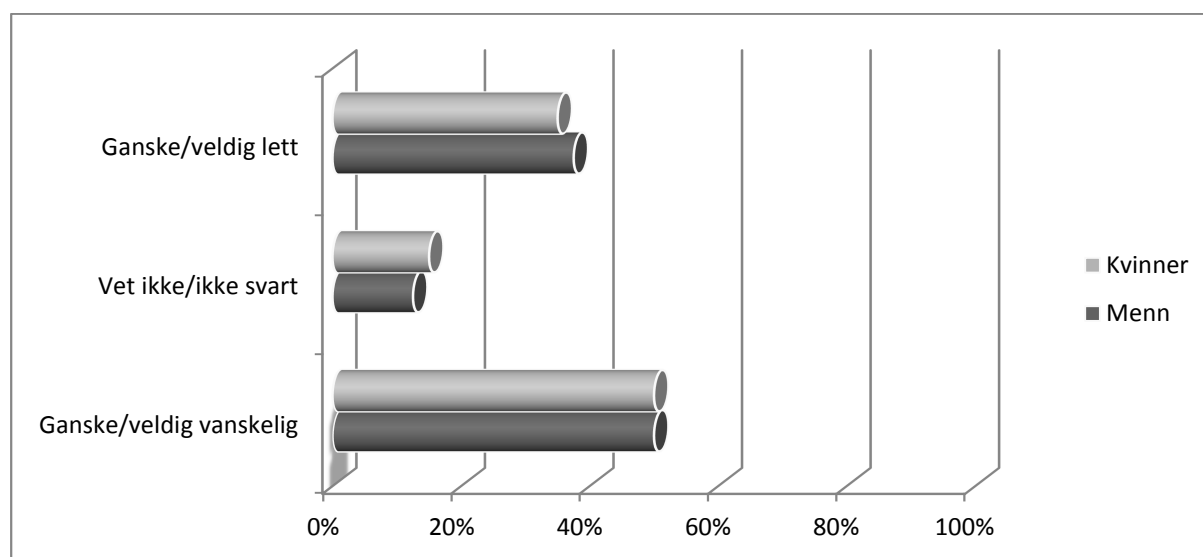


Figur 4.9 Hvor lett eller vanskelig er det å vite hva slags informasjon du trenger for å løse et problem eller en oppgave?

Flesteparten av informantene synes at det som regel går greit å finne informasjonen de leter etter. Personer med grunnskole som høyeste fullførte utdanning strever mest med dette. Det å forstå informasjonen de finner ser ut til å være utfordrende for flere. Også her er de lavest utdannede overrepresentert, men denne utfordringen er også relativt utbredt blant de med høyest utdanning. Som vi så i den forrige oversikten, er det flest som strever med å vite hva slags informasjon man trenger for å løse en oppgave eller et problem, og også her er personer med lav utdanning sterkt representert.

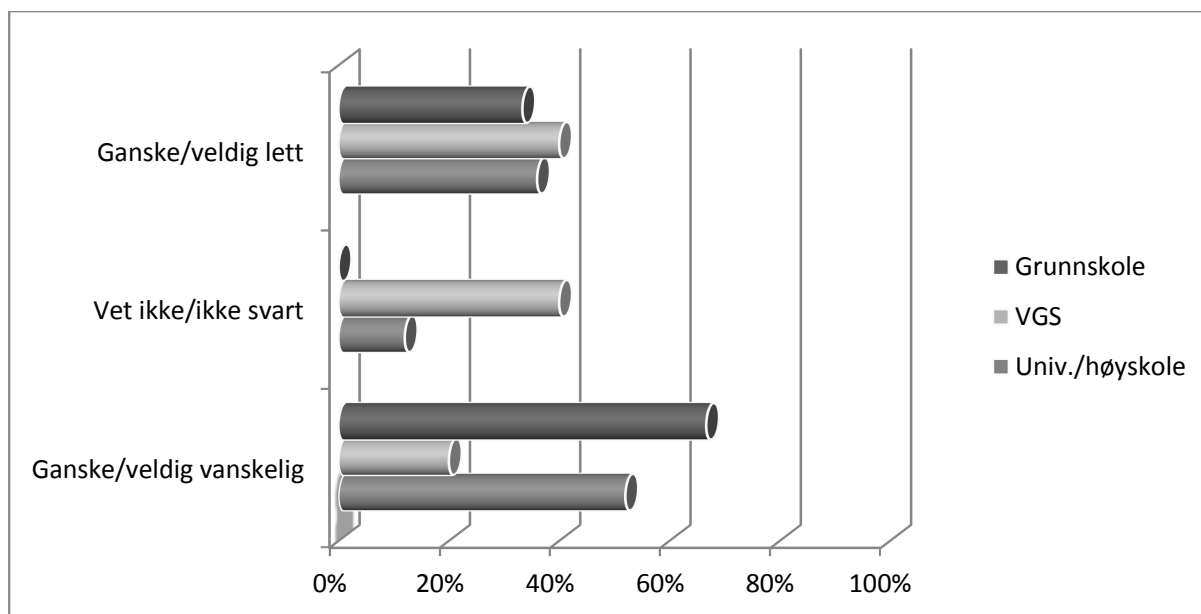
Personer med videregående skole er den gruppen der færrest har krysset av for 'ganske vanskelig' eller 'veldig vanskelig' på alle de tre ovennevnte spørsmålene, men det er også den gruppen hvor flest har krysset av for 'vet ikke'. Hvis vi ser på hvor mange som har krysset av for 'ganske lett' eller 'veldig lett', ser vi et tydeligere mønster. De to gruppene med høyest utdanning ligger jevnt på de to første spørsmålene, mens de skiller seg mer fra hverandre på spørsmålet om hvor lett det er å vite hva man skal lete etter.

Nærmere 80% av informantene hadde søkt jobb i løpet av de siste årene, og omkring halvparten av disse synes det er vanskelig å orientere seg på arbeidsmarkedet – både det å finne en jobb å søke på, og å vite hvordan man går frem for å søke på en aktuell stilling:



Figur 4.10 Hvor lett eller vanskelig er det å finne informasjon om jobber du kan søke på?

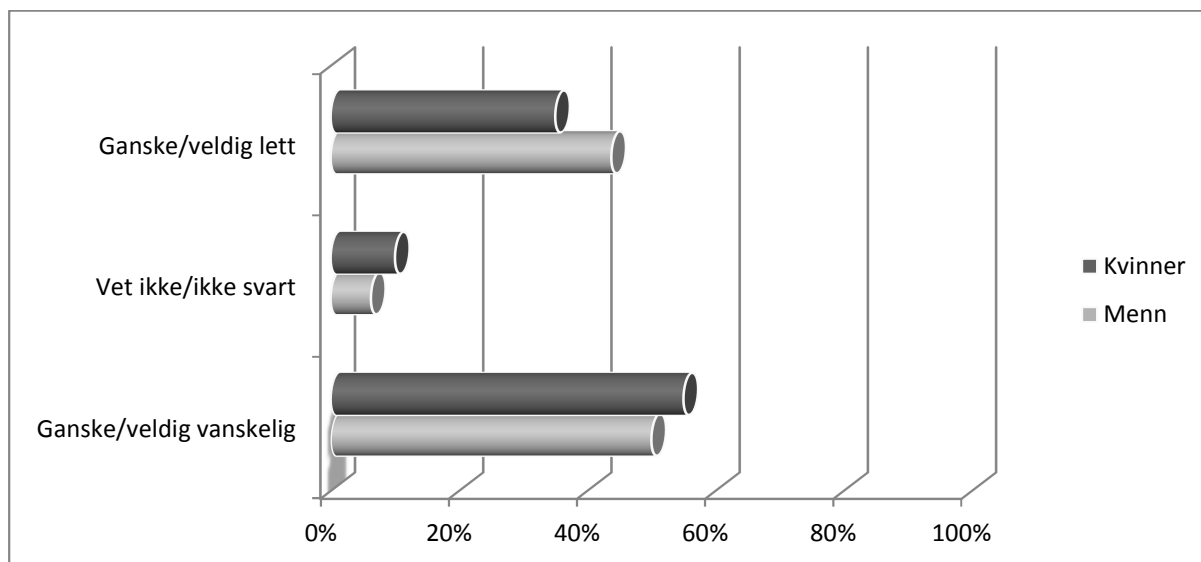
- Etter kjønn



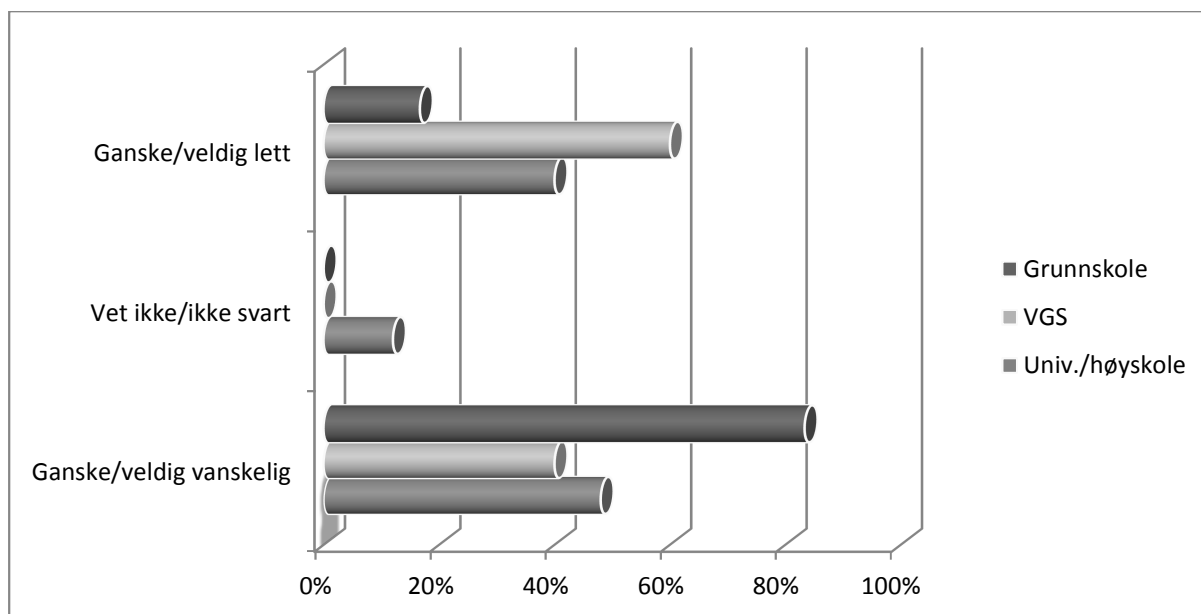
Figur 4.11 Hvor lett eller vanskelig er det å finne informasjon om jobber du kan søke på?
 - Etter utdanningsnivå

Resultatene er her jevnt fordelt på kvinner og menn, og hvis vi også her ser på hvor mange som synes det er ganske eller veldig lett, er det heller ingen grupper etter utdanningsnivå som skiller seg særlig klart ut.

Litt over halvparten strever med å finne ut hvordan man går frem når man søker på en jobb:



Figur 4.12 Hvor lett eller vanskelig er det å finne ut hva du må gjøre for å søke på en jobb?
 - Etter kjønn



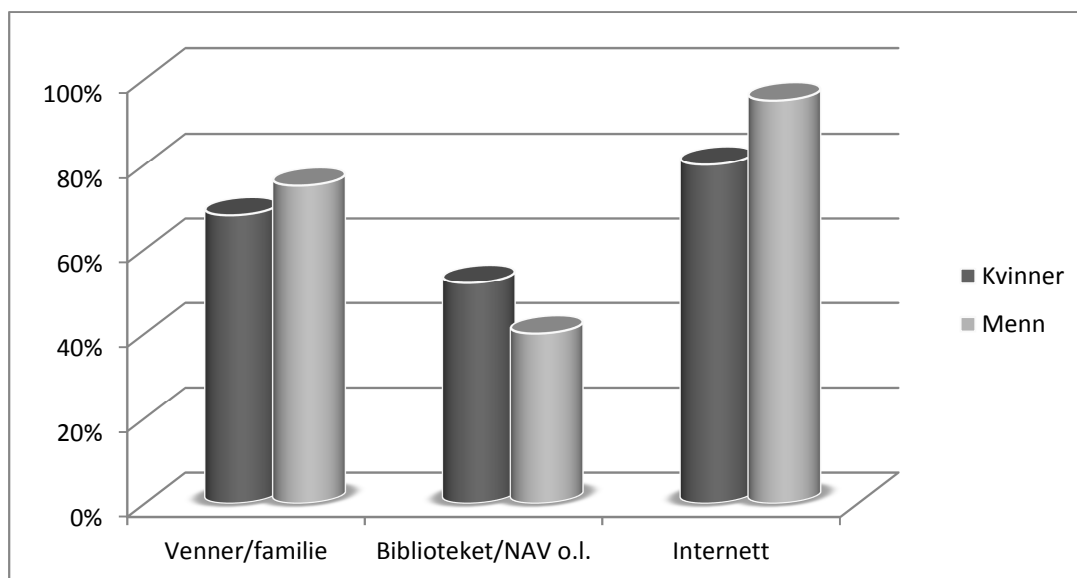
Figur 4.13 Hvor lett eller vanskelig er det å finne ut hva du må gjøre for å søke på en jobb?
 - Etter utdanningsnivå

Her er resultatene jevnt fordelt på kvinner og menn, mens flest personer med lav utdanning synes dette er vanskelig. Flere av jobbsøkerne skriver i fritekstfeltene at de har problemer med å vite hvordan de skal gå frem for å søke jobb, og hvor de kan henvende seg for å få hjelp. Også her kommer det frem at de synes systemet er innfløkt og vanskelig å forstå. Flere opplever at det er lite hjelp å få hos for eksempel NAV og UDI.

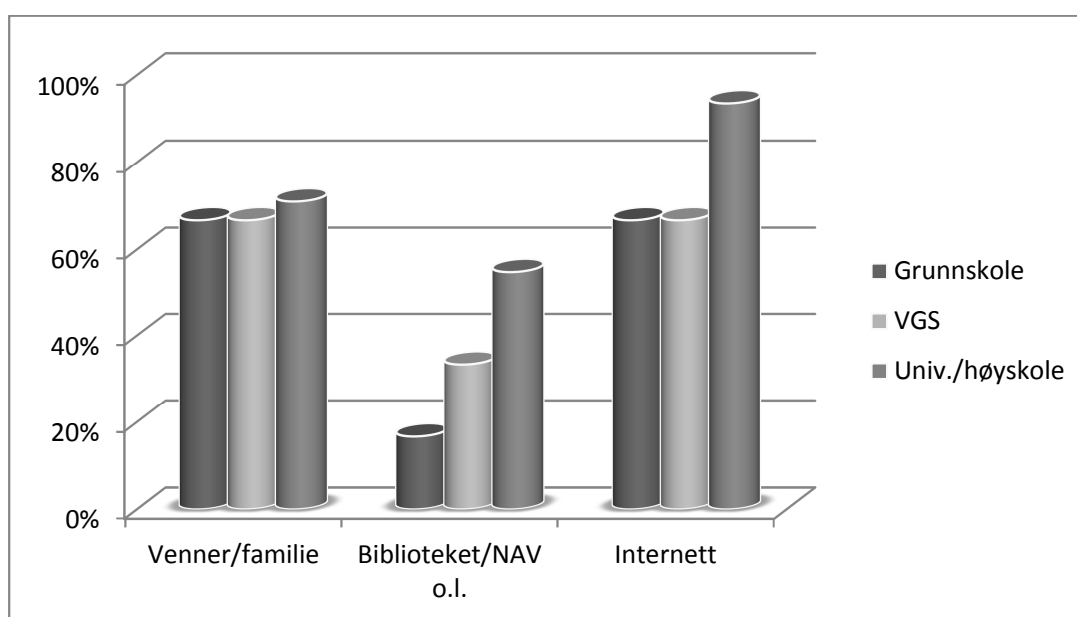
Det som ble skrevet i fritekstfeltene bekrefter også det at språket er det som byr på størst utfordringer. Svært mye informasjon – både på nettsteder og i trykt informasjonsmateriell – er skrevet på et språk som er altfor vanskelig for mange, og mange sliter med å finne de riktige søkeordene. De bekrefter også det som kom frem gjennom samtalene jeg deltok i – mange ønsker å lære norsk, men sliter med å finne kurs de har råd til å delta på.

Informantene har litt varierende erfaringer med å spørre vanlige nordmenn om hjelp. Noen synes nordmenn er svært hjelpsomme og hyggelige, en har erfart at nordmenn flest vet for lite om systemet til å kunne hjelpe, og flere opplever at det er vanskelig å komme i kontakt med nordmenn. En av informantene skriver at hun synes det er vanskelig å forstå alle de ulike dialektene.

Hvor søker de hjelp?



Figur 4.14 Hvor henvender du deg når du trenger hjelp til å finne informasjon?
- Etter kjønn.



Figur 4.15 Hvor henvender du deg når du trenger hjelp til å finne informasjon?
- Etter utdanningsnivå.

Her ser vi at de aller fleste benytter internett til å lete etter informasjon, og at relativt mange benytter seg av nettverket sitt når det er noe de lurer på. Litt under halvparten spør på biblioteket, offentlige kontorer eller liknende. Litt flere menn enn kvinner søker på internett, og her finner vi også flest personer med høyere utdanning. Kvinner og personer med høyere utdanning henvender seg i større utstrekning på biblioteket, NAV eller liknende.

Alt i alt søker kvinner og menn omtrent like mye hjelp til å finne informasjon, mens resultatene er mer ujevnt fordelt etter utdanningsnivå – personer med høyere utdanning ser ut til å søke mer informasjon enn de med lavere utdanning.

4.4 Oppsummering og analyse av survey

Denne delen av undersøkelsen bekrefter i stor grad det som kom frem i intervjuene – at innvandrerbefolkningen som helhet har en lang rekke informasjonsbehov, og at mange strever med å få dekket disse. Det sterke ønsket om å tilgene seg kunnskap om samfunnet de lever i, kan tyde på at dette er mennesker som har innsett at de lever i et samfunn som for mange er svært annerledes fra det de kommer fra, og at det er helt nødvendig å innhente mer informasjon for å kunne fungere og skape en god hverdag for seg og sine.

Informasjonsbehovene som har kommet tydeligst frem kan grovt sett deles i tre grupper; offentlig informasjon, informasjon knyttet til helse, utdanning og arbeid, og annen praktisk informasjon som kan bidra til å gjøre hverdagen litt enklere.

4.4.1 Self-efficacy

Alle de ulike informasjonsbehovene som kommer frem gjennom undersøkelsen, samt de barrierene det viser seg at innvandrerne møter, tyder på at mange ønsker å bli en integrert del av det norske samfunnet, men opplever at de ikke har de verktøyene som skal til for å oppnå dette. Resultatene fra spørreundersøkelsen bekrefter det bibliotekarene fortalte om at personer med lav utdanning har minst like stort behov for informasjon som de andre gruppene, og ser ut til å trenge mer hjelp til å vite hva man skal lete etter, og til å forstå informasjonen. Til tross for dette ser denne gruppen ut til søke minst hjelp. Dette kan som tidligere nevnt skyldes at de mangler det Wilson kaller 'self-efficacy'. Manglende tro på egen mestringsevne kan slå ut på ulike måter – enten ved at man unngår å søke informasjon, eller ved at man, drevet av et ønske om å styrke troen på egen mestringsevne, søker informasjon (Wilson, 1997, s. 563). Graden av 'self-efficacy' er med andre ord ikke alene avgjørende for hvorvidt man søker informasjon. Trygghet og tillit til potensielle hjelpere er andre viktige faktorer.

4.4.2 Trygghet og tillit

Gjennom intervjuene kom det frem at mange opplever det norske samfunnet som innviklet og på mange måter lite åpent, og både gruppesamtalene og flere av kommentarene fra fritekstfeltene i surveyen bekrefter dette. De opplever ofte at det offentlige i for liten grad bidrar til å dekke de informasjonsbehovene de har. En av ressurspersonene jeg intervjuet la stor vekt på det at de ofte opplever nordmenn som lukkede og kalde, og noen av de innspillene jeg har fått fra innvandrerne kan tyde på det samme. Alt i alt kan dette føre til at man mister troen på både systemet og menneskene rundt seg. Det kan igjen gi en følelse av utrygghet – spesielt i kombinasjon med manglende tro på egen mestringsevne.

Jeg hadde ventet at flere av informantene ville oppgi at de benytter seg av nettverket sitt for å få hjelp til å finne informasjon. Som vi har sett – både av mine intervjuer og av tidligere forskning (Vårheim, 2014; Audunson, Essmat & Aabø, 2011), mangler imidlertid mange innvandrere tillit til sine egne landsmenn. I tillegg er det vanskelig for mange å skaffe seg et nettverk av mennesker fra andre land enn sitt eget, og man har dermed ikke så mange man føler man kan spørre. Sistnevnte studier viste også at innvandrere har stor tillit til bibliotekarer, og resultatene fra min undersøkelse kan tyde på at dette også er tilfellet for flesteparten av mine informanter – spesielt de med høyere utdanning.

Det at mange innvandrere går rundt med mange ubesvarte spørsmål uten å søke hjelp, kan også skyldes andre psykologiske og sosiale faktorer, som for eksempel skam over å ikke strekke til. Som Dervin sier er vi mennesker emosjonelle vesener, og fungerer best når vi er trygge på oss selv og i situasjonen (1998, s. 42). En person som over tid ikke evner å styrke troen på egen mestringsevne, vil kanskje etter hvert begynne å skamme seg over manglende kunnskaper og evne til å finne ut av ting på egen hånd, slik sentrumsbibliotekar 2 antydte.

4.4.3 ASK-tilstanden

Mange av informantene synes det er vanskelig å vite hva slags informasjon de trenger for å løse en oppgave eller et problem. Det å finne ut hvordan man går frem når man skal søke på en jobb ser også ut til å være vanskelig for mange. Eksemplet fra Bergen kommune som jeg nevnte i innledningen viser at dette er en type informasjon som ikke i tilstrekkelig grad når ut til målgruppen. Resultatene fra min spørreundersøkelse kan også tyde på at det Belkin kaller

‘ASK-tilstanden’ forsterkes av mangel på utdanning. En person med lav utdanning kan tenkes å ha mindre kunnskaper om samfunnet, og er for eksempel kanskje ikke klar over at det finnes noe som heter vikarbyrå.

Det Dervin sier om betydningen av toveiskommunikasjon (2005, s. 77) kan kanskje være nøkkelen til å gjøre dette enklere for mange. På et nettsted er det vanskelig å føre samme type dialog som det man har mulighet til ved å møte brukeren ansikt til ansikt. Det er likevel mulig å få til en slags dialog med brukerne, for eksempel ved å oppfordre dem til å komme med tilbakemeldinger om hva slags informasjon de savner på nettstedet, eller spørsmål knyttet til informasjonen de allerede finner der. Som Belkins ASK-teori viser, og min undersøkelse bekrefter, er ikke brukeren alltid i stand til å uttrykke eksakt hvilken informasjon de trenger. Det kunne nok derfor vært til god hjelp for mange å ha muligheten til å sende inn spørsmål basert på hvilken situasjon man er i. For eksempel: ‘Jeg er utdannet tannlege, og har fem års arbeidserfaring. Hvordan kan jeg få jobb i Norge? Jeg snakker bare spansk og litt engelsk.» Bare det å vite hvilken informasjon man bør oppgi i et slikt spørsmål kan være vanskelig, men muligheten for toveiskommunikasjon ville nok gjort dette noe lettere for mange.

4.4.4 Sense-unmaking

Som både drabantbybibliotekar 1 og drabantbybibliotekar 2 påpekte, er ikke alle innvandrere klar over hva man kan forvente av biblioteket, men personer som har vært tilknyttet et universitet ofte er mer vant til å søke informasjon på biblioteket. Dette så man også i Audunson et al. sin studie fra 2011, der Samira fra Kurdistan fortalte:

In our country the library often is an old building in the outskirts of the city or it is situated in the first floor of a private house. Librarians are grumpy people or they are people who cannot find jobs elsewhere or they are sent to the library as a punishment.
(s. 223)

Dette kan bidra til å forklare det vi ser av min spørreundersøkelse – at personer med lav utdanning i liten grad henvender seg på biblioteket, hos NAV eller liknende når de trenger til å finne informasjon. For nyankomne innvandrere kan det derfor være nødvendig å justere sine oppfatninger av ulike deler av samfunnet for å få oversikt over hvor det kan være hjelp å få.

Kulturforskjeller kan også gjøre det vanskelig å vite hvordan man skal te seg når man henvender seg på et offentlig kontor eller hos en mulig fremtidig arbeidsgiver. Man kommer kanskje fra en kultur der det er helt andre koder som gjelder, og det må omfattende sense-making til for å kunne oppnå en effektiv kommunikasjon i ulike situasjoner.

4.4.5 Kjønnroller

Som vi ser av figur 4.3 søker betraktelig færre fedre enn mødre etter barnerelatert informasjon. Den kulturelle bakgrunnen mange innvandrere har – særlig de ikke-vestlige – er en sannsynlig forklaring på dette. Svært mange innvandrere kommer fra samfunn med tydeligere skiller mellom hva som forventes av kvinner og hva som forventes av menn. For mange fedre anses denne typen informasjon antakeligvis ikke som relevant. De har kanskje en kone som tar seg av alt det praktiske som har med barna å gjøre, og er ikke vant til at det forventes at far skal stille opp på samme måten som i vår kultur.

Vi ser også et tydelig skille mellom kjønnene med tanke på hva slags informasjon innvandrere ellers søker. Omkring 20 prosent flere kvinner søker etter informasjon om skole eller kurs for seg selv, og tilsvarende flere menn søker etter informasjon om oppholdstillatelse, arbeidstillatelse og liknende. Svaralternativene i min undersøkelse er ikke tilstrekkelig detaljert til å kunne avdekke nøyaktig hva disse informasjonsbehovene er, men det kan tenkes at kvinners søk etter skole- og kursrelatert informasjon i stor utstrekning dreier seg om språkkurs. De kvalitative dataene peker i den retningen, og antyder også at menns søk etter informasjon om oppholdstillatelse, arbeidstillatelse og liknende hovedsakelig dreier seg om arbeidstillatelse. Sett i sammenheng med det at litt flere menn har søkt etter informasjon om økonomiske ytelser, kan dette peke i retning av at menn i større grad føler det som sin plikt å sørge for familiens økonomiske velvære, og at kvinnene i større grad har mulighet til å fokusere på det å lære norsk og skaffe seg en utdanning. Vi har dessuten sett at utdanningsnivået hos innvandrerbefolkningen er noe høyere blant menn enn kvinner, og noe av grunnen til dette er nok at mange innvandrere kommer fra samfunn der kvinner ikke har like muligheter til å ta utdanning som det menn har. Når de kommer til et samfunn der det i langt større grad er like muligheter for alle, er det derfor naturlig at mange kvinner ønsker å benytte seg av denne muligheten.

Resultatene fra undersøkelsen tyder på at flere kvinner strever med å forstå informasjonen de finner, og dette kan som tidligere nevnt ha sammenheng med utdanningsnivået. Min undersøkelse gir imidlertid ikke noen endelig forklaring på disse forskjellene mellom kvinner og menn, så dette er et tema det kunne vært interessant å se nærmere på i videre undersøkelser.

4.4.6 Språkbarrieren

Sist, men ikke minst, har vi sett at språket byr på store utfordringer – både som informasjonsbehov i seg selv, og som en nødvendighet for å kunne dekke andre informasjonsbehov. Ressurspersonene jeg intervjuet var litt delte i synet på hvor mye det ville vært hensiktsmessig å oversette, men de er stort sett enige om at informasjonen burde være tilgjengelig på enkel norsk og engelsk. Gjennom gruppesamtalene kom det imidlertid frem at en del innvandrere heller ikke kan engelsk når de kommer hit, så den helt grunnleggende informasjonen burde nok ideelt sett oversettes til de mest utbredte språkene blant de som ikke snakker engelsk. Mange kunne nok dessuten hatt nytte av en ordliste over de mest brukte ordene og uttrykkene knyttet til de områdene der de fleste søker informasjon, for eksempel informasjon fra NAV, jobbsøking, nettbank og helse.

5. Oppsummering og konklusjon

Man kan alltid sette spørsmålstegn ved om innvandrere generelt gjør nok for å orientere seg og tilpasse seg det norske samfunnet. Det som kommer frem gjennom min undersøkelse tyder imidlertid på at det er mange innvandrere der ute som har et sterkt ønske om å skaffe seg den kompetansen som skal til for å bli et velfungerende medlem av det norske samfunnet, men at de møter mange barrierer på veien dit. Både intervjuene og spørreundersøkelsen viser at innvandrere har et vidt spekter av informasjonsbehov – både som helt nyankomne og i flere år etter ankomst. For noen kan dessuten de største informasjonsbehovene, som følge av en endring i livssituasjonen, dukke opp etter at man har vært her i mange år. Et nettsted med informasjon rettet mot innvandrere bør derfor være tilpasset brukere i alle faser av livet som innvandrer. Som vi har sett – både av min undersøkelse og gjennom tidligere forskning – er det en rekke ulike faktorer som kan komme i veien for en innvandrers søken etter informasjon. Det kan se ut til at manglende norskkunnskaper og lite kunnskap om det norske samfunnet er de største barrierene. Evnen til å komme seg over disse barrierene er imidlertid, slik Dervins modell viser, avhengig av både hva man har med seg av tanker, idéer, holdninger, verdier, følelser og minner, hvordan man blir møtt av omverdenen, og hvordan man ellers opplever verden rundt seg (Foreman-Wernet & Dervin, 2006, s. 289).

5.1 Bibliotekets rolle som informasjonsformidler

Biblioteket spiller, som vi har sett gjennom en rekke tidligere studier, en viktig rolle som informasjonsformidler. Innvandrere er flittige bibliotekbrukere, og har stor tillit til biblioteket som en nøytral formidler av kunnskap og kultur. Dette gjenspeiles dessverre i begrenset grad på norske folkebiblioteks nettsteder. I bibliotekmeldingen fra 2009 står det: «Det er eit mål at brukarane skal få digitalt tilgjenge til den informasjonen dei opplever som mest relevant og interessant for dei.» (Meld. st. 23 (2008-2009), s. 73). Dette er altså ikke bare noe brukerne ser ut til å ha behov for – det forventes også fra politisk hold.

Min undersøkelse gir ikke på noen måte et tilstrekkelig grunnlag for å få den hele og fulle oversikt over hva som ville kreves av et nettsted av denne typen. Det har likevel kommet

frem noen interessante momenter som gir et visst inntrykk av dette. Det vi har sett gjennom min studie og tidligere forskning viser at det stilles store krav til både innhold og presentasjon på et nettsted som i størst mulig grad skal kunne nå ut til innvandrere og dekke deres behov. Det å utvikle et slikt nettsted er dermed en omfattende oppgave som krever relativt store ressurser. Hvert enkelt bibliotek kan derfor ikke forventes å, med sine begrensede midler, utføre denne oppgaven alene. Det er derfor naturlig å se for seg at dette burde være et nasjonalt ansvar. Bibliotekarer har imidlertid lang erfaring med formidling av kunnskap og kultur, og må derfor kunne tenkes å være egnet til å utføre oppgaven, så sant det bevilges midler til dette.

Som vi ser av både min undersøkelse og tidligere forskning på dette området, har innvandrerbefolkningen blant annet behov for informasjon om lokale tilbud, som gratis språkkurs og møteplasser der de kan skaffe seg et nettverk. En del av informasjonen de søker kan dessuten best hentes fra informasjonskanaler i nærmiljøet. Det å legge ut all slik informasjon på et landsdekkende nettsted ville mest sannsynlig føre til en overflod av informasjon, hvilket kan føre til at nettstedet oppleves som overveldende for mange. Denne informasjonen skal også hentes inn og holdes oppdatert, og den oppgaven gjøres nok best av lokale krefter. Jeg ser for meg en løsning der det gis statlige midler til en gruppe bibliotekarer som oppretter og vedlikeholder et sentralt nettsted. Der finner man den informasjonen som innvandrere flest har behov for, uavhengig av hvor i landet de er bosatt. Dette nettstedet kan integreres i alle folkebibliotekenes nettsteder, og videreutvikles og tilpasses lokalt. Noen av midlene som bevilges bør derfor gå til de lokale folkebibliotekene, slik at de har mulighet til å holde siden oppdatert.

5.2 Forslag til videre undersøkelser

Min undersøkelse er ikke noen dyptgående studie av hvilke informasjonsbehov innvandrere har, og hvilke barrierer som i størst grad hindrer dem i å orientere seg i sin nye tilværelse. Jeg har blant annet ikke undersøkt hvordan innvandrere forholder seg til informasjonssøk i ulike faser av sitt liv som innbygger i det norske samfunnet. Dette er et område det ville vært nødvendig å se nærmere på før man utvikler et nettsted rettet mot denne gruppen. Resultatene av min undersøkelse kan tyde på at mange innvandrere unngår å søke informasjon eller oppsøke hjelp når de strever med å orientere seg. Et svært interessant tema for videre undersøkelser er derfor hvilke faktorer som hindrer dem i dette. Undersøkelsen min skraper

dessuten bare i overflaten hva gjelder innvandreres digitale kompetanse. Den siste undersøkelsen av dette er fra 2010, og mye kan ha skjedd i løpet av fem år, så dette er det også nødvendig å studere nærmere. Det kunne også vært interessant å undersøke hvilke språkgrupper som har størst problemer med å forstå informasjon på engelsk eller norsk, for å få en formening om hvilke språk informasjonen bør oversettes til.

Litteraturliste

Aabø, S., & Audunson, R. A. (2012). Use of library space and the library as place. *Library & Information Science Research*, 34(2), 138-149.

Arbeids- og inkluderingsdepartementet. (2008, 12. september). *St.prp. nr. 1 (2008-2009)*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/nb/dokumenter/stprp-nr-1-2008-2009-/id529389/?docId=STP200820090001AIDDDDEPIS>

Audunson, R. A. (2005). The public library as a meeting place in a multicultural and digital context: The necessity of low-intensive meeting places. I: *Journal of Documentation* 61(3), s. 429-441.

Audunson, R. A., Essmat, S., & Aabø, S. (2011). Public libraries: A meeting place for immigrant women? *Library & Information Science Research*, 33(3), 220-227.

Bergen kommune. (2007). *Mangfold i praksis: Handlingsplan for rekruttering og inkludering av arbeidstakere med innvandrerbakgrunn 2007 – 2010*. Hentet fra https://www.bergen.kommune.no/bk/multimedia/archive/00033/Mangfold_i_praksis_33684a.pdf

Bergen kommune. (2011). *Handlingsplanen "Mangfold i praksis". Evaluering og veien videre*. Hentet fra http://www3.bergen.kommune.no/BKSAK_filer/bksak%5C2011%5CBEBY%5C2011059957-3036021.PDF

Case, D. O. (2007). *Looking for information : a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Amsterdam ; Boston: Elsevier/Academic Press.

Choo, C. W. (2005). How we come to know: Understanding information-seeking behavior. I: C. W. Choo, *The knowing organization* (s. 29-74). New York: Oxford University Press.

Deichmanske bibliotek. (udatert). *Lesefrø*. Hentet 28. mai 2015 fra

<https://www.deichman.no/side/lesefro>

Dervin, B. (1998). Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. I: *Journal of Knowledge Management*, 3(2), 36 – 46.

Dervin, B. (2005). Libraries reaching out with health information to vulnerable populations: guidance from research on information seeking and use. I *Journal Of The Medical Library Association*, 93(4), 74-S80.

Durrance, J. C., & Pettigrew, K. E. (2002). *Online community information: Creating a nexus at your library*. Chicago: American Library Association.

Essmat, S. (2009). *Biblioteket som møteplass for innvandrerkvinner?*

(Masteroppgave). Hentet fra <http://bibsys->

[primo.hosted.exlibrisgroup.com/primo_library/libweb/action/search.do?vid=HIOA](http://bibsys-primo.hosted.exlibrisgroup.com/primo_library/libweb/action/search.do?vid=HIOA)

Fisher, K. E., Durrance, J. C., & Hinton, M. B. (2004). Information Grounds and the Use of Need-Based Services by Immigrants in Queens, New York: A Context-Based, Outcome Evaluation Approach. *Journal Of The American Society For Information Science & Technology*, 55(8), 754-766.

Foreman-Wernet, L., & Dervin, B. (2006). Listening to learn: “Inactive” publics of the arts as exemplar. *Public Relations Review*, 32(3), 287-294.

Guthu, L. K., & Holm, S. (2010). *Innvandrere på nett: En analyse av innvandreres digitale kompetanse*. Oslo: Vox.

Inkluderings- og mangfoldsdirektoratet. (2013, 23. august). *Sentrale begreper i introduksjonsloven*. Hentet 7. juni 2015 fra

<http://www.imdi.no/no/Norskopplaering/Introduksjonsloven/Sentrale-begreper-i-introduksjonsloven/>

Inkluderings- og mangfoldsdirektoratet. (udatert). *Ny i Norge: Praktiske opplysninger fra offentlige etater*. Hentet 1. juni 2015 fra <http://www.nyinorge.no/>

Johannessen, A., Tufte, P. A. & Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag.

Jönsson-Lanevska, Y. (2005). The gate to understanding: Swedish libraries and immigrants. *New Library World*, 106(3/4), 128 – 140.

Lingel, J. (2011). Information tactics of immigrants in urban environments. *Information Research*, 16(4), 6.

Machet, M., & Govender, K. S. (2012). Information behaviour of recent Chinese immigrants in Auckland, New Zealand. *South African Journal of Libraries & Information Science*, 78(1), 25-33.

Meld. St. 23 (2008-2009). (2009). *Bibliotek: Kunnskapsallmenning, møtestad og kulturarena i ei digital tid*. Oslo: Kulturdepartementet.

Pettigrew, K. E., Durrance, J. C., & Vakkari, P. (1999). Approaches to Studying Public Library Networked Community Information Initiatives: A Review of the Literature and Overview of a Current Study. *Library & Information Science Research*, 21(3), 327-360.

Pettigrew, K. E., Durrance, J. C., & Unruh, K. T. (2002). Facilitating community information seeking using the internet: Findings from three public library-community network systems. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53(11), 894-903.

Proba. (2012). *Familieinnvandrere utenfor introduksjonsordningen: Utfordringer, behov og tilbud den første tiden i Norge*. Hentet fra <http://www.imdi.no/Global/Rapport%202012-03%20Familieinnvandrere%20utenfor%20introduksjonsordningen.pdf>

- Repstad, P. (2007). *Mellom nærhet og distanse: kvalitative metoder i samfunnsfag*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Ringdal, K. (2013). *Enhet og mangfold: Samfunnsvitenskapelig forskning og kvantitativ metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Savolainen, R. (2012). Conceptualizing information need in context. *Information Research*, 17(4), 1-10.
- Statistisk sentralbyrå. (2014, 24. september). *Norskopplæring for voksne innvandrere, 2013*. Hentet fra <http://ssb.no/utdanning/statistikker/nopplinnv/aar/2014-09-24#content>
- Statistisk sentralbyrå. (2015, 4. mars). *Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre, 1. januar 2015*. Hentet fra <http://ssb.no/befolkning/statistikker/innvbef/aar/2015-03-04?fane=tabell&sort=nummer&tabell=219751>
- Tangvald, G. (2002). *Nettbasert formidling av offentlig informasjon til fremmedspråklige grupper: en analyse av barrierer ved fremmedspråklige gruppers bruk av Deichmans nettsted for formidling av offentlig informasjon* (Diplomoppgave). Hentet fra http://bibsys-primo.hosted.exlibrisgroup.com/primo_library/libweb/action/search.do?vid=HIOA
- UDI. (udatert). *UDI*. Hentet 11. mai 2015 fra: <http://www.udi.no/>
- Vårheim, A. (2011). Gracious space: Library programming strategies towards immigrants as tools in the creation of social capital. I: *Library & Information Science Research*, 33(1), 12-18.
- Vårheim, A. (2014). Trust in Libraries and Trust in Most People: Social Capital Creation in the Public Library. *Library Quarterly*, 84(3), 258-277.
- Wilson, T. D. (1997). Information behaviour: An interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, 33(4), 551-572.

Wilson, T. D. (1999). Models in Information Behavior Research. *Journal Of Documentation*, 55(3), 249-70.

Wilson, T.D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-56.

Wilson, T. D. (2010). Fifty Years of Information Behavior Research. *Bulletin of the American Society for Information Science & Technology*, 36(3), 27-34.

Wilson, T. D., & Streatfield, D. R. (1977). Information needs in local authority social services departments: An interim report on project INISS. I: *Journal of Documentation*, 33(4), 277-293.

Vedlegg 1. Intervjuguide for samtaler med bibliotekarer

- Hvor lenge har du jobbet her?
- Hva gjør din filial for innvandrere?

- Kan du si noe om i hvilke situasjoner innvandrere bruker biblioteket til å finne informasjon?
 - Offentlig informasjon (trygdesystemet, søke arbeidstillatelse, starte egen bedrift osv.)
 - Info om kurs (språk, jobbsøking, fritidsinteresser)
 - Info om kulturtilbud
 - Info på vegne av andre familiemedlemmer
 - Annet

- Kan du gi noen eksempler på typiske temaer for referansesamtaler med innvandrere?

- På hvilke måter bruker de biblioteket til å finne informasjon?
 - Leser bøker, offentlige dok. o.l.
 - som de finner frem til selv
 - som de spør bibliotekaren om hjelp til å finne
 - Søker opp informasjon på internett
 - på egen hånd
 - med hjelp fra en bibliotekar
 - Andre måter?

- Vet du noe om hvilke andre steder de går for å finne informasjon?

- Hvilke grupper (etter geografisk bakgrunn/kjønn/alder/hvor lenge de har vært her – i den grad du har denne informasjonen om brukerne) opplever du at har størst behov for hjelp til å finne den informasjonen de trenger?

- Har du noen formening om hvilke problemer innvandrere støter på når de leter etter informasjon?

- Ut ifra din faglige erfaring – hva mener du det er viktig å ta hensyn til ved utformingen av et nettsted med informasjon rettet mot innvandrere?

Vedlegg 2. Intervjuguide for samtaler med andre ressurspersoner

- Hvor lenge har du jobbet her?
- Hva slags arbeid gjør dere for å hjelpe innvandrere til å finne seg til rette i samfunnet?

- Hvilke grupper opplever du at har størst behov for hjelp til å finne seg til rette i det norske samfunnet?
 - etter geografisk bakgrunn
 - etter alder/kjønn
 - etter oppholdsgrunnlag (arbeidsinnvandrere, asylsøker osv.)

- I hvilke situasjoner har de behov for informasjon?
 - Arbeidsliv
 - Familieliv
 - Fritidsinteresser
 - Annet

- Hva slags type informasjon har du inntrykk av at de leter etter?
 - Offentlig informasjon
 - Informasjon om kurs (språk, jobbsøking, fritidsinteresser)
 - Informasjon om kulturarrangementer, politiske arrangementer o.l.
 - Annet

- Opplever du noen forskjeller i hva slags type informasjon de ulike gruppene har behov for?

- Har du noe inntrykk av hvordan innvandrere flest foretrekker å innhente informasjon?
 - Via internett
 - Spørre på biblioteket/NAV/andre steder
 - Lese bøker/brosjyrer/annet?

- Er det noen forskjeller mellom de ulike gruppene med hensyn til hvordan de innhenter informasjon?

- Kan du si noe om hvilke utfordringer/barrierer de møter på når de skal innhente informasjon?
 - Hva trenger de hjelp til – å finne selve informasjonen og/eller tolke den?
 - Hvordan løser de disse utfordringene?

- Hva mener du det er viktig å ta hensyn til hvis man skal lage et nettsted med informasjon hovedsakelig rettet mot innvandrere?

Vedlegg 3. Informasjonsbrev til deltakere ved språkkaféer - norsk

Undersøkelse om innvandreres informasjonsbehov

Jeg er en masterstudent i Bibliotek- og informasjonsvitenskap ved Høgskolen i Oslo og Akershus, og jobber for tiden med en masteroppgave om innvandreres informasjonsbehov. I den forbindelse ønsker jeg å komme i kontakt med deg som er født i et annet land, og nå bor i Norge – enten midlertidig eller permanent.

Litt om undersøkelsen:

Jeg ønsker å undersøke hva slags informasjon innvandrere har behov for, hvordan de søker etter informasjon, og hvilke problemer de støter på når de leter etter informasjon. Når undersøkelsen er gjennomført vil jeg kanskje utvikle en nettside der man kan få tilgang til all den informasjonen man trenger når man er ny i Norge. Jeg håper så mange som mulig vil delta i denne undersøkelsen, og dermed være med på å påvirke hvordan et slikt nettsted vil bli.

De som takker ja til å være med på undersøkelsen vil få delt ut et spørreskjema som det vil ta ca. 15-20 minutter å fylle ut. Jeg vil være på biblioteket når skjemaene fylles ut, slik at man kan stille spørsmål hvis det er noe man lurer på. Jeg vil ikke samle inn informasjon om navn, fødselsdato eller bosted, og all informasjon vil bli behandlet konfidensielt.

Undersøkelsen vil bli gjennomført i forbindelse med språkkaféen den

Hvis du lurer på noe angående undersøkelsen, kan du sende en e-post til:

s162509@stud.hioa.no

Med vennlig hilsen

Marianne M. Kvilekval

Vedlegg 4. Informasjonsbrev til deltakere ved språkkaféer - engelsk

Survey on immigrants information needs

I am a master student in Library and Information Science at Oslo and Akershus University College and is currently working on a master thesis about immigrants' information needs. In this connection I would like to get in touch with people who are born in a different country, and now live in Norway - either temporarily or permanently.

About the survey:

I want to examine what kinds of information immigrants need, how they search for information, and what problems they encounter when looking for information. When the survey is completed, I might develop a website where you can access all the information you need when you are new in Norway. I hope as many as possible will participate in this study and thus influence how such a site will be.

Those who accept the invitation to participate in the survey will be handed out a questionnaire that will take approximately 15-20 minutes to fill out. I will be at the library when the forms are filled out, so you can talk to me if you have any questions. I will not collect information about your name, date of birth or residence, and all information will be treated confidentially.

The survey will be conducted in conjunction with the Språkkafé on

If you have any questions regarding the survey, please send an email to:

s162509@stud.hioa.no

Sincerely,

Marianne M. Kvilekval

Vedlegg 5. Spørreskjema

Spørreundersøkelse om informasjonssøking

I denne undersøkelsen ønsker jeg å vite så mye som mulig om hva slags informasjon du har/har hatt behov for, og hvordan du synes det er lettest å finne informasjonen du trenger. Du skal ikke skrive navnet ditt her, og alt du skriver her vil bare bli brukt til å lage statistikk.

Hvis det er noe du lurer på, er det bare å spørre meg.

Spørsmål 1

Er du mann eller kvinne?

Mann

Kvinne

Spørsmål 2

Hvor gammel er du?

år

Spørsmål 3

Hva slags skole har du gått på? (skriv gjerne hvilket land du gikk på skole i)

Grunnskole (barneskole, ungdomsskole)

Videregående skole

Universitet/høyskole

Annet: _____

Spørsmål 4

(Her kan du krysse av så mange steder du vil)

Har du i løpet av de siste tre årene søkt etter informasjon om:

- Oppholdstillatelse, arbeidstillatelse eller lignende
- Trygd
- Informasjon om å starte egen bedrift
- Skole/kurs (for deg selv)
- Helse
- Kulturtilbud (konserter, kunstutstillinger og lignende)

Annet:

Spørsmål 5

Hvor lett eller vanskelig er det å **finne** den informasjonen du trenger?

Sett ring rundt det som passer best:



Veldig lett



Ganske lett



Vet ikke



Ganske vanskelig



Veldig vanskelig

Her kan du skrive litt om hva som gjør at det er vanskelig:

76

Spørsmål 6

Hvor lett eller vanskelig er det å **forstå** informasjonen?



Veldig lett



Ganske lett



Vet ikke



Ganske vanskelig



Veldig vanskelig

Her kan du skrive litt om hva som gjør at det er vanskelig:

Spørsmål 7

Hva synes du er vanskelig når du leter etter informasjon?

Å vite hva slags informasjon jeg trenger for å løse et problem eller en oppgave



Veldig lett



Ganske lett



Vet ikke



Ganske vanskelig

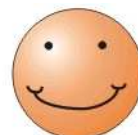


Veldig vanskelig

Å vite hvor jeg skal lete etter informasjonen



Veldig lett



Ganske lett



Vet ikke



Ganske vanskelig



Veldig vanskelig

Å forstå informasjonen jeg finner



Veldig lett



Ganske lett



Vet ikke



Ganske vanskelig



Veldig vanskelig

Andre ting som er vanskelig:

Spørsmål 8

(Her kan du krysse av så mange steder du vil)

Hva gjør du når du trenger hjelp til å finne informasjon?

- Spør en venn/familiemedlem (skriv gjerne hvem du spør, f.eks. foreldre/barn/søsken/nabo: _____)
- Spør på biblioteket, NAV eller andre offentlige kontorer
- Søker på internett

Her kan du skrive mer hvis du vil:

Spørsmål 9

Har du barn?

Ja

Nei

(Hvis du svarte nei, kan du gå rett til spørsmål 10)

Spørsmål 9.1

Har du i løpet av de siste tre årene søkt etter informasjon om:

Svangerskap/fødsel

Barnehage

Skole

Barnetrygd, overgangstønning eller lignende

Fritidstilbud (idrett, fritidsklubber og lignende)

Spørsmål 10

Har du i løpet av de siste tre årene søkt jobb?

Ja

Nei

(Hvis du svarte nei, kan du gå rett til spørsmål 11)

Spørsmål 10.1

Hvor lett eller vanskelig var det å finne informasjon om jobber du kunne søke på?

Sett ring rundt det som passer best:



Veldig
lett



Ganske
lett



Vet
ikke



Ganske
vanskelig



Veldig
vanskelig

Spørsmål 10.2

Hvor lett eller vanskelig var det å finne ut hva du måtte gjøre for å søke på en jobb?



Veldig
lett



Ganske
lett



Vet
ikke



Ganske
vanskelig



Veldig
vanskelig

Spørsmål 11

Er det noe mer du ønsker å si om det å finne informasjon som du trenger?

A large, empty rounded rectangular box with a dark blue border, intended for the respondent to provide additional comments or information.