

Tatiana Romyni Kroff

Språkkafé i Koronaens tid

En studie av bibliotekets tilpasningsdyktighet

Sammendrag:

Under koronapandemien i Norge måtte mange av bibliotekets tjenester suspenderes og språkkaféer var en av disse. Denne studien kartlegger hvordan språkkaféer har tilpasset seg under pandemien og gir et overblikk over språkkafé-arrangørene sine erfaringer under denne krisa. Studien er gjennomført ved å ta i bruk et kvantitativt spørreskjema som fikk 20 respondenter og kvalitative forskningsintervjuer med 5 informanter. Studien viser konsekvensene av at språkkaféene endret seg. Sett i lys av organisasjonsteori og modernitetsteori viser funnene hvordan vi kan skape en framtidsrettet praksis som tåler raske samfunnsendringer og kriser som oppstår som følge av økt globalisering og ny teknologi.

Abstract:

During the corona pandemic, many library services and programs had to be suspended, including language cafes. This study investigates how language cafés were changed and adapted in response to library closures and limitations on gatherings and provides an overview of the language café organizers' experiences maintaining the programs considering the restrictions and challenges they faced. The study was conducted using a quantitative questionnaire that received 20 respondents and qualitative research interviews with 5 informants. Using the theoretical lens of organizational theory and theories on modernity, the findings show how program organizers were able to create a future-oriented practice that can withstand rapid societal changes and crises that arise in the context of increased globalization and new technologies.

Innholdsfortegnelse:

Sammendrag:	1
Abstract:	1
Forord:	4
1. Innledning	5
1.1. Problemstilling og forskningsspørsmål.....	6
1.2. Definisjoner og ordforklaringer	6
Språkkafé:.....	6
Integrering:	7
Koronaviruspandemien:	8
Programvarer:.....	9
1.3. Bakgrunnen for undersøkelsen	10
1.3.1. Forskningsgap.....	12
2. Teoretisk referanseramme	14
2.1. Tidligere forskning	14
2.1.1. Språkkaféer og Integrering	15
2.1.2. Språkkaféer i Norge	20
2.1.3. Digitalisering i biblioteksektoren	22
2.2. Modernitet, digitalisering og sosial kapital	26
2.2.1. Digitale skiller.....	28
2.3. Organisasjonsteori	30
2.3.1. Institusjonelle omgivelser	31
2.3.2. Tekniske omgivelser.....	32
2.3.3. Grad av endring - Er omgivelsene stabile eller dynamiske?.....	33
3. Metode	35
3.1. Valg av metode	35
3.1.1. Begrensninger	37
3.1.2. Metodetriangulering	38
3.2. Utvelgelse og rekruttering av informanter	39
3.2.1. Snøballmetoden	39
3.3. Spørreundersøkelsen.....	40
3.3.1. Utforming og utførelse	41

3.4.	Dybdeintervjuer	42
3.4.1.	Utforming og utførelse	42
3.4.2.	Transkribering og valg av analysemetode	43
3.5.	Etiske overveielser og Norsk Senter for Forskningsdata	44
4.	Resultater og analyse	46
4.1.	Resultater fra spørreundersøkelsen	47
4.1.1.	Beskrivelse av respondentene	48
4.1.2.	Språkkaféens hyppighet og antall deltakere	49
4.1.3.	Språkkaféens samarbeidspartnere	50
4.1.4.	Ressurser og læremidler for å gjennomføre språkkaféer	51
4.1.5.	Inspirasjon og informasjon	52
4.1.6.	Var det mulig å tilby språkkafé etter at koronapandemien kom til Norge?	54
4.1.7.	Bruk av digitale løsninger	55
4.1.8.	Respondentenes vurdering av tjenesten.....	56
4.2.	Resultater fra dybdeintervjuene	58
4.2.1.	Hvem er informantene?	58
4.2.2.	Informantenes erfaringer med endringer - Frivillige	65
4.2.3.	Informantenes erfaringer med endringer - Deltakere	66
4.2.4.	Støtte og nettverk.....	68
4.2.5.	Digitale språkkaféer - Noe å fortsette med?	70
4.2.6.	Utfordringer med digitale språkkaféer	74
5.	Diskusjon	77
6.	Konklusjon	88
6.1.	Opgavens praktiske implikasjoner	89
6.2.	Forslag til videre forskning.....	91
Litteraturliste:	93
Vedlegg 1 - Informasjonsskriv - Spørreskjema.....		98
Vedlegg 2 - Spørreskjema.....		100
Vedlegg 4 - Figurer		108

Forord:

Denne oppgaven ble til både på grunn av min bakgrunn som annengenerasjons innvandrere og min interesse for folkebiblioteket som integreringsarena. Som datter av politiske flyktninger som bosatte seg i Norge, har jeg vokst opp med verdier som samsvarer med bibliotekenes egne verdier, som at kunnskap og kultur bør være fritt tilgjengelig for alle, uansett bakgrunn, og jeg har alltid hatt en drøm om å bli bibliotekar. Store deler av barndommen min ble tilbrakt på mitt lokale folkebibliotek, der jeg og familien min alltid var velkomne, uansett hvor rare bøker vi spurte etter og hvor ukjente vi så ut. I løpet av studiene har jeg lært at biblioteket er institusjon som kan være enda viktigere enn jeg hadde sett for meg, ved å være en sosial møteplass, tilby kompetansehevende aktiviteter og vise kildekritikk, i tillegg til å formidle kunnskap, informasjon og kultur.

Etter fem år og hundre sider ferdigstiller jeg en masteroppgave som ikke kunne ha blitt til uten støtte fra en gjeng fantastiske mennesker som jeg vil rette en stor takk til. Til alle som svarte på undersøkelsen min og deltok på intervjuer, jeg er evig takknemlig for at dere har gitt meg innblikk i deres liv og arbeid, denne oppgaven hadde ikke kunne blitt hva den er uten dere. Jeg håper jeg gjennom oppgaven kan bringe noe tilbake til dere som jobber med språkkaféer, og jeg vil takke Viken fylkesbibliotek for at dere har gitt meg mulighet til å presentere funn fra oppgaven på Slabberas konferansen. Takk til alle som har lest oppgaven og gitt tilbakemeldinger, spesielt Shelli Lake, Jannicke Heinstrøm og Oddbjørn Hansen som ga tilbakemeldinger på spørreskjemaet. Jeg vil også rette en stor takk til Jamie Johnston som har veiledet meg i arbeidet med oppgaven. Samtalene med deg har vært noe å se fram til gjennom hele oppgaven og gitt meg innblikk i et fagfelt du har full oversikt over. Jeg vil også takke Åse Kristine Tveit for tilbakemeldingene på oppgaven og for at du har gjort meg bevisst på språket mitt slik bare en litteraturviter kan. Det samme gjelder min samboer Nicolai, som har holdt motivasjonen min oppe gjennom tøffe tider og alltid hatt tid til å diskutere både oppgaven og et fagfelt litt utenfor ditt eget, du har gitt meg inspirasjon til å fortsette og tålmodighet til å gjennomføre.

Jeg vil takke mine medstudenter og kollokviegruppen min spesielt, Madelene og Annie. Dere har gjort studiehverdagen evig spennende med diskusjoner og samtaler rundt pensum, forelesninger, fagfeltet generelt og alt mulig annet. Til slutt vil jeg takke familien min, uten hjelp fra dere kunne jeg aldri ha flytta til Oslo for å oppfylle drømmen om å ta bibliotekarutdannelsen.

1. Innledning

Tidlig på året 2020 ble også Norge rammet av sars-cov-2 viruset, eller den såkalte koronapandemien, som førte til spredning av sykdommen covid-19 over hele verden. Myndighetene i Norge besluttet å stenge ned landet, og begrense fysisk kontakt mellom innbyggere for å begrense smitten. Både privatpersoner, bedrifter og organisasjoner måtte omstille seg for å bidra til å stoppe spredningen av sykdommen. Det ble innført strenge smittevernstiltak for alle virksomheter og sosial kontakt. Koronapandemien førte til stengte skoler, barnehager og arbeidsplasser, regler om minst én meters avstand mellom mennesker til enhver tid, stopp i kollektivtrafikktilbud, reiseforbud, avlyste kulturarrangementer og enda mer til. Bibliotekene ble også rammet av restriksjonene og 12.mars 2020 bestemte myndighetene at alle bibliotek i Norge måtte stanse alle sosiale aktiviteter og stenge dørene for publikum over en lengre og ubestemt periode (NOU 2021: 6, s. 129).

Etter en tid med full stans av virksomhetene forsøkte noen bibliotek å holde både lokaler og aktiviteter åpne, med restriksjonene. Men restriksjonene forandret seg ofte, det kunne komme nye regler en dag og færre en annen. En uke kunne man ha åpent for publikum, for så å måtte stenge helt uken etter. Situasjonen var usikker, uoversiktlig og uforutsigbar. Noen bibliotek prøvde å overføre tjenester som tidligere hadde vært i fysiske lokaler over til digitale rom. Bibliotekene begynte å tilby samlinger, aktiviteter, tjenester og møteplasser på nye måter, da det i perioder ikke var mulig med fysiske møter mellom mennesker av hensyn til smittevern. Språkkaféer er en av mange av bibliotekets tjenester som måtte avlyses i perioder eller drives med strenge restriksjoner. Noen av dem som jobbet med å arrangere språkkaféer prøvde seg også med digitale løsninger og på nett for å kunne fortsette å tilby tjenesten under koronapandemien.

I denne oppgaven vil jeg undersøke hvilke utfordringer språkkaféene har gjennomgått under koronapandemien, men også se på mulighetene som har dukket opp underveis, hvordan de har tilpasset seg og hvilke eventuelle følgevirkninger det kan ha på tjenesten. Jeg vil starte med å presentere en problemstilling og forskningsspørsmål, gi noen korte ordforklaringer, samt si litt om bakgrunn og motivasjon i de neste underkapitlene. Deretter vil jeg gå over til å sette opp en teoretisk referanseramme for oppgaven, inkludert relevant tidligere forskning, før jeg beskriver metodene jeg har benyttet meg av for å lage en undersøkelse, og hvorfor disse ble valgt. Jeg vil

avslutte med å presentere funn og resultater fra undersøkelsen og diskutere dem i lys av det teoretiske grunnlaget for å komme fram til en konklusjon.

1.1. Problemstilling og forskningsspørsmål

I denne oppgaven har jeg gjennomført en undersøkelse i to deler, bestående av én spørreundersøkelse og fem dybdeintervjuer som tar sikte på å få oversikt over hvordan arrangørene av språkkaféer i Norge har navigert i perioden med pandemi, strenge smittevernstiltak, nedstengning og restriksjoner. Problemstillingen er som følger:

Hvordan har arrangørene av språkkaféer videreført tjenesten under covid-19 pandemien?

For å besvare dette overordnede spørsmålet har jeg formulert disse tre underliggende forskningsspørsmålene:

- Hvordan har arrangørene vært i stand til å tilpasse tjenesten til de raske samfunnsendringene?
- Hva var konsekvensene av at tjenesten endret deg?
- Hvordan kan tjenesten styrkes av erfaringene fra pandemien?

1.2. Definisjoner og ordforklaringer

Innledningsvis er det nødvendig med noen korte ordforklaringer og definisjoner. Jeg vil begynne med å forklare hva en språkkafé er, for så å presentere en definisjon på integrering, forklare hvilke begreper, ord og uttrykk jeg har benyttet meg av i forbindelse med koronaviruspandemien og gjøre rede for noen aktuelle programvarer.

Språkkafé:

Det finnes ingen faste definisjoner på hva en språkkafé er, og tjenestens innhold og utforming varierer fra bibliotek til bibliotek. Det flerspråklige bibliotek skriver på sine nettsider at:

Språkkaféer er til for personer som ønsker å lære seg mer norsk ved å prate med andre i en gruppe om et visst tema og få praktisert de språkferdighetene man har tilegnet seg. Språkkaféer skiller seg sann sett ut fra den vanlige språkundervisningen, da det er samtale og evne til å uttrykke seg om forskjellige temaer som er i fokus. (u.å.)

En språkkafé er altså en arena for uformell samtalebasert norsktrening, men ikke et norskkurs. Hva en språkkafé inneholder, hvordan den er bygget opp og hva slags program som brukes er opp til arrangøren selv. Noen bruker bøker og lar deltakerne lese selv, for deretter å lede en diskusjon om den valgte litteraturen. Man kan bruke poesi, billedbøker, avisartikler eller kortere noveller og tilpasse valget av litteratur slik at det samsvarer med norskkunnskapene til deltakerne. Språkkaféen kan også være så enkel som at arrangøren brygger kaffe og finner et sted hvor deltakerne kan sitte og snakke norsk sammen.

Integrering:

Integrering er et komplekst begrep som kan være vanskelig å definere, da det finnes så mange ulike synspunkter på hva begrepet innebærer med tanke på innvandring. Hvordan vi definerer begrepet påvirker hvordan vi kan måle hva som er vellykket integrering. **PROBA** samfunnsanalyse laget i 2019 en rapport som forsøker å definere begrepet, på vegne av Integrerings- og mangfoldsdirektoratet i Norge. Målet med rapporten var å «[...] få utarbeidet et forslag til et indikatorsett for integrering» (**PROBA** samfunnsanalyse, 2019), som myndighetene benytter seg av for å måle graden av vellykket integrering. Rapporten viser altså hvordan myndighetene i Norge ser på integrering og bruker sosiologisk teori og politisk filosofi for å komme fram til en definisjon som ser på integrering som en *toveis prosess*.

I Rapporten anbefales følgende definisjon av integrering som et grunnlag for utarbeidelse av indikatorsettet for integrering: «Integrering av innvandrere er en prosess hvor innvandrerbefolkningen innlemmer seg, og blir innlemmet, i majoritetssamfunnet over tid» (Walestrand, 2019, s. 1). Rapporten peker på fem dimensjoner ved integrering:

- *Integreringskapasitet* - innebærer kognitive ferdigheter som utdanning, kvalifisering og norskkunnskaper.
- *Økonomisk integrering* - blir her behandlet som et tredelt område som sier noe om den økonomiske integreringen av innvandrerbefolkningen i det norske samfunnet; deltakelse i arbeidslivet, selvforsørgelse og boligsituasjon.
- *Politisk integrering* - inneholder tre separate aspekter knyttet til det norske demokratiske systemet - deltakelse, representasjon og tillit.
- *Sosial integrering* - vil her si deltakelse i lokalsamfunn, sosiale bånd mellom majoritet og minoritet, samt antisosial adferd [...].
- *Opplevd integrering* - måler aspekter ved hvordan innvandrere selv opplever å bo og leve i Norge: tilknytning til landet, likebehandling og majoritets befolkningens holdninger til innvandrere. (Walestrand, 2019, s. 1)

Jeg vil bruke dette som utgangspunkt når jeg ser på tidligere forskning på språkkaféer og integrering.

Koronaviruspandemien:

I løpet av 2020 ble det vanlig å bruke ordet koronaen i dagligtalen, og det norske Språkrådet kåret det til årets ord. Seniorrådgiver i Språkrådet, Dagfinn Rødningen, sa at: «Når historikarane skal sjå attende på 2020, er sjansen stor for at dei kjem til å skrive om *koronaen* i bunden form. I daglegtalen blir *koronaen* brukt om både viruset, sjukdommen, krisa og sjølve tida vi er inne i» og at «I 2020 har *korona* fått eit utvida innhald, og ordet er teke i bruk som førsteledd i nye samansetningar som *koronatiltak*, *koronasveis* og *koronarestriksjonar*» (Språkrådet, 2020).

I denne oppgaven har jeg valgt å bruke begrepet *koronapandemien*, som er en forkortelse av koronaviruspandemien, som også omfatter krisa som fulgte som en konsekvens av koronarestriksjoner og smittevernstiltak eller såkalte koronatiltak. Jeg bruker korona som førsteledd i sammensetninger som koronatiltak, koronainformasjon og koronarestriksjoner. Jeg har brukt uttrykket *koronanedstengning* eller bare *nedstengning* enkelte steder i oppgaven, spesielt i selve undersøkelsen, da dette er et uttrykk som ble mye brukt under koronapandemien i media

for å beskrive det som på engelsk blir kalt en *lockdown*. Språkrådet publisert en artikkel på sine nettsider som forklarer dette nærmere:

Etter at koronapandemien brøt ut, fikk ordet *nedsteng(n)ing* et voldsomt oppsving. Men nå var det lockdown-betydningen som lå under. [...] *Å stenge ned* i denne betydningen er å stenge eller sperre av bygninger, institusjoner og områder, altså å isolere dem mer eller mindre fra omverdenen. Man isolerer samtidig mennesker, slik at vi nærmer oss det eldre norske *stenge ned* (altså det *å låse/stenge noe inne i noe*). (2020)

Utrykket «nedstengning» og dens betydning med hensyn til koronapandemien var kjent for de fleste og mer effektivt å bruke enn å beskrive alle disse aspektene i en undersøkelse.

Programvarer:

Videre i oppgaven kommer jeg til å referere til noen digitale programvarer som jeg vil redegjøre for her:

- **Zoom** - Et program som tilbyr video- og lydandrop, skjermdeling, fildeling og chat. Programmet har en gratisversjon og en lisensversjon. Gratisversjonen er begrenset og kan ikke brukes til samtaler som varer i over 40 minutter. Zoom krever at man registrerer en konto og installerer skrivebordsversjonen av programmet eller mobiltelefon-applikasjonen for å opprette møter, men man kan bli med i møter uten konto og via de fleste nettlesere uten å installere programvaren.
- **Microsoft Teams** - Et program som tilbyr video- og lydandrop samt skjermdeling, fildeling og chat, tilknyttet Microsoft. Med gratisversjonen av programmet kan man ha møter som varer i opptil 60 minutter med 100 deltakere. Programmet krever at man har en Microsoft-brukerkonto og installerer skrivebords versjonen eller mobiltelefon-applikasjonen for å opprette møter, men ikke for å bli med i møter hvis man bruker går inn via én av de to nettleserne som støtter programmet.
- **Messenger** - Et chatteprogram tilknyttet Facebook som tilbyr chat, video- og lydandrop, og krever at man har en Facebook-brukerkonto for å kunne benytte seg av tjenesten. Det kan

brukes via de fleste nettlesere eller som en applikasjon på mobiltelefoner. Man kan kun sende filer under en viss størrelse, 25 MB.

- Whereby – Et nettleaserbasert program som tilbyr video- og lydandrop, skjermdeling, fildeling og chat. Programmet har en gratisversjon og to nivåer av betalte versjoner. Med gratisversjonen kan man ha opptil 50 deltagere og møtene kan ikke være lengre enn 45 minutter. For å opprette møter må man registrere en konto, men man kan bli med i møter uten konto og via de fleste nettlesere.

1.3. Bakgrunnen for undersøkelsen

Bladet *Bok og Bibliotek* publiserte i september 2020 artikkelen «Koronaen og bibliotekene: Sviktet bibliotekene?» skrevet av Ragnar Audunson, som tar for seg stengingen av bibliotekene under koronapandemien. Audunson påpekte at da bibliotekene ble stengt, lukket de også døren for noen av samfunnets mest sårbare grupper midt i en krisetid:

Da Solberg-regjeringen stengte samfunnet 12. mars, fulgte bibliotekene på. Var det nødvendig og riktig? Eller sviktet folkebibliotekene og kommunene som eier dem, sentrale deler av det som burde være oppgaven deres i forhold til befolkningen ved å holde stengt mesteparten av våren og forsommeren? Jeg heller mot at svaret på det spørsmålet må bli ja. Stengningen av bibliotekene gjorde at de ikke kunne bidra med det de kunne og burde ha bidratt med, overfor noen av de gruppene som var mest sårbare for den omfattende stengningen av samfunnet ellers. (2020)

Konsekvensene av å stenge uten å ha på plass alternativer kan være mange, og svært negative, spesielt for sårbare grupper. Audunson reiser også spørsmålet «burde bibliotekene i stedet ha bidratt gjennom å opprettholde et normalt sosialt rom i en tid der alt annet stengte?» (2020). Et siste poeng Audunson kommer med er at det gjennom koronapandemien har vært utfordringer knyttet til å formidle informasjon ut til innvandrergupper og at bibliotekene kunne ha stilt opp mer i denne sammenhengen. Han tekker frem at bibliotekene har vært blant institusjonene med best kontakt med innvandrere i sine lokalsamfunn og kunne ha vært viktige offentlighetsarenaer i en krisetid. Audunson avslutter med å si: «Det kommer nye pandemier og nye kriser. Derfor må bibliotekfeltet diskutere erfaringer og lærdommer med hensyn til bibliotekenes rolle i kriser»

(2020).

Det kan være lett å se tilbake til våren 2020 med et kritisk blikk, men i virkeligheten var perioden preget av usikkerhet og frykt. Ingen visste verken hvor farlig eller smittsom sykdommen var og for å beskytte både ansatte og brukere forble bibliotekene stengt ganske lenge, på lik linje med resten av samfunnet i Norge og bibliotekene internasjonalt (IFLA, 2020). Bibliotekene kunne ha holdt de fysiske lokalene stengt, samtidig som de jobbet mer for å opprettholde normale sosiale rom, i nye digitale former, slik flere også forsøkte. Audunson mener i artikkelen at dette ikke var godt nok, da det ikke oppfylte det han mener er bibliotekenes lovfestede forpliktelser til å være en uavhengig møteplass for lokalsamfunnet fordi «Virtuelle møteplasser tilfredsstillers ikke uten videre kravet om å være møteplasser i og for lokalsamfunnet» (2020). Jeg er helt enig med Audunson i at bibliotekene må stå bedre rustet til neste krise og at vi bør bruke erfaringene og det vi har lært til å diskutere bibliotekenes framtidige rolle i kriser. Derimot er jeg ikke enig i at bibliotekene kunne ha holdt åpent under koronapandemien i etterpåklokskapens navn, og at bibliotekenes forsøk på å flytte fysiske møteplasser til digitale rom var feilslått. Jeg er også delvis uenig i Audunsons lesning av loven om folkebibliotek når han viser til at lovbestemmelsens ordbruk presiserer at møteplassene skal være i og for lokalsamfunnet. Loven sier at «Folkebibliotekene skal være en uavhengig møteplass og arena for offentlig samtale og debatt» (Folkebibliotekloven, 2014, § 1.). Jeg kan ikke se at det er presisert noe sted i selve lovteksten at møteplassen må være utelukkende i og for lokalsamfunnet, annet enn at det står i klartekst at folkebibliotekene skal styres av kommunene. Det er klart at vi mistet de viktige møteplassene i perioden med stengte bibliotek når vi ikke hadde på plass alternativer, og som Audunson påpeker, har bibliotekene tradisjonelt vært viktige arenaer for innvandrergupper i sine lokalsamfunn. Kan bibliotekene gjennom bruk av digitale løsninger bli viktige møteplasser for flere brukere, i tillegg til brukerne i umiddelbar geografisk nærhet? Dette vil jeg undersøke i denne oppgaven.

Jeg vil også reflektere over rollen språkkaféer har som møteplasser når det gjelder integrering, og de mulige konsekvensene av at en slik tjeneste blir fraværende over en lengre periode eller blir flyttet til digitale rom. Tidligere forskning viser at språkkaféer kan fungere som viktige møteplasser der minoritetsspråklige innvandrere kan møte den majoritetsspråklige delen av

befolkningen, og støtter integreringsprosesser. Jeg vil vende tilbake til denne forskningen og beskriver den mer utfyllende i kapittelet *2.1.2. Språkkaféer og integrering*. Hva skjer med disse møteplassene når de mer eller mindre blir tvunget til å flytte fra et fysisk sted til et digitalt rom? Integrering og språkopplæring er alltid viktig i et demokratisk samfunn, kanskje spesielt i en krisetid og konsekvensene av å stenge tjenesten, så vel som å digitalisere den, kan være mange.

I tillegg kan det se ut til at koronapandemien har rammet befolkningen skjevt, slik Audunson advarte i *Bok og Bibliotek* når han snakker om sårbare grupper. Den foreløpige rapporten fra Koronakommisjonen i Norge, *Myndighetenes håndtering av koronapandemien* (NOU 2021: 6) som ble publisert i april 2021, viser at koronapandemien har hatt større negative konsekvenser for innvandrere enn for resten av befolkningen i Norge. Allerede i mars 2020 dannet myndighetene en arbeidsgruppe som skulle jobbe med å få informasjon om koronapandemien ut til innvandrerbefolkningen, bestående av medlemmer fra Helsedirektoratet og Fagråd for innvandrerhelse, FHI og instituttets enhet for migrasjonshelse, Integrerings- og mangfoldsdirektoratet, Oslo universitetssykehus og Oslo kommune (NOU 2021: 6, s. 180). I rapporten fra Koronakommisjonen står det at «Når det gjelder tap av arbeid og inntekt har koronapandemien rammet skjevt, og innvandrerbefolkningen har vært særlig utsatt» (s. 411). Ifølge rapporten ble også flere innvandrere enn befolkningen for øvrig innlagt på sykehus med alvorlig koronasykdom (s. 315) og det vises til at «Både språk, kultur og boforhold har trolig hatt betydning for smitten i innvandrerbefolkningen» (s. 411). Dette tyder på at myndighetene, til tross for den tidlige etableringen av arbeidsgruppen, ikke klarte å nå ut med koronainformasjon til innvandrerbefolkningen slik de ønsket, og at språk har vært en av utfordringene. Utover dette nevnes ikke integrering i rapporten. Det er heller ikke vurdert hvordan myndighetenes beslutning om å stenge bibliotekene påvirket befolkningen i Norge, men dette er fortsatt bare en foreløpig rapport.

1.3.1. Forskningsgap

Jeg håper at forskningen min på språkkaféer i koronapandemien kan bidra til å gi viktig informasjon om hvordan bibliotekfeltet kan håndtere nye kriser. Jeg tror vi trenger informasjon fra innsiden, fra de som jobber med og utvikler tjenestene, for å kunne danne oss et bilde av en

praksis for fremtiden. Det flerspråklige bibliotek har i samarbeid med Leser Søker Bok og Norsk Bibliotekforenings spesialgruppe for flerkulturelle bibliotek tjenester samlet ressurser om språkkaféer på sine nettsider, men det er per i dag ikke utarbeidet informasjon som er tilgjengelig på sidene angående digitale språkkaféer. Jeg håper forskningen min kan bidra i dette arbeidet også, ved å samle inn erfaringer og opplevelser fra de som jobber med digitale språkkaféer, og avdekke hva det er de trenger for å videreutvikle tjenesten på en god måte, samt inspirere andre til å starte.

I tillegg tror jeg oppgaven min kan gi innblikk i hvordan man kan organisere digitale språkkaféer, og hva arrangørene selv sier de trenger for å få det til. Det finnes allerede en del litteratur og forskning på språkkaféer, men de går ikke inn på implikasjonene av dagens raske digitalisering som en konsekvens av koronapandemien, da dette er noe helt nytt. I oppgaven min vil jeg bygge videre på den eksisterende forskningen om språkkaféer, integrering og digitalisering for å lage en undersøkelse som gir innsikt i disse nye utfordringene for bibliotekfeltet og se på fremtiden til digitale språkkaféer. Jeg håper at undersøkelsen min vil kunne gi oppdatert informasjon om språkkaféer og den nåværende situasjon, samt avdekke hva som kan være nyttig å forske videre på i framtiden.

2. Teoretisk referanseramme

For å forstå hvordan språkkaféer har blitt påvirket av koronapandemien har jeg brukt begreper fra organisasjonsstudier og teorier om modernitet, digitalisering, integrering og sosial kapital. Disse kan forklare hvordan språkkaféen fungerer som integreringsarena, samt hvordan den og biblioteket ellers blir påvirket av økt globalisering og ny teknologi. Jeg vil begynne med å trekke inn tidligere forskning, undersøkelser og studier av språkkaféer, samtalebaserte aktiviteter og integrering, samt digitalisering i ABM-sektoren, for å sette min egen forskning inn i en sammenheng og danne et sammenligningsgrunnlag.

Deretter vil jeg presentere den teoretiske artikkelen «Digitalisering; Modernitetens flyttebyrå» av Lene Pettersen (2018). Artikkelen bruker et tverrfaglig blikk for å undersøke hvilke utilsiktede konsekvenser det kan ha å flytte «fysiske, offentlige steder til våre hjem» (s. 1), og betydningen av å utvikle gode digitale tjenester. Jeg vil også gi en kort oppsummering av *The Digital Divide: Internett and Social Inequality in International Perspective* (Ragnedda & Muschert, 2013), samt det første kapittelet i boken som går inn på begrepet digitale skiller og hvordan disse oppstår og kan motvirkes.

Videre kan organisasjonsteorien bidra med strategier for hvordan biblioteket kan håndtere endringer i omgivelsene våre, som følge av økt globalisering og ny teknologi, på en effektiv måte. Jeg benytter meg derfor av boken *Hvordan organisasjoner fungerer* (Jacobsen & Thorsvik, 2019). Boken brukes som hovedpensum i faget Bibliotekutvikling på bachelorutdannelsen til bibliotek- og informasjonsvitenskap ved Oslo Metropolitan University – Storbyuniversitetet, heretter referert til som OsloMet. Faget setter søkelys på utvikling av bibliotek tjenester og samlinger, både digitale og fysiske, samt hvordan vi kan bruke organisasjonsteorien i en biblioteksammenheng.

2.1. Tidligere forskning

I dette kapittelet vil jeg presentere studier på samtalebaserte aktiviteter og integrering både i Norge og andre land, og forskning på hvordan digitalisering og samfunnsendringer påvirker bibliotekene. Jeg vil begynne med å presentere forskning som viser at språkkaféer kan støtte integreringsprosesser i samfunnet og hvordan, og jeg vil trekke inn Robert Putnams teorier om

sosial kapital. Jeg vil også vise til en litteraturgjennomgang over engelskspråklig forskning på folkebibliotek og integrering som ble publisert i 2021. Jeg vil trekke inn resultater fra en landsdekkende undersøkelse fra 2018 om språkkaféer i Norge, samt referater fra en nasjonal nettverkskonferanse for språkkaféer. Deretter vil jeg oppsummere ny og relevant forskning på digitalisering i biblioteksektoren. Jeg vil også se nærmere på hvordan tidligere forskning knytter seg til Nasjonal bibliotekstrategi for 2020-2023 (Kulturdepartementet & Kunnskapsdepartementet, 2019) og 2015-2018 (Kulturdepartementet, 2015), samt The International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA, sitt manifest for digitale bibliotek (IFLA, 2018).

2.1.1. Språkkaféer og Integrering

I perioden 2016-2019 ble det gjennomført en rekke studier av samtalebaserte aktiviteter i folkebibliotek og integrering i regi av OsloMet, og resultatene fra studiene ble publisert i en rekke artikler. Den første artikkelen «Conversation-based programming and newcomer integration: A case study of the Språkhörnan program at Malmö City Library» (Johnston, 2016) benytter seg av Robert Putnams teorier om sosial kapital, som gir innblikk i hvordan mennesker kan dra nytte av sosiale nettverk. I denne sammenhengen består sosial kapital, ifølge Putnam, av et individs sosiale kontaktnettverk, og han skiller mellom sterke sosiale bånd, som er vanlige i familier og blant nære venner, og svake sosiale bånd, som brukes til å beskrive tilknytninger til bekjente og andre utenfor et individs nærmeste sosiale nettverk. De svake båndene er viktige for å styrke brobyggende sosial kapital, som sørger for at personer fra forskjellige sosiale, politiske og økonomiske bakgrunner møtes på tvers av disse forskjellene. Gjennom de svake sosiale båndene kan et individ få tilgang til andre sosial nettverk og dermed dra nytte av kunnskap som ellers ikke ville vært tilgjengelig i ens eget nærmeste sosiale nettverk. Studien setter søkelys på hvordan samtalebaserte aktiviteter i folkebibliotek kan støtte integrering gjennom å bygge sosial kapital samtidig som språkopplæring skjer. Studien viser at samtalebaserte aktiviteter som språkkaféer kan støtte integreringskapasiteten til innvandrere og støtte sosial integrering. Minoritetsspråklige deltagere får øvd seg på å bruke majoritetsspråket, samtidig som de får mulighet til å møte personer fra majoritetssamfunnet, bli eksponert for den gjeldende sosiale kulturen og få mulighet til å utvide sitt sosiale nettverk. Deltagerne på språkkaféen delte også informasjon med hverandre om majoritetssamfunnet, som

for eksempel hvor og hvordan man kan søke jobber og utdanning, finne andre gratis språkkurs og andre ressurser som støtter både økonomisk integrering og integreringskapasiteten.

Artikkelen «Supporting immigrant's political integration through discussion and debate in public libraries» (Johnston & Audunson, 2017) presenterer en studie som så på tre ulike språkkaféer i Norge. Johnston og Audunson benytter seg av teorier om den offentlige sfære for å undersøke hvordan samtalebaserte aktiviteter i folkebibliotek har potensialet til å bringe innvandrere inn i den offentlige sfæren og dermed støtte politisk integrering. Analysene gjør bruk av Jürgen Habermas' teori om den offentlige sfære og Nancy Fraser som bygger videre på Habermas i artikkelen «Rethinking the Public Sphere: A Contribution to the Critique of Actually Existing Democracy» (Fraser, 1990). Fraser anser at den offentlige sfæren i et multikulturelt samfunn består av et nettverk av flere mindre sfærer som er svært forskjellige fra hverandre fordi forskjellige mennesker befinner seg i dem. Det skilles mellom sterke offentlige sfærer og svake offentlige sfærer, der de sterke sfærene består av de som sitter med makt til å ta politiske avgjørelser mens de svake sfærene mangler denne muligheten og er mer uformelle av natur. Felles for dem er at de inneholder meningsutveksling og meningsdannelse. Disse sfærene bør være åpne for hverandre, og kontakt mellom dem er viktig for å bygge en inkluderende, demokratisk og samlet offentlig sfære, ved at individer samhandler med hverandre og med makthavere av forskjellige slag.

Studien viser at samtalebaserte aktiviteter støttet politisk integrering av minoritetspråklige innvandrere gjennom å tilby dem muligheter til å møte og samhandle med medlemmer av majoritetssamfunnet i uformell samtale og dermed fostre brobyggende sosial kapital. Denne kontakten styrker også demokratiske prosesser ved å skape kontakt mellom forskjellige offentlige sfærer. Studien konkluderer med at samtalebaserte aktiviteter i folkebibliotek viser stort potensiale til å støtte politisk integrering og bringe innvandreres stemmer inn i den offentlige sfæren ved å fremme språkkompetanse, utvide sosiale nettverk, fremme informasjonsutveksling og legge til rette for uformell hverdagsprat mellom grupper.

I «The use of conversation-based programming in public libraries to support integration in

increasingly multiethnic societies» (Johnston, 2018) ble fire eksempler på samtalebaserte aktiviteter i folkebibliotek undersøkt med kontakthypotesen til sosialpsykologen Gordon Allport og sosiologen Thomas Pettigrews teori om vennskapspotensiale som utgangspunkt.

Kontakthypotesen antyder at kontakt mellom grupper kan redusere fordommer og Allport beskriver fire betingelser for at dette skal skje i boken *The Nature of Prejudice*:

Fordommer (med mindre de er solid forankret i individets karakterstruktur) kan reduseres ved lik-status kontakt mellom majoritets- og minoritetsgrupper, gjennom søken etter felles mål. Effekten forsterkes sterkt hvis denne kontakten er sanksjonert av institusjonell støtte (det vil si ved lov, sedvane eller den lokale atmosfæren), og når den er på en slik måte at den fører til en oppfattelse av felles interesser og en felles menneskehet hos medlemmene av de to gruppene. (Allport, 1962, s. 309, min oversettelse)

Betingelsene er altså 1. lik status, 2. felles mål, 3. samarbeid mellom grupper og 4. støtte fra myndighetene.

Teorien om vennskapspotensiale bygger videre på kontakthypotesen og sier at for å oppfylle disse fire betingelsene er det nødvendig at personer har omfattende og gjentatt kontakt med hverandre på tvers av grupper og at kontaktsituasjonen må gi medlemmer av forskjellige grupper anledning til å bli venner. Dette skjer ved at man får kunnskap om andres grupper, adferd blir tilpasset gjennom sosial interaksjon, det skapes sosiale og affektive bånd, og det legges til rette for revurdering av ens egen gruppe.

Studien viser at samtalebaserte aktiviteter kan ha positive effekter på integrering ved å fremme intergruppekontakt og samarbeid, samt gjentatt kontakt som er viktig for å etablere vennskap mellom grupper og dermed styrke innvandreres opplevde og sosiale integrering.

Johnston utvidet forskningen og bruker teorien om vennskapspotensiale videre for å utforske hvordan samtalebaserte aktiviteter kan støtte integrering gjennom å fremme samspill mellom innvandrere og andre deler av befolkningen. I «Friendship potential: Conversation-based programming and immigrant integration» (Johnston, 2019) ser Johnston på flere språkkaféer i Norge i en multi-case-studie. Teorien om vennskapspotensiale brukes for å vise at språkkaféer

har potensiale til å støtte integrering gjennom å fremme prosesser som er viktige for å oppfylle kontakthypotesen og gir deltakerne mulighet til å bli venner. Dette kan være med på å styrke den opplevde integreringen og sosial integrering ved å skape tillitt mellom gruppene og kan føre til positive endringer i majoritetsbefolkningens holdninger til innvandrere samtidig som det styrker innvandreres tilknytning til det nye samfunnet de skal leve i.

Artikkelen «How Public Libraries Help Immigrants Adjust to Live in a New Country: A Review of the Literature» (Grossman, Agosto, Winston, Epstein, Cannuscio, Martinez-Donate & Klassen, 2021) er en oversikt over litteratur om hvordan folkebibliotek kan bidra til integrering av innvandrere. Grossman et.al. presenterer en systematisk litteraturgjennomgang av 31 engelskspråklige artikler som setter søkelys på tre punkter: 1. Hvem er innvandrerne som bruker folkebiblioteket og hvordan bruker de det? 2. Hvordan oppfatter brukere som er innvandrere bibliotekets tjenester og aktiviteter? 3. Hvordan kan folkebibliotek bidra til integrering og bygge opp under avgjørende faktorer for innvandreres helse? (2021, s. 3).

Grossman et.al. mener at folkebibliotekene gjennom å tilby tjenester som bygger tillitt, skaper vennskap, styrker innvandreres selvtillit og bidrar til kulturell integrering, også kan styrke innvandrernes helse. De peker på at avgjørende sosiale faktorer for helse har en klar sammenheng med sosial integrering. Tjenestene som utpeker seg, er samtalebaserte aktiviteter der innvandrere ikke bare lærer seg språk, men også samhandler med andre og lærer om de kulturelle omgivelsene i et land, samt får nyttig tilleggsinformasjon via samtalen.

Grossman et.al. setter også søkelys på hvordan bibliotekene har vært viktige informasjonsarenaer og sosiale møteplasser for innvandrere, også med hensyn til spørsmål og informasjonsbehov rundt helse. Under koronapandemien ble mange bibliotek over hele verden midlertidig stengt for å redusere smitte (IFLA, 2020). Grossman et.al. tar opp hvordan dette kan ha hatt negative følgenvirkninger for spesielt utsatte brukergrupper som blant annet innvandrere, og nevner at innvandrere ofte har utfordringer med å ha tilgang på internett og datamaskiner (s. 10). Dette samsvarer med Audunsons påstander i *Bok og Bibliotek* (2020) om at biblioteket er en viktig arena for informasjon og møteplass blant innvandrere. Bibliotekene kunne ha fortsatt å være en

arena for helseinformasjon, for innvandrere og befolkningen ellers dersom de ikke hadde blitt pålagt av myndighetene å holde stengt eller dersom det hadde vært mulig å inkludere flere i de digitale alternativene. Mangelen på helseinformasjon kan også sees i sammenheng med funnene fra Koronakommisjonens foreløpige rapport (2021) som typer på at innvandrere led uforholdsmessig mye under pandemien. Grossman et.al. runder av med å anbefale videre forskning som kan vurdere hvor godt egnet de virtuelle møteplassene, som oppsto som alternativer under pandemien, er til å videreføre de helsebringende effektene av å bygge tillitt og vennskap.

Samlet sett tyder denne forskningen på at bibliotekene kan være med på å støtte viktige integrerings- og demokratiseringsprosesser i samfunnet gjennom å tilby samtalebaserte aktiviteter. Forskningen antyder at språkkaféer og andre samtalebaserte aktiviteter kan støtte integreringsprosesser på flere måter, men at dette må forskes videre på.

Språkkaféer er en viktig del av bibliotekets tjenester til innvandrere og minoritetsspråklige, samtidig som de kan være fordelaktige for de majoritetsspråklige ved at også de nyter godt av de sosiale båndene som blir skapt. Ifølge Putnams teorier om sosial kapital, samt Allports kontakthypotese, kan språkkaféene bidra til å skape tillit, fellesskapsfølelse og tilhørighet, og føre til samhandling mellom grupper som på sikt styrker demokratiske prosesser. Pettigrews teori om vennskapspotensiale sier at gjentatt kontakt styrker disse prosessene og viser oss at vi bør jobbe for kontinuitet i språkkaféen. Flere studier viser at samtalebaserte aktiviteter styrker tillitten mellom minoritets- og majoritetsgrupper, og dermed bidrar til styrke integrering som en toveis prosess. Grossman et.al peker også på de helsebringende effektene sosial integrering kan ha for innvandrere, og hvordan folkebiblioteket kan bidra til dette, blant annet gjennom samtalebaserte aktiviteter og språklæring. Språkkaféer kan styrke innvandreres integreringskapasitet gjennom å tilby språktrening og øke norskkunnskapene deres, støtte økonomisk, politisk og sosial integrering ved å utvide sosiale nettverk, samt styrke innvandreres opplevde integrering ved å skape tillit, forebygge fordommer og skape tilhørighet. Det er de samtalebaserte interaksjonene i språkkafeen som støtter disse prosessene på flest måter.

Under koronapandemien var det nettopp de sosiale interaksjonene som samfunnet ønsket å minimere for å redusere smitte, og språkkaféene måtte forholde seg til smittevernregler som gjorde at tjenesten måtte tilpasses. Noen måtte sannsynligvis stenge helt, mens andre kan ha forsøkt å holde språkkaféer ved hjelp av digitale løsninger. Funnene fra artikkelen «Supporting immigrant's political integration through discussion and debate in public libraries» (Johnston & Audunson, 2017) tyder på at språkkaféer er en viktig sosial arena for mange minoritetsspråklige innvandrere. Omtrent halvparten av alle deltakerne i studien oppgav at de hadde få, eller ingen anledninger til å snakke med personer fra majoritetssamfunnet utenfor språkkaféer (s. 235). Mange minoritetsspråklige innvandrere har stått i fare for å miste en viktig tilknytning til majoritetssamfunnet under en kritisk tid dersom språkkaféene ikke har hatt mulighet til å tilpasse tjenesten.

2.1.2. Språkkaféer i Norge

I tillegg til forskningen på språkkaféer og integrering, er det spesielt en undersøkelse jeg vil trekke fram når det kommer til tidligere forskning på språkkaféer i Norge, da den er relativt nylig gjennomført og inneholder ferske og relevante tall og i tillegg er ganske omfattende. I 2018 gjennomførte Sentio Research en brukerundersøkelse om språkkafé på vegne av Norsk Bibliotekforening – heretter referert til som NBF. Formålet med undersøkelsen var å kartlegge hvor utbredt det var blant norske folkebibliotek å arrangere språkkaféer. Undersøkelsen viser også hvor ofte språkkaféer ble arrangert, hvor mange deltakere som vanligvis møtte opp, gjennomføring og ressursbruk fra bibliotekenes side, og bibliotekenes egen vurdering av hvor godt tjenesten hadde fungert. Undersøkelsen fikk inn 287 svar fra folkebibliotek i hele Norge, noe som tilsvarer 52% av alle som fikk tilsendt invitasjon om å delta. Undersøkelsen fant at 57%, altså 157, av bibliotekene som svarte hadde språkkaféer. De fleste hadde opprettet tjenesten i løpet av de tre siste årene, og litt over halvparten arrangerte språkkafé ukentlig. Gjennomsnittlig antall deltakere lå for de fleste rundt 10-29, eller under 10, og noen få svarte at de vanligvis hadde over 30 deltakere. I undersøkelsen svarte 90%, 141, av bibliotekene at de hadde en eller flere faste samarbeidspartnere, vanligvis Frivillighetssentralen, Voksenopplæringen eller Røde Kors. De fleste brukte både lokale frivillige og egne ansatte i språkkaféen. Bibliotekene svarte også at de stort sett syntes språkkaféen fungerte svært godt, eller ganske godt og var stort sett tilfredse med

hvordan organiseringen og gjennomføringen fungerte (Norsk bibliotekforening, 2018, s. 18)

Nylige diskusjoner mellom språkkafé-arrangører og frivillige på Slabberas konferansen, en nasjonal nettverkssamling for språkkaféer i Norge, gir innblikk i hvilke utfordringer språkkaféene har møtt under pandemien. Konferansen arrangeres av Viken fylkesbibliotek og samarbeidspartnere som Leser søker Bok, OsloMet, Deichman og andre norske fylkesbibliotek. På Slabberas møtes både bibliotekansatte og andre som jobber med språkkafé, samt språkkafé-frivillige og deler sine erfaringer. I 2020 og 2021 ble konferansen holdt digital på grunn av koronapandemien. Konferansen ble først gjennomført digitalt i begynnelsen av november 2020, mange hadde da levd og jobbet under koronapandemien og smittevernstiltak en god stund allerede. Den ble også gjennomført digitalt mot slutten av april 2021. Som en del av konferansen ble deltakerne delt inn i grupperom på Teams, der de kunne snakke sammen i mindre grupper og diskutere ulike temaer. Det ble tatt referater fra grupperommene og et sammendrag av referatene ble publisert på nettsidene til Viken fylkesbibliotek (Viken fylkesbibliotek, 2020). Referatene viste hva deltakerne i Slabberas hadde erfart den siste tiden. Mange opplevde at språkkaféen, som mange måtte stenge, var mye etterspurt, og at språkkaféen i fysiske rom var viktig for dem som ikke har datamaskin eller internettforbindelse hjemme. Samtidig var det mange som så på digitale språkkaféer som et godt alternativ når de fysiske rommene måtte holde stengt på grunn av smittevernstiltak. Noen sa også at de ville fortsette å ha digital språkkafé i tillegg til den i fysiske rom etter at koronapandemien og de strenge smittevernstiltakene er over.

Det ble snakket om deltakernes erfaringer med digitale språkkaféer, og de erfarte at det var lettere å møtes digitalt hvis man kjente hverandre fra før og hadde møtt hverandre på språkkaféer i fysiske rom tidligere. Mange sa i tillegg at den digitale fungerte bra, men ikke like bra som den i fysiske rom fordi det ikke var like god flyt og den krevde mer forberedelser. Det ble nevnt at noen frivillige opplevde at det kunne være skummelt å starte opp digitalt. Deltakerne på konferansen observerte at den digitale språkkaféen tiltrakk seg folk fra hele landet, selv om den var ment for lokalsamfunnet og det kunne være en utfordring å nå ut til brukere som vanligvis besøkte språkkaféen i fysiske rom. Når det gjaldt digitale plattformer ble Zoom foretrukket over Teams, det ble betraktet som mer sosialt og fleksibelt. Strukturen på selve opplegget i digitale språkkaféer ble også diskutert og det ble ansett som viktig å ha en god struktur slik at alle som

deltok skulle få mulighet til å komme til orde. En mulig løsning som ble tatt opp er å dele den digitale språkkaféen inn i mindre grupper hvis det er mange deltakere som kobler seg på. Deltakerne hadde gode erfaringer med å bruke digitale billettsystem for påmelding. Positive sider ved digitale språkkaféer ble også tatt opp og snakket om og står i sammendraget, blant annet at det er fint for folk som ikke kommer seg ut av ulike årsaker, det er lettere å rekruttere yngre frivillige, den når ut til andre grupper, den kan oppleves som mer ufarlig for noen og det er bra å kunne delta hvis det ikke finnes en fysisk språkkafé der man bor (Viken Fylkesbibliotek, 2020).

Jeg vil bruke undersøkelsen som ble gjort på vegne av NBF og referatene fra Slabberas konferansen mars 2020 videre i oppgaven, henholdsvis som sammenligningsgrunnlag til min egen forskning og bakgrunnsinformasjon i arbeidet med å utforme en forskningsundersøkelse. Videre bruker jeg referatene fra Slabberas april 2021 som tilleggsinformasjon, da den ble holdt etter at mine egne undersøkelser ble gjennomført.

Ved å digitalisere tjenesten har språkkaféen klart å holde åpent selv om det har vært perioder med full nedstengning av samfunnet under koronapandemien, men det å digitalisere en tjeneste som i utgangspunktet er en sosial arena kan ha noen utilsiktede konsekvenser.

2.1.3. Digitalisering i biblioteksektoren

ALMPUB var et forskningsprosjekt ledet av Ragnar Audunson som har forsket på arkiv, bibliotek og museumsfeltet og den offentlige sfære, samt hvordan digitalisering har påvirket sektoren. Prosjektet har samarbeidspartnere i flere europeiske land og har gjennomført en rekke studier, mange av dem ble publisert i boken *Libraries, Archives and Museums as Democratic Spaces in a Digital Age* (Audunson, Andresen, Fagerlid, Henningsen, Hobohm, Jochumsen, Larsen, Vold, 2020). Jeg har valg å fokusere mest på forskningen som er gjort i Norge og anser den som mest relevant for meg, da den sier noe om de samme forholdene jeg ønsker å undersøke.

Jeg vil begynne med å presentere ALMPUB sin undersøkelse om Norges nasjonale politikk for digitalisering i ABM-sektoren. ALMPUB har gjennomgått politiske dokumenter og sett på hvordan implementeringen av politikken har utviklet seg siden sent på nittitallet/tidlig totusentallet

og fram til i dag. Sigrud Stokstad har skrevet kapittelet «Norwegian National Policies for Digitalization in the LAM Sector – Imperative and Implementation» (Stokstad, 2020). Hun skriver at digitalisering av ABM-sektoren har vært prioritert i flere tiår og har blitt sett på som en forutsetning for å forbedre infrastrukturen for den offentlige sfære og styrke rollene og funksjonene til ABM-institusjonene. Samtidig har det vært uklart hva digitalisering innebærer, og implementeringen har vært påvirket av dette. Digitalisering kan innebære mye forskjellig og Stokstad nevner digital tilgang til samlinger, bruk av sosiale medier, styrke innbyggernes digitale ferdigheter og økt brukervedvirkning som eksempler. Studien setter søkelys på digitaliseringen og tilgjengeliggjøringen av samlinger, samt bevaring av digitale samlinger som ble skapt, og derfor alltid har vært, digitale. Studien ser ikke på implementeringen av digitalisering på andre områder, som biblioteket som møteplass, debattarena eller aktiviteter, dette tyder på at det har vært lite søkelys på disse spørsmålene fra den nasjonale ABM-politikken i Norge. Stortingsmeldinger, budsjetter og nasjonale planer som Stokstad viser til tyder på at den norske politikken har prioritert digitalisering av samlinger framfor digitalisering av andre bibliotektenester.

I kapittelet «LAM Professionals and The Public Sphere» (2020) presenterer Ragnar Audunson, Hans-Christop Hobohm og Mt Tth funn fra en undersøkelse som kartlegger hvordan digitalisering og sosiale endringer i samfunnet har påvirket ABM-ansattes syn på egen profesjon, utøvelse, legitimitet og rolle. Undersøkelsen var et samarbeid mellom Danmark, Sverige, Norge, Tyskland og Ungarn og det ble brukt spørreskjemaer for å samle inn svar fra ABM-institusjoner og ansatte. Undersøkelsen tyder på at det generelt sett fremdeles er de tradisjonelle oppgavene tilknyttet ABM-sektoren, som bevaring av kulturarv og læring, blir oppfattet som viktigere enn nye oppgaver knyttet til digitalisering og sosiale endringer. Bibliotekansatte ble spurt om å vurdere og rangere ulike sider ved bibliotekets rolle i lokalsamfunnet og hvor viktige de er for å begrunne bibliotekets framtidige opprettholdelse. I Norge ble «offentlig møteplass» og «integring» rangert høyt, men ikke høyere enn de tradisjonelle begrunnelsene som «arena for læring», «litteraturformidling» og «kulturformidling» (Audunson et.al., 2020, s. 174).

Undersøkelsen kartla også hvordan digitalisering og sosial endring har påvirket tjenestene og tilbudene til ABM-institusjonene i deltakerlandene. I biblioteksektoren har endringene ført til at

bibliotekene har fått nye oppgaver som innebærer å veilede brukere i bruk av digitale verktøy. Digital kompetanseheving har blitt en del av tjenestene til bibliotekene i alle landene, og en betydelig del anså dette som viktig (s. 170). Å tilby digitale plattformer for diskusjon og kommunikasjon ble ansett som lite viktig blant respondentene fra alle deltakerlandene og tilbud om digitale møteplasser var mindre utbredt (s. 169). Tall fra Norge viser at det er få som tilbyr digitale møteplasser og bibliotekansatte anså det ikke som en spesielt viktig del av bibliotekstjenestene. Bare 9 av de 26 respondentene som hadde slike tjenester, av totalt 332 norske respondenter, svarte at de vurderte det som en viktig tjeneste (s.169). Samtidig viser undersøkelsen at samtalebaserte aktiviteter som språkkafé ble ansett som en viktig tjeneste av 65 av de 80 respondentene som tilbød det (s. 168).

ALMPUB har også forsket på brukerne av ABM-institusjonene og funnene blir presentert i kapitlet «The use of LAM Institutions in the Digital Age» (2020). Andreas Vårheim, Henrik Jochumsen, Casper Hvenegaard Rasmussen og Kerstin Rydbeck har gjennomført undersøkelser som ønsker å svare på hvordan digitalisering av tjenester i ABM-sektoren har påvirket brukerne, og reiser spørsmål som: Bli de digitale tjenestene brukt? Hvilke digitale-tjenester blir brukt? Og hva brukes de til? De har analysert hvordan brukernes bakgrunn, som blant annet nasjonalitet, kjønn, alder, utdanningsnivå, inntekt, og internett-tilgang, samsvarer med deres bruk av digitale tjenester i ABM-institusjoner. Forskningen sier lite om brukernes forhold til digitale møteplasser, og jeg mener at dette viser at det har eksistert veldig få av dem inntil nylig. Dette er noe som er relativt nytt og som det fremdeles finnes lite forskning på.

Samlet sett viser studiene fra ALMPUB tegn til at digitale møteplasser og aktiviteter ikke har vært prioritert, verken av den nasjonale ABM-politikken i Norge eller av de ansatte i biblioteksektoren selv, og det har som følge av dette ikke vært en utbredt del av bibliotekenes tjenester. Gjennom forskningen på den nasjonale politikken kan vi se at det ikke fantes en foregående og gjennomgripende forventning om at bibliotekene skulle prioritere digitale møteplasser og aktiviteter. Dette gjenspeiler seg videre i de bibliotekansattes syn på egen legitimitet, og hva de betrakter som viktige deler av arbeidet sitt.

I Nasjonal bibliotekstrategi for 2020-2023 (Kulturdepartementet & Kunnskapsdepartementet, 2019) som den norske regjeringen la fram i 2019, er det også tydelig at prioriteringene til staten har vært på linje med det forskningen til Stokstad (2020) viser. I dokumentet er regjeringens mål for den norske bibliotekutviklingen presisert:

Gjennom denne strategien vil regjeringen bidra til å utvikle bibliotekene som synlige institusjoner i kommuner, skoler og læringsinstitusjoner. Det er et mål at i bibliotekene skal nå nye brukere med litteratur og lesing, legge til rette for kunnskapsformidling og at bibliotekenes digitale samlinger skal økes. Regjeringen vil gjennom strategiske grep bidra til at bibliotekene og bibliotekarene skal nå frem til flere, også de som ikke selv oppsøker biblioteklokalet. (Kulturdepartementet & Kunnskapsdepartementet, 2019, s. 4)

Videre viser strategien til Granavolden-plattformen at «regjeringen vil satse på folke- og skolebibliotekene, blant annet ved å styrke arbeidet med digitale plattformer og nye modeller for drift av bibliotek.» (s. 7). Strategien bygger videre på Nasjonal bibliotekstrategi 2015-2018, det var sentralt å styrke folkebibliotekene som uavhengig møteplass og digital arena, og «bør sees i sammenheng med regjeringens strategi for digitalisering av offentlig sektor, der bibliotekenes bidrag for å løfte den digitale kompetansen i befolkningen er framhevet» (Kulturdepartementet, 2015, s. 8). Nasjonal bibliotekstrategi 2020-2023 foreslår ulike tiltak for å nå målene for bibliotekutvikling i perioden, deriblant at Nasjonalbiblioteket skal lyse ut midler og sette i gang prosjekter «[...] for å nå frem til nye brukergrupper/lesere, blant annet i skolen» og «støtte tiltak som utvikler metoder for digital formidling» (Kulturdepartementet & Kunnskapsdepartementet, 2019, s. 10). Det blir også slått fast at «Biblioteket må tilby sine tjenester utenfor bibliotekrommet» (s. 21) for å nå ut til nye brukergrupper. Mer spesifikt, med hensyn til det digitale, er det lagt vekt på digitale samlinger og innhold, og digital tilgang til disse, samt formidling av det digitale innholdet, mens det ikke er foreslått tiltak for å fremme og utvikle digitale tjenester som møteplasser, aktiviteter og debattarena.

Dette ser også ut til å være trenden internasjonalt, IFLA, som er ledende innen bibliotek- og informasjonsvitenskapsfeltet, har skrevet et manifest for digitale bibliotek i samarbeid med United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, UNESCO. Hovedfokuset ligger i å motarbeide digitale skiller og å gjøre vår felles kulturelle og vitenskapelig verdensarv tilgjengelig

for alle via digitalisering av samlinger (IFLA, 2018, s. 1). Det står skrevet i manifestet at bibliotek lenge har vært viktige aktører i å fostre fred og humanistiske verdier, siden bibliotek nå har blitt digitale er det nye måter å formidle kunnskap og informasjon på, som kan bringe sammen ulike kulturer sammen på tvers av geografiske og sosiale grenser (s. 1). Videre foreslår manifestet at det trengs kompetansehevende arbeid for å motvirke digitale skiller og anbefaler at bibliotekene bør ta del i dette arbeidet, samt at nasjonal og internasjonal politikk bør gjenspeile anbefalingen (s. 3 - 4).

2.2. Modernitet, digitalisering og sosial kapital

I artikkelen «Digitalisering, Modernitetens flyttebyrå» (2018) benytter Lene Pettersen seg av Anthony Giddens modernitetsteori og Robert Putnams teorier om sosial kapital for å analysere temaet. Hun trekker også inn sentrale medieforskere i sin analyse, og deres tanker rundt digitalisering og konsekvensene av stadig mer digitalisering av samfunnet.

Anthony Giddens er en britisk sosiolog som har vært betydningsfull for utviklingen av samfunnsvitenskapen og humaniora ellers, hvor han er mest kjent for sine teorier om identitet, modernitet og strukturasjon. Giddens argumenterer for at det moderne samfunnsliv kjennetegnes av å ha et dynamisk preg, til forskjell fra tidligere samfunn. Modernitetens dynamiske karakter skyldes tre forhold, som begynner med adskillelsen av tid og rom, som legger til rette for løsriving av sosiale relasjoner og på sikt fører til institusjonell refleksivitet (Giddens, 1991, s. 17- 22).

Giddens beskriver forskjellen mellom sted og rom som at et sted er avhengig av både samtidighet og samlokasjon, mens et rom er avhengig av samtidighet, men uavhengig av geografisk lokasjon (s. 18). Adskillelsen av tid og rom skyldes to typer mekanismer som er framtreddende i det moderne samfunnsliv, skapelsen av symbolske tegn og fremveksten av ekspertsystemer. Symbolske tegn er utvekslingsmedier eller tegn som kan benyttes for å koordinere samvær mellom aktører som ellers er fremmede for hverandre. De symbolske tegnene har blitt løsrevet fra enkeltmennesker og kontekst og brukes uavhengig av tid og sted, som for eksempel penger, et fellesspråk eller internett (s. 22 - 26). Ekspertsystemer består av teknisk eller faglig ekspertise, og disse finner vi overalt rundt oss i den sosiale og fysiske verden vi lever i til daglig (s. 28 - 29). De eksiterer

uavhengig av tid og rom, og gjør det mulig for oss å løsrive sosiale relasjoner fra tid og rom, for eksempel via internett. Vi kan legge inn en bestilling på internett av en vare for å få den levert senere uten å være i kontakt med andre mennesker. Rom blir dermed adskilt fra tid, og den sosiale interaksjonen skjer ikke lenger i samtidighet eller i samme rom, og den kan til og med forsvinne helt.

Aktiviteter som før var knyttet til fysiske steder, har flyttet til abstrakte rom gjennom digitalisering. Pettersen kaller denne forflyttingen for et kontekstskifte. Ifølge henne er det flere medieforskere som har begynt å bli bekymret for denne utviklingen, hun sier at vi «ikke kan leve utelukkende i ekspertsystemenes og de fremmedes anonyme verden, men trenger også nærhet og «varme»» (Pettersen, 2018, s. 13). Videre benytter Pettersen seg av Robert Putnams teorier om sosial kapital for å beskrive konsekvensene av dette kontekstskiftet nærmere.

Robert Putnam er en amerikansk professor i statsvitenskap og er mest kjent for sine teorier om sosial kapital. Han argumenterer for at sosiale forbindelser som holdes ved like over tid kan hjelpe oss å oppnå mål vi ikke hadde klart å nå uten disse forbindelsene. De gir oss muligheten til å jobbe sammen for å oppnå bestemte mål i fellesskap, som én gruppe. Sosiale forbindelser opprettes når vi kobler oss sammen via kontaktnettverk der vi ofte deler felles verdier med andre. Betydningen av disse sosiale nettverkene og forbindelsene kan dermed sees på som en form for kapital. Sosial kapital består av personlige forbindelser og mellommenneskelig interaksjon, samt delte verdier som er knyttet til disse forbindelsene. Gjennom sitt forfatterskap teoretiserer Putnam at tap av fellesskapsfølelse og samhandling med andre kan svekke den generelle tilliten i et samfunn. Lave verdier av sosial kapital kan, ifølge Putnam, derfor være skadelig for demokratiske prosesser og på individnivå føre til lavere opplevd livskvalitet. Mennesker som har et lite kontaktnettverk, er oftere ensomme. Dette rammer spesielt emigranter fordi de må reise fra sine sosiale kontaktnett i hjemlandet (Putnam, 2000, s. 390). Lav sosial kapital har også en sammenheng med lavere former for annen type kapital og kan forsterke sosiale skiller i samfunnet.

Pettersen bruker teoriene om modernitet og sosial kapital til å argumentere for at dagens digitalisering av det som tidligere var allmenne og fysiske møteplasser kan føre til at vi mister

flyktige fellesskap som oppstår når fremmede møtes i det offentlige. Hun mener at digitaliseringen av fysiske møteplasser, av prosesser i varehandel, og ulike samfunnstjenester har ført til en nedtrapping i sosiale interaksjoner, og at dette kan føre til tap av sosial kapital. De flyktige fellesskapene som oppstår spontant mellom ukjente mennesker mens de handler i det offentlige, er også viktige for sosial integrasjon, ifølge Pettersens tolking av teoriene. Fellesskapene styrker samhørigheten mellom samfunnsmedlemmer, uten dem kan vi føle oss mer ensomme. Videre peker hun på at det er modernitetens kontekstskifte, adskillelsen av tid og sted og dermed løsrivingen av sosiale relasjoner, som er grunnen til tap av sosial kapital. Forflyttingen av aktiviteter knyttet til en bestemt kontekst, ofte fra fysiske til digitale kontekster, medfører et kontekstskifte der elementer fra både tekst-, situasjons- og kulturkontekst opphører i tillegg til at andre mennesker forsvinner i denne digitaliseringsprosessen (Pettersen, 2018, s. 11).

Artikkelen setter først og fremst søkelys på flyttingen av detalj- og varehandel fra fysiske til digitale rom, og hvilke utilsiktede konsekvenser som kan oppstå på grunn av denne typen digitalisering og kontekstflytting. Pettersen legger likevel vekt på betydningen av å utvikle gode digitale tjenester ellers i samfunnet for å motvirke tap av sosiale fellesskap og sosial kapital. Digitale rom som erstatter fysiske steder bør ifølge Pettersen beholde ansikt-til-ansikt kommunikasjon i samtidighet og stimulere til samhandling mellom mennesker, som gjerne er fremmede for hverandre. Slik kan de nye digitale tjenestene vi utvikler ivareta vårt menneskelige behov for sosial tilknytning, fellesskap og samhandling (s. 13). I sammenheng med denne oppgaven advarer Pettersen og Putnam, slik Pettersen leser ham, mot de negative konsekvensene digitaliseringen av bibliotekstjenestene kan medføre. Digitale språkkaféer kan være en tjeneste som bevarer de sosiale interaksjonene også i digitale rom, men det avhenger også av at den er tilgjengelig for folk.

2.2.1. Digitale skiller

Digitaliseringen av offentlige og private tjenester i samfunnet kan føre til det som blir kalt digitale skiller. For å kunne bruke tjenestene, finne informasjon og ta del i samfunnsdebatten trenger man digitale ferdigheter, de digitale skillene oppstår når ikke alle kan delta i disse digitale arenaene, enten på grunn av manglende kunnskap eller mangel på riktig utstyr.

I boken *The Digital Divide: The Internet and Social Inequality in International Perspective* (Ragnedda, & Muschert, 2013) bruker Massimo Ragnedda og Glenn W. Muschert klassiske sosiologiske teorier, samt empiriske studier, for å utforske hvordan digitalisering kan bringe sosiale skiller inn i digitale rom. Ragnedda og Muschert definerer digitale skiller som ulikheter i tilgangen til, og mulighetene til å benytte seg av, internett basert kommunikasjonsteknologi.

Kapittelet *A theory of the digital divide*, skrevet av Jan A.G.M Van Dijk (2013), tar for seg hvordan sosiale skiller reproducerer seg på nett. Sosiale skiller kan beskrives som forskjellene i individers akkumulering av sosial- kulturell- og økonomisk kapital, i tillegg til personlige faktorer som kjønn, alder, etnisitet og helse som påvirker ulik fordeling av ressurser blant folk. Van Dijk mener at sosiale skiller reproducerer seg på internett ved at personer som allerede har ressurser gjerne bruker disse ressursene til å skaffe seg tilgang på ny teknologi, dermed har de et forsprang i å bli kompetente nok til å benytte seg av teknologien før andre mer marginaliserte grupper (s. 30). Van Dijk mener at sosiale skiller i samfunnet blir reproduisert gjennom internett baserte kommunikasjonsteknologier ved at ulik fordeling av ressurser fører til ulik tilgang på digitale teknologier, som igjen leder til ulik deltagelse i samfunnet og dermed forsterker sosiale skiller (s. 33). Et eksempel på dette kan være jobbsøking i en verden der informasjon om jobber, søkeprosess og jobbintervjuer ofte skjer i digitale rom. Individer med lav digital kompetanse vil stille dårligere både i informasjonsinnhenting, søkeprosessen og jobbintervjuet. De som ikke har tilgang på teknologien, internett og datamaskin, kommer kanskje ikke så langt som til informasjonsinnhenting engang. For å motvirke de digitale skillene trenger befolkningen både bedre tilgang til datamaskiner og internett i tillegg til kompetansehevende tiltak, slik det også er beskrevet i manifestet til IFLA fra 2018 (s. 3 - 4). Digitale språkkaféer er ikke uten videre unntatt konsekvensene av digitale skiller, selv om tidligere forskning viser at den fysiske varianten kan minske andre sosiale skiller i samfunnet, ved å blant annet skape tillitt mellom grupper og støtte andre integreringsprosesser. Digitalisering av språkkaféer kan føre til at man forsterker digitale skiller, i tillegg til at det kan føre til tap av sosial kapital slik Pettersen (2018) beskriver.

2.3. Organisasjonsteori

De raske samfunnsendringene og digitaliseringen som fulgte koronapandemien førte til mange utfordringer for bibliotekene, og vi kan se på disse i lys av organisasjonsteori. Organisasjonsteori brukes både for å forstå, forklare eller forbedre organisasjoner, og «den sikter mot både å forstå og forklare hva som skjer i organisasjoner, og å bruke denne kunnskapen til å forbedre» (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 15). En organisasjon er «et sosialt system som er bevisst konstruert for å løse spesielle oppgaver og realisere bestemte mål» (s. 16) og består av personer som jobber sammen mot et felles mål. For å nå dette målet er partene avhengig av, og må forholde seg til, både ytre og indre faktorer som påvirker organisasjonen. Jeg vil ta utgangspunkt i de deler av organisasjonsteorien som omhandler hvordan omgivelser kan påvirke en organisasjon. Biblioteket kan forklares som både en institusjon og en organisasjon. De aller fleste institusjoner er organisasjoner, men det er noen forskjeller mellom dem. En institusjon blir sett på som en etablert og varig del av samfunnet som speiler samfunnets verdier, mens en organisasjon som regel ikke er det, men kan bli det, om de består lenge nok til å bli betraktet som en institusjon. Folkebibliotekene er kommunalt styrt og støttet med midler, er en etablert del av samfunnet og må forholde seg til de utfordringene og forventningene det medfører. Samtidig fungerer de enkelte bibliotekene mer som tradisjonelle organisasjoner, noen ganger forskjellig drevet og med ulike mål, men disse målene kan ikke vike fra de overordnede målene i loven om folkebibliotek. Bibliotekene står dermed i en særstilling og må håndtere oppgaver knyttet til både det å være en institusjon og en organisasjon samtidig. Denne særstillingen kan også føre med seg fordeler, hvis man benytter seg av dem.

Jacobsen og Thorsvik argumenterer for at alle organisasjoner må forholde seg til omgivelser, det vil si andre organisasjoner, enkeltmennesker og samfunnsmessige forhold som økonomisk og teknologisk utvikling, lokale kulturelle særegenheter, nasjonal politikk, kulturelle tradisjoner og internasjonale trender (s. 192). Omgivelsene kan påvirke organisasjonens effektivitet og legitimitet, og ifølge Jacobsen og Thorsvik må vi først forstå omgivelsene for så å finne gode strategier for å håndtere dem. I organisasjonsteorien er det vanlig å skille mellom tekniske og institusjonelle omgivelser og jeg vil forklare disse nærmere, hvordan de påvirker biblioteket, og hvordan vi kan håndtere dem på en formålstjenlig måte.

2.3.1. Institusjonelle omgivelser

Institusjonelle omgivelser er eksterne verdier, normer, kultur og forventninger rundt en organisasjon som påvirker hvordan den blir oppfattet av samfunnet (s. 196). Den felles nasjonale kulturen er viktig for organisasjoner fordi den påvirker dens legitimitet i det samfunnet den befinner seg i. Legitimitet er viktig for alle organisasjoner, men spesielt for offentlige organisasjoner som må begrunne sitt eksistensgrunnlag og argumentere for hvorfor de finansieres av fellesskapet gjennom statlig støtte. For bibliotekene er det viktig at offentligheten vet hvorfor de bør bli prioritert ved å vise til hvordan positivt påvirker fellesskapet, for eksempel å støtte integrerings- og demokratiseringsprosesser i samfunnet ved å gi befolkningen lik tilgang til informasjon og kultur. I Norge er noen av de institusjonelle omgivelsene og forventningene først og fremst presisert i loven om folkebibliotek:

Folkebibliotekene skal ha til oppgave å fremme opplysning, utdanning og annen kulturell virksomhet, gjennom aktiv formidling og ved å stille bøker og andre medier gratis til disposisjon for alle som bor i landet.

Folkebibliotekene skal være en uavhengig møteplass og arena for offentlig samtale og debatt. Det enkelte bibliotek skal i sine tilbud til barn og voksne legge vekt på kvalitet, allsidighet og aktualitet.

Bibliotekenes innhold og tjenester skal gjøres kjent.

Folkebibliotekene er ledd i et nasjonalt biblioteksystem (Folkebibliotekloven, 2014, § 1.)

Loven sier også at folkebibliotek skal drives av kommune, fylkeskommune eller statlig institusjon og at det er kommunen som fastsetter reglementet for folkebiblioteket (Folkebibliotekloven, 2014, § 4.). De institusjonelle omgivelsene er også bragt fram av Nasjonal bibliotekstrategi for 2020-2023 (Kulturdepartementet & Kunnskapsdepartementet, 2019) og 2015-2018 (Kulturdepartementet, 2015), og til en viss grad i IFLA sitt manifest for digitale bibliotek (IFLA, 2018). Bibliotekstrategiene legger vekt på biblioteket som uavhengig møteplass og digital arena, og samsvarer med andefalingene til IFLA om å bevare digitale samlinger, digitalisere samlinger og tilgjengeliggjøring av dem. De viser en forventning om at bibliotekene skal være med på å løfte

befolkningens digitale kompetanse, nå nye brukergrupper utenfor biblioteket, samt utvikle digital formidling.

2.3.2. Tekniske omgivelser

Tekniske omgivelser består av alle ytre forhold som direkte påvirker hvordan en organisasjon løser oppgaver og jobber for å realisere sine mål og påvirker organisasjonens effektivitet og produktivitet (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 194). De tekniske omgivelsene deles inn i tre hovedkategorier og omfatter: Eksterne forhold som har direkte betydning for organisasjonens ressurstilgang og hvordan organisasjonen får tilgang til ressurser den er avhengig av. Forhold som har direkte betydning for organisasjonens produksjon og er knyttet til den teknologiske utviklingen i samfunnet med tanke på både maskiner og kunnskap. Forhold som har direkte betydning for organisasjonens resultater, som etterspørsel. Organisasjoner må forholde seg til hva kunder og brukere ønsker (s. 195).

Det som påvirker bibliotekenes tekniske omgivelser er økonomi, lokaler, teknologi, for eksempel hva som skjer av utvikling på kjerneområder som katalogisering, ansatte og rekruttering, de ansattes kompetanse og ikke minst brukernes behov. For å håndtere usikkerheten de tekniske omgivelsene representerer, peker organisasjonsteorien på flere strategier. For bibliotekene er det spesielt samarbeid og nettverksbygging som utpeker seg som en god strategi. De enkelte bibliotekene er en del av et større interorganisatorisk nettverk. Dermed har bibliotekene et overordnet og klart samfunnsoppdrag å forholde seg til, fastslått i loven om folkebibliotek. Interorganisatoriske nettverk gir tilgang på ressurser og stordriftsfordeler gjennom samarbeid og bibliotekene står i en posisjon hvor de kan dra nytte av dette. Kunnskap og kompetanse kan deles mellom enhetene og dermed kan man dra nytte av hverandre.

2.3.3. Grad av endring - Er omgivelsene stabile eller dynamiske?

Endringer i tekniske omgivelser fører til at organisasjoner må tilpasse seg for å kunne fortsette å være relevante. Ifølge Jacobsen og Thorsvik er de fleste endringer som skjer i organisasjoner reaktive, og skjer som et svar på endringer i omgivelsene og er viktige for innovasjon og legitimitet, samt forbedring og effektivisering (s. 372). Hvis organisasjonen ikke klarer å tilpasse seg endringene i omgivelsene, vil det mest sannsynlig føre til at den blir ansett som irrelevant for samfunnet, da den ikke lenger klarer å effektivt fullføre sitt samfunnsoppdrag. Sett i lys av Giddens modernitetsteori befinner bibliotekene seg i svært dynamiske omgivelser preget av stor endringsgrad, som alle andre i det moderne samfunnsliv. Ny teknologi og digitalisering er et eksempel på dette, og er noe bibliotekene har forholdt seg til over lengre tid. Det er likevel ikke alle omgivelsene til biblioteket som endrer seg like raskt, for eksempel er økonomien, ved hjelp av den kommunale finansieringen, relativt stabil. Organisasjoner med stabile omgivelser vil ofte være preget av små enheter som koordineres og styres av standarder og regler.

Organisasjonsteorien sier at «jo mer dynamiske de tekniske omgivelsene er, desto mer må beslutningsmyndighet desentraliseres. Når ting endrer seg raskt, er det ikke tid til lange og omstendelige beslutningsprosesser» (s. 201). Det vil si at for å håndtere raske endringer bør de enkelte bibliotekene ha mulighet til å fatte selvstendige beslutninger for å tilpasse seg endringene, samtidig som det trengs overordnede standarder og regler for å håndtere de mer stabile omgivelsene på best mulig måte. En strategi som kan benyttes av organisasjoner med høy grad av dynamiske omgivelser er å «legge til rette for horisontal informasjonsutveksling og samarbeid gjennom utstrakt bruk av møter, diskusjonsarenaer, personalrotasjon og prosjektgrupper» (s. 204).

Som vi har sett fra organisasjonsteorien, har biblioteket et viktig samfunnsoppdrag og må kunne tilpasse seg raske samfunnsendringer, som en pandemi. I takt med resten av samfunnet var biblioteksektoren, både nasjonalt og internasjonalt, i gang med å digitalisere tjeneste sine, allerede før koronapandemien slo til. Som forskningen fra ALMPUB, Pettersen og teoriene om digitale skiller viser, finnes det både positive og negative konsekvenser av digitaliseringen. Dette gjelder også språkkaféene. Johnson og Audunsons forskning viser at språkkaféene støtter integreringen blant innvandrere og foreløpig forskning fra Koronakommisjonen tyder på at smittevernstiltakene har rammet innvandrere spesielt hardt. Digitaliseringen av språkkaféene kan bidra til stabilitet i

tilbudet i usikre tider, men da må bibliotekene sørge for at endringene i tjenesten ikke medfører økte sosiale skiller eller tap av sosial kapital blant den allerede utsatte brukergruppen. Med dette i tankene, vil jeg nå rette oppmerksomheten til hvordan språkkaféene har fungert under pandemien; hvordan tjenesten har endret seg, hvilke konsekvenser det har hatt og hvilke erfaringer man kan trekke for å styrke tjenesten ytterligere. Først vil jeg gjennomgå metodene jeg har brukt for å kunne besvare disse spørsmålene.

3. Metode

For å kunne kartlegge hvordan arrangørene av språkkaféer i Norge har arbeidet gjennom koronapandemien måtte jeg henvende meg direkte til arrangørene og undersøke hvordan de har arbeidet. Forskningsstrategien jeg har benyttet meg av i arbeidet med oppgaven er en fenomenologisk tilnærming, da jeg har vært nødt til å forholde meg til mennesker og deres erfaringer med og forståelse av et fenomen. Jeg baserer mitt valg av tilnærming til metode på boken *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode* (Johannessen, Tufte & Christoffersen, 2019). Johannesen et.al. sier at å ha en fenomenologisk tilnærming vil si å «utforske og beskrive mennesker og deres erfaringer med og forståelse av et fenomen» (s. 78), og at «målet er å gi en presis beskrivelse av aktørenes egne perspektiver, opplevelser og forståelseshorisonter» (s. 78). Det er nettopp dette jeg ønsker å oppnå med min forskning. Jeg vil også trekke inn stoff om forskningsmetoder fra bøkene *En enklere metode: Veiledning i samfunnsvitenskapelig forskningsmetode* (Larsen, 2008) og *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (Tjora, 2017).

Metoden jeg valgte å benytte meg av for å besvare forskningsspørsmålene mine utviklet seg til å bli en kombinasjon av flere metoder, ved å bruke deltagende observasjon om en del av forarbeidet til å utvikle en undersøkelse bestående av to deler, en spørreundersøkelse og dybdeintervjuer. Jeg vil i dette kapittelet begynne med å beskrive hvordan jeg kom fram til dette valget, beskrive de aktuelle metodene, eventuelle begrensninger ved disse og hvordan jeg vurderte å motarbeide disse begrensningene, før jeg går videre inn på valg av respondenter og informanter til studien, samt hvordan disse ble rekruttert til undersøkelsen. Deretter vil jeg avklare hvordan jeg har arbeidet med å utforme og utføre selve undersøkelsen. Avslutningsvis i kapittelet vil jeg beskrive hvilke etiske overveielser og hensyn som ble tatt underveis i arbeidet, samt etiske standarder i henhold til Norsk Senter for forskningsdata - NSD.

3.1. Valg av metode

Johannesen et.al. sier at «All samfunnsforskning består i å undersøke folks virkelighet» (2019, s. 31). Med dette som utgangspunkt vurderte jeg både kvantitative og kvalitative forskningsmetoder for å finne en produktiv måte å svare på forskningsspørsmålene mine. Ifølge Larsen (2008) og

Johannessen et.al. (2019) er det både fordeler og begrensninger ved begge alternativene. Kvantitative metoder er avhengige av å få samlet inn et større antall data, og når vi som forskere ønsker å få dataene våre fra mennesker, som jeg gjør, er den mest brukte kvantitative metoden å ta i bruk et spørreskjema. Fordelene ved å bruke kvantitative metoder er ifølge Larsen at de gir en større bredde til forskningen og kan gi mer spesifikk informasjon til forskeren dersom spørreskjemaet er godt laget. Det er i tillegg enkelt å generalisere og analysere de innsamlede dataene ved å bruke grafer og tabeller. Metoden gir også respondentene i forskningen en større mulighet til å være anonyme (Larsen, 2008, s. 25), og dette kan være spesielt viktig for en undersøkelse der respondentene kan ha opplevd utfordringer. Det kan være lettere for respondentene å svare åpent og fortelle om det som har vært utfordrende og vanskelig dersom har mulighet til å være anonyme. Derfor anså jeg at å ta i bruk et anonymt spørreskjema var meget aktuelt for å samle inn den informasjonen jeg var ute etter for å få oversikt over hvordan språkkaféene hadde fungert under koronapandemien.

Samtidig så jeg at kvalitative metoder også var aktuelle å ta i bruk. Når man benytter seg av kvalitative metoder, er det ofte intervjuer som blir brukt. Fordelene ved å bruke kvalitative metoder er, ifølge Larsen, at det gir større dybde til forskningen og gjør det mulig for forskeren å oppdage et mer helhetlig syn på det som forskes på. Kvalitative metoder gir deltakerne muligheten til å svare utdypende på spørsmål og å forklare svarene sine med egne ord, og gir forskeren mulighet til å stille oppfølgingsspørsmål (s. 26). Det finnes flere intervju typer man kan benytte seg av, for eksempel en-til-en intervjuer, fokusgrupper og fokuserte intervjuer. Jeg valgte å benytte meg av en-til-en dybdeintervjuer da jeg ville avdekke informantenes egne erfaringer, men ikke i en gruppedynamikk. Mange av de aktuelle informantene tilhører det samme fagfeltet og kjente kanskje hverandre fra før. Dette kan medføre en dynamikk der de som kjenner hverandre snakker mest sammen, eller at informantene ikke føler seg anonyme, som igjen kan påvirke hva som blir snakket om. Jeg antok at informantene også var i svært forskjellige situasjoner og at spørsmål som passet til noen av dem, ikke ville passet til andre.

Ifølge *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (Tjora, 2017) kan man ved å bruke denne typen dybdeintervjuer utelukkende «utforske forhold som er knyttet til informantenes subjektivitet, eller informanten som subjekt» (s. 115), og at det er dette man ofte er ute etter i, blant annet,

samfunnsforskning, organisasjonsstudier og forskjellige former for evalueringer. Tjora bruker undersøkelser av organisasjonsendringer som et eksempel der man godt kan bruke intervjuer fordi man er opptatt av å avdekke hvilke endringer de ansatte har vært berørt av og hvordan de håndterte eventuelle problemer som dukket opp. Det vesentlige i slike studier er å avdekke hvordan de ansatte selv opplever endringene, og deres erfaringer og følelser knyttet til dette. Denne metoden var også aktuell for meg å benytte meg av for å avdekke hvordan arrangørene av språkkaféer opplevde det å jobbe under koronapandemien.

3.1.1. Begrensninger

Det er viktig å være klar over at både kvalitative og kvantitative metoder har sine begrensninger. For å kunne motvirke disse trenger vi å ha oversikt over dem først. Johannesen et.al. (2019) sier at kvantitative metoder kan kun gi oss begrenset dybdeinformasjon om hver enkelt respondent i en undersøkelse og det kan være vanskelig å finne de riktige spørsmålene å stille deltakerne, fordi vi som forskere kanskje ikke har god nok oversikt over det vi vil undersøke. Larsen sier at pålitelighet også kan være et problem, avhengig av størrelsen og mengden på dataene som samles inn. Større mengder data kan ofte føre til unøyaktigheter og mindre pålitelighet (Larsen, 2008, s. 26). Det kan også være en større del av respondentene som trekker seg fra forskningen enn når man bruker kvalitative metoder, respondentene får ikke et personlig forhold til forskeren og føler seg derfor ikke like forpliktet til å delta. Derimot gir kvalitative metoder oss data som kan være vanskeligere å generalisere og tidkrevende å analysere og tolke. Samtidig er ikke personene som deltar i kvalitative undersøkelser lenger like anonyme i møte med forskeren som observerer dem. Som et resultat av tapt anonymitet kan det være vanskeligere for noen å svare sannferdig på spørsmål, og forskerens tilstedeværelse kan føre til endret oppførsel. Noen personer kan føle at de burde gjøre og svare det som forventes av dem, i stedet for hva de selv vil, nettopp fordi noen observerer dem. Larsen (2008) kaller dette intervjueffekten og regner den som en av de største utfordringene ved å ta i bruk intervjumetoden (s. 25 - 27). For å motvirke intervjueffekten er det viktig å være godt forberedt, men samtidig prøve å finne en balanse der man også kan gå utenom en fastsatt intervjuguide om det skulle være nødvendig å stille oppfølgings- og avklarings spørsmål under intervjuet. Det er også viktig å forsikre personer som deltar i forskningen om at

anonymiteten deres vil bli ivaretatt, og følge opp dette med gode rutiner for å sikre anonymitet.

Johannsen et.al. (2019) mener at kvantitative metoder skal brukes til å undersøke at noe skjer og kvalitative metoder bør brukes til å undersøke hvorfor det skjer (s. 93). Ifølge Larsen (2008) bør kvalitative metoder brukes for å få en helhetlig oversikt over en aktuell situasjon og kvantitative metoder brukes for å få en representativ oversikt over det man ønsker å forske på (s. 23). Tatt i betraktning at jeg ønsket å både få en oversikt over hvordan arrangørene av språkkaféer hadde jobbet under koronapandemien samt kartlegge deres erfaringer, så jeg på begge metodene som aktuelle og produktive å benytte meg av. Derfor valgte jeg å ta i bruk metodetriangulering, for å veie opp for noen av begrensningene og samtidig dra nytte av de fordelaktige sidene ved hver av metodene.

3.1.2. Metodetriangulering

Jeg landet altså til slutt på valget å bruke en kombinasjon av ulike metoder, i form av å lage en undersøkelse bestående av både en spørreundersøkelse og dybdeintervjuer, samt benytte meg av deltagende observasjon som en del av forarbeidet. Dette kalles metodetriangulering og innebærer at man forsøker å se et fenomen fra flere perspektiver (Johannsen et.al. 2020, s 232). Dersom de ulike metodene viser lignende resultater, er det med på å styrke tilliten til resultatene. Jeg startet med å delta i digitale språkkaféer for å observere dem og få en oversikt over innholdet, samt få en bedre forståelse av den pågående situasjonen. Før dette hadde jeg kun deltatt på én språkkafé i et fysisk rom, og det var ikke mulig for meg å delta på denne typen språkkafé under forskningsperioden på grunn av reiserestriksjoner og fordi mange av dem ikke var aktive. Observasjonene gav meg en dypere innsikt i hva jeg ønsket å spørre språkkafé-arrangørene om og jeg benyttet meg av dette i forarbeidet til å utforme en undersøkelse. I november 2020 deltok jeg på den landsdekkende konferansen Slabberas, som er rettet mot personer med interesse for språkkaféer og de som jobber med språkkaféer (Viken Fylkesbibliotek, 2020). På konferansen ble det presentert hvordan enkelte bibliotek hadde arbeidet med språkkaféer den siste tiden. Det ble delt erfaringer og diskutert hvordan man kunne fortsette å tilby språkkaféer i koronapandemien ved å benytte seg av digitale løsninger som alternativ og det ble tatt referater. Med bakgrunn i observasjonene fra de digitale språkkaféene og konferansen, referatene og

tidligere forskning gjort på vegne av NBF utarbeidet jeg et spørreskjema som ble sendt ut til et større antall potensielle deltakere. Deretter gjennomførte jeg dybdeintervjuer med fem utvalgte informanter for å få en mer helhetlig innsikt i situasjonen. Forskningsundersøkelsen min består altså av to deler, henholdsvis en spørreundersøkelse og dybdeintervjuer, som jeg vil gå nærmere inn på i de neste kapitlene, etter jeg har redegjort for prosessen med å velge ut informanter.

3.2. Utvelgelse og rekruttering av informanter

Utvelgelsen av informanter er basert på et enkelt hovedkriterium: at informanten jobber med å arrangere språkkafé. Jeg ønsket å få svar fra både de som hadde hatt aktive og ikke-aktive språkkaféer i perioden fra og med mars, da koronarestriksjonene startet i Norge. Erfaringer fra både de som har hatt muligheten til å utvikle en digital tjeneste og de som ikke har hatt det, ble ansett som relevante for undersøkelsen, da begge gruppene kan sitte inne med viktig informasjon og erfaringer. De som ikke har opprettholdt tjenesten kan si noe om hvorfor de ikke hadde hatt muligheten til det.

3.2.1. Snøballmetoden

Snøballmetoden brukes for å rekruttere informanter ved at man som forsker [...] i samhandling med informantene møter nye mennesker som kan være aktuelle som informanter i undersøkelsen (Johannesen et.al., 2019, s. 177-118). Dette er metoden som ble brukt for å finne informanter til denne undersøkelsen. Spørreskjemaet ble delt på Slabberas-konferansen i november 2020 i samarbeid med arrangøren, delt på bibliotekutvikling.no, sendt ut på epostlisten til Bibliotek-Norge, delt på aktuelle Facebook-grupper som arrangøren av Slabberas tipset om, og delt på andre sosiale medier. Facebook-gruppene jeg delte spørreskjemaet i var *NFB FlerKult*, delt 25. november, 2020, med omtrent 300 medlemmer og *Bibliotekarer i folkebibliotek*, delt 27. november, 2020, med over 800 medlemmer. Undersøkelsen ble sendt ut med oppfordring om å dele spørreskjemaet videre til personer som kunne være interessert i å delta. Jeg sendte også ut e-poster til alle fylkesbibliotek i Norge og ba dem sende spørreskjemaet videre til sine underordnede bibliotek og eventuelle språkkafé-arrangører de kjente til, og etterspurte samtidig

informanter til dybdeintervjuer.

For å rekruttere informanter til dybdeintervjuene laget jeg et eget skjema ved hjelp av Nettskjema.no, for å spørre de i målgruppen om de ønsket å delta i del 2 av studien. Spørreskjemaet ber bare om en e-postadresse, slik at respondentene kunne registrere seg for å delta i dybde-intervjuene og bli kontaktet ved et senere tidspunkt. Jeg hadde opprinnelig planlagt å rekruttere personer ved hjelp av spørreundersøkelsen i del 1, slik at deltakerne kunne oppgi kontaktinformasjon hvis de også ville delta på dybde-intervjuene. Etter noen overveielser bestemte jeg meg for at det ville være bedre å sende ut en egen forespørsel til mulige deltakere, slik at de eventuelt kunne svare på spørreskjemaet i første del av studien mer åpent og ærlig uten å tenke at det kunne knyttes til dem via e-postadressen, hvis de ønsket å bli med i del 2 av prosjektet. Påmeldingsskjemaet ble delt og sendt ut på samme måte som spørreskjemaet og jeg fikk tre påmeldinger. En person tok kontakt med meg på e-post og meldte sin interesse etter å ha blitt tilsendt en e-post av en kollega. Jeg ble derfor nødt til å supplere med snøballmetoden ytterligere for å nå målet om å ha minimum fem informanter til intervjuene. Etter å ha kommet i kontakt med en informant til dybde-intervjuene, henvendte jeg meg direkte til vedkommende og etterspurte om hen kunne forhøre seg med personer hen kjente til som kunne være aktuelle å ha med som informanter til undersøkelsen. Vedkommende tilbød seg å dele informasjon om undersøkelsen i en privat epostliste som var tilknyttet arbeidsplassen, og slik fikk jeg spredt ordet ytterligere. Jeg kom i kontakt med én person til som var interessert i å delta i oppfølgingsintervju og noen flere svarte også på spørreundersøkelsen.

3.3. Spørreundersøkelsen

Målet med spørreundersøkelsen var å fange opp språkkafé-arrangørens erfaringer under koronapandemien og hvordan de ble påvirket av smittevernstiltak og koronarestriksjoner som startet i mars 2020. Datainnsamlingsperioden startet i begynnelsen av november 2020, og ble avsluttet 1. Februar 2021.

3.3.1. Utforming og utførelse

Jeg benyttet meg av tjenesten Nettskjema.no, utviklet av Universitetet i Oslo, for å lage et digitalt spørreskjema. Spørreskjemaet åpner med et informasjonsskriv som informerer respondentene om undersøkelsen, gir informasjon om rettigheter og inneholder undertegnedes, samt veileders, kontaktinformasjon. Dette ble tatt med etter anbefalinger fra Norsk Senter for forskningsdata – NSD, og malen deres ble benyttet. Informasjonsskrivet og spørreskjemaet er vedlagt i sin helhet i denne oppgaven som henholdsvis *Vedlegg 1- Informasjonsskriv - spørreskjema* og *Vedlegg 2 - Spørreskjema*. Spørreskjemaet består av fler-svarsalternativer, ett-svarsalternativer og tekst-svarsalternativer ettersom hva som ble ansett som aktuelt for hvert spørsmål. Spørreskjemaet gav respondentene mulighet til å skrive inn egne tekstsvaer på noen av spørsmålene, hvis ingen av svaralternativene jeg hadde laget passet, eller dersom de ønsket å utdype svaret sitt. Avslutningsvis i skjemaet er det inkludert et helt åpent spørsmål der respondentene kunne skrive inn sine egne svar og fortelle om sine erfaringer med å jobbe med språkkafé under koronapandemien.

Spørreskjemaet består av 18 spørsmål og er delt inn i tre hovedkategorier:

1. Bakgrunnsspørsmål og spørsmål angående arbeidet med språkkaféer før koronapandemien.
2. Spørsmål om arbeidet med språkkaféer under koronapandemien.
3. Spørsmål om bruk av digitale løsninger.

Johannesen et.al. (2019) anbefaler å bruke et standardisert spørreskjema «der man kan se på likheter og variasjoner i måten respondenter svarer på» og at det også gir «muligheter til å generalisere resultater fra utvalg til populasjon» (s. 259). Derfor er den første delen av spørreskjemaet basert på undersøkelsen gjort på vegne av NBF i 2018, med lignende spørsmål og svaralternativer for å gjøre det mulig å sammenligne mine funn med deres tidligere forskning. Del to består av noen av de samme spørsmålene som i del en og ber respondentene svare på hvordan det har vært å jobbe med språkkafé etter at Koronarestriksjonene begynte, for å avdekke hvordan arbeidet ble påvirket. Dette inkluderer et spørsmål om overordnet tilfredshet og et spørsmål om hvilke typer hjelpemidler/aktiviteter arrangørene har tatt i bruk, som også er en del av undersøkelsen til NBF. Del tre ble utarbeidet med tanke på å kartlegge hvilke digitale løsninger arrangørene hadde tatt i bruk, erfaringer med digitale språkkaféer og hvilke utfordringer og muligheter de opplevde.

Før spørreskjemaet ble sendt ut til aktuelle deltagere og delt på sosiale medier og andre nettverk, var jeg så heldig at jeg fikk tilbakemeldinger fra Oddbjørn Hansen, som jobbet med undersøkelsen som ble gjennomført på vegne av Norsk Bibliotekforening, Jannica Heinstrøm, som jobber som forsker og foreleser ved instituttet for bibliotek- og informasjonsvitenskap ved OsloMet, og Shelli Lake som jobber med å arrangere språkkaféer på Deichman.

Tilbakemeldingene deres førte til positive endringer i spørreskjemaet og jeg anser deres innspill som en testrunde eller pilotundersøkelse. Ifølge Larsen kan det være vanskelig å oppnå relevans og validitet når man bruker kvantitative metoder (2008, s. 25), og derfor anser jeg det som viktig å inkludere en slik testrunde, da den gav meg en pekepinn på hva som kunne forbedres slik at jeg fikk målt det jeg faktisk ville måle.

3.4. Dybdeintervjuer

Intervjuene ble laget med tanke på å få mer dybde-informasjon fra utvalget og består for det meste av åpne spørsmål, og oppfølgingsspørsmål av typen «fortell litt om det?». Jeg hadde som mål å intervju mellom fem og åtte språkkafé-arrangører, og endte til slutt opp med å ha fem informanter. Intervjuene ble gjennomført digitalt via Zoom, i løpet av de to første ukene av januar 2021. For å motvirke intervju-effekten (Larsen, 2008, s.25), ble intervjuguiden testet med en bekjent før jeg intervjuet informantene, for å få tilbakemeldinger på hva som fungerte og ikke fungerte, samt øvd meg før gjennomføringen.

3.4.1. Utforming og utførelse

Dybdeintervjuene var delvis strukturerte med en tilhørende intervjuguide som finnes i sin helhet i *Vedlegg 3 - Intervjuguide*. Intervjuguiden ble utformet etter å ha fått inn noen svar fra spørreskjemaet, med tanke på at opplysninger fra skjemaet kunne avdekke tendenser som ville være nyttig å utforske videre i dybdeintervjuene. Svarene fra spørreskjemaet viste blant annet at noen av respondentene opplevde at både deltagere og frivillige i språkkaféene ikke ønsket å benytte seg av digitale løsninger. Dermed inkluderte jeg flere spørsmål angående dette i intervjuguiden. Hadde informantene den samme erfaringen, og i så fall, hadde deltagerne og de frivillige oppgitt noen grunner til at de ikke ønsket å benytte seg av digitale løsninger? Hva var

arrangørens eventuelle tanker rundt det? Referatene fra Slabberas-konferansen ga også innblikk i hva språkkafé-arrangørene hadde opplevd i løpet av koronapandemien og gav en pekepinn på hva som kunne være nyttig å inkludere i intervjuguiden.

Intervjuguiden er laget som en liste med åpne spørsmål, som ikke nødvendigvis ble fulgt slavisk og i den samme rekkefølgen i hvert intervju. Jeg valgte å hoppe mellom temaer og spørsmål alt ettersom hvilken retning samtalen gikk, for å ikke avbryte informantene når de først var inne på noe de ville snakke om. Det ble nødvendig med en del improvisasjon fra min side for å følge opp det som ble snakket om og disse oppfølgingsspørsmålene er ikke angitt i intervjuguiden. Jeg utdyper dette i kapitlet om resultater fra intervjuene. Basert på testintervjuet antok jeg at intervjuene ville vare i under en time, og sa ifra om dette i forkant slik at informantene kunne sette av tid til gjennomførelsen. Det viste seg derimot at tiden som ble brukt på intervjuene varierte veldig etter hvem som ble intervjuet og hvor mye de hadde å dele om sine erfaringer. Lengdene på intervjuene varierte fra rundt tjuefem minutter, til en time og femten minutter.

3.4.2. Transkribering og valg av analysemetode

I kvalitativ forskning, som er basert på tolkningsbaserte undersøkelser, er det risiko for feiltolkning av informantenes perspektiver, og det er derfor nødvendig å ta stilling til hva man regner som data. I denne oppgaven har jeg valgt å anse mine transkriberinger av lydopptakene som data. Lydopptakene fra intervjuene ble transkribert fortløpende etter hvert intervju, for å ha dem så friskt i minne som mulig. Deler av intervjuene som ikke var relevante ble ikke transkribert, som småprat i begynnelsen av møtet før jeg begynte på spørsmålene, og en del av et intervju som ble veldig personlig, men ikke var med på å svare på hverken spørsmål fra intervjuguiden eller avdekket annen relevant informasjon for undersøkelsen. Etter innspill fra informantene ble sitatene som er brukt skrevet om til et mindre muntlig språk, da flertallet ønsket seg dette. Jeg har redigert sitatene slik at det er anonymisert der informantene nevner sitt arbeidsted og navngir eller oppgir kjønn på sine kollegaer eller andre. Informantene oppklarte også noen av sitatene og rettet på noen av dem. Informantene fikk koder og er organisert på denne måten: A1, A2 A3, A4, og A5. Siden intervjuene var delvis strukturerte og spørsmålene ikke fulgte samme rekkefølge hver gang, ble det nødvendig å sortere datamaterialet i ettertid.

Dette ble gjort ved å importere de tekstlige gjengivelsene av intervjuene til NVIVO, et dataprogram for analyse av kvalitative data, anbefalt av Aksel Tjora dersom man ønske en systematisk framdrift i kvalitative analyser (Tjora, 2017, s. 227). Kodene for sortering er basert på spørsmålene fra intervjuguiden og gjort om til følgende hovedkategorier:

- Hvem og hvordan.
- Endringer - Frivillige.
- Endringer - Deltakere.
- Støtte og nettverk.
- Fortsette/ikke fortsette med digitale språkkaféer.
- utfordringer/muligheter med digitale språkkaféer.

Dataene fra intervjuene vil bli presentert og sammenlignet i delkapitler tilhørende disse kategoriene.

3.5. Etske overveielser og Norsk Senter for Forskningsdata

Når man trer inn i rollen som forsker, er det viktig å ta noen etiske overveielser. Jeg har spurt personer om deres erfaringer i en vanskelig tid og om deres arbeidsplass. Dette kan være sensitivt for noen og anonymisering har derfor vært svært viktig for meg, også for at personer som deltok på undersøkelsen kunne føle seg trygge på at de kunne være ærlige i intervjuene og da de svarte på spørreskjemaet. Informantene som var med på dybdeintervjuene har også fått mulighet til å lese og redigere sine bidrag og sitater før oppgaven ble ferdigstilt, slik det anbefales av Tjora (2017, s. 180).

Jeg nevnte tidligere at spørreskjemaet inneholdt et informasjonsbrev til respondentene, om studien, i henhold til anbefalinger fra NSD. Respondentene ble informert om at de når som helst kunne trekke seg fra studien, uten å oppgi forklaring, hvis de ønsket det. Formålet med studien er angitt, og på hvilken måte respondentenes avgitte informasjon ville bli brukt er avklart i brevet. Før respondentene kunne besvare spørreskjemaet måtte de lese informasjonsbrevet og krysse av på et spørsmål der de kunne velge å samtykke til å delta i spørreundersøkelsen og gå videre, eller

ikke.

Før dybdeintervjuene ble gjennomført fikk informantene tilsendt et lignende informasjonsbrev, samt informert om at jeg ville ta lydopptak av samtalen med hjelp av en NSD-godkjent diktafon-applikasjon. Hverken via spørreskjemaet eller i intervjuene ba jeg om å få sensitive personopplysninger, da jeg var veldig bevisst på at dette var noe som bør unngås, med mindre det er helt nødvendig for forskningen, noe jeg vurderte at det ikke var. Johannesen et.al. (2019, s. 92) anbefaler at informanter blir anonymisert så mye som mulig når man benytter seg av kvalitative metoder. Jeg har anonymisert informantenes kjønn, alder og anonymisert sitater der informantene snakker om andre, for eksempel sine kolleger. En av informantene har i ettertid godkjent at jeg bruker informasjon fra et forskningsprosjekt som språkkaféen vedkommende holdt var en del av. Med tanke på at det kanskje var få som hadde holdt språkkaféer i perioden fra mars 2020 til januar 2021 da intervjuene ble holdt, anså jeg det i tillegg som nødvendig å anonymisere intervjuinformantene ytterligere ved å ikke gjengi opplysninger om arbeidsplassen og holde arbeidsplassens lokasjon så vag som mulig, ved å omtale dem som, for eksempel, «by i Nord-Norge» eller «mellomstor by på Østlandet».

4. Resultater og analyse

I dette kapitlet vil jeg først presentere resultatene fra spørreundersøkelsen, deretter presenterer jeg materialet fra dybdeintervjuene i hvert sitt kapittel.

Før jeg går videre vil jeg innledningsvis adressere det lave antallet respondenter på spørreundersøkelsen, samt at alle informantene jeg har til dybde-intervjuene holdt til på Østlandet. Dette har konsekvenser for hvordan resultatene kan leses. Jeg gjorde mitt ytterste for å rekruttere informanter fra hele landet og så mange respondenter til spørreundersøkelsen som mulig, slik jeg har beskrevet i metodekapittelet. Likevel var det få som deltok. Med et lite tallgrunnlag øker sjansene for statistisk feilrepresentasjon, slik Larsen beskriver i *En enklere metode - Veiledning i samfunnsvitenskapelig forskningsmetode* (2008, s. 71). Men også skeivfordelingen av hvem som deltok må analyseres. Det er en høyere konsentrasjon av innvandrere på Østlandet enn i resten av landet ifølge tall fra SSB (Statistisk sentralbyrå, 2021), og behovet for språkkaféer kan derfor ha vært større i Østlandsområdet. Konsentrasjonen av informanter på Østlandet kan derfor skyldes at det rett og slett var veldig få som hadde aktive språkkaféer under koronapandemien, og på det tidspunkt jeg holdt intervjuene. Basert på personlig kommunikasjon med språkkafé-arrangører, antar jeg at behovet for språkkaféer i små kommuner med få innvandrere kan se ut til å ha sunket fra den tid undersøkelsen til NBF fant sted. I en e-post skrev en biblioteksjef fra Vestlandet at «Småsteder som [dette] har ikkje lenger så mange innvandrere som har blitt verande i bygda. Det er ikkje skuletilbod til dei utøver grunnskule. Og det har ikkje kome nye. Det er difor ikkje grunnlag for språkkafe her lenger» (personlig kommunikasjon, 25. mai 2021). Dette kan også være gjeldende for flere småsteder rundt om i landet, og dermed være med på å forklare det lave antallet respondenter og den geografiske tettheten av informanter. En av informantene var også inne på dette og nevnte at vedkommende selv hadde blitt overrasket over at ikke flere hadde startet opp med digitale språkkaféer når de fysiske måtte stenge. Jeg mener dette tyder på at antallet som hadde startet digitale språkkaféer på intervjutidspunktet kan ha vært ganske lavt, og er med på å forklare hvorfor jeg ikke hadde mulighet til å rekruttere flere informanter, fra flere deler av landet.

4.1. Resultater fra spørreundersøkelsen

Svarene fra spørreundersøkelsen ble hentet fra Nettskjema.no som lager en rapport med resultatene og deretter organiserte jeg dem inn i et Excel-dokument. Resultatene vises i grafer, samt i antall respondenter og prosenter i parenteser fortløpende i teksten enkelte steder. Alle grafene finnes i *Vedlegg 4 - Figurer*. Det kom inn totalt 20 svar i løpet av tiden spørreskjemaet var åpent. Dette kan se ut som en relativt lav respons, med tanke på at NBF sin undersøkelse bare to år tidligere hadde fått inn 287 svar og 162 (57%) bibliotek, av disse hadde oppgitt at de hadde språkkafé, mens 38 (12,5 %) bibliotek svarte at de har hatt språkkafé tidligere. Få respondenter i min undersøkelse kan skyldes flere ting, og jeg har, som nevnt tidligere, inntrykk av at antallet språkkaféer i Norge og behovet for dem har vært synkende de siste årene, spesielt i mindre tettsteder og små kommuner. I 2018 utarbeidet den daværende norske regjeringen en politisk plattform som ønsket å «føre en restriktiv, ansvarlig og rettssikker innvandringspolitikk innenfor rammene av internasjonale forpliktelser (Regjeringen, 2018, s. 18). I plattformen står det at regjeringen ville øke kravet til utledninger om botid i Norge for å få statsborgerskap, samt videreføre innsatsen for å tilbakekalle oppholdstillatelsen til asylsøkere når beskyttelsesbehovet har bortfalt (s. 20). Denne politikken ble videreført i Granavolden-plattformen (Regjeringen, 2019). I statsbudsjettet for 2019 bestemte samme regjering å innføre endringer i folketrygden som gjorde at færre flyktninger har rett på trygdeytelser og dermed ikke vil være i stand til å tilfredsstille inntektskravene til familiegjennforening samtidig som botidskravet ble økt fra 3 til 5 år (NOAS, 2019). Noen år før regjeringen strammet innvandringspolitikken oppstod den såkalte flyktningkrisen i 2015, som betegner en betraktelig økning i antall flyktninger og migranter som reiste over Middelhavet for å komme inn i Europa og Norge (Gabrielsen, 2018). Flyktningkrisen kan ha ført til at behovet for integreringstiltak, som språkkaféer økte i 2015 for så å minske igjen i 2018 da regjeringen innførte en strengere innvandringspolitikk. Etter personlig kommunikasjon med en biblioteksjef fra en liten kommune har jeg inntrykk av at mange flyktninger flytter fra små kommuner de først blir bosatt i, blant annet på grunn av få utdanningsmuligheter og lite integreringsarbeid. Vedkommende skrev i en e-post:

Etter min mening har mange små kommuner tapt en mulighet til å få opp folketallet i flyktninger fra flyttingskommuner ved å tilrettelegge så dårlig for dem som de først bosatte. For å få til å bli, er det viktig å kunne tilby utvikling både til

flykningene og til mer utvikling av kommunen (personlig kommunikasjon, 27. mai, 2020).

Det er ikke utenkelig at antallet aktive språkkaféer i Norge har minsket i sammenheng med den restriktive innvandringspolitikken de siste årene, og fraflyttingen fra de små kommunene. Sett i kombinasjon med full nedstengning av Norge de første ukene under pandemien kan det være at det ikke var så mange flere enn 20 stykker som hadde hatt mulighet til å arrangere språkkafé i den perioden spørreskjemaet var aktivt. Selv om jeg ønsket meg at både aktive og ikke-aktive arrangører skulle svare på spørreskjemaet, kan det hende at mange som ikke hadde aktive språkkaféer ikke ønsket å svare på skjemaet, eller ikke fulgte med på informasjonskanaler på samme måte som før pandemien. En annen mulig forklaring er at mange, forståelig nok, var slitne av koronasituasjonen og kanskje ikke satt inne med verken ekstra tid eller energi til å fylle ut et spørreskjema. Det kan også tenkes at flere av bibliotekene som fikk invitasjon til å være med hadde et redusert antall ansatte på jobb til å besvare, eller var stengt og ikke så invitasjonen i tide. Alle disse utfordringene kombinert kan ha bidratt til å forklare det lave antallet respondenter og tyder på at det ikke var mange aktive språkkaféer under pandemien.

Med mindre noe annet er angitt hadde respondentene mulighet til å velge kun et av svaralternativene som blir presentert til hvert spørsmål. Jeg har rettet på noen av tekstsvarene som kom inn, men bare der det har vært åpenbare skrivefeil, men jeg har ikke endret syntaksen eller tegnsettingen til respondentene. Jeg oppsummerer og presenterer hovedfunnene avslutningsvis.

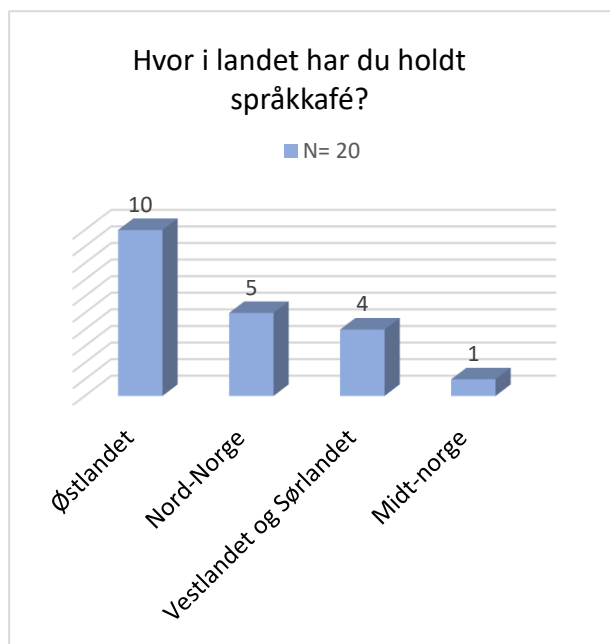
4.1.1. Beskrivelse av respondentene

Den første delen av spørreskjemaet bestod av spørsmål knyttet til respondentenes bakgrunn, lokasjon og arbeidsplass. Alle 20 respondentene oppga at de hadde holdt språkkaféer før koronanedstengingen begynte i mars 2020. Ingen av respondentene hadde startet å jobbe med språkkafé etter at koronapandemien kom til Norge. Et flertall av respondentene har holdt språkkafé på Østlandet, som samsvarer med NBF sin undersøkelse fra 2018 (Norsk Bibliotekforening, 2018, s. 6). Dette kan skyldes både befolkningstetthet og i hvilken grad det er behov for norsktrening i forskjellige områder av landet og tall fra SSB om innvandrere i Norge (Statistisk sentralbyrå, 2021) viser at det er flere innvandrere på Østlandet enn i resten av landet.

Det har sannsynligvis før til et økt behov for språktrening i disse områdene, og vi kan se at behovet har vært dekket av språkkaféer.



Figur 1: Hvor lenge?



Figur 2: Hvor?

På spørsmålet om hvor i landet respondentene hadde holdt språkkafé, fulgte jeg den samme geografioppdelingen som NBF undersøkelsen. Majoriteten av respondentene oppgav at de holdt språkkafé på et hovedbibliotek. Omtrent halvparten av respondentene, altså 9 stykker (45%), hadde jobbet med språkkafé i 3-5 år, som samsvarer med NBF sine funn, der 85 (54%) bibliotek hadde hatt språkkafé i 1-3 år for to år siden (Norsk Bibliotekforening, 2018, s. 6). Dette samsvarer også med at flyktningkrise i 2015 førte til en økning i innvandring og behovet for språkkaféer kan ha økt i takt med den.

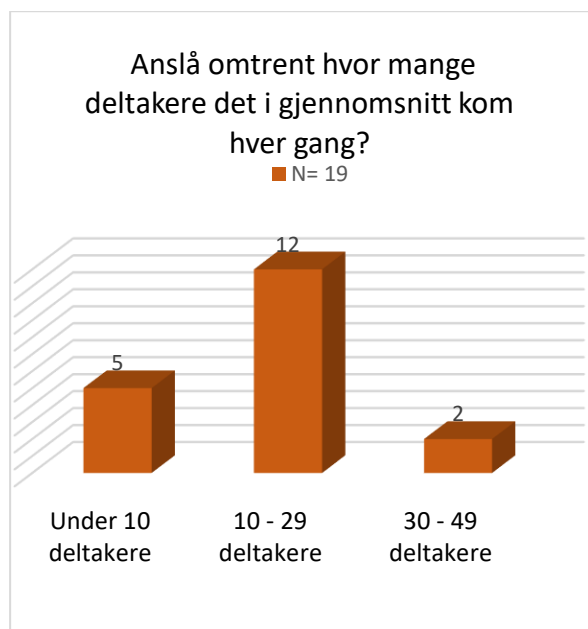
4.1.2. Språkkaféens hyppighet og antall deltakere

I undersøkelsen min oppgav 16 (80%) av respondentene at de før koronapandemien pleide å ha språkkafé én gang i uken, noe som også var trenden i 2018, da 90 (58%) av respondentene til NBF svarte at de vanligvis hadde språkkafé hver uke (2018, s. 10). Denne prosentvise økningen, 22%, kan tyde på at det har blitt mer vanlig å holde språkkaféen en gang i uken. I min

undersøkelse svarte 1 (5%) at de hadde språkkafé annenhver uke, og 1 (5%) oppgav at språkkaféen ble holdt sjeldnere enn én gang i måneden.



Figur 3: Hyppighet.



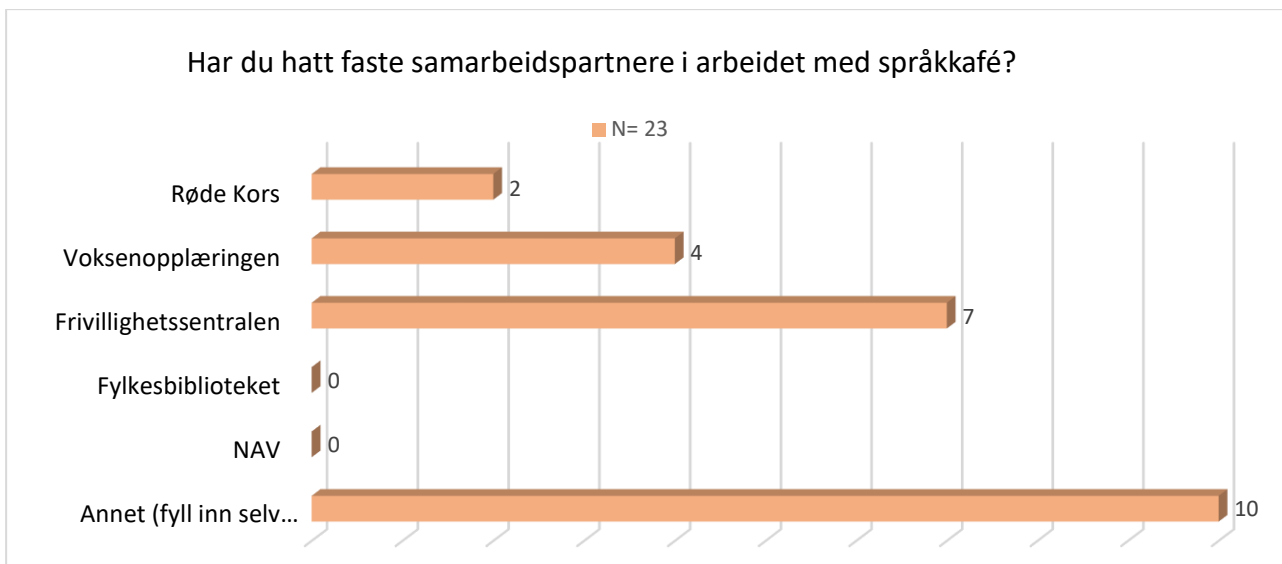
Figur 4: Antall deltakere.

4.1.3. Språkkaféens samarbeidspartnere

Undersøkelsen fra NBF viser at det er vanlig at språkkaféer har faste samarbeidspartnere som de jobber med, kun 10% av de som hadde svart oppgav å ikke ha det (Norsk Bibliotekforening, 2018, s. 12).

Jeg inkluderte et lignende spørsmål for å se om jeg fikk det samme resultatet.

Respondentene kunne krysse av på flere svaralternativer, samt skrive inn sitt eget svar, dermed ble det registrert 23 svar. Sammenlignet med NBF undersøkelsen scoret Frivillighetssentralen nest høyest, med 7 (30,4%) av de registrerte svarene på min undersøkelse og høyest med 64 (41%) i NBF sin (s. 12). Voksenopplæringen kom som neste med 4 (17,4%), etterfulgt av Røde Kors med 2 (8,7%). Trenden er den samme i NBF sin undersøkelse med 40 (25%) til Voksenopplæringen og 29 (18%) til Røde Kors, og 58 (36%) på «Annet». I undersøkelsen min svarte 10 (43,8%) «Annet» og opp tekstsvar.



Figur 5: Fastesamarbeidspartnere.

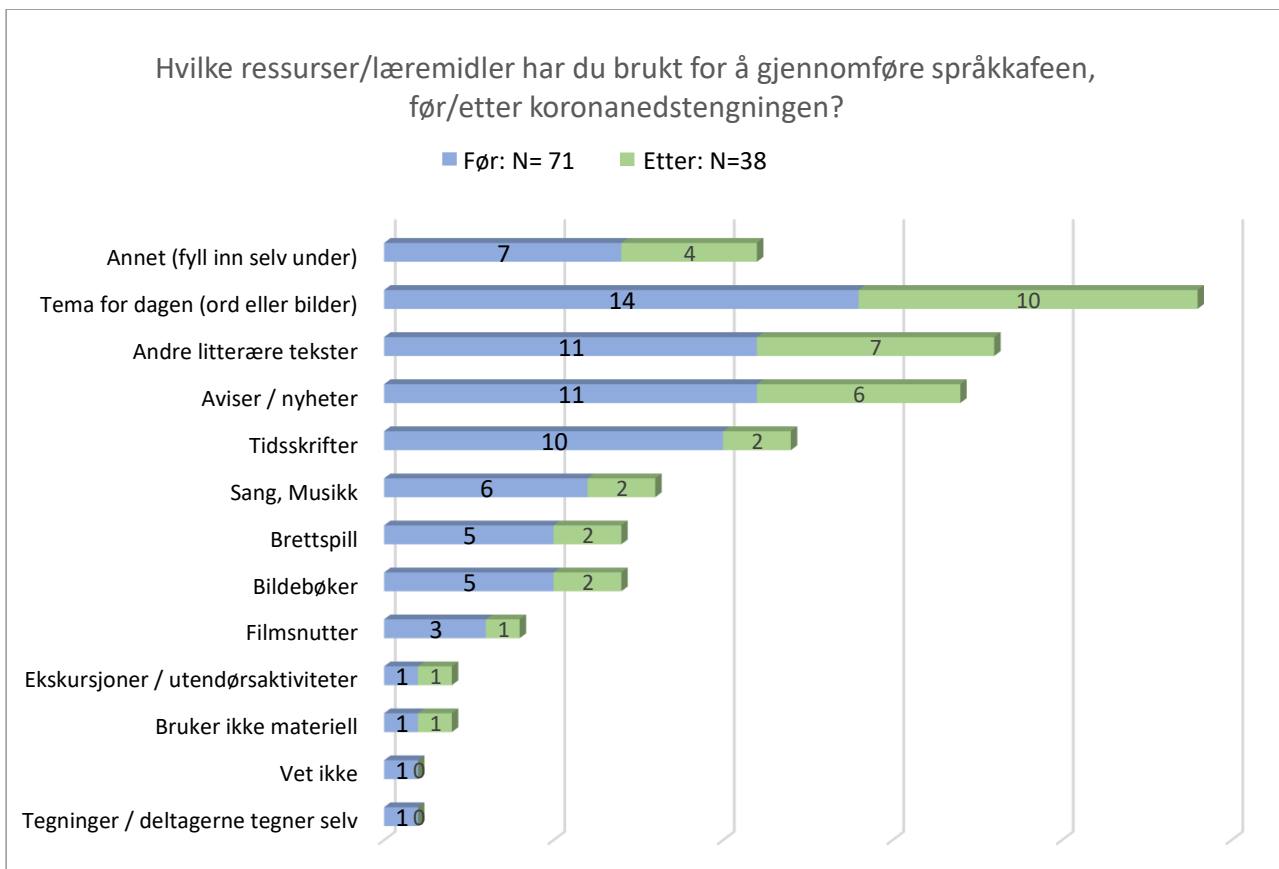
Det ble registrert 10 (50%) tekstsvaer som ga mer utfyllende informasjon.

Mange av tekstsvarene opplyser om at respondentene kun har jobbet sammen med frivillige privatpersoner, som pensjonister og lærere, og ikke nødvendigvis hatt faste samarbeidspartnere i form av organisasjoner. Noen brukte tekstsvaret til å spesifisere hva slags type samarbeid de hadde med forskjellige frivillige organisasjoner.

På spørsmål om de hadde fått nye samarbeidspartnere etter stengingen som fulgte koronapandemien, svarte nesten alle respondentene, 13 av 15 registrerte svar, at de ikke hadde det. 1 (6,6%) svarte at: «vi jobber med saken» og 1 (6,6%) annen: «Ja, Vi samarbeidet med hovedbiblioteket i vår kommune og samarbeid med annet bibliotek utenfor vår kommune (april, mai)».

4.1.4. Ressurser og læremidler for å gjennomføre språkkaféer

På spørsmål om hvilke læremidler og ressurser arrangørene benyttet seg av før og etter koronapandemien, kunne respondenten angi flere svar.



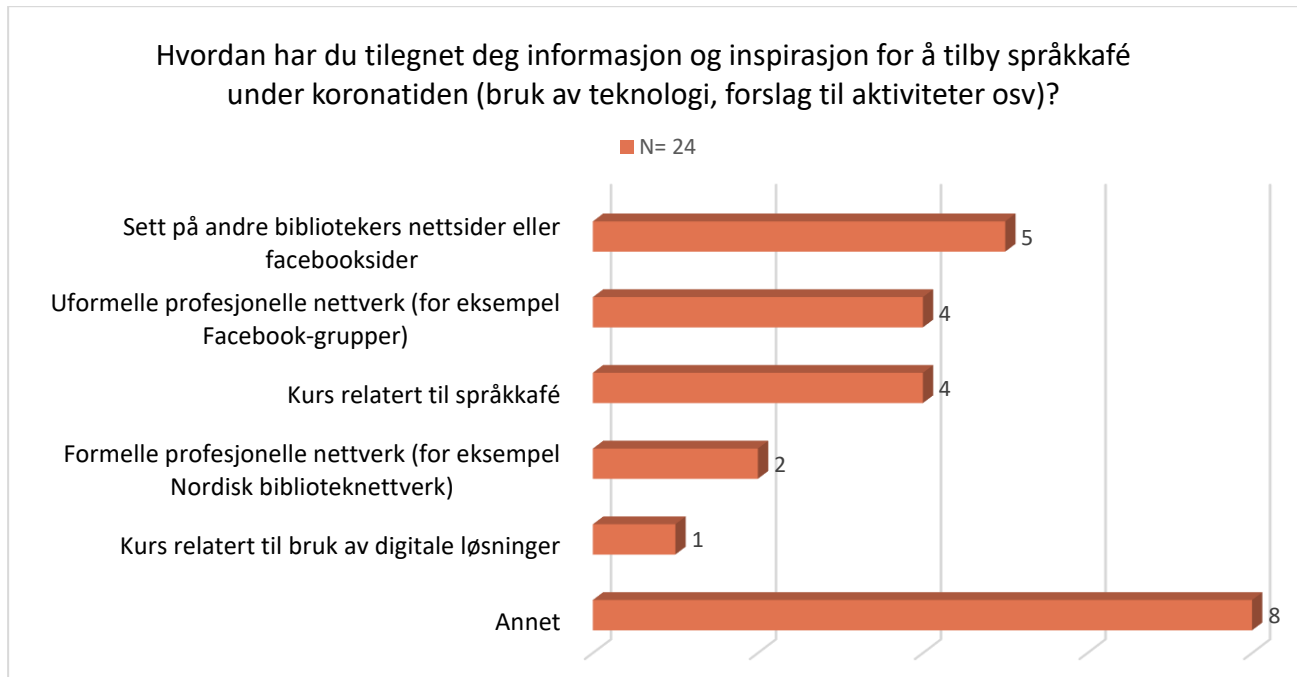
Figur 6: Ressurser og læremidler, før/etter koronanedstengning.

På lik linje med NBF sin undersøkelse, viser mine funn at de vanligste er å bruke «tema for dagen (ord eller bilder)», med 108 (68%) i NBF sin, og 14 (70%) i min. «Tema for dagen» ble også mest brukt både før og etter at koronapandemien kom til Norge og smittevernsrestriksjonene startet, men det var færre som benyttet seg av aktiviteter der man deler kontaktflater, som for eksempel å bla i aviser sammen, etter. Respondentene kunne i tillegg avgi tekstsvar og disse tydet på at respondentene også har tatt i bruk helt nye ressurser som ikke ble brukt før, blant annet nettsider og quiz. Antallet svar gikk betraktelig ned på alle svaralternativene når respondentene skulle svare på hvilke ressurser og læremidler som ble brukt etter at pandemien startet.

4.1.5. Inspirasjon og informasjon

På spørsmål om hvor respondentene har funnet informasjon og inspirasjon (bruk av teknologi, forslag til aktiviteter osv.) til å tilby språkkafe under koronapandemien kunne respondentene

oppgi flere svaralternativer.



Figur 7: Inspirasjon og informasjon?

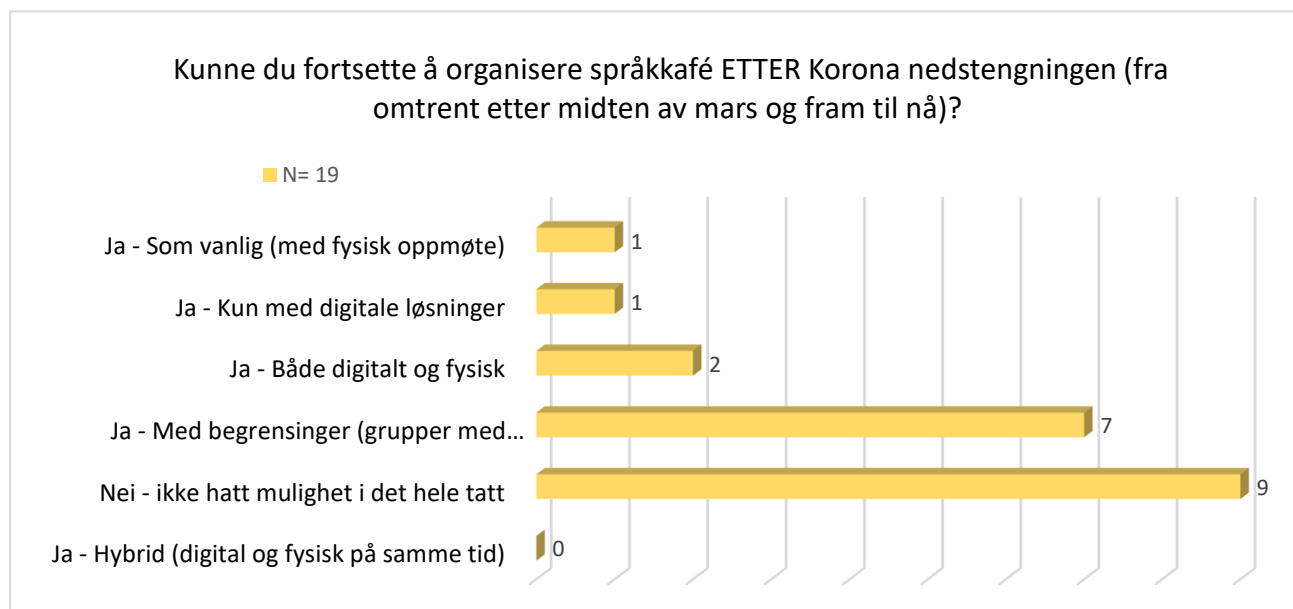
Mange av respondentene hadde anskaffet seg informasjon og inspirasjon til å tilby språkkafé under koronapandemien ved å se på andre bibliotek sine nettsider, gjennom uformelle profesjonelle nettverk og kurs relatert til språkkafé. Andre hadde hatt idégrupper, fulgt råd fra Røde Kors, funnet tips på nettsidene til Det flerspråklige bibliotek og til og med vært i dialog med kommuneoverlegen. Det ble også skrevet av en respondent at vedkommende hadde startet raskt ved å ta i bruk Messenger og utgangspunkt i tv-serien «sånn er Norge». Respondenten skrev at språkkaféen begynte å bruke Zoom etter hvert og at deltakerne er med på å bestemme aktivitetene og temaene. Respondenten opplyste også om at vedkommende hadde forsøkt å ha fysiske møter, en at det var lavt oppmøte på disse sammenlignet med det digitale som hadde mer besøk.

Respondentene fikk et åpent spørsmål om hva som kunne ha hjulpet dem i arbeidet med å organisere språkkafé etter restriksjonene og det kom inn åtte svar. To stykker peker på flere ressurser som en viktig ting, da de nevner flere bibliotekansatte/årsverk og flere frivillige, samt ressurser til å lære opp de frivillige i digitale språkkaféer. Det er også en som uttrykker at de

frivillige ikke «våger seg» på digitale løsninger. Mer kontakt og samarbeid med andre som driver med digitale språkkaféer og større spillerom for valg av digitale plattformer blir også nevnt.

4.1.6. Var det mulig å tilby språkkafé etter at koronapandemien kom til Norge?

Bare én av respondentene svarte at de kunne fortsette å holde språkkafé som vanlig med fysisk oppmøte etter at smittevernsrestriksjonene startet, mens syv svarte at de kunne fortsette med begrensninger. Kun én oppgav at de opprettholdt tjenesten ved hjelp av digitale løsninger, mens ni stykker ikke hadde mulighet til å opprettholde tjenesten i det hele tatt under koronapandemien. Dette tyder på at mange brukere var helt uten tjenesten i denne perioden.



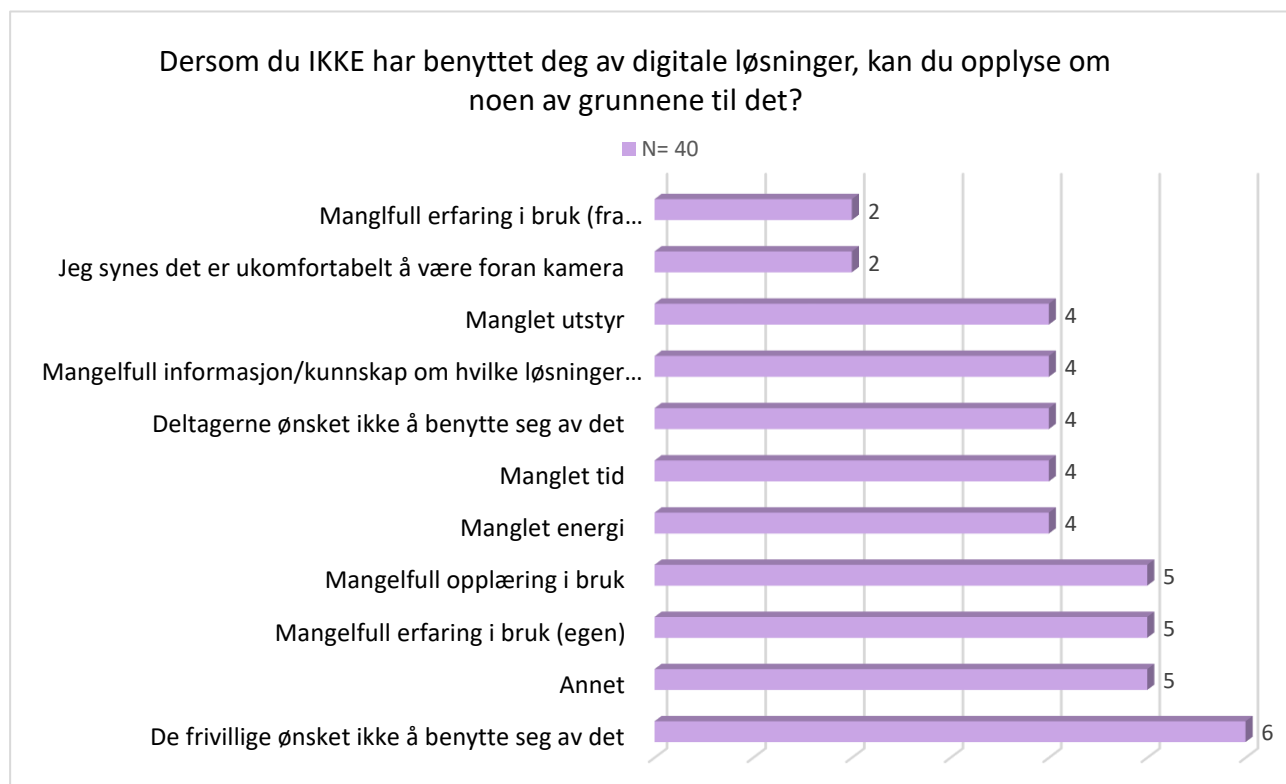
Figur 8: Fortsette med språkkafé etter Korona?

Av respondentene som ikke hadde hatt muligheten til å opprettholde tjenesten i perioden oppgav seks stykker at de hadde planer om å starte opp igjen. Ni av respondentene avla et tekstsvare for hva som hadde hindret dem i å holde språkkafé i perioden. Flere av svarene peker på utfordringer med smittevern, plassmangel og lav bemanning. De frivillige ønsket også å vente til smittesituasjonen var under kontroll og man kunne samles på fysiske steder igjen, uten restriksjoner. Respondentene oppgav at mange av de frivillige er eldre og dermed i risikogruppe

for alvorlig koronasykdom, som gjør det risikabelt å ha fysiske samlinger. Det ble også påpekt at flere deltakere ønsket å vente, og at ikke alle deltakere hadde tilgang på PC.

4.1.7. Bruk av digitale løsninger

Respondentene ble spurt hvorfor de ikke hadde benyttet seg av digitale løsninger for å opprettholde språkkaféen og kunne velge flere svaralternativer dersom de hadde hatt flere utfordringer samtidig. Flest svarte at det var fordi de frivillige ikke ønsket å benytte seg av det. Mange svarte også at de ikke hadde nok erfaring i å bruke digitale løsninger og at det manglet opplæring i bruk, deltakerne ønsket heller ikke å benytte seg av det. En del oppgav også at de manglet tid, energi og riktig utstyr, samt informasjon og kunnskap om hvilke digitale løsninger som kan brukes. Noen få mente at arbeidsgiver/oppdragsgiver manglet erfaring i bruk av digitale løsninger, mens et par stykker syntes det var ukomfortabelt å være foran et kamera.



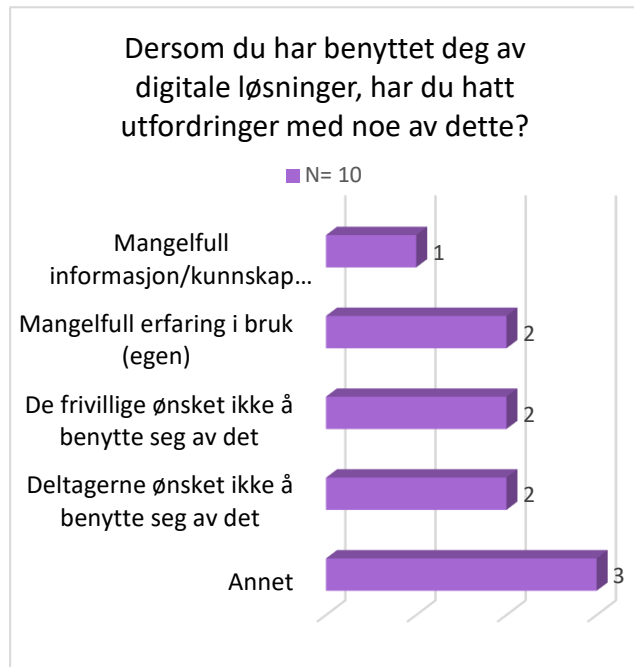
Figur 9: Hvorfor ikke bruk av digitale løsninger?

Tekstsvarene som kom inn, viser at flere mener at det kreves mer opplæring i bruk av digitale

løsninger før man kan benytte seg av det.

Respondentene som hadde benyttet seg av digitale løsninger for å opprettholde språkkaféen under koronapandemien oppgav å ha bruk Facebook, Whereby, Teams og Zoom.

Respondentene som brukte digitale løsninger hadde hatt utfordringer med at frivillige og deltagerne ikke ønsket å benytte seg av det, samt at de manglet erfaring i bruk og informasjon/kunnskap om hvilke digitale løsninger som finnes. Tre av respondentene hadde krysset av på «Annet» og det ble registrert to tekstsvar. Den ene nevner begrensinger ved å bruke Facebook som en utfordring, og den andre påpeker at noen deltagerer uteblir, samtidig som det kommer en helt ny gruppe med deltagerne.



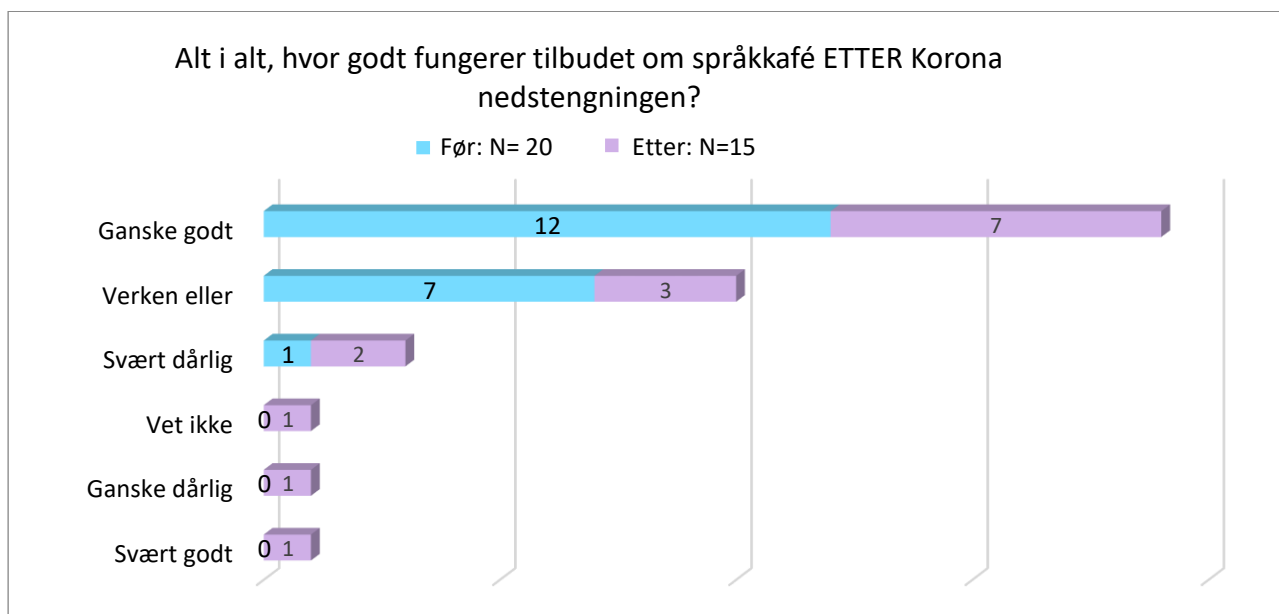
Figur 10: Utfordringer med digitale løsninger?

Respondentene ble bedt om å dele sine tanker om hvorfor forskjellene hadde oppstått og skrev inn sine egne svar. Et av svarene forklarte at det i den digitale varianten kom flere personer som ikke hadde vært med tidligere, samtidig som de mistet noen av de faste «eldre». En annen svarte at vedkommende følte at «de som møter digitalt er mer vant til den digitale hverdagen, og de er litt yngre. De som ikke møter er de som alltid må be om hjelp ang. databruk, de som er de svakeste, dessverre».

4.1.8. Respondentenes vurdering av tjenesten

Respondentene ble bedt om å vurdere hvor godt språkkaféen hadde fungert både før og etter koronapandemien og smittevernsrestriksjonene, uavhengig av om de hadde benyttet seg av digitale løsninger eller ikke. Respondentene svarte at de før koronapandemien jevnt over er fornøyde med tjenesten og de fleste mente at det fungerte ganske godt eller svært godt. Etter

restriksjonene ble språkkaféene vurdert som litt dårligere og flere av respondentene synes det hadde fungert ganske dårlig eller svært dårlig, selv om flesteparten fortsatt syntes det hadde fungert ganske godt. I NBF sin undersøkelse hadde 39 (25%) svart at tjenesten fungerte svært godt, og 96 (61%) stykker svarte ganske godt, mens 13 (8%) svarte verken eller. Det var 5 (3%) av svarene fra NBF sin undersøkelse som svarte at språkkaféen fungerte ganske dårlig (2018, s. 18).



Figur 11: Vurdering av tjenesten, før/etter koronanedstengning.

Respondentene fikk samme spørsmål om tilfredshet, men i henhold til hvordan de vurderte språkkaféen etter at smittevernsrestriksjonene startet. Det var kun 15 stykker som svarte på spørsmålet, og jeg antar at noen ikke svarte da de ikke hadde hatt mulighet til å holde språkkaféer under perioden med restriksjoner i det hele tatt. Sett i lys av at 9 stykker svarte at de ikke kunne holde språkkafé under koronapandemien ser det ut som 4 stykker som ikke hadde muligheten til å fortsette, også har svart på dette spørsmålet. Sammenlignet med før koronanedstengningen økte antall som syntes språkkaféen hadde fungert ganske dårlig og svært dårlig og færre syntes tjenesten hadde fungert ganske godt.

Respondentene ble spurt om å utdype hva som hadde fungert og ikke fungert under koronapandemien. Mange måtte begrense antall deltakere på språkkaféen på grunn av smittevern, og opplevde lite frammøte. Noen følte at de ikke kunne presse de frivillige til å være

med på en fysisk språkkafé da mange av disse er eldre og i risikogruppen for alvorlig koronasykdom. Både frivillige og deltakere trengte opplæring for å kunne delta på en digital språkkafé, og det krever ressurser. Det blir også trukket fram positive sider ved å ha digital språkkafé, deriblant at det kommer deltagere fra andre steder i landet.

Respondentene kunne avslutningsvis gi et tekstsvare på om de hadde noe mer de ville si angående hvordan det hadde vært å arbeide med språkkafé under koronapandemien. En respondent skriver at de er fornøyde med den digitale språkkaféen og at de kan tenke seg å beholde det, selv når hverdagen går tilbake til slik det var før. En respondent skrev at språkkaféen har blitt en del av frivillighetssentralens tjenester og dermed ikke drives av biblioteket lenger. Det har vært dårlig oppmøte hos de som har hatt fysiske språkkaféer i perioden. Andre skriver at de ikke har hatt fysiske språkkaféer under koronapandemien enten av hensyn til smittevern og frivillige mens andre skriver at de ikke har hatt digitale språkkaféer fordi samarbeidspartnere ikke har vært positive til det. En respondent delte at vedkommende deltok på Slabberas konferansen og betraktet den som nyttig

4.2. Resultater fra dybdeintervjuene

Jeg vil starte med å presentere hvem informantene er og hvordan de har jobbet med språkkafé før og underveis i koronapandemien. Etter presentasjonen av informantene vil jeg presentere resultatene og funnene ved å sammenligne svarene deres og vise til sitater fra intervjuene for deretter å oppsummere og presentere hovedfunnene.

4.2.1. Hvem er informantene?

Informantene var alle i forskjellige situasjoner, men en av dem, A1, hadde ikke hatt muligheten til å arrangere språkkaféer under koronapandemien og hadde heller ingen fremtidige planer om å starte opp en digital språkkafé. Intervjuet med vedkommende ble derfor ganske annerledes enn de andre intervjuene og fokuset ble lagt på å avdekke hvorfor det ikke hadde vært mulig og informantens tanker og erfaringer rundt dette. A1 blir derfor presentert og gjennomgått for seg selv før de andre informantene, som har et bedre sammenligningsgrunnlag. De andre

informantene, med unntak av A2 som var i gang med å åpne en digital språkkafé, hadde aktive språkkaféer på intervjutidspunktet. Den siste informanten, A5, har jobbet med språkkafé i et UH-bibliotek og holdt den gående aktivt under koronapandemien. Alle informantene arbeidet med språkkafé på Østlandet.

A1:

Informanten holder til på et folkebibliotek i en middels stor by på Østlandet og har hovedansvar for språkkaféen til hovedbiblioteket i området. Biblioteket samarbeider med Voksenopplæringen og deltakerne på språkkaféen er elever derfra. I tillegg bruker språkkaféen frivillige språkverter fra lokalsamfunnet. I forkant av intervjuet hadde jeg lest på det gjeldende biblioteks hjemmesider at de hadde stoppet språkkaféen helt, grunnet smittevern, og jeg opplyste informanten om at jeg hadde lest dette. Informanten svarte:

A1: Ja, vi har stoppet midlertidig, fram til en vaksine kommer. Vi har jo mange eldre som er språkverter, mange pensjonister, så det mange av dem som ikke helt tør. Og vi har jo ikke kunnet ha det slik som vi har hatt tidligere, uansett egentlig. (A1)

Informanten gikk selv videre og fortalte hvorfor de ikke hadde hatt digitale språkkaféer som et alternativt under nedstengningen. Informanten hadde snakket med sin kontaktperson fra Voksenopplæringen, og bedt dem spørre sine elever om de ønsket å fortsette digitalt.

Informanten svarte at Voksenopplæringen og elevene hadde svart at siden det var så mye digitalt ellers ville de heller vente med språkkaféen til de kunne møtes fysisk igjen.

På oppfølgingsspørsmål for å få klarhet i om det var Voksenopplæringen som ikke ville prøve å fortsette å ha språkkaféen ved å benytte digitale løsninger, eller om det var fra biblioteket sin side, ga informanten et svar som gikk inn på hva de frivillige språkvertene også hadde sagt om å ha et digitalt alternativ:

Det var Voksenopplæringen som ikke ville. Jeg har også hatt en runde med språkvertene våre om de ville ha vært med på noe digitalt hvis det hadde vært startet opp, og noen svarte ja, noen svarte vet ikke og noen svarte nei. Det var en lett blanding. (A1)

Mitt neste oppfølgingsspørsmål gikk videre inn på om de frivillige språkvertene hadde oppgitt noen grunner til at de ikke ville det. Informanten svarte at noen av de frivillige hadde svart at de

ville vente, mens noen hadde svart at de ikke hadde erfaring med det digitale. Jeg spurte informanten om hen hadde inntrykk av at de frivillige var villige til å lære seg det digitale og tekniske og informanten svarte at hen synes de var det.

Videre spurte jeg informanten om de ikke hadde hatt noen digitale språkkaféer i det hele tatt, og hen svarte at de hadde hatt en digital språkkafé, men at denne ble arrangert før restriksjonene startet i mars 2020. Informanten fortalte at hen skulle ha en gjestearrangør som skulle komme til biblioteket, men at vedkommende ble nødt til å avlyse reisen. Da ble språkkaféen heller flyttet til en digital plattform og gjennomført selv om gjestearrangøren ikke kunne møte fysisk på biblioteket. Informanten oppga videre at arrangementet var vellykket og at alle var veldig fornøyde med løsningen. Jeg spurte informanten om både deltagerne og de frivillige også var fornøyde med den digitale løsningen og informanten svarte at det ikke var så mange frivillige som var med på akkurat dette arrangementet da gjestearrangøren ikke hadde behov for dem. Informanten brukte en digital møteplattform og var møteleder med gjestearrangøren som gjest i møtet og delte sin skjerm med deltakerne som hadde samlet seg i et klasserom. Arrangementet ble vist i klasserommet slik at gjestearrangøren kunne stille deltagerne spørsmål og deltagerne kunne rekke opp hånden og svare. Informanten oppgav at det ble en veldig fin samtale med bra dynamikk. Jeg fulgte opp med å spørre om det ikke var noe de ønsket å fortsette med, informanten svarte:

Nei, etter noen måneder spurte jeg om de [Voksenopplæringen] ville fortsette med det, og de ville helst møtes fysisk. Fordi det var så mye nettundervisning ellers, så de følte at det var nok PC. Og så hadde heller ikke lærerne kapasitet når jeg spurte de igjen. De hadde ikke kapasitet til å følge opp elevene, og være sammen med dem og slikt. De følte at de burde ha gjort det. (A1)

For å avklare spurte jeg om det hadde mest med kapasitet å gjøre og informanten svarte at det fra lærernes side var det.

Jeg gikk videre og spurte informanten om de hadde hatt andre utfordringer, for eksempel med det økonomiske, og informanten svarte med at de økonomiske ikke hadde noe å si, de ventet bare på at det skulle bli mulig å ha fysiske språkkaféer igjen. Informanten fortalte at hen får litt støtte av profesjonelle nettverk rundt seg og at hen uansett om det ikke er planlagt å starte digitale

språkkaféer nå, skal være med på et møte på sitt fylkesbibliotek, med en person som blant annet jobber med språkkaféer og digitale nettverk. Informanten planlegger også å være med på en annen arrangør sin digitale språkkafé «slik at vi kan bli litt varmere i trøya på det». På spørsmål om det er noe annet informanten kan tenke seg som kan støtte å starte en digital språkkafé svarer informanten «nei» og at de nok uansett ikke kommer til å starte en digital variant, ikke fordi biblioteket ikke vil det, men av alle de andre grunnene som har vært nevnt. På oppfølgingsspørsmål om det er vanskelig å få folk med på det digitale svarer informanten at nettopp det har vært vanskelig, spesielt med tanke på Voksenopplæringen.

Kort oppsummert vil jeg si at det virker som informanten egentlig ikke er verken positiv eller negativ til å starte en digital språkkafé, og hen mente at det kunne vært mulig, så lenge samarbeidspartneren til biblioteket hadde vært villig til å prøve, men de ville vente. Informanten har heller ikke sett at det har vært mulig å holde fysiske språkkaféer med restriksjoner, da mange av de frivillige språkvertene er pensjonister og derfor er i risikograppa for alvorlig Koronasykdom. Informanten forteller også at språkkaféen hadde så mange som 110 deltagere i 2015, omtrent da flyktningkrisen oppstod. Informanten sier også at de som jobber med språkkaféen er veldig ivrige på å starte igjen og veldig glad for at de har språkkafé vanligvis. Informanten snakket om samarbeid med andre arrangører samt sitt fylkesbibliotek og ser ut til å sette pris på denne støtten.

A2:

Informanten har arbeidet med språkkafé på et bibliotek i en mellomstor by på Østlandet. Informanten fortalte at biblioteket ikke har arrangert språkkaféer hverken digitalt eller fysisk i perioden mars 2020 til januar 2021, men at de hadde hatt språkkaféer siden 2016 før restriksjonene startet. Biblioteket planla å starte digitale språkkaféer i løpet av januar 2021 og informanten var i slutfasen av planleggingen da intervjuet fant sted og har nå kommet i gang, ifølge bibliotekets hjemmesider pågikk den digitale språkkaféen fortsatt i mai 2021. Den fysiske språkkaféen på biblioteket hadde over 20 deltakere til vanlig, med omtrent 7 frivillige, som alle er pensjonister. De frivillige er personer som har vært med siden språkkaféen startet i 2016 og er ikke en del av en annen organisasjon, de har blitt rekruttert fra lokalmiljøet. Informanten har ikke oversikt over hvor mange deltakere som kommer til å møte opp på den digitale språkkaféen,

enda, men vet at det er 3 frivillige som har meldt seg på. Informanten forteller at hen har planlagt å bruke Microsoft Teams for å avholde digitale språkkaféer, men uttrykker litt misnøye med det, det var kanskje ikke det vedkommende foretrakk å bruke:

A2: Og så har det vært dette her med om vi skal bruke Teams eller Zoom, det har vært det store da. Fordi alle andre anbefaler at man bruker Zoom, men det har vi ikke fått lov til av kommunen, så da har det vært litt stress egentlig. For det virker som om det er mye mer brukervennlig enn å bruke Teams, men nå er det jo det vi for lov til å bruke. Så har det vært litt å sette seg inn i hvordan man kan gjøre det, og hvor lett er det for folk å bli med og hva som kreves av det. Så ja, det har vært litt ... litt slitsomt. (A2)

Informanten måtte sende mange e-poster fram og tilbake med IT-avdelingen i kommunen for å prøve å få lov til å bruke Zoom, men endte opp med å ikke få tillatelse, av grunner verken hen eller jeg helt forsto knyttet til personvern og IKT-sikkerhet. Etter intervjuet med A2 valgte jeg å inkludere to nye spørsmål i intervjuguiden, da jeg anså det som viktig å spørre de andre informantene om noe av det som A1 tok opp på eget initiativ.

A3:

Informanten er ansatt på et bibliotek i en storby på Østlandet og har hovedansvar for språkkaféen til biblioteket, som startet opp i 2016. Da koronarestriksjonene kom i mars 2020 ble språkkaféen avlyst, men etter en liten stund ble den startet opp digitalt, etter at informanten fikk høre om et annet bibliotek som hadde startet en digital språkkafé. Informanten drev også en bokklubb som vedkommende ikke ønsket å avlyse og spurte derfor deltakerne om de ville prøve å ha digital bokklubb. Responsen fra deltakerne var god og informanten fikk dermed prøve seg på det digitale, med bokklubben, slik at hen ble komfortabel nok med det til å starte den digitale språkkaféen kort tid etter. Da informanten startet opp med den digitale språkkaféen var det rundt 6 deltakere, men etter hvert har det blitt omtrent 20 deltakere som møter opp hver gang, som var maksgrensen for antall deltakere som kunne være på den fysiske språkkaféen. Den digitale språkkaféen har ikke en fastsatt maksgrense for deltagere, da informanten ikke ser på det som nødvendig, enda. Den digitale språkkaféen arrangeres en gang i uken og bruker frivillige som har blitt rekruttert fra lokalmiljøet, og har blitt med over fra den fysiske. Mange av dem som var med

som frivillige på den fysiske språkkaféen var pensjonister. Informanten antydte at det var omtrent 3 eller 4 frivillige som hadde falt fra når den digitale språkkaféen startet, siden det ikke var aktuelt for dem å bruke digitale løsninger. Informanten klarte å rekruttere nye frivillige og var veldig fornøyd med det, men savnet de som hadde falt fra. Informanten har brukt Zoom for å arrangere digitale språkkaféer, og foretrekker det framfor Microsoft Teams, og mener at Teams er mye mer administrasjonstungt og lite brukervennlig, selv om hen på lik linje med A2 og A4 hadde opplevd utfordringer med å få tillatelse fra høyere hold til å ta i bruk Zoom.

A4:

Informanten drev språkkaféen på et ganske stort bibliotek i en mellomstor by på Østlandet, og har holdt i gang språkkaféen til biblioteket i omtrent 10 år. Informanten og biblioteket hen jobber på var kjapt ute og startet med digital språkkafé allerede i den siste uken av mars 2020.

Informanten opplyste i intervjuet at hen synes det var lettvis å starte med den digitale språkkaféen så tidlig og at de fort fant løsninger siden «(...) vi hev oss rundt og bare tok det via videosamtale på Messenger». Messenger ble kun brukt i begynnelsen, etter hvert ble Zoom tatt i bruk og det er Zoom som har blitt, og fortsatt er, den faste plattformen informanten benytter seg av for å holde digitale språkkaféer. Informanten fortalte i intervjuet at hen er veldig fornøyd med Zoom og foretrekker det framfor Microsoft Teams, samt at andre hen har snakket med sier det samme, fordi det oppleves som mer sosialt på grunn av utformingen og funksjonene.

Informanten hadde noen utfordringer i begynnelsen med å få tillatelse fra kommunen til å bruke det, slik som A3 og A2. Kommunen ville ikke kjøpe flere lisenser, så biblioteket måtte kjøpe sin egen med sitt budsjett. Informanten sin digitale språkkafé benytter seg ikke av frivillige, selv om den fysiske hadde én fast frivillig. Det var ikke fordi den frivillige ikke ønsket å være med, men heller fordi det ikke er behov for den frivillige med det opplegget informanten har på sine digitale språkkaféer. A4 sin språkkafé har en maksimumsgrense på antall deltagere som er satt til 10 stykker, og hen har valgt, og hatt muligheten til, og heller ha flere språkkaféer i uka når pågangen er stor. Informanten forteller at biblioteket har fått midler for 2021 fra Nasjonalbiblioteket etter å ha sendt inn søknad om å få støtte til å avholde digitale arrangementer. Dette gjorde at informanten skiller seg ut fra de andre respondentene på flere måter, som jeg vil komme nærmere inn på i

analysen av svarene fra intervjuene. Informanten forteller også at hen har «endret min arbeidssituasjon helt dette året», og at hen nå mest jobber hjemmefra.

A5:

Informanten jobber som bibliotekar på et universitets-bibliotek på Østlandet og har arrangert akademisk språkkafé i 3,5 år. Den akademiske språkkaféen er inspirert av språkkaféer som holdes på folkebibliotek, men skiller seg fra dem ved at fokuset ligger på å gi studenter en arena der de kan øve seg på å snakke fagspråk på norsk og er profesjonsretta. Informanten er den eneste jeg snakket med som driver språkkafé på et UH-bibliotek og intervjuet ble derfor litt annerledes enn de andre. Språkkaféen begynte som et treårig forskningsprosjekt og var et samarbeid mellom biblioteket og et av fakultetene (Sverre, Jensen, Stenhammer, Sandsleth & Frisnes, 2020, s. 1). Målet med den akademiske språkkaféen var å tilby minoritetsspråklige studenter en arena hvor de kunne øve seg på å snakke norsk i en faglig sammenheng. Prosjektet var såpass vellykket at universitetet bestemte seg for å fortsette med språkkaféen som en fast veiledningstjeneste, etter at forskningen var avsluttet. Språkkaféen benytter seg av lærere fra studieretningen som veiledere, studentassistenter, og en frivillig pensjonist som er tidligere norsklærer. Språkkaféen har også hatt pensjonerte yrkesarbeidere som har vært innom undervisning. I tillegg er det alltid en fra biblioteket som er med på språkkaféen. For lærerne er det en del av stillingsprosenten som går til veiledning i språkkaféen og studentene blir lønnet som assistenter. De frivillige er ikke med på den digitale språkkaféen, fordi det ikke er behov for dem der. Informanten fortalte i intervjuet at den akademiske språkkaféen har utvidet til andre campuser og at det vurderes å starte opp språkkaféer også for andre studieretninger med et høyt antall minoritetsspråklige. Informanten fortsatte å holde språkkafé digitalt etter at koronarestriksjonene startet, ved å ta i bruk Zoom. Siden universitetet allerede benyttet seg av Zoom, var det ikke problematisk for informanten å få lov til å bruke programmet og studentene var allerede vant til å bruke det. Universitetet har også en egen avdeling som jobber med å veilede i pedagogiske løsninger for digital undervisning, noe som har vært til hjelp for at den akademiske språkkaféen kunne fortsette digitalt under koronapandemien.

4.2.2. Informantenes erfaringer med endringer - Frivillige

To av informantene fortalte at de ikke lenger hadde behov for frivillige etter at de startet med digital språkkafé. De andre erfarte endringer med tanke på hvem de frivillige er, og hvor mange som ønsket å være med. A2 fortalte at «vi har noen faste frivillige og jeg spurte om de hadde vært interessert i å være med på en digital variant og det var de fleste ikke interessert i, de ville vente, med å starte opp [til den fysiske var tilbake]». A3 hadde også opplevd å miste frivillige da hen ble nødt til å avholde språkkaféen digital: «Jeg er veldig avhengig av mine frivillige. Jeg er veldig glad i dem, og de har så mye å gi, men noen av dem har valgt å vente til den fysiske kan komme tilbake. Så jeg har rekruttert nye».

Jeg har observert at mange språkkaféer benytter seg av pensjonister som frivillig. Flere av informantene nevnte at de ikke ville presse de frivillige i denne aldersgruppen til å være på fysiske arrangementer, og at dette var noe av grunnen til at de nesten ikke hadde hatt fysiske språkkaféer i perioden, selv med restriksjoner. Samtidig kan det virke som om det å gå over til digitale løsninger var spesielt utfordrende for denne aldersgruppen slik informant A3 påpekte: «En god del av våre frivillige er jo pensjonister, og det er ikke for å si at alle pensjonister er sånn at de ikke vil være med på digitale ting, men det er kanskje en høyere terskel for dem». A3 går også inn på at det kan tenkes å være vanskeligere for pensjonister å delta i digitale rom på grunn av nedsatt hørsel, som jo også er helt naturlig. I tillegg sier A3 at: «For noen har det vært at det kan føles mye mer som jobb plutselig, fordi de har drevet med PC hele arbeidslivet, og nå er de endelig pensjonert og skal tilbake på en skjerm?». A2 forteller også om sosiale aspekter som forklarer hvorfor noen frivillige falt fra: «[...] noen oppga at de følte at poenget falt litt vekk hvis vi skulle ha digitalt og ikke møtes, at det sosiale aspektet forsvant, så det var jeg kanskje litt enig i selv».

For å kunne holde digitale språkkaféer som benytter seg av frivillige, kreves det også at de frivillige innehar tilstrekkelig digital kompetanse og både A2 og A3 erfarte at de som falt fra var de som hadde minst digital kompetanse, eller følte at de ikke hadde tilstrekkelig kunnskaper om det digitale. A3 opplevde likevel at en god del av de eldre frivillige var både villige og ivrige til å lære seg det digitale og informant A2 hadde startet med regelmessig opplæring av sine eldre frivillige slik at de kunne være med videre.

Alle informantene hadde til tross for endringene blant de frivillige klart å gjennomføre digitale språkkaféer og A3 påpekte at noen av endringene også var positive da de førte til at nye grupper med frivillige hadde kommet inn i språkkaféen: «Men det betyr også at for noen, de frivillige som ikke kan være på en fysisk språkkafé, kanskje de som har helseproblemer som gjør at de ikke kan reise hjemmefra såpass ofte, kanskje de kan hjelpe til i den digitale». Informanten hadde også opplevd å få nye frivillige inn i den digitale språkkaféen:

Og nå har jeg klart å skaffe meg studenter også! Som frivillige. Og det at de ikke må reise til et bibliotek, det gjør at de har jo tid til å bli med digitalt! Og det er jo supert for da har vi et rom som er virkelig inkluderende. (A3)

4.2.3. Informantenes erfaringer med endringer - Deltakere

Jeg observerte selv, da jeg var gjest i en digital språkkafé, at en av deltakerne hadde koblet seg på fra Belgia. Deltakeren fortalte at hen hadde bodd og arbeidet i Norge i noen år, men satt fast i Belgia på grunn av reiserestriksjoner. Informantene mine hadde også observert endringer i hvem som deltok på den digitale språkkaféen til forskjell fra den fysiske. De fortalte at de hadde fått deltakere både fra andre steder i Norge, men også fra helt andre land. Dette var for det meste personer som hadde en eller annen tilknytning til Norge som for eksempel arbeidsinnvandrere og studenter. Informantene opplevde at det ikke nødvendigvis var de samme personene som pleide å delta på den fysiske språkkaféen som møtte opp på den digitale og A3 fortalte at:

Vi ser jo også at vi når andre brukere. Vi når en målgruppe som kanskje ellers ikke ville ha brukt språkkafé, det kan hende at de ikke er våre lokale brukere, men de som kommer på fysisk språkkafé er ikke nødvendigvis våre lokale brukere heller. (A3)

Informantene erfarte i tillegg at de som deltar gjerne er de som er flinkest med det digitale og tekniske fra før. A4 delte sine erfaringer om dette:

De er litt yngre, generelt synes jeg de er det. Og en litt annen gruppe mennesker enn de som har kommet inn på biblioteket. Så det synes jeg er synd, at vi ikke treffer de som ikke føler seg komfortable på nett. For det er jo den gruppa. Men det klarer vi ikke akkurat nå. Men det fine med det, synes jeg, er at vi har med folk hver uke nå

som kommer fra hele verden, en sitter i Mexico, en sitter i London, en sitter i Scotland, og det sitter masse folk fra andre byer, og folk fra byen vår så klart. (A4)

Informantene fortalte at de syntes det var både spennende at det kommer nye personer inn, fra overalt i Norge og verden, men uttalte også bekymring over å miste noen av deltakerne som var med på den fysiske, som av ulike grunner ikke møtte opp på den digitale.

A4 opplevde at mange av bibliotekets brukere som trenger norsktrening ofte er de samme som trenger veiledning og støtte til å bruke digitale løsninger, samtidig som mange av dem manglet det tekniske utstyret som var nødvendig for å kunne delta på en digital språkkafé:

Det som ikke funker det er jo de som har lyst til å være med, men som kanskje da sitter med for dårlig utstyr, har for gamle telefoner for å klare å komme inn [på den digitale språkkaféen] rett og slett. Jeg kjenner at det er egentlig det jeg synes er det verste. Altså, de jeg gjerne ville ha hatt med og som hadde hatt behov for det, de hadde trengt å snakke mer norsk. Og de får nå altså heller ikke noe tilbud.

Selv om informanten ikke kan gjøre noe med at noen av deltakerne mangler godt nok teknisk utstyr, forteller A4 at hen har satt av tid til å lære opp deltakere som ønsker å være med, men som ikke har gode nok digitale ferdigheter:

Så vi har lagte to arbeidsgrupper for å lære opp de som ikke får det til. For det er flere som har prøv og jeg har prøvd å løse de inn via telefon, men det går ikke. Men jeg vet at for noen av dem som er det rett og slett at de har for gammelt utstyr, da er det ikke så lett. (A4)

Arbeidsgruppene samlet seg sammen med brukere som ønsket å delta på den digitale språkkaféen, men ikke var helt trygge på det digitale enda, i et trygt rom i henhold til koronarestriksjonene, mens informanten jobbet hjemmefra. Brukerne som ønsket opplæring ble vist hvordan de kobler seg opp, logger seg inn, og får kontakt med informanten som jobbet hjemmefra. Brukerne som fortsatt ikke klarte å koble seg på den digitale språkkaféen fikk tilbud om å bli med på en fysisk språkkafé i stedet.

A3 har merket en økning i antall deltakere, det var flere som ønsket å delta på den digitale språkkaféen, kanskje nettopp fordi den åpnet opp for at man ikke trenger å reise til den byen eller det biblioteket språkkaféen er på, som A4 sa: «så tar det mindre tid for dem [deltakerne], for

mange har ikke alltid den tiden. Men de klarer å ta en time lunsjpause eller et eller annet så de kan være med». A3 erfarte òg at nettopp dette hadde gjort at språkkaféen fikk mulighet til å bli enda mer inkluderende:

Og digital språkkafé har jo gitt mulighet for de som er hjemmeværende, kanskje mødre, eller vi har hatt en pappa på pappaperm, som endelig har tid til å være med. Så det inkluderer flere forskjellige slags deltakere. Folk i forskjellige faser av livet.
(A3)

A5 derimot fortalte at hen ikke hadde merket noen store endringer med tanke på antall deltakerne, og deltakerne på en akademisk språkkafé uansett vil være studenter, men hen var bevisst på at den digitale varianten kan gi flere studenter mulighet til å delta og hen fortalte at «Vi har ganske mange studenter som ikke bor i byen, så det er noen som har gitt utrykk for at det har vært bra og som er fornøyde med at det har blitt flytta på Zoom». Informanten opplevde også at det kanskje ikke var like mange studenter som kunne «stikke innom» som på den fysiske, men at de med den digitale kanskje fanget opp studenter som ellers ikke ville ha hatt tid til å være med.

4.2.4. Støtte og nettverk

Alle informantene ble spurt om det var noe de kunne tenke seg som kunne ha vært til hjelp når det kom til å starte opp en digital språkkafé. Som jeg allerede har vært inne på tidligere fortalte en av informantene, A2, at hen hadde følt seg litt alene i arbeidet med språkkafé under koronapandemien. Hen hadde slitt med å finne informasjon til hvordan å starte en digital språkkafé, og fortalte at hen hadde sendt mange e-poster både til IT-avdelingen i sin egen kommune og til andre bibliotek, prøvd å se på andre bibliotek sine nettsider, samt søke opp informasjon på Facebook. Informanten hadde på eget initiativ tatt kontakt med andre språkkafé-arrangører. A2 fikk deretter være deltager på noen digitale språkkaféer for å lære, se hvordan det kan gjøres og bli inspirert til å starte opp med det på sitt bibliotek, noe som jeg tror var viktig for at hen kom i gang: «Så har jeg vært med på noen digitale språkkaféer arrangert av andre og sett litt hvordan det kan gjøres, så det er derfor vi skal gjøre det nå». Informanten fortalte også senere i intervjuet at de etter hvert hadde blitt to stykker som jobbet med den digitale språkkaféen og at den andre personen hadde hjulpet til med planleggingen og den litt mer tekniske delen av det. A2

uttalte at hen synes det manglet et mer organisert nettverk rundt dette med språkkafé, hvordan man jobber med det og hvor man finner informasjon:

[...] det er jo mange som driver på med dette, så jeg skulle ønske det var litt mer ... At det fantes en plattform som fungerte litt bedre enn det vi har i dag, for folk som driver på med dette, og møtes. Det finnes jo interessegrupper på Facebook og her og der, og noe fra fylkesbiblioteket og noe fra Nasjonalbiblioteket og så videre, men ja ... Jeg skulle litt ønske at fantes et forum hvor vi kunne dele erfaringer. Det hadde vært greit. Så hadde kanskje mye av jobben vært litt enklere for mange. (A2)

A2 hadde også vært deltaker på Slabberas konferansen i regi av Viken Fylkesbibliotek i november, noe hen syntes var nyttig. Senere i intervjuet spurte jeg om det var noe mer som kunne ha hjulpet A2 i arbeidet med digital språkkafé og hen svarte: «En kontaktperson, på fylkesbiblioteket eller et eller annet som kunne få folk i kontakt med hverandre eller som vet litt om hvilke program man kan bruke, sånne ting» og at «Det er mange som driver på, men så blir det litt uoversiktlig og så vet man ikke helt hvor man skal henvende seg».

Etter intervjuet med A2 ble jeg oppmerksom på at dette med å føle seg alene kanskje var noe de andre informantene også hadde erfaringer rundt, og jeg kunne spørre de andre informantene om dette også, da A2 ble intervjuet før de resterende tre informantene.

A3 hadde på eget initiativ snakket om et annet bibliotek som var med på å inspirere hen til å starte opp sin egen digitale språkkafé: «Det biblioteket begynte egentlig ganske raskt (...) Så fikk jeg litt inspirasjon fra vedkommende». På et mer direkte spørsmål om informanten hadde følt at hen hadde et nettverk å hente inspirasjon og støtte fra svarte A3 at hen selv hadde hjulpet andre med å starte digitale språkkaféer og hatt gjester med på sitt arrangement som var interessert i å starte opp og bli inspirert. Informanten fortalte også at hen hadde blitt kontaktet av en kollega fra et annet bibliotek og A3 hadde blitt overrasket over at denne kollegaen ikke hadde startet opp digitalt enda, og informanten opplevde det som om at det var få som hadde startet opp digitalt på intervjutidspunktet. A3 fortalte at «hen sa at hen liksom hadde mistet piffen litt. Men hen kom tilbake til meg nå etter nyttår og sa hen ville starte opp digital språkkafé». A3 inviterte kollegaen sin til å være deltaker i sin digitale språkkafé og at det hadde gått veldig bra: «Så jeg tror jeg har klart å inspirere hen til å starte! Så det er mitt mål, at vi skal bli flere!».

Jeg spurte også om A3 kjente seg igjen i noe av det A2 hadde opplevd, om å føle seg alene og mangelen på et bedre nettverk, A3 svarte: «Vi har ikke noe ordentlig rom for å snakke om det her. Det er ikke én person som har ansvar eller som leder dette. Sånn sett har jeg følt meg litt alene, men jeg har hatt kollegaene mine og de frivillige». A3 hadde også vært på Slabberas-konferansen og snakket om at den var et viktig initiativ for å styrke nettverket.

A4 hadde også fått flere henvendelser fra andre bibliotek som var nysgjerrige på å starte med digitale språkkaféer: «Jeg ser det er ganske mange som er redd for å begynne med det digitale. De føler at de må prestere». A4 hadde derfor invitert kollegaer fra andre bibliotek som gjester i sin digitale språkkafé, som ønsket å lære:

Jeg har hatt folk fra andre biblioteker, som har vært med for å se hvordan vi gjør det, og da har jeg skjønnet at andre bibliotek ikke har turt å gjøre det. Fordi de synes det er skummelt å ta ting på sparket, særlig hvis de ikke har drevet med det så mye. (A4)

A4 forteller også om at hen har vært på en del nettmøter og nevner også Slabberas konferansen som en viktig del av et nettverk der de som jobber med språkkafé kan dra nytte av hverandre, dele erfaringer og få tips til hvordan man kan jobbe.

Under intervjuet med A5, da vi snakket om nettverk, sa informanten at «jeg tenker at det kanskje er slik at ting som blir driftet med utgangspunkt i idealisme og entusiasme, de lider fort når situasjonen er som den er nå». A5 hadde også vært med på å arrangere en erfaringskonferanse for å dele sine erfaringer og kunnskap fra sitt eget arbeid med akademisk språkkafé og som et resultat av det hadde andre universiteter og høyskoler tatt kontakt med hen. I tillegg kommer forskningsprosjektet rundt den akademiske språkkaféen ut med flere publikasjoner snart og A5 er spent på å «spre ordet». A5 hadde kjennskap til Slabberas konferansen, og nevnte den uten at jeg stilte dirket spørsmål angående den, men som et eksempel på at det finnes et nettverk for folk som jobber med språkkafé. Informanten hadde ikke deltatt på den selv, på grunn av tidsbegrensninger, men ville gjerne delta neste gang.

4.2.5. Digitale språkkaféer - Noe å fortsette med?

Informantene var preget av usikkerhet rundt de raske endringene som har skjedd siden mars 2020 på grunn av koronapandemien. Jeg stilte informantene spørsmål om de ville fortsette å

holde digitale språkkaféer, også etter at det ble mulig å avholde fysiske igjen. Spørsmålet var ment å avdekke om informantene var fornøyde med den digitale språkkaféen uten å spørre direkte, for å se om kom opp andre ting enn når det ble stilt direkte spørsmål. Noen av informantene var usikre på om de ville fortsette med digital språkkafé, A2 fortalte at:

[...] jeg er ikke helt sikker, for planen er vel å gå i gang med vanlig fysisk oppmøte når det er mulig igjen. Det kan jo tenkes at det kunne fungert som et slags supplement, men foreløpig tror jeg vi bare har ressurser til å drive det på en måte. Så foreløpig er tanken å ha det mens vi ikke kan møtes fysisk. (A2)

Mens en annen informant, A3 gjerne ville fortsette med digitale språkkaféer, men var usikker om det ville være mulig:

Vi prøvde en fysisk bitte liten grann, i september, og vi hadde tenkt til å fortsette med digital språkkafé, det var et valg jeg tok, med tillatelse fra ledelsen. Jeg sa at jeg helst ville ha et stabilt tilbud. Vi hadde nå bygget opp en digital språkkafé, jeg ville ikke måtte bytte på, og jeg følte at jeg kom ikke til å få lov til å ha begge. Og jeg mener egentlig at begge skal holdes. Jeg skal *pushe* for det. Om jeg får lov, det er et annet spørsmål. (A3)

Informanten presiserte også at de frivillige, deltakerne og hen selv gjerne ville fortsette å ha både digital og fysisk språkkafé, men at det ikke hadde kommet noen signaler fra ledelsen angående dette.

En av informantene, A4, opplyste om at der hen jobber har de allerede bestemt seg for at de vil fortsette med den digitale språkkaféen, så lenge det er interesse blant bibliotekbrukerne for det:

Vi kommer til å ha det som et tilbud. Vi vurderer det underveis og hvis det ender opp med at det ikke blir noen brukere, så gjør vi ikke det. Men så lenge det er en interesse for det så fortsetter vi. Og jeg ser jo også at folk sitter rundt omkring i hele Norge og er med, og så sier alle som er med at det ikke er koronarelatert at de synes dette her er fint å være med på. For de hadde blitt med uansett. (A4)

A4 hadde prøvd å ha både fysisk og digital språkkafé i løpet av året og fortalte at det hadde vært veldig dårlig oppmøte på den fysiske, antageligvis på grunn av smittesituasjonen og frykt for smitte.

Informanten A5, som jobbet på et UH-bibliotek var ganske sikker på at de ikke ville fortsette med digitale språkkaféer da det kunne føre til at man mistet det sosiale aspektet ved arrangementet, men også på grunn av ressurser og fordi det digitale tok lengre tid å gjennomføre:

Nei, vi venter vel egentlig bare på at vi kan begynne å samles fysisk igjen. Jeg har jo tenkt litt på det, om det hadde vært mulig å gjøre begge deler. Eventuelt rigge opp i et rom hvor vi har både fysisk og på Zoom. Men jeg tror det vil kreve så mye ressurser, altså så mange folk for å kunne få det til å gå rundt. Og jeg ser jo allerede nå at vi bruker lengre tid, vi pleier å ha en innledningsrunde og avslutningsrunde, og vi bruker mer tid på det når det skal gå på Zoom. (A5)

A5 nevnte også det kunne ha vært mulig å fortsette med den digitale varianten, men at det ville kreve flere veiledere for å kunne fortsette, og at dette ikke var helt uproblematisk med tanke på ressurser: «Vi har grupperom og vi har større rom med skjermer, så det hadde vi fått til på et vis. Men det vil kreve ganske mye menneskeressurser, jeg tror det ville være en av de aller største utfordringene», og at: «Da begynner det å bli snakk om penger», fordi veilederne i den akademiske språkkaféen er forelesere som er lønnet, og studentassistenter med lønn.

Hva fungerte, og hva fungerte ikke så godt?

Med tanke på at noen av informantene ønsket å fortsette med digitale språkkaféer selv etter at det går an å ha fysiske samlinger som før igjen, tyder dette til en viss grad på at de er fornøyde med den digitale varianten. Som jeg allerede har vært inne på utrykte informanten A3 at både hen selv, de frivillige og deltakerne gjerne vil fortsette med den digitale språkkaféen. Informantene fikk også direkte spørsmål om hvordan de syntes den digitale språkkaféen hadde fungert. A3 fortalte at hen i begynnelsen var bekymret for å miste det sosiale aspektet ved språkkaféen ved å gjøre den digital: «[...] med språkkafé så var jeg jo veldig redd for at det skulle bli veldig, veldig vanskelig å skape den gode fellesskapsfølelsen vi hadde fysisk, i et digitalt rom», men A3 opplevde at det gikk overraskende bra da den digitale var i gang:

Og da var det ganske overraskende hvor bra vi klarte å få det til. Og den kjemien vi hadde, jo selvfølgelig er det ikke det samme. Det er ikke det samme å være i et digitalt rom og et fysisk rom. Men jeg ble ganske overrasket over at dette her er ganske nært, dette her er faktisk kjempebra! (A3)

Mens A5 syntes at den digitale språkkaféen kanskje ikke fungerte like godt nettopp på grunn av det sosiale:

[...] det er noe med det at vi mister den dimensjonen, det sosiale og mellommenneskelige. Så selv om det fungerer og selv om de får hjelp og får snakket sammen og møtt hverandre så er det ikke det samme. Så det fungerer, men ikke like bra». (A5)

Til tross for bekymringen om å miste det sosiale aspektet sa altså A3 at det fungerte overraskende bra med det digitale og informantene gikk videre inn på andre sider ved å holde digitale språkkaféer som hen vurderte som positive. A3 fortalte at hen hadde fått nye deltagere fra hele landet og i alle aldre, som kanskje vanligvis ikke har kommet på den fysiske språkkaféen og at dette «er en skikkelig mulighet for en totalt inkluderende aktivitet». A3 reflekterte også over at hvis det ikke hadde vært for den digitale språkkaféen så hadde mange stått helt uten et tilbud over en lengre periode: «[...] det føles veldig riktig å holde digitale språkkaféer. Det føles som en lang periode nå, hvor folk ikke har hatt tilgang til hverdagsprat med nordmenn, så jeg mener det har vært veldig viktig for deltakerne». Informanten så på arbeidet sitt under koronapandemien som «en veldig læringsrik periode» med mye kreativitet og frihet og at det for hen hadde vært «veldig fint å ha nye utfordringer». Videre fortalte A3 også at denne perioden har gjort at hen har laget og utviklet helt nye opplegg for språkkafé som egner seg mye bedre til et digitalt rom og som kanskje ikke kunne ha vært brukt i et fysisk rom i det hele tatt.

Også A4 og A5 nevnte at en digital språkkafé kan være et tilbud til deltakere som vanligvis ikke ville ha møtt opp på en fysisk språkkafé, av forskjellige årsaker. At deltakerne slipper reisevei og at det er lettere å få tid til den digitale i en hektisk hverdag går igjen som årsaker. Samtidig uttrykker alle informantene, med unntak av A2 som ikke har startet enda, at både de frivillige og deltakerne er veldig fornøyde med den digitale språkkaféen. A3 sa at «De vil ha både digitalt og eventuelt fysisk. Det har blitt skikkelig meningsfylt for dem. Så de vil at vi bare skal kjøre på med den digitale». A4 opplevde at hen med den digitale språkkaféen har klart å treffe en helt annen gruppe enn den som vanligvis kommer på biblioteket, nemlig de litt yngre.

For A4 hadde muligheten til å jobbe digitalt også gitt vedkommende mulighet til å fortsette å arbeide med språkkaféen hjemmefra, da hen ikke kunne møte på jobb som andre ansatte siden hen var i risikogruppen for alvorlig Koronasykdom.

4.2.6. utfordringer med digitale språkkaféer

I intervjuet spurte jeg informantene mer direkte om de hadde hatt noen utfordringer med å starte opp digital språkkafé. Spørsmålene gikk fra helt konkrete ting som utfordringer med det tekniske, utstyr og økonomi, til mer generelle og personlige ting. Når det kommer til det tekniske og det å sette seg inn i helt nye måter å arbeide på med det digitale var det flere som erfarte at det var trøblete å få tillatelse fra kommunene de jobbet i til å bruke den plattformen de ønsket, med unntak av A5 da informantens arbeidsplass allerede hadde tatt i bruk plattformen. Informantene fortalte at noen av både de frivillige og deltakerne hadde hatt det vanskelig med å ta i bruk digitale løsninger, igjen med unntak av A5 siden deltakerne hos hen er studenter som var vant til det digitale fra før. A5 opplevde likevel at det tok lengre tid å gjennomføre språkkaféen, men at det begynte å gå seg til etter hvert. A3 merket også at «Ting går saktere, det krever er ressurser og tid. Fordi det er en helt ny måte å jobbe på. Planleggingen min er mye tregere enn når jeg planlegger de fysiske».

A2 som var i startfasen av å sette i gang en digital språkkafé opplevde at det for hen ikke hadde vært problematisk å sette seg inn i det tekniske, men at det hadde krevd en del planlegging, spesielt med tanke på hvilken plattform som skulle brukes. A2 måtte bruke mye tid til å få tillatelser fra kommunen og endte til slutt opp med å ikke kunne bruke sin foretrukne digitale plattform heller.

De fleste informantene sa at de hadde det de trengte av teknisk utstyr, men A3 uttrykte en viss bekymring over å ha brukt sin private PC til å gjennomføre digital språkkafé:

Altså jeg har brukt min private PC. Men jeg vet ikke om det egentlig er så bra. Det kommunen hadde var ikke så brukbart. Og jeg vet ikke om det kanskje ikke er så bra langsiktig, at jeg bruker min private PC for jobb. Men for nå har jeg ikke noe problem med det. (A3)

Informantene snakket også om mer personlige utfordringer de hadde opplevd. A2 hadde opplevd at usikkerheten, det krevende arbeidet med å få tillatelser, at deltakerne var lunka på å starte og at hen var alene med ansvaret for språkkaféen gjorde noe med motivasjonen:

[...] jeg kjente at ... for jeg har hatt ansvar for språkkaféen alene hos oss på biblioteket og da kjente jeg at hvis folk var litt skeptiske så orker jeg rett og slett ikke å gå i gang med det. Så det var egentlig litt derfor ... og så tar det [koronapandemien] jo aldri slutt. (A2)

A2 hadde ventet med å starte opp en digital språkkafé på grunn av usikkerheten rundt koronapandemien, men ble til slutt nødt til å «kaste seg rundt» og starte digitalt for å bevare tjenesten, da det hadde gått så lang tid uten et tilbud til de som trenger det.

A3 reflekterte også over hva den usikre situasjonen gjorde med hen selv og kollegaene, at det kunne være vanskelig for mange å finne sin rolle i den nye arbeidsdagen, men at for hen personlig så hadde ikke dette vært et så stort problem:

Jeg vil også si at jeg forstår også at den prosessen er veldig tøff, for veldig mange folk, og man blir veldig koronalei og det er absolutt lov. Det er lov å bruke tid på det og finne løsninger. Men jeg tenker også at et år inn, så blir forhåpentligvis folk litt mer inspirert og starter opp. (A3)

A4 synes også at det krevet mer av hen å jobbe med den digitale språkkaféen, fordi hen måtte følge med på alle på skjermen for at alle skulle bli sett og hørt, men informanten var samtidig glad for at språkkaféen ikke forvant helt med koronanedstigningen: «jeg er jo utrolig takknemlig for at vi har den muligheten til å kunne gjøre det».

Tidsbegrensinger og prioriteringer

En annen ting som bør nevnes når det er snakk om utfordringer er noe A3 tok opp. Informanten fortalte at hen følte at hen hadde for lite tid til å jobbe med den digitale språkkaféen, spesielt da biblioteket åpnet igjen en periode i løpet av høsten 2020. Informanten ville gjerne fortsette med den digitale språkkaféen, selv om det var mulig for biblioteket å arrangere fysisk språkkafé med restriksjoner i denne perioden. A3 synes at smittesituasjonen fortsatt var usikker og ville ikke risikere at noen skulle bli smittet på det fysiske arrangementet og det var i tillegg mye sykefravær blant de ansatte i denne perioden. Siden biblioteket var åpent igjen måtte A3 bruke mye av tiden

sin på å dekke vakter ute i biblioteket og hen sa: «Noen ganger skulle jeg ønske at jeg hadde mer tid til å utvikle flere ting og ha mer kurs med mine frivillige». Informanten påpekte at dette handlet om prioriteringer og ressursbruk fra ledelsen sin side, og at det burde ha vært ledelsens ansvar å «dekke gulvet» i en periode med mye fravær slik at ansatte med andre ansvarsområder ikke måtte ta denne jobben.

A4, som har fått støtte fra Nasjonalbiblioteket, følte seg ikke like presset på tid, da hen kunne fortsette å jobbe hjemmefra selv etter at koronarestriksjonene ble lettet:

Vi har jo også fått midler fra Nasjonalbiblioteket. Så vi har fått en sum for det året her [2021]. Noen av midlene gikk til å dekke det at jeg sitter hjemme, for å kunne ta inn en vikar i mine vakter på biblioteket. Så det dekker inn litt av det. (A4)

Flere av informantene nevnte også at det tok lengre tid å enten gjennomføre eller planlegge den digitale språkkaféen.

5. Diskusjon

Under koronapandemien ble bibliotekene i Norge utsatt for raske samfunnsendringer som følge av strenge smittevernregler, nedstengninger og restriksjoner. Ser vi tilbake til organisasjonsteorien som stadfester at organisasjoner blir påvirket av, og bør tilpasse seg, både tekniske og institusjonelle omgivelser ser vi at de raske samfunnsendringene førte til endringer i disse omgivelsene rundt bibliotekene og at de måtte omstille seg. Endringene i de tekniske omgivelsene krevde nye arbeidsmåter, kunnskap og ferdigheter for at biblioteket kunne være i stand til å oppfylle sitt samfunnsoppdrag og innfri samfunnets forventninger. Samtidig ble de institusjonelle omgivelsene til bibliotekene påvirket ved at samfunnets forventninger og behov til biblioteket ble annerledes enn før, og spørsmål om hvilken rolle bibliotekets kunne ha spilt under en krise ble bragt fram, slik det er beskrevet av Audunsons artikkel i *Bok og Bibliotek* (2020). Sett i lys av diskusjonene rundt dette, hvordan har arrangørene av språkkaféer vært i stand til å tilpasse tjenesten til de raske samfunnsendringene?

Resultatene fra undersøkelsen viser at det var få som kunne fortsette å arrangere språkkafé som vanlig under koronapandemien, noen endret tjenesten til digitale varianter, mens mange ikke hadde mulighet til å opprettholde språkkaféen i det hele tatt. Flere oppgav at de ønsket å vente til myndighetene ga signal om at det var forsvarlig å møtes på fysiske steder igjen, heller enn å utvikle digitale språkkaféer. De som ønsket å holde åpent under koronapandemien, måtte gjøre det under strenge restriksjoner og begrensninger som tok hensyn til smittevern, som mindre grupper og egne lokaler, og færre benyttet seg av aktiviteter der man deler kontaktflater. Mange opplevde usikkerhet med hensyn til om de kunne holde aktiviteter i biblioteket eller ikke, og måtte åpne og stenge biblioteket flere ganger. En informant fortalte at de hadde prøvd å holde språkkaféen på et fysisk sted under pandemien, men at den fikk lite oppmøte sammenlignet med den digitale.

På grunn av de raske endringene som oppsto under pandemien, måtte arrangørene tilpasse tjenesten fort for å kunne videreføre den. De som valgte å ikke videreføre språkkaféen med digitale løsninger oppgav at samarbeidspartnere, de frivillige og deltakerne ikke ønsket å benytte seg av det og manglet opplæring og erfaring, og at de selv ikke hadde nok erfaring med det digitale.

At språkkaféen tilpasset seg samfunnsendringene kan ha hatt utilsiktede konsekvenser, hva var konsekvensene av at tjenesten endret seg? At språkkaféen ble stengt, og at den ble digitalisert har hatt følger som ble avdekket av undersøkelsen jeg har gjennomført.

Kun noen få av dem som svarte på spørreundersøkelsen hadde brukt digitale løsninger for å kunne fortsette å arrangere, og det kan tyde på at mange brukere ikke har hatt tilgang på språkkaféer i perioden med nedstengning. Som jeg viste til i teorikapitlet, viser tidligere forskning at språkkaféer er viktige støttespillere for integrering, da de både støtter innvandreres integreringskapasitet og sosial integrering og til en viss grad også kan være med på å støtte økonomisk- og politisk integrering, samt styrke helsen til innvandrere. Jamie Johnston har i artikkelen «The use of conversation-based programming in public libraries to support integration in increasingly multiethnic societies» (2018) vist at gjentatt kontakt mellom majoritet- og minoritetsgrupper styrker integreringsprosesser og motvirker fordommer. Dersom mange minoritetsspråklige innvandrere har stått helt uten tilbud om lavterskel språktrening over en lengre periode, kan det gi utslag i negative konsekvenser for disse integreringsprosessene. Pandemien påvirket språkkaféens muligheter til å være et fast tilbud, noe som er viktig for å skape langsiktige sosiale relasjoner, eller vennskap og tilhørighet (Johnston, 2018). Språkkaféene mistet kontinuitet på grunn av både nedstengning og utfordringer med å videreføre tjenesten med digitale alternativer.

Det var i perioder også store lokale variasjoner på smittevernstiltakene, hvem som kunne holde åpent varierte fra sted til sted. På Østlandet, og i Oslo spesielt, var det lenge strengere smittevernstiltak og høyere smitte enn i resten av landet, og ifølge Koronakommisjonens foreløpige rapport har det vært høyere smitte blant innvandrere (NOU 2021: 6, s. 402). Rapporten peker på språk som en faktor som kan være med på å forklare de høye smittetallene: «Både språk, kultur og boforhold har trolig hatt betydning for smitten i innvandrerbefolkningen» (NOU 2021:6, s. 411) Ifølge undersøkelsen fra NBF er det en høyere konsentrasjon av språkkaféer på Østlandet (Norsk Bibliotekforening, 2018, s. 6), kanskje nettopp fordi behovet er større da det er en høyere konsentrasjon av innvandrere (Statistisk sentralbyrå, 2021). Dette samsvarer godt med inntrykket jeg har fått gjennom kontakt med bibliotekansatte i arbeidet med denne oppgaven, som nevnt tidligere (personlig kommunikasjon, 25. mai, 2020, og 27. mai

2021). Forskningsprosjektet ASK avdekket også et behov for språktrening i utdanningsammenheng (Sverre, Jensen, Stenhammer, Sandsleth & Frisnes, 2020). Det er lite sannsynlig at behovet for språkopplæring og integrering minsket under koronapandemien og den foreløpige rapporten *Myndighetenes håndtering av koronapandemien* (Koronakommisjonen NOU 2021: 6) tyder på at behovet økte.

Samtidig har digitaliseringen av tjenesten noen følgevirkninger. Noen av arrangørene fortalte i dybdeintervjuene at de var bekymret for at digitaliseringen ville føre til at de mistet det sosiale aspektet ved språkkaféer. Det er nettopp det sosiale som utpeker seg som en sentral del av det å skape tilhørighet og støtte flere former for integrering, som beskrevet av tidligere forskning. Arrangørene var engstelige over å ende opp med å bli redusert til et norskkurs som bare tilbyr norsk språktrening, og mister de sosiale aspektene, som følge av det å flytte fra et fysisk til et digitalt rom. Om dette hadde skjedd ville man likevel sisset igjen med et tjenesten som støtter integreringskapasiteten til innvandrere ved å tilby språktrening, men er dette nok? Tidligere forskning fra både Johnston (2016, 2018), Johnston & Audunson (2017) og Grossman et.al. (2021) viser at det er møtet mellom deltakere og de frivillige som har størst potensiale til å støtte flere integreringsprosesser, og løsningen med å lage språkkaféer der de frivillige ikke trengs kan miste dette møtet. Grossman et.al sier at forskningen viser at folkebibliotek kan bidra i integreringsprosesser både ved å redusere fordommer mellom innvandrere og bibliotekansatte og ved gi personer fra ulike bakgrunner mulighet til å lære om hverandres kulturer (s. 7). Ifølge Grossman et.al blir folkebiblioteket ansett som et trygt og bekvemt sted av innvandrere, som bidrar til å skape tillit, sosiale bånd og vennskap som hjelper innvandrere å navigere i ukjente omgivelser i sitt nye hjemland. Litteraturoversikten til Grossman et.al peker på ni studier som viser at folkebiblioteket gjennom å tilby samtalebaserte aktiviteter og språkkurs gir innvandrere mulighet til å få nye venner, samt øke språkkompetansen. Flere av studiene viste at aktivitetene skapte tillit mellom innvandrere, bibliotekansatte og frivillige samtidig som samtalene som oppstod mellom dem bidro til at innvandrere lærte språket, kulturen og lærte om landet de er nyankomne til (s. 7).

Digitaliseringen kan også føre til at man mister andre betydningsfulle aspekter som er viktig for integrering, som sosial kapital. Hvis vi følger Pettersen (2018) sin analyse av digitalisering og

modernitet kan både skapelsen og bevaringen av sosial kapital forsvinne dersom deltakerne og de frivillige ikke får muligheten til å samhandle i samtidighet. Den gjensidige tillitten som skapes mellom minoritets- og majoritetsgrupper som er med på å forebygge fordommer, skape tilhørighet, samt kunnskapsutvekslingen som kan støtte andre former for integrering, kan gå tapt i digitaliseringsprosesser, dersom de ikke bevarer de sosiale interaksjonene og relasjonene.

Heldigvis opplevde arrangørene at den digitale språkkaféen fungerte godt etter hvert og at det sosiale samholdet ble bevart selv om man ikke satt i samme rom. Spesielt språkkaféene som bevarer bruken av majoritetsspråklige frivillige i den digitale varianten kan fortsatte å dra nytte av møtet mellom minoritets- og majoritetsgrupper, som kan være en viktig støttespiller for sosial, økonomisk og opplevd integrering. Ifølge Pettersen (2018) kan digitalisering føre til en nedtrapping i sosial kapital og integrasjon og hun skriver at:

Nedtrappingen er knyttet til utviklingen av det moderne samfunnet som åpner for adskillelse av tid og sted, og dermed for løsrivelse fra sosiale relasjoner (Giddens, 1984). Digitalisering eller digital teknologi kan derfor ikke forstås isolert, men som uløselig tilknyttet modernitetens iboende logikk (s. 12).

Videre sier Pettersen at «Én mulighet til å motvirke denne utviklingen er å være denne bevisst og følge oppfordringen fra Kushlev, Proulx & Dunn (2017) om å bygge inn funksjonalitet og muligheter i løsningene som røkter sosial tilknytning og tilhørighet» (s. 13). Av de som hadde benyttet seg av digitale løsninger for å opprettholde språkkaféen var det stor spredning i spørsmålet om hvilken plattform som ble brukt, både videoanrop via Facebook og videomøter på Teams og Zoom ble benyttet. Dette tyder på at arrangørene har valgt å bruke digitale løsninger som tillater ansikt-til-ansikt kommunikasjon i samtidighet, slik Pettersen (2018) anbefaler.

Sett i lys av tidligere forskning som tyder på at det er de sosiale relasjonene som er en spesielt viktig del av integreringsarbeidet språkkaféene står for, samt det teoretiske grunnlaget som viser at samfunnsendringer og digitalisering kan føre til løsrivelse av sosiale relasjoner og tap av sosial kapital, kan vi se at språkkaféene har vært i en krevende situasjon. Under pandemien har bibliotekene og språkkaféene opplevd store og raske samfunnsendringer som førte til at de måtte tilpasse tjenesten på en måte som bevarer de sosiale tilknytningene og relasjonene samtidig som de måtte holde fysiske lokaler stengt. Kan digitale språkkaféer tilby de samme fordelene som

språkkaféer som avholdes i fysiske rom, eller vil den digitale varianten redusere de gunstige effektene som støtter integrering? Eller kan den digitale språkkaféen gi noen uforutsette fordeler? Dette er spørsmål som videre forskning kan svare på, men hvordan kan tjenesten styrkes av erfaringene fra pandemien?

Undersøkelsen min tyder på at flere av arrangørene var mindre fornøyde med hvordan språkkaféen hadde fungert under koronapandemien, men dette var uavhengig av om de hadde brukt digitale løsninger eller ikke. Av de som hadde startet med digitale språkkaféer ønsket noen å fortsette å tilby den selv om det skulle bli mulig å holde språkkafé på fysiske steder igjen i framtiden. De observerte at den digitale varianten kunne inkludere nye mennesker som av forskjellige årsaker ikke kunne være med på den i fysiske lokaler, slik Nasjonal bibliotekstrategi 2020-2022 (Kulturdepartementet & Kunnskapsdepartementet, 2019, s. 4, s. 21) frembringer som et mål for bibliotekutviklingen i Norge. Noen av arrangørene ville gjerne ha muligheten til å holde begge variantene framover, selv om nedstengningen tar slutt, men det var usikkert om det ville bli mulig med hensyn til ressurser, tid og om brukerne hadde behov. Det trengs tid og ressurser til å lære opp frivillige og deltakere, samt til å videreutvikle språkkaféen til å passe inn i digitale rom på en god måte. I undersøkelsen fra NBF i 2018 var det 27% som hadde svart at de ikke hadde språkkafé fordi de ikke hadde midler og personalressurser til å drive den, men at de ønsket å opprette en (Norsk Bibliotekforening, 2018, s. 8). Dette tyder på at mangelen på ressurser er noe som arrangørene har opplevd før. NBF skriver også i sin rapport fra undersøkelsen at 33% av 36 bibliotek som hadde hatt språkkafé før, men som ikke hadde det lenger, oppgav manglende midler og personalressurser som årsak til at tjenesten ble avvirket. 32% hadde svart at de hadde for få eller ingen frivillige og 25% hadde avvirket på grunn av få eller ingen deltakere (s. 9). Fagfeltet rundt språkkaféer kan diskutere om det er aktuelt at noen utvalgte bibliotek kan holde digitale språkkaféer, for flere og utenfor sitt lokalsamfunn og om disse kan få tilgang til ressurser som kreves for å utvikle og drifte tjenesten. Gjennom samarbeid og med de erfaringene som har blitt gjort under koronapandemien, med tanke på digitalisering av språkkaféene, kan fagfeltet skape en tjeneste som er tilgjengelig for flere brukere.

Sett i lys av Giddens modernitetsteori, som sier at det moderne samfunnsliv bærer preg av å alltid være i endring og karakteriseres av en løsrivelse av sosiale relasjoner, vil det være viktig å finne

strategier som bibliotekene kan benytte seg av i framtiden for å håndtere endringer i omgivelsene våre, samt bevare sosiale arenaer. Ifølge organisasjonsteorien må organisasjoner være i stand til å tilpasse seg endringer for å beholde legitimitet, være innovative, effektive og kunne forbedre seg. For å kunne tilpasse seg raskt bør beslutningsmyndigheten i organisasjonen desentraliseres og «jo mer dynamiske de tekniske omgivelsene er, desto mer må beslutningsmyndighet desentraliseres. Når ting endrer seg raskt, er det ikke tid til lange og omstendelige beslutningsprosesser» (Jacobsen & Thorsvik, 2019, s. 201). Bibliotekene bør altså ha mulighet til å kunne trekke egne beslutninger raskt for hver enkelt filial, og det kan se ut som om de til en viss grad har hatt det under pandemien, men kompliserte regler angående personvern og IKT-sikkerhet har gjort arbeidet med å starte digitale språkkaféer tregere. Disse reglene er ikke bestemt av folkebibliotekene selv, men av kommunene og det har vært vanskelig å vite hva, og hvem, man skal forholde seg til for å navigere disse. Reglene kan dessuten se ut til å variere fra kommune til kommune, noe som gjør det enda mer komplisert å vite hva som gjelder for hvem. Noen av språkkafé-arrangørene har ikke hatt mulighet til å bruke de digitale plattformene de selv foretrekker da kommunene velger på vegne av dem. Resultatene fra undersøkelsen tyder på at arrangørene ønsket seg større spillerom for valg av digitale plattformer og et bedre nettverk for samarbeid og kompetansedeling. Undersøkelsen til NBF tyder på at arrangørene allerede i 2018 etterspurte et bedre eller mer samlet nettverk. De ønsket seg flere ferdig utarbeida opplegg for språkkaféen da de gikk tom for ideer og materiell å bruke, «samt inspirasjonsmateriell eller en type idébank, og det kommer blant annet forslag om en nettside/Facebook-gruppe hvor språkkafé-arrangørene kan utveksle opplegg og materiell» (Norsk Bibliotekforening, 2018, s. 17). Referatene fra Slabberas 2021 gir også nye ideer til samarbeid, Tone Storli fra Viken fylkesbibliotek foreslo at «bibliotekene kan samarbeide om språkkaféer med andre høyskoler og andre fag» (2021).

Videre peker organisasjonsteorien på samarbeid og nettverk som en viktig strategi for å håndtere dynamiske omgivelser, og bibliotekene kan ta i bruk denne strategien. Jacobsen & Torsvik sier at «I slike nettverk vil representanter fra ulike organisasjoner samles for å utveksle kunnskap rundt spesielle fenomener eller teknologier. Det kan være et fagnettverk der personer med samme faglige bakgrunn og interesse samhandler tett» (2019, s. 219). Arrangørene av språkkaféer mente selv at det å ha et sterkt nettverk der de kan hente inspirasjon, kunnskap og støtte fra hverandre var viktig. Organisasjonsteorien støtter at informasjon- og erfaringsdeling er med på å hjelpe

arrangører som er nye i arbeidet med språkkafé og kan gjøre det enklere og mindre ressurskrevende å starte opp. Nettverket som eksisterer erfares dessverre som lite organisert og fragmentert, kanskje spesielt i denne krevende perioden vi har vært i under koronapandemien. Et sterkt nettverk og samarbeid mellom bibliotekene/arrangørene kan gjøre det enklere å dele kunnskap og kompetanse som er nødvendige for å håndtere endringer i omgivelsene våre, og hjelper oss å være bedre rustet til å håndtere framtidige kriser. Arbeidet med å styrke nettverket kan se ut til å ha fått ny giv under pandemien, kanskje nettopp fordi behovet ble tydeligere, og i april 2021 opprettet arrangørene av Slabberas konferansen en Facebookgruppe for språkkaféer (Viken fylkesbibliotek, 2021). Formålet med gruppen er at personer som arbeider med, eller er interessert i språkkafé, kan ha et sted å dele erfaringer, kompetanse og informasjon. Gruppen ble opprettet etter at deltakerne på konferansen uttrykte et ønske om et tydeligere nettverk for informasjons- og kompetansedeling, spesielt med tanke på digital utvikling av språkkaféer. Mange hadde behov for mer informasjon om hvordan de kunne jobbe med dette og språkkaféer generelt.

Arrangørene som hadde startet digitale språkkaféer under koronapandemien laget egne, nye opplegg som fungerte bedre i digitale rom og brukte tid på opplæring. Som observatør på digitale språkkaféer så jeg at arrangørene brukte nye læremidler som de ikke hadde brukt før, som for eksempel quiz over nett, skjermdeling, og chattefunksjoner. Det at arrangørene står i fare for å ikke selv kunne velge hvilken digital plattform de benytter seg av kan gjøre arbeidet med å utvikle den digitale språkkaféen tungvint og lite motiverende. Arrangører som har startet opp digitale språkkaféer opplever å måtte bruke mye tid på å finne godkjente plattformer og kanskje måtte bytte underveis, noe som gjør at de må tilpasse tjenesten på nytt. En standardisering av hvilke plattformer som kan brukes kan gjøre det lettere for andre å starte opp, hvis de kjenner reglene og vet hvilke plattformer som er godkjent og dermed unngår konsekvensene av å måtte bytte underveis i utviklingen. Det bør være mulig å lytte til dem som jobber med dette for å komme fram til en god praksis, når de forteller at de foretrekker en gitt plattform fordi den oppleves som mer brukervennlig, sosial, fleksibel og enklere å bruke. For at arrangørene skal kunne utvikle en god digital tjeneste, i tråd med det Pettersen (2018) anbefaler, er det kanskje nødvendig at de har en større grad av selvbestemmelse, dette er også noe de etterlyser selv. Det er de som jobber med språkkaféen som har mest erfaring med hvilke digitale verktøy som fungerer best for dem og

deres språkkafé. Det kan også være aktuelt å spørre brukerne av den digitale språkkaféen hva de foretrekker, for å kunne lage en tjeneste som tar utgangspunkt i brukernes behov. I «St. Meld. 27: Digital agenda for Norge – IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet» fra 2015-2016 står det at: «Regjeringen vil: Ha reell brukermedvirkning for å sikre at brukernes synspunkter og behov ivaretas i den digitale tjenesteutviklingen» (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2016:27, s. 43). Dette bør også gjelde i biblioteksektoren.

Tidligere forskning fra ALMPUB viser at digitalisering av møteplasser, aktiviteter og arenaer for diskusjon har blitt nedprioritert av både den nasjonale politikken i Norge og av de bibliotekansatte selv. Stokstads gjennomgang av Norges nasjonale digitaliseringspolitikk tyder på at digitalisering av samlinger har vært høyere prioritert enn digitalisering av andre bibliotek tjenester (Stokstad, 2020). En gruppe forskere fra ALMPUB så på hvordan digitalisering av ABM-institusjoner påvirket bruken av dem. Forskerne så ikke nærmere på brukernes forhold til digitale møteplasser, noe som tyder på at de har vært lite utbredt. En annen gruppe forskere i ALMPUB har kartlagt hvilke oppgaver og tjenester de bibliotekansatte i Norge selv rangerer som viktige for å begrunne bibliotekets videre eksistens og legitimitet. Studien tyder på at mer tradisjonelle oppgaver, som «arena for læring», «litteraturformidling» og «kulturformidling» (Audunson et.al., 2020, s. 174) blir ansett som viktigere enn å heve digital kompetanse, og at å tilby digitale tjenester i form av aktiviteter, møteplasser og diskusjonsarenaer ble ansett som et enda mindre viktig grunnlag for legitimitet. Det var også svært få bibliotek som hadde slike tjenester. Samtidig ble samtalebaserte aktiviteter som språkkaféer rangert som viktige for de som hadde slike tjenester, sammen med «offentlig møteplass» og «integrasjon» (s.174). Digitalisering av slike tjenester kan ha blitt nedprioritert på tross av at loven om folkebibliotek, ifølge organisasjonsteorien, presiserer en forventning om at folkebibliotekene bør prioritere møteplasser, aktiviteter og diskusjonsarenaer (Folkebibliotekloven, 2014, § 1.) for å bevare legitimitet i samfunnet. Det er, per i dag, ikke spesifisert i lovteksten at disse arenaene også kan være digitale, slik vi hadde behov for at de var under koronapandemien, men loven er teknologinøytral. Det er ikke usannsynlig at vi trenger gode digitale møteplasser også i framtiden, ikke bare for å motvirke modernitetens iboende tendens til kontekstskiftning, men også fordi de kan være med på å inkludere grupper med mennesker som ikke kan bevege seg ut til fysiske steder av forskjellige årsaker. For at bibliotekene skal kunne fortsette å være relevante i det

Giddens beskriver som det moderne samfunnsliv, preget av endring og løsrivelse av sosiale relasjoner, er det kanskje nødvendig å prioritere annerledes i framtiden. Koronapandemien avdekket raskt et økt behov for digitale møteplasser og aktiviteter, da vi ikke lenger kunne møtes i fysiske rom av hensyn til smittevern. Dersom forventningene samfunnet har til bibliotekene endrer seg etter hva det er behov for og bibliotekene ikke klarer å møte endringene på en formålstjenlig måte, vil det bli vanskeligere å rettferdiggjøre bibliotekenes videre eksistens. Med tanke på Pettersens (2018) konklusjoner, er det viktig å prioritere utviklingen av digitale tjenester som bevarer sosiale møteplasser og aktiviteter som stimulerer til samhandling, ikke bare digitalisering av tjenester som mister de mellommenneskelige relasjonene på veien.

De digitale språkkaféene bør strebe etter å fortsette å være inkluderende møteplasser der alle er velkomne og kan delta. For å gjøre dette er det viktig at de digitale språkkaféene ikke forsterker digitale skiller, som i sin tur kan forsterke sosiale skiller og føre til tap av sosial kapital. Noen av arrangørene som ble intervjuet snakket om at de mistet deltakere og frivillige som ikke hadde god nok digital kompetanse eller manglet datamaskin og de var bekymret for at de som falt fra var de samme som stilte svakest fra før av med tanke på språkferdigheter. Digitale skiller reproducerer ofte sosiale skiller som finnes ellers i samfunnet og for å motvirke disse trengs det strukturelle endringer som folkebiblioteket kan bidra til. Folkebiblioteket kan, ved å fortsette å være en institusjon som tilbyr gratis informasjon til alle samfunnsborgere, samt styrke befolkningens digitale kompetanse, motarbeide de digitale skillene. Forskningen fra ALMPUB viser at folkebibliotekene allerede tilbyr noen tjenester som hever digital kompetanse, men det kan i framtiden bli enda viktigere å satse på dette, da samfunnet blir stadig mer digitalisert.

Som jeg nevnte tidligere, fortalte noen av språkkafé-arrangørene i intervjuene at de hadde brukt tid og ressurser for å lære opp de frivillige og deltakerne i å bruke det digitale for å forhindre frafall. Dette var de samme som utrykte at de ønsket å fortsette med den digitale varianten, kanskje fordi de var mer fornøyde med utviklingen av tjenesten enn de andre. De hadde også observert at det kom deltakere fra hele Norge og verden, samt at både deltakere og frivillige var yngre i den digitale varianten. Den digitale språkkaféen kunne dermed være mer inkluderende og mangfoldig da både frivillige og deltakere som ikke hadde vært med tidligere, av ulike årsaker, fikk mulighet til det. Ifølge den norske rapporten «Kollektiv handling i digitale medier: Nye

digitale skiller?» (Eimhjellem, & Ljunggren, 2017:3) kan man se at sosiale skiller med hensyn til kjønn og utdanning reproducerer seg på nett, samtidig som det digitale kan utjevne andre sosiale skiller i det norske samfunnet. Rapporten viser til at flere yngre og høyt utdannede personer engasjerer seg i frivillig arbeid på nett, til forskjell fra ellers i samfunnet der det er mange eldre som dominerer i disse arenaene. Rapporten sier ingenting om den digitale kompetansen eller engasjementet til innvandrere i Norge, men en eldre rapport fra 2010 ser nærmere på dette. Hovedfunnene til rapporten «Innvandrere på nett - en analyse av innvandreres digitale kompetanse», var blant annet at «41 prosent av innvandrerne mestrer i liten grad dagens teknologi. Det tilsvarende tallet for hele den norske befolkningen er 27 prosent» (Guthu & Holm, 2010, s. 3). I St. Meld. 27 fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet tas problematikken opp igjen:

Norge er på verdenstoppen når det gjelder tilgang til og bruk av internett, men fortsatt er det mange tusen som har liten eller ingen kunnskap om bruk av digitale verktøy. Den økte tilstrømmingen av asylsøkere og flyktninger gjør utfordringene større. Forhold som dårlig privatøkonomi, lav språkkompetanse og lite kunnskap om offentlig forvaltning bidrar også til å skape digitale skille-linjer (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2016: 27, s. 114).

Stortingsmeldingen peker også ut folkebibliotekene som en viktig bidragsyter til å heve befolkningens digitale kompetanse, og at det står skrevet at «For å bidra til et løft for utviklingen av biblioteket som møteplass, digital arena og den allmenne bibliotekutviklingen, er det utviklet en ny modell for tildeling av prosjekt- og utviklingsmidler som forvaltes av Nasjonalbiblioteket» (2016: 27, s. 117).

I Nasjonal bibliotekstrategi for 2020-2023 videreførte regjeringen modellen for tildeling av prosjekt- og utviklingsmidler via Nasjonalbiblioteket, men la vekt på digitaliseringen av samlinger framfor aktiviteter og møteplasser. Samtidig ble det lagt vekt på folkebibliotekets rolle som kompetansehevende aktør i et stadig mer digitalt samfunn, og dette kan være spesielt viktig for eldre og innvandrere som ser ut til å ha lav kompetanse innenfor det digitale. Videre står det i strategien at «Som møteplasser spiller bibliotekene en sentral rolle i integrering, i opplæring og som serviceinstitusjon i kommunen. Kommuner som utvikler sine bibliotek til å bli gode og tilgjengelige er demokratifremmende og skaper felleskap» (Kulturdepartementet &

Kunnskapsdepartementet, 2019, s. 4). For å bevare møteplassene i et digitalt samfunn trengs det kompetansehevning, slik noen av språkkafé-arrangørene har observert og jobbet med. Til tross for en økt andel yngre i de digitale språkkaféene, har deltakerne og de frivillige stort sett bestått av de samme gruppene som ser ut til å ha lavest digital kompetanse i det norske samfunnet. Dette kan både ha vært en utfordring og en mulighet for arrangørene under koronapandemien, da mange måtte ty til digitale løsninger for å kunne fortsette å tilby språkkaféer. Utfordringen ligger i det å lage en digital språkkafé for grupper med lav digital kompetanse, og mulighetene ligger i å heve nettopp de svakeste gruppens kompetanse samtidig som de støtter integreringsprosesser.

I Nasjonal bibliotekstrategi for 2020-2023 framgår det at samarbeid på tvers av bibliotekene er ønskelig: «Vi trenger bibliotek som er relevante. For å få til dette trengs samarbeid, at bibliotekene drar i samme retning og at de lykkes med å tiltrekke seg nye brukergrupper» (s. 5). De digitale språkkaféene har også vist potensiale til å trekke til seg nye brukergrupper i biblioteket, spesielt en brukergruppe som en av informantene mente vanligvis var vanskelig å nå ut til, de litt yngre brukerne.

6. Konklusjon

I denne oppgaven har jeg undersøkt hvordan språkkafé-arrangører kunne fortsette å tilby språkkafé under covid-19 pandemien, og undersøkt tre underliggende forskningsspørsmål:

- Hvordan har arrangørene av språkkaféer vært i stand til å tilpasse tjenesten til de raske samfunnsendringene?
- Hva var konsekvensene av at tjenesten endret seg?
- Hvordan kan tjenesten styrkes av erfaringene fra pandemien?

Jeg har brukt metodetriangulering i form av å benytte meg av både en spørreundersøkelse og dybde-intervjuer og har hatt som mål å avdekke arrangørenes egne erfaringer og opplevelser gjennom denne perioden med krisetilstander. Jeg har benyttet meg av organisasjonsteori for å forklare hvorfor tilpasningsdyktighet er viktig for biblioteket, og presentert tidligere forskning som viser at språkkaféer er med på å styrke bibliotekenes legitimitet overfor samfunnet og de ansatte selv. Tidligere forskning viser også at språkkaféer er viktige støttespillere for integreringsprosesser i samfunnet, og hvilke aspekter ved språkkaféer som kan være viktige å bevare når man flytter over til digitale former. Organisasjonsteorien kan gi oss forbedringsstrategier som kan brukes i en biblioteksammenheng. Den bringer frem forslag til strategier som kan hjelpe bibliotekene og språkkafé-arrangørene med å håndtere endringer i omgivelsene og stå bedre rustet til å møte nye kriser i framtiden. Ifølge organisasjonsteorien er det særlig desentralisering av beslutningsmakt og interorganisatorisk samarbeid som legger til rette for utveksling av kunnskap og kompetanse, og nettverksbygging vi kan dra nytte av. Spesielt gjelder dette når omgivelsene våre er ustabile og dynamiske, slik det moderne samfunnsliv er, særlig i en uforutsigbar tid med restriksjoner og smittevernregler som grunnleggende endrer hvordan vi samhandler med hverandre. Vi kan benytte oss av disse strategiene for sikre at bibliotekene med sine tilhørende tjenester og tilbud, deriblant språkkaféer, er bedre rustet til å møte raske endringer på en effektiv måte. Under koronapandemien har vi sett at økt globalisering fører til at vi må forholde oss til svært ustabile omgivelser til tider, og at bibliotekene kanskje ikke var godt nok forberedt til å håndtere raske samfunnsendringer, slik Ragnar Audunson argumenterer for i artikkelen «Koronaen og bibliotekene: Sviktet bibliotekene?» (Audunson, 2020).

Koronapandemien førte til en uforutsett rask digitalisering av mange av bibliotekets tjenester, herunder også språkkaféer. Arrangørene av språkkaféer ser ut til å være splittet i synet på digitaliseringen. Noen ønsker å fortsette med den digitale språkkaféen og utvikle det videre, mens andre vil tilbake til den fysiske konteksten igjen så fort det er mulig. Digitaliseringen og modernitetens kontekstskifte kan føre til færre sosiale interaksjoner og dermed føre med seg en nedtrapping av sosial kapital. Det er derfor viktig at framtidige digitale tjenester utvikles på en måte som motvirker denne tendensen og ivaretar sosiale interaksjoner og felleskap mellom mennesker, samtidig som de ikke forsterker sosiale og digitale skiller. Videre er det også avgjørende å bevare kontinuitet i språkkaféene for å sikre at vi drar nytte av tillitten som skapes mellom grupper som opplever gjentatt kontakt.

6.1. Oppgavens praktiske implikasjoner

Oppgaven har vist at det under koronapandemien har vært utfordrende for arrangørene av språkkaféer å jobbe optimalt. Mange kunne ikke opprettholde språkkaféen under pandemien på grunn av koronarestriksjoner og av smittevern hensyn. Noen prøvde å holde språkkaféen oppe ved å benytte seg av digitale løsninger og dette medførte egne utfordringer, men også nye muligheter. Mange har vært kreative og funnet nye måter å arrangere språkkafé på og utviklet tjenesten i nye retninger. Den digitale språkkaféen viser potensiale til å være mer inkluderende ved at personer som før ikke kunne delta på den fysiske språkkaféen av forskjellige årsaker nå har mulighet til det. Samtidig kan den være ekskluderende for de som ikke har tilstrekkelig kunnskap, utstyr og digitale ferdigheter til å delta. Språkkafé-arrangørene kan motvirke dette ved å tilby opplæring og kurs, men dette krever ressurser og tid. En av deltakerne i dybdeintervjuet argumenterte for å beholde den digitale varianten, for å ikke miste de nye deltagerne og frivillige som har blitt inkludert, og samtidig tilby den fysiske varianten for de som ikke er komfortable med den digitale. Dette vil igjen kreve ressurser og tid, men tatt i betraktning at man kan oppnå en enda høyere grad av inkludering og støtte viktige integreringsprosesser i hele det norske samfunnet ved å innvilge de nødvendige ressursene, er denne løsningen verdt å utrede.

Språkkaféene, som bruker samtalebasert læring, er sosiale arenaer som inntil nylig befant seg i fysiske rom. Under koronapandemien måtte mange språkkaféer, i likhet med andre

bibliotek tjenester raskt flytte seg fra fysiske til digitale rom for å kunne fortsette under strenge restriksjoner og av hensyn til smittevern. Dersom denne forflyttingen av tjenesten ikke klarte å bevare språkkaféenes sosiale aspekter i de digitale rommene, kunne det svekke integreringsprosessene de vanligvis bringer med seg, samt medføre tap av sosial kapital. Det vil derfor være viktig å prioritere digitalisering og utvikling av virtuelle møteplasser, arenaer for diskusjon og aktiviteter, og ikke kun digitalisering av samlinger. Spesielt hvis møteplassene kan digitaliseres på en måte som bevarer sosialt samvær, samt sosiale interaksjoner i samtidighet.

Når vi utvikler nye digitale tjenester, og samfunnet stadig blir mer digitalisert, står vi i fare for å forsterke eksisterende sosiale skiller i samfunnet. For å motvirke skillene trenger befolkningen økt digital kompetanse slik at flest mulig kan benytte seg av nye digitale tjenester, samt ta del i samfunnsdebatten og et digitalisert samfunn. Derfor bør vi utvikle digitale møteplasser der vi både bevare de sosiale aspektene ved dem, samtidig som vi sørger for at befolkningen kan benytte seg av dem. Folkebiblioteket har, med andre ord, mulighet til å både nå større deler av befolkningen og samtidig styrke befolkningens digitale kompetanse gjennom tjenester som digitale språkkaféer.

Videre har oppgaven bragt frem et behov for å styrke nettverket for språkkaféer og samarbeidet mellom bibliotekene og språkkafé-arrangørene. Et styrket nettverk kan kutte ned arbeidsmengden til arrangørene, ved at enhver ny arrangør ikke behøver å bruke tid og ressurser på å finne opp hjulet på nytt. Samarbeidet bør føre til at fremtidige arrangører har et sted med samlede ressurser å benytte seg av. Samtidig legger man til rette for kunnskap- og kompetansedeling som er nødvendig for å håndtere stadig mer dynamiske omgivelser som følge av globalisering og ny teknologi.

Selv om de fleste arrangørene foretrakk å bruke Zoom for å holde digitale språkkaféer, av forskjellige årsaker, var det ikke alle som fikk tillatelse til det. Det kan være tungvint for arrangørene å ikke få bruke det verktøyet de foretrekker, spesielt når det ikke er formulert klart og tydelig hvorfor dette ikke lar seg gjøre. Arrangørene bør få muligheten til å bestemme dette selv, gjerne i felleskap, slik at man kan danne en praksis der alle kan bruke det samme verktøyet og sammen bidra til å bli bedre, lage instruksjoner og manualer, samt inspirere hverandre. Hvis

bibliotekene ønsker å satse på språkkaféer må nettverket og informasjonsflyten styrkes, og det må bli enklere for nye arrangører å starte opp. Det bør være mulig å desentralisere beslutningsmakt mer i ustabile perioder og kriser, samtidig som man lager standardiserte praksiser for mer stabile perioder.

6.2. Forslag til videre forskning

Undersøkelsen min fikk ikke mange svar, men flere faktorer tyder på at den likevel fanget opp mange, da undersøkelsen ble gjennomført på et tidspunkt der få språkkaféer var aktive. Det hadde vært nyttig å se hva en undersøkelse med flere respondenter ville ha vist, og om trendene er de samme ved et senere tidspunkt, lengre inn i denne perioden, eller etter, med et tilbakeblikk. Dybde-intervjuene var preget av at jeg hadde et utvalg som var geografisk begrenset til Østlandet, sannsynligvis på grunn av at det bor flere innvandrere der og dermed er behovet for språkkaféer større. Resultatene egner seg kanskje ikke til å generalisere da «resultater fra en undersøkelse er overførbare hvis de gjelder i andre situasjoner eller andre steder» (Ringdal, 2019, s. 248).

Undersøkelsen ble gjort på et avgrenset geografisk område, men også i en avgrenset og unik situasjon som ikke nødvendigvis lar seg overføre til andre tider. Jeg vil likevel se på resultatene fra undersøkelsen som overførbare til andre krisesituasjoner som kan oppstå, og det er likevel avdekket et behov for mer forskning på feltet, da spesielt på digitale språkkaféer. Videre har jeg valgt å kun sette søkelys på hvordan arrangørene av språkkaféer har arbeidet under koronapandemien, deres opplevelser og erfaringer, og ikke undersøkt nærmere hvordan brukerne av språkkaféer har opplevd denne perioden.

For å kunne danne en framtidsrettet og behovsstyrt praksis, er det nødvendig med forskning som også ser på brukerne, både deltakere og frivillige, av språkkaféer. Spørsmål som kan undersøkes videre er: Hvordan har brukerne opplevd at den digitale språkkaféen har fungert, og er det noe de ønsker seg mer av i framtiden? Opplever de at den digitale varianten er mer, eller mindre, inkluderende og har de hatt mulighet til å delta? Har de fått nødvendig opplæring i digitale løsninger for å kunne delta? Og hva med brukerne som ikke har hatt muligheter til å delta på digitale språkkaféer, føler de seg ivaretatt? Det kan også være nyttig å undersøke hva brukerne som mistet språkkaféene helt i denne perioden har opplevd, og eventuelt hvilke konsekvenser det

har. Har fraværet av språkkaféer hatt utslag i hvor godt integrert de føler seg, etter et år, eller kanskje mer, uten den? Disse spørsmålene kan være nyttige å undersøke videre for å utforske om digitale språkkaféer har potensiale til å være mer inkluderende enn den fysiske varianten og hvordan den eventuelt kan være det, samt utforske utslag av digitale skiller og konsekvensene av at tjenesten for noen ikke var tilgjengelig over en lengre periode.

Litteraturliste:

- Allport, G., W. (1962). *La naturaleza del prejuicio* (4.utg). Buenso Aires: Eudeba Editorial
Universidad de Buenos Aires
- Audunson, R. (2020). Koronaen og bibliotekene: Sviktet bibliotekene? *Bok og bibliotek*.
Hentet fra: <https://www.bokogbibliotek.no/news-page/news-bibliotek/koronaen-og-bibliotekene-sviktet-bibliotekene>
- Audunson, R., Andresen, H., Fagerlid, C., Henningsen, E., Hobohm, H., Jochumsen, H.,
Larsen, H., Vold, T. (2020). *Libraries, Archives and Museums as Democratic Spaces in a Digital Age*. De Gruyter Saur.
- Audunson, R., Hobohm, C. & Tóth, M. (2020) LAM Professionals and The Public Sphere. I
Audunson, R., Andresen, H., Fagerlid, C., Henningsen, E., Hobohm, H., Jochumsen, H.,
Larsen, H., Vold, T. (Red.), *Archives and Museums as Democratic Spaces in a Digital Age* (s. 165 - 184). De Gruyter Saur.
- Det flerspråklige bibliotek. (u.å.). Praktisk informasjon om språkaféer. Hentet fra:
<https://dfb.nb.no/content/praktisk-informasjon-om-sprakkafeer>.
- Eimhjellem, I., & Ljunggren, J. (2017). *Kollektiv handling i digitale medier: Nye digitale skiller?* (Rapport 2017:3). Hentet fra: <http://hdl.handle.net/11250/2442827>
- Field, J. (2003). *Social Capital (Key Ideas)*. London: Routledge.
- Folkebibliotekloven. (1985). Lov om folkebibliotek. (LOV-1985-12-20-108) Hentet fra:
Lovdata: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1985-12-20-108>
- Fraser, N. (1990). Rethinking the Public Sphere: A Contribution to the Critique of Actually Existing Democracy. *Social Text*, 3(8), 56 - 80. <https://doi.org/10.2307/466240>
- Gabrielsen, M. (2018, 7. februar). *I Store norske leksikon*. Hentet fra:
https://snl.no/Flyktningkrisen_i_Middelhavet

- Giddens, A. (1990). *The Consequences of Modernity*. Cambridge, UK. Cambridge Polity.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity: Self and society in the late modern age*. Stanford, USA: Stanford University Press.
- Grossman, S., Agosto, D. E, Winston, M., Epstein, R. N. E., Cannuscio C. C., Martinez-Donate, A., Klassen, A. C. (2021). How Public Libraries Help Immigrants Adjust to Life in a New Country: A Review of the Literature. *Health Promotion Practices*, 1- 13. <https://doi.org/10.1177/15248399211001064>
- Guthu & Holm (2010). *Innvandrere på nett - en analyse av innvandreres digitale kompetanse*. Hentet fra: <https://www.kompetansenorge.no/statistikk-og-analyse/publikasjoner/Innvandrere-pa-nett/>
- IFLA. (2018, 13.juni 2018). IFLA/UNESCO Manifesto for Digital Libraries. Hentet fra: <https://www.ifla.org/files/assets/digital-libraries/documents/ifla-unesco-digital-libraries-manifesto.pdf>
- IFLA. (2020, 13. oktober). COVID-19 and the Global Library Field: Library closures around the world. Hentet fra: <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#closures>
- Jacobsen, D. I., & Thorsvik, J. (2019). *Hvordan organisasjoner fungerer* (5.utg). Bergen: Fagbokforlaget.
- Johannessen, A., Christoffersen, L., & Tufte, P. A. (2019). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. (5.utg.). Oslo: Abstrakt.
- Johnston, J. (2016). Conversation-based programming and newcomer integration: A case study of the Språkhörnan program at Malmö City Library. *Library & Information Science Research*, 38, s.10-17. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2016.02.001>
- Johnston, J. (2018). The use of conversation-based programming in public libraries to support integration in increasingly multiethnic societies. *Journal of Librarianship and Information Science*, 50(2), 130-140. doi:10.1177/0961000616631613

- Johnston, J., & Audunson, R. (2017). Supporting immigrant's political integration through discussion and debate in public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 00 (0), s. 1-15. <https://doi-org.ezproxy.oslomet.no/10.1177/0961000617709056>
- Kulturdepartementet & Kunnskapsdepartementet. (2019). Nasjonal bibliotekstrategi 2020-2023 - Rom for demokrati og dannelse. Hentet fra: https://www.regjeringen.no/contentassets/18da5840678046c1ba74fe565f72be3d/nasjon_al_biblioteksstrategi-endelig-uu.pdf
- Kulturdepartementet. (2015). Nasjonal bibliotekstrategi 2015-2018 - Statens oppgaver og ansvar for utvikling av folkebibliotekene. Hentet fra: https://www.regjeringen.no/contentassets/e1dd0466444d4d5d9d02e8d6897d38fb/nasjonal_bibliotekstrategi_2015-2018.pdf
- Larsen, A. K. (2008). *En enklere metode: Veiledning i samfunnsvitenskapelig forskningsmetode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- NOAS. (2019, 7. oktober). Statsbudsjettet: Regjeringen gir og tar. Hentet fra: <https://www.noas.no/statsbudsjettet-regjeringen-gir-og-tar/>
- Norsk Bibliotekforening. (2018). *Brukerundersøkelse om språkkafé*. Oslo: Sentio Research Norge. Hentet fra: https://dfb.nb.no/sites/default/files/rapportsprakkafe_flerkult.pdf
- NOU 2015-2016: 27. (2016). *Digital agenda for Norge – IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/>
- NOU 2021: 6. (2021). *Myndighetenes håndtering av koronapandemien*. Hentet fra: https://www.koronakommisjonen.no/files/2021/04/Koronakommisjonens_rapport_NOU.pdf
- Pettersen, L. (2018). Digitalisering; Modernitetens flyttebyrå. *Norsk medietidsskrift*, 25 (4), s.1-17. Hentet fra: DOI: 10.18261/ISSN.0805-9535-2018-04-03

- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.
- Regjeringen. (2018, 14. januar). Jeløy-plattformen. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/politisk-plattform/id2585544/>
- Regjeringen. (2019, 17. januar). Granavolden-plattformen. Hentet fra: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/politisk-plattform/id2626036/>
- Ringdal, K. (2019). *Enhet og mangfold*. (4.utg.) Bergen: Fagbokforlaget.
- Språkrådet. (2020). *Koronaen*. Hentet fra: <https://www.sprakradet.no/Vi-og-vart/hva-skjer/Aktuelt-ord/koronaen/>
- Språkrådet. (2020). *Koronavirus og covid-19*. Hentet fra: <https://www.sprakradet.no/Vi-og-vart/hva-skjer/Aktuelt-ord/koronavirus/>
- Språkrådet. (2020). *Stenge ned*. Hentet fra: <https://www.sprakradet.no/Vi-og-vart/Publikasjoner/Spraaknytt/spraknytt-12021/stenge-ned/>
- Statistisk sentralbyrå. (2021, 9. mars). *Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre, etter innvandringskategori, landbakgrunn og andel av befolkningen (K) 2010 - 2021*. Hentet fra: <https://www.ssb.no/innvbef>
- Stokstad, S. (2020). Norwegian National Policies for Digitalization in the LAM Sector - Imperative and Implementation. I Audunson, R., Andresen, H., Fagerlid, C., Henningsen, E., Hobohm, H., Jochumsen, H., Larsen, H., Vold, T. (Red.), *Archives and Museums as Democratic Spaces in a Digital Age* (s. 91 - 110). De Gruyter Saur.
- Sverre B. L., Jensen, L. H., Stenhammer, A. S., Sandsleth M. G & Frisnes, H. (2020). *Akademisk språkkafé - ASK: Et medvirkningsbasert aksjonsforskningsprosjekt: Sluttrapport* (54). Drammen: Skriftserien fra Universitet i Sørøst-Norge.
- Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis* (3.utg.). Oslo: Gyldendal Akademisk.

Van Dijk, J. A. G. M. (2013). A theory of the digital divide. I Ragnedda, M., & Muschert, G. W. (Red.). (2013). *The digital divide: The internet and social inequality in international perspective* (s. 29 -52). ProQuest Ebook Central.

Vårheim, A., Jochumsen, H., Rasmussen, C. H., & Rydbeck, K. (2020). The use of LAM Institutions in the Digital Age. Libraries. I Audunson, R., Andresen, H., Fagerlid, C., Henningsen, E., Hobohm, H., Jochumsen, H., Larsen, H., Vold, T. (Red.), *Archives and Museums as Democratic Spaces in a Digital Age* (s. 247 - 270). De Gruyter Saur.

Viken fylkesbibliotek. (2020). *Slabberas oppsummert*. Hentet fra:

<https://vikenfylkesbibliotek.no/wp-content/uploads/2020/11/Sammendrag-av-referater-fra-gruppesamtaler-2.-november-2020.pdf>

Viken fylkesbibliotek. (2020). *Slabberas*. Hentet fra: <http://vikenfylkesbibliotek.no/slabberas/>

Viken fylkesbibliotek. (2021). *Oppsummering av Slabberas- nettverkssamling om språkkafeer april 2021*. Hentet fra: <https://vikenfylkesbibliotek.no/wp-content/uploads/2021/05/Slabberas- oppsummert-april-2021.pdf>

Walestad, A. (2019). *Hvordan måle integrering?* Oslo: Proba samfunnsanalyse. Hentet fra: <https://proba.no/rapport/hvordan-male-integ>

Vedlegg 1 – Informasjonsskriv – Spørreskjema

Vil du delta i forskningsprosjektet «Språkkafé i Koronaens tid»?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å samle informasjon om dine erfaringer som språkkafé-arrangør under koronakrisa. I dette skrivet gir vi deg informasjon om målene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Under koronapandemien og den påfølgende nedstengningen av samfunnet, har man blitt nødt til å finne alternativer løsninger til hvordan man kan opprettholde sosiale aktiviteter. Denne undersøkelsen er rettet til deg som organiserer språkkafé, for å forsøke å samle dine erfaringer med å holde språkkafé under nedstengningen av samfunnet ellers.

Ved å svare på undersøkelsen vil dine opplysninger bli brukt i en masteroppgave i bibliotek- og informasjonsvitenskap ved OsloMet - Storbyuniversitetet. Undersøkelsen består av to deler. Del 1 består av et digitalt spørreskjema. Del 2 vil bestå av digitale dybde-intervjuer med deg dersom du ønsker å være med videre.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

OsloMet – Storbyuniversitetet er ansvarlig for prosjektet.

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Du er valgt ut for å delta i undersøkelsen fordi du organiserer eller jobber med språkkaféer.

Hva innebærer det for deg å delta?

Spørsmålene i intervjuet kommer til å omhandle ditt arbeid med språkkafé, før og etter Korona restriksjonene begynte å bli aktuelle, samt noen spørsmål angående digitale løsninger og om du har benyttet deg av dem. Det vil ikke bli samlet inn sensitive personopplysninger om deg (navn, kjønn, yrke, etnisitet m.m.)

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykket tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle dine personopplysninger vil da bli slettet. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrivet. Vi behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket.

Det er kun studenten og veileder som har tilgang på opplysningene du gir. Opplysningene vil være passord beskyttet og anonymisert. Opplysningene vil kun bli publisert i masteroppgaven til studenten.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?

Opplysningene anonymiseres når prosjektet avsluttes/oppgaven er godkjent, noe som etter planen er august 2021.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg, og å få utlevert en kopi av opplysningene,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- å få slettet personopplysninger om deg, og
- å sende klage til Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra OsloMet – Storbyuniversitetet har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med OsloMet – Storbyuniversitetet ved:

Tatiana Romyni Kroff (student).

E-post adresse: s314752@oslomet.no

Jamie Johnston (veileder).

E-post adresse: jamijo@oslomet.no

Vårt personvernombud:

Ingrid S. Jacobsen

Telefon: 67 23 55 34

E-post: personvernombud@oslomet.no

Hvis du har spørsmål knyttet til NSD sin vurdering av prosjektet, kan du ta kontakt med:

- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS på epost (personverntjenester@nsd.no) eller på telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Jamie Johnston
(Forsker/veileder)

Tatiana Romyni Kroff
(Student)

Vedlegg 2 – Spørreskjema

Samtykkeerklæring:

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet *Språkkafé i Koronaens tid* og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

Obligatorisk spørsmål.

- Å delta i spørreundersøkelsen

Nå kommer det noen spørsmål om arbeidet ditt med språkkafé FØR koronanedstengningen.

1. Organiserte du språkkafé FØR koronanedstengningen?

Velg et svaralternativ som passer best.

- Ja
- Nei - Startet etter nedstengningen

2. Hvor lenge har organisert språkkafé?

Velg et svaralternativ som passer best.

- Under 1 år
- 1 - 3 år
- 3 - 5 år
- Over 5 år
- Vet ikke

3. Hvor i landet har du holdt språkkafé?

- Nord-Norge
- Midt-Norge
- Vestlandet og Sørlandet
- Østlandet

4. Hvor ofte hadde dere vanligvis språkkafé?

Velg et svaralternativ som passer best.

- Hver uke
- Hver 14. dag
- Hver måned
- Sjeldnere

5. Anslå omtrent hvor mange deltakere det i gjennomsnitt kommer hver gang

Velg et svaralternativ som passer best.

- Under 10 deltakere
- 10 - 29 deltakere
- 30 - 49 deltakere
- 50 - 69 deltakere
- 70 - 100 deltakere
- Over 100

- Vet ikke

6. I hvilken type bibliotek har du holdt du språkkafé?

Velg et svaralternativ som passer best.

- Hovedbibliotek
- Filial
- Annet

7. Hvor mange ansatte er det på biblioteket der du har holdt språkkafé?

Velg et svaralternativ som passer best.

- Under 5 ansatte
- 5 - 10 ansatte
- over 10 ansatte

8. Har du faste samarbeidspartnere i arbeidet med språkkafé?

Du kan velge flere alternativer. Hvis du ikke finner et alternativ som passer kan du fylle inn ditt eget svar under.

- Frivillighetssentralen
- Voksenopplæring
- Røde Kors
- NAV
- Fylkesbiblioteket
- Annet (fyll inn selv under)

Hvis du valgte «annet» på spørsmål 8 kan du utdype her:

Skriv inn eget svar:

9. Hvilke ressurser/læremidler har du brukt for å gjennomføre språkkaféen?

Du kan velge flere alternativer. Hvis du ikke finner et alternativ som passer kan du fylle inn ditt eget svar under.

- Temaer for dagen (ord eller bilder)
- Brettspill
- Aviser / nyheter
- Bildebøker
- Litterære tekster
- Sang, Musikk
- Tidsskrifter
- Ekskursjoner / utendørsaktiviteter
- Filmsnutter
- Tegninger / deltagerne tegner selv
- Vet ikke

- Bruker ikke materiell
- Annet (fyll inn selv under)

Hvis du valgte «annet» på spørsmål 9 kan du utdype her:

Skriv inn eget svar:

10. Alt i alt, hvor godt har tilbudet om språkkafé fungert?

Velg et svaralternativ

- Svært godt
- Ganske godt
- Verken eller
- Ganske dårlig
- Svært dårlig
- Vet ikke

Nå kommer det noen spørsmål om arbeidet ditt med språkkafé ETTER koronanedstengningen.

11. Kunne du fortsette å organisere språkkafé ETTER koronanedstengningen? (Fra omtrent midten av mars og fram til nå)

Du kan velge flere alternativer. Hvis du ikke finner et alternativ som passer kan du fylle inn ditt eget svar under.

- Ja - Som vanlig (med fysisk oppmøte)
- Ja - Med begrensinger (grupper med mindre personer)
- Ja - Kun med digitale løsninger (Zoom, Teams, Skype, osv)
- Ja - Både digitalt og fysisk
- Ja - Hybrid (digital og fysisk på samme tid)
- Nei - ikke hatt mulighet i det hele tatt
- Annet (fyll inn selv under)

Hvis du valgte "annet" på spørsmål 4 kan du utdype her:

Skriv inn eget svar.

11a. Hvorfor har du ikke hatt mulighet?

(Dette elementet vises kun dersom alternativet «Nei - ikke hatt mulighet i det hele tatt» er valgt i spørsmålet «11. Kunne du fortsette å organisere språkkafé ETTER koronanedstengningen (fra omtrent etter midten av mars og fram til nå)?»))

Skriv inn eget svar:

11b. Planlegger du å begynne?

(Dette elementet vises kun dersom alternativet «Nei - ikke hatt mulighet i det hele tatt» er valgt i spørsmålet «11. Kunne du fortsette å organisere språkkafé ETTER koronanedstengningen (fra omtrent etter midten av mars og fram til nå)?»)

Velg et svaralternativ.

- Ja
- Nei

12. Hvordan har du tilegnet deg informasjon og inspirasjon for å tilby språkkafé under koronakrisa (bruk av teknologi, forslag til aktiviteter osv.)?

Du kan velge flere svaralternativer og fyll gjerne inn eget svar under «annet».

- Uformelle profesjonelle nettverk (for eksempel Facebook grupper)
- Formelle profesjonelle nettverk (for eksempel Nordisk biblioteknettverk)
- Sett på andre bibliotekers nettsider eller Facebook-sider
- Kurs relatert til språkkafé
- Kurs relatert til bruk av digitale løsninger
- Annet

Hvis du valgte «annet» på spørsmål 12 kan du utdype her:

13. Har du fått nye samarbeidspartnere etter at koronanedstengningen begynte?

Skriv inn svar:

14. Hvilke ressurser/læremidler bruker du for å gjennomføre språkkaféen ETTER koronanedstengningen (fra omtrent etter midten av mars og fram til nå)?

Du kan velge flere alternativer. Hvis du ikke finner et alternativ som passer kan du fylle inn ditt eget svar under.

- Temaer for dagen (ord eller bilder)
- Brettspill
- Aviser / nyheter
- Bildebøker
- Litterære tekster
- Sang, Musikk
- Tidsskrifter
- Ekskursjoner / utendørsaktiviteter
- Filmsnutter
- Tegninger / deltagerne tegner selv
- Vet ikke
- Bruker ikke materiell

- Annet (fyll inn selv under)

Hvis du valgte "annet" på spørsmål 4 kan du utdype her:

Skriv inn eget svar:

15. Alt i alt, hvor godt fungerer tilbudet om språkkafé ETTER koronanedstengningen?

Velg et svaralternativ

- Svært godt
- Ganske godt
- Verken eller
- Ganske dårlig
- Svært dårlig
- Vet ikke

15a. Vil du utdype litt om hvordan det har gått, hva som har fungert godt/dårlig?

Skriv inn eget svar:

16. Har du noen tanker om hva som kunne ha hjulpet deg i arbeidet med å organisere språkkafé ETTER koronanedstengningen?

Skriv inn eget svar under:

Nå kommer det noen spørsmål om digitale løsninger ETTER korona nedstengingen.

Med "deltagere" menes personer som møter opp på språkkafé.

Med "frivillige" menes personer som møter opp for å hjelpe til i språkkafé, i tillegg til deg.

17. Hvilke digitale løsninger har du benyttet deg av for å kunne fortsette å organisere språkkafé?

(Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja - Kun med digitale løsninger», «Ja - Både digitalt og fysisk» eller «Ja - Hybrid (digital og fysisk på samme tid)» er valgt i spørsmålet «11.

Kunne du fortsette å organisere språkkafé ETTER koronanedstengningen (fra omtrent etter midten av mars og fram til nå)?»))

Du kan velge flere alternativer. Hvis du ikke finner et alternativ som passer kan du fylle inn ditt eget svar under.

- Facebook - videoanrop
- Facebook - chatterom
- WhatsApp - videoanrop
- Skype - videoanrop
- Zoom - videomøte

- Windows Teams - videomøte
- Annet

Hvis du valgte «Annet» på spørsmål 17 kan du utdype her:

Skriv inn eget svar:

17a. Dersom du har benyttet deg av digitale løsninger, har du hatt utfordringer med noe av dette?

Du kan velge flere svaralternativer og skriv gjerne inn et svar under "annet".

- Manglet utstyr / midler til utstyr
- Dårlig nettverksforbindelse
- Mangelfull opplæring i bruk
- Manglende erfaring i bruk (egen)
- Manglende erfaring i bruk (fra arbeidsgiver/oppdragsgiver)
- Mangelfull informasjon/kunnskap om hvilke løsninger som finnes
- De frivillige ønsket ikke å benytte seg av det
- Deltagerne ønsket ikke å benytte seg av det
- Jeg synes det er ukomfortabelt å være foran kamera
- Tidsbegrensninger
- Annet

Hvis du valgte «annet» på spørsmål 17a kan du utdype her:

Skriv inn eget svar:

17b. Merket du forskjell på hvem som møtte opp på språkkafé når du benyttet deg av digitale løsninger?

(Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja - Kun med digitale løsninger», «Ja - Både digitalt og fysisk» eller «Ja - Hybrid (digital og fysisk på samme tid)» er valgt i spørsmålet «11.

Kunne du fortsette å organisere språkkafé ETTER koronanedstengningen (fra omtrent etter midten av mars og fram til nå)?»))

Du kan velge flere svaralternativer:

- Færre frivillige
- Færre deltagere
- Flere frivillige
- Flere deltagere
- Nei

17c. Har du noen tanker om hvorfor forskjellene har oppstått?

Skriv inn eget svar:

17. Dersom du IKKE har benyttet deg av digitale løsninger, kan du opplyse om noen av grunnene til det?

(Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja - Som vanlig (med fysisk oppmøte)», «Ja - Med begrensninger (grupper med færre personer)» eller «Nei - ikke hatt mulighet i det hele tatt» er valgt i spørsmålet «11. Kunne du fortsette å organisere språkkafé ETTER koronanedstengningen (fra omtrent etter midten av mars og fram til nå)?»))

Du kan velge flere svaralternativer og skriv gjerne inn et svar under «annet».

- Manglet utstyr
- Mangelfull opplæring i bruk
- Manglende erfaring i bruk (egen)
- Manglende erfaring i bruk (fra arbeidsgiver/oppdragsgiver)
- Mangelfull informasjon/kunnskap om hvilke løsninger som finnes
- De frivillige ønsket ikke å benytte seg av det
- Deltagerne ønsket ikke å benytte seg av det
- Jeg synes det er ukomfortabelt å være foran kamera
- Manglet tid
- Manglet energi
- Annet

Hvis du valgte «annet» på spørsmål 17 kan du utdype her:

Skriv inn eget svar:

18. Har du noe mer du vil si om hvordan arbeidet med språkkafé har gått siden koronanedstengningen (erfaringer, kommentarer, forslag)?

Skriv inn eget svar:

Tusen takk for svarene!

Vedlegg 3 – Intervjuguide

Språkkafé i Koronaens tid – Intervjuguide

Takk for at du vil være med i undersøkelsen!

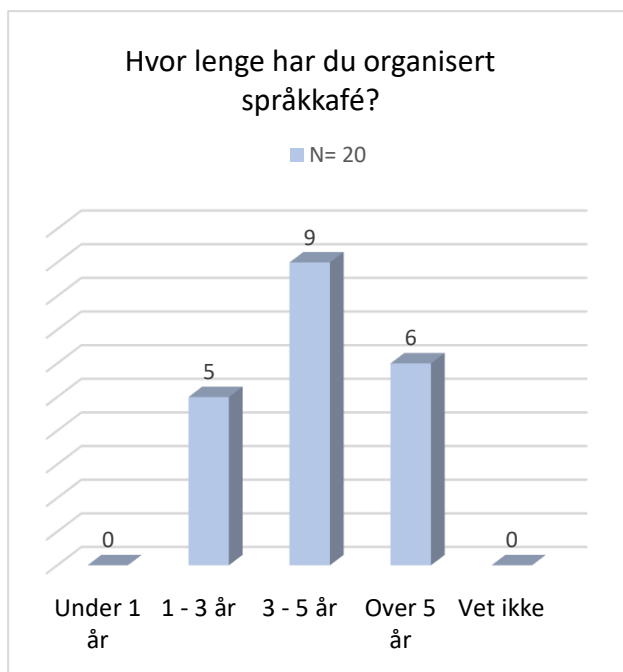
Informere om at opptaket starter.

1. Samtykker du til å delta i undersøkelsen og har du fått og forstått informasjon om forskningsprosjektet (sendt ut informasjonsskriv på forhånd)?
 - a. Har du noen spørsmål til prosjektet før vi starter?
2. Kan vi snakke litt om hvordan arbeidet med språkkafé har vært i løpet av den siste tiden med Korona og de restriksjonene som har vært (fra omtrent midten av mars og fram til nå)?
 - a. Har du hatt/sett noen nye muligheter til å utvide/utvikle tilbudet?
3. Hvilke endringer har du merket etter koronarestriksjonene startet?
 - a. Oppfølgingsspørsmål: Færre/flere deltagere/frivillige?
 - b. Endringer i hvor de deltar fra (Hvor i landet sitter de)?
 - c. Annet? (noen tanker om endringene?)
4. Har du brukt digitale løsninger for å fortsette arbeidet med språkkafé etter Korona restriksjonene startet?
 - a. Ja – Fortell mer om det? (hvilke, hvordan har det gått, er du fornøyd med det, vil du fortsette med det)?
 - b. Hva gjorde at du startet med det? (inspirasjon og informasjon)
 - c. Nei – Hvorfor ikke? Fortell mer?
 - d. Har du tenkt til å fortsette med digital språkkafé?
5. Har du hatt noen utfordringer du vil snakke mer om?
 - a. Økonomi
 - b. Kompetanse
 - c. Utstyr
 - d. Frivillige
6. Hva har fungert/hva har ikke fungert?
7. Har du svart på spørreskjemaet (det kan ikke knyttes til deg hvilke svar du har gitt selv om du har det)?
 - a. Var det noe du synes manglet eller ønsker å snakke mer om?

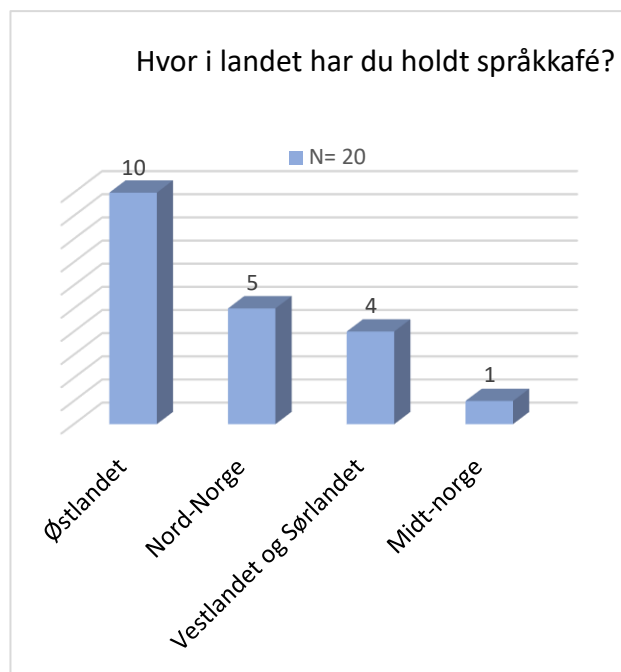
Informere om at jeg vil ta kontakt etter hvert for at informanten kan lese/redigere sine bidrag.

Tusen takk for deltakelsen!

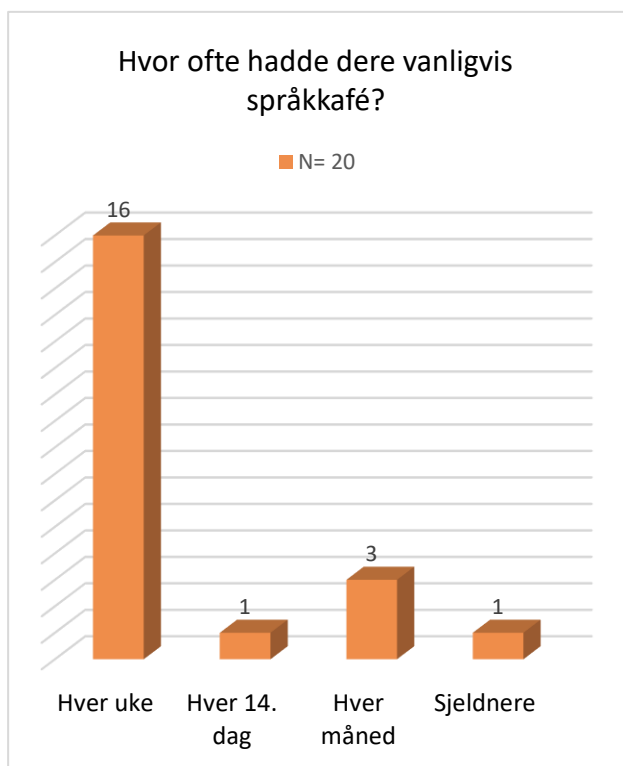
Vedlegg 4 - Figurer



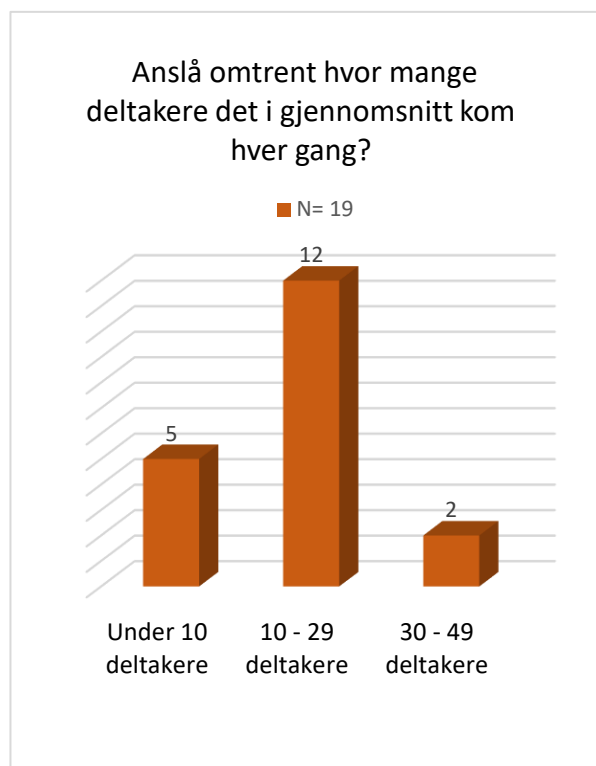
Figur 4: Hvor lenge?



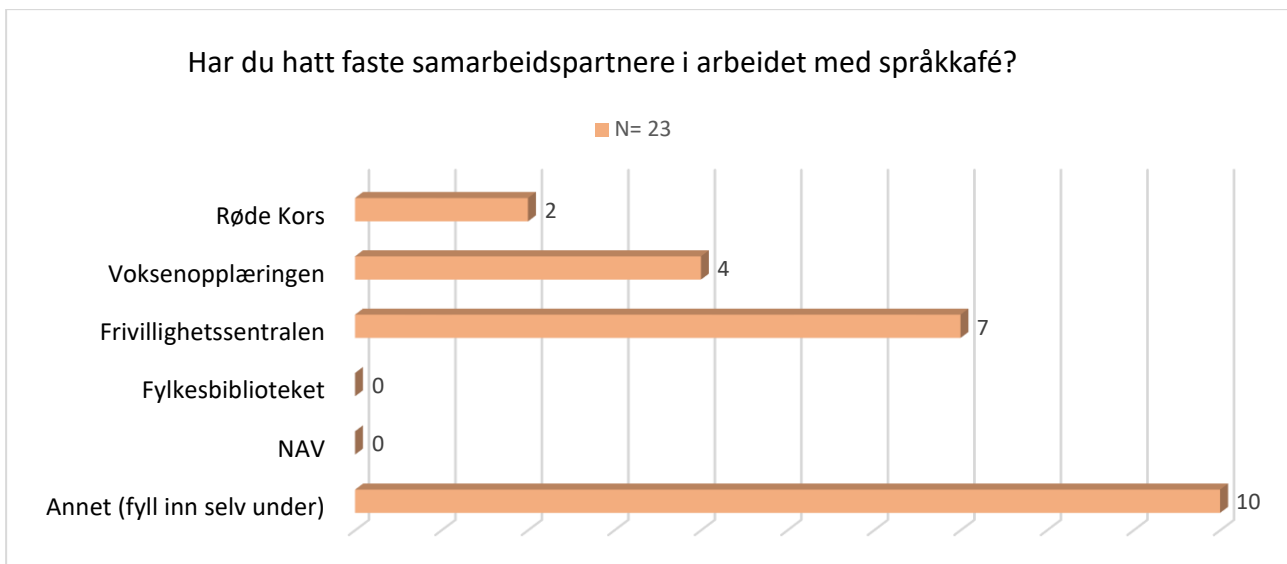
Figur 5: Hvor?



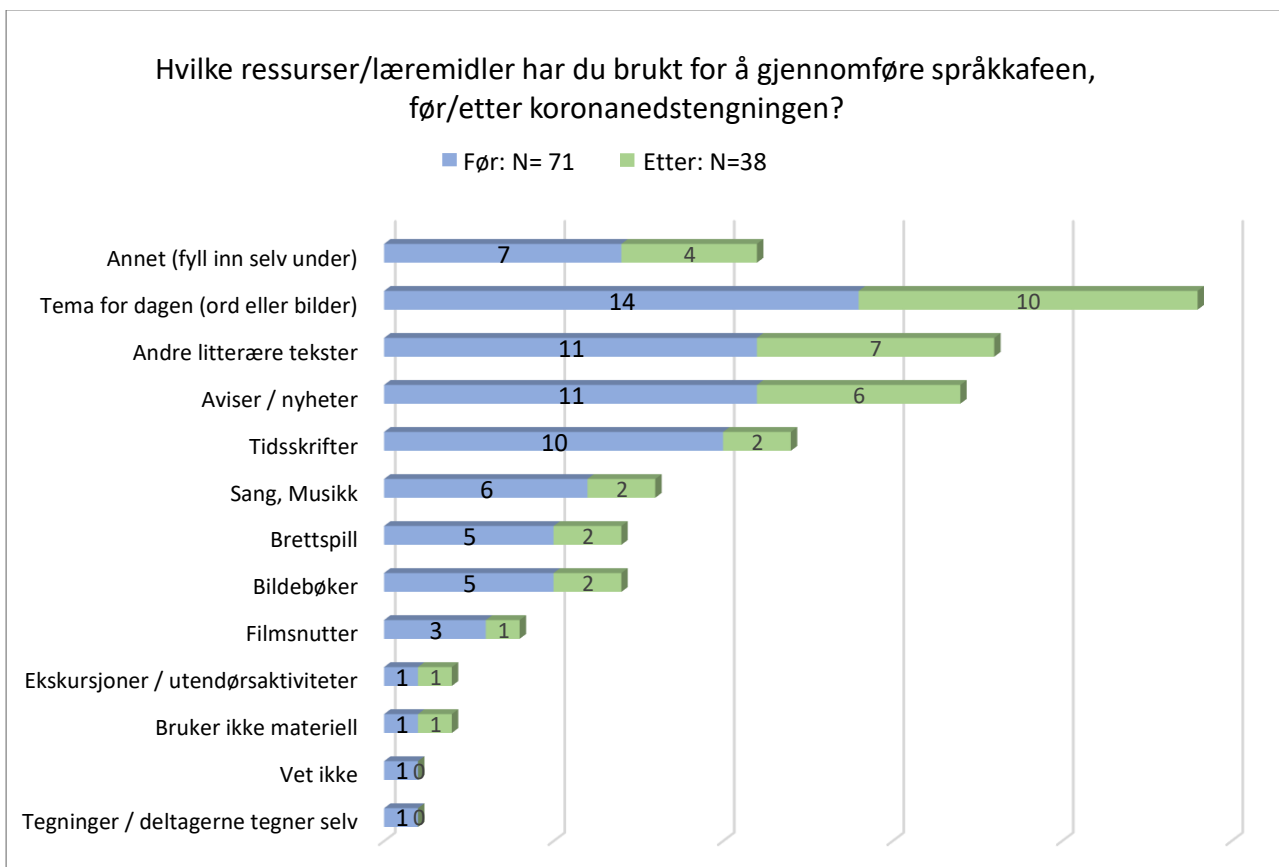
Figur 6: Hyppighet.



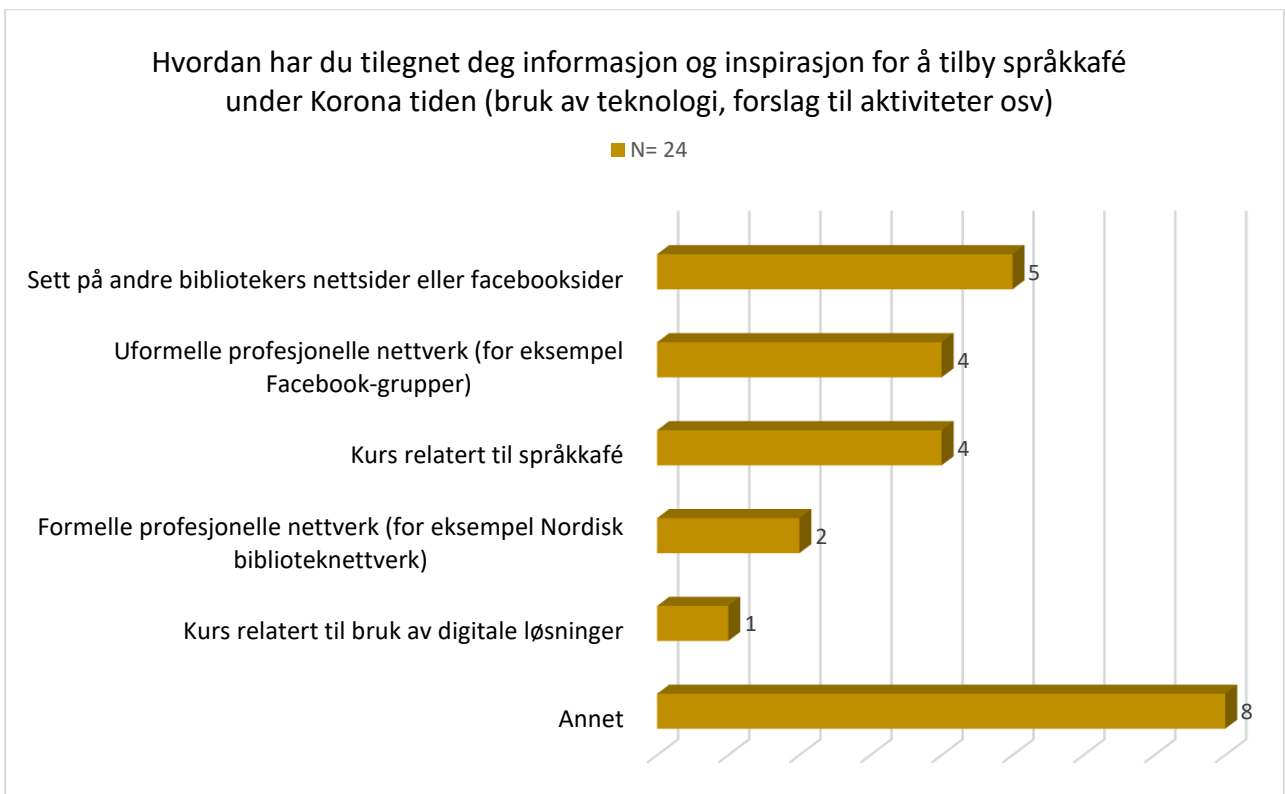
Figur 4: Antall deltagere.



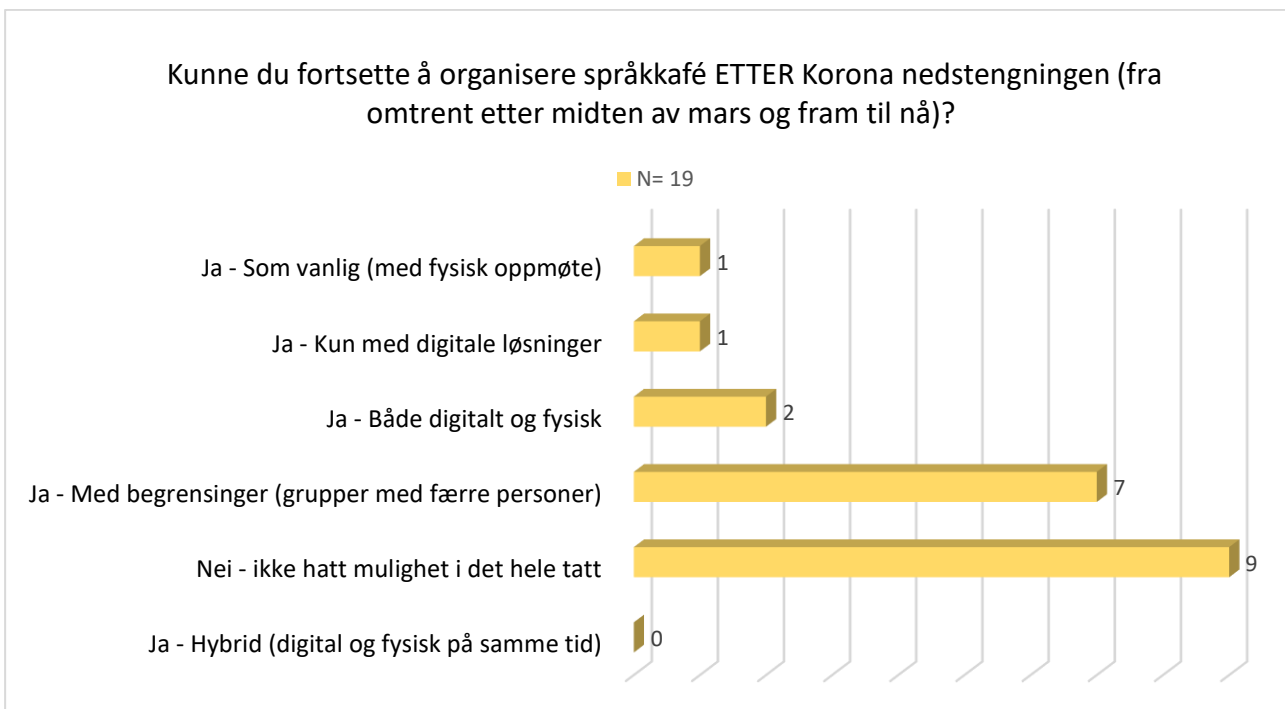
Figur 5: Fastesamarbeidspartnere



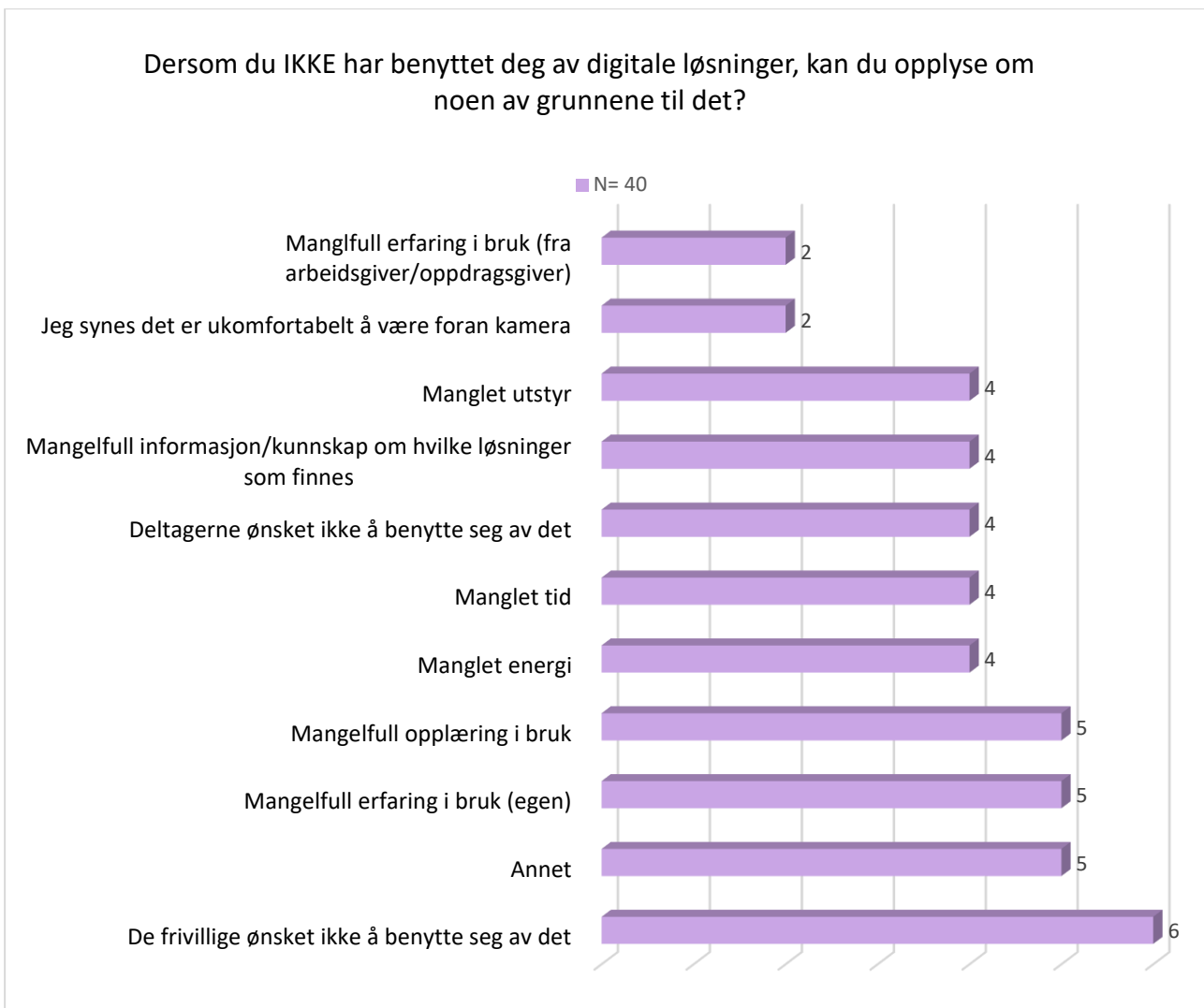
Figur 6: Ressurser og læremidler, før/etter koronanedstengning.



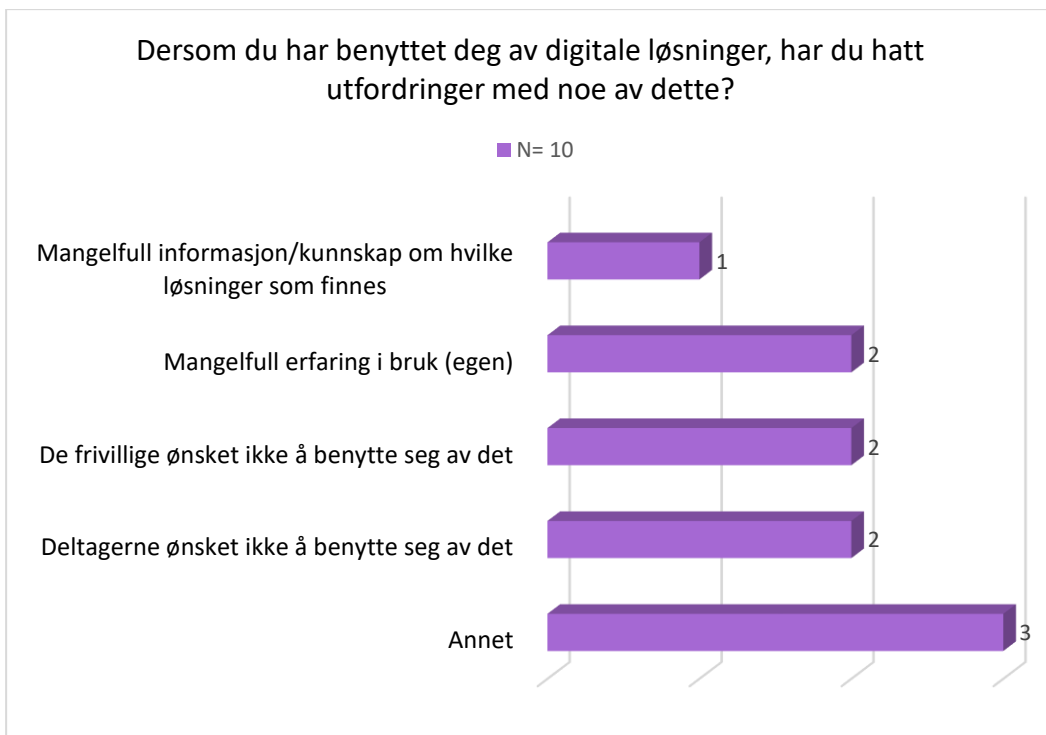
Figur 7: Inspirasjon og informasjon?



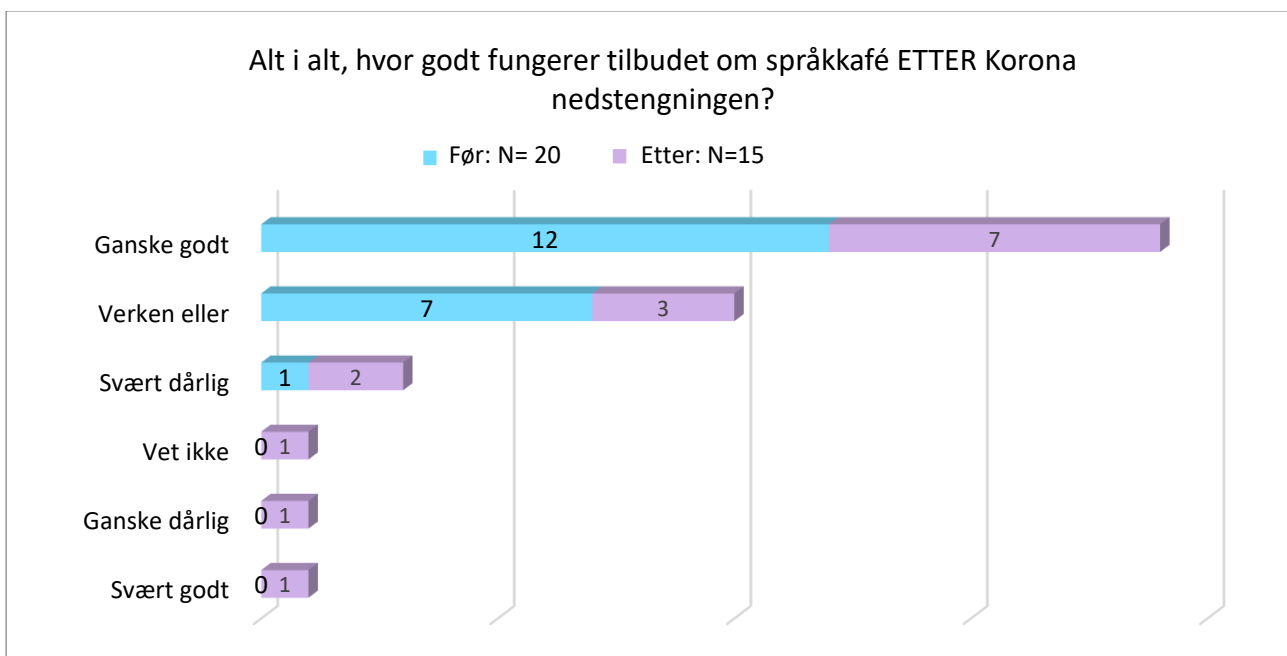
Figur 8: Fortsette med språkkafé etter Korona?



Figur 9: Hvorfor ikke bruk av digitale løsninger?



Figur 10: Utfordringer med digitale løsninger?



Figur 12: Vurdering av tjenesten, før/etter koronanedstengning.