

# Bilag 1

---

## Samlet besvarelse fra projektbibliotekerne

### 1) Hvad har været bibliotekets formål og forventninger med projektdeltagelsen?

#### Sønderborg:

At være brobyggere

At tage fat i lokale behov for oplysning efter etablering af asylcenter i nærområdet

At opfinde og bruge metoder til at tiltrække nye brugere

#### Odense:

At skaffe flere brugere i Vollsmose Bibliotek, specielt til de sprogstimulerende materialer og arrangementer for børn, via en målrettet markedsføringskampagne rettet mod dagplejere med børn i lokalområdet.

At optimere brugen af legeteket (stor samling af sprogstimulerende materialer i V.B.) og kvalificere dagplejerne i forhold til sprogstimulering af børn og biblioteksbrug generelt.

Forventningen er, at dagplejere og børnene (med familie) i dagplejen bliver ambassadører for biblioteksbrug i lokalområdet og at dp-børnene får styrket deres sprog.

#### Silkeborg:

Den primære målgruppe for projektet på Silkeborg Bibliotekerne er forældre med anden sproglig baggrund end dansk og deres børn. Med børn forstås primært børn i institutionsalderen. Det vil sige fra 1-6 år. Den sekundære målgruppe er frivillige som eksempelvis bydelsmødre og fagprofessionelle som eksempelvis pædagoger og tosprogs konsulenter, der arbejder med målgruppen.

Projektet har nemlig bevæget sig ad to spor for at nå målgruppen. Det ene spor har i forlængelse af et eksisterende netværk og samarbejde med Silkeborgs bydelsmødre forsøgt at udvikle metoder og erfaringer med nå forældre og deres børn gennem dette netværk af frivillige privatpersoner. Det andet spor har forsøgt at udvikle metoder og erfaringer med at nå forældre og deres børn gennem tosprogs konsulenter og pædagoger fra en udvalgt daginstitution. Hvert spor har haft sin primære

projektleder, nemlig Birthe Eiersted og Trine Haurits. Sidstnævnte er overordnet projektleder og - deltager fra Silkeborg Bibliotekerne i det større projekt, *Nye brugere. En 180 grader nytænkning af 'biblioteket'*. Sporene er blevet udviklet samtidig, og der udveksles sideløbende.

#### Herning:

Da vi altid er interesseret i at udforske det marked vi ikke kender, har det være oplagt for os at gå med i et projekt som dette. Vi har haft en forventning om at få udviklet og afprøvet metoder i forhold til at få nye brugere.

#### Haderslev:

Vores formål og forventninger har været:

- At få kontakt til - og mulighed for at fastholde flere Nydanskere som brugere og lånere
- At synliggøre Haderslev Bibliotekerne og profilere os som videnscenter for alle
- At synliggøre Haderslev Bibliotekerne som en central- og neutral kulturel kommunal institution
- At koordinere tilbuddene, så dobbeltarbejde undgås og ressourcerne udnyttes optimalt
- at kortlægge kommunens tilbud til Nydanskere, så både kommunens borgere og Nydanskere får et bedre overblik over frivillige og kommunale ressourcer
- at give Nydanskere m.fl. mulighed for at opnå større lokalkendskab og forbedrede muligheder for at indgå i netværk
- at øge Nydanskernes muligheder for at indgå i et aktivt medborgerskab
- at forbedre de lokale aktørers overblik over - og kendskab til tilbuddene til Nydanskere
- at projektet bliver en kulturel platform for eksponering af kulturel diversitet i kommunen
- at Biblioteket udbygger muligheden for at yde god service til Nydanskere, samt andre fremmedsprogede brugere
- Videndeling og Networking med andre danske biblioteker

#### Solvang:

At få kontakt til forældre til børn i indskolingen på Dyvekeskolen.

#### Sundby:

- At udvikle metoder til at skaffe nye brugere til biblioteket. Målet var at få kontakt med flere kvinder med minoritetssproglig baggrund.
- At få viden om disse ikke-brugere.
- At engagere kvinderne i planlægningen af en aktivitet, der giver mening for dem, så de i sidste ende bliver brugere af bibliotekets tilbud.

## **2) Beskriv i punktform hvilke metoder, der er afprøvet til udvikling af services, outreach og formidling?**

### Sønderborg:

Face to face (Mundtligt)

Personlige netværk

Sociale medier (Facebook)

Analyse af behov på lokalt plan

Samarbejde med relevante lokale aktører

Kunst som formidling og oplysningsform

### Odense:

- Bibliotekar-interview af dagplejere i dagplejernes hjem i forhold til ønsker og behov i forbindelse med biblioteksservices. Herunder biblioteksintroduktion og relevant info og gaver.
- Udvidelse af åbningstid fredag kl. 9-10 på opfordring af dagplejere. Sprogpædagog tilstede. Pr-pjece fremstillet med fremhævelse af tidlig åbningstid kun for dagplejere.
- Genindførelse af sprogpædagog-træffetid i Vollsmose Bibliotek fredag 10-12
- Rettet mod dagplejere: række af ”tirsdagstræf for de mindste” 1-3-årige - med musikpædagog fra Odense Musikskole. De musikalske aktiviteter består af en blanding af musikfortælling, dans, leg, spil og rytmik. Programmet er det samme fra gang til gang, så både børn og voksne kan lære sangene mv at kende! Arrangementerne bruges også til vedvarende dialog med målgruppen.
- Prioriterer en tæt personlig biblioteksbetjening af den enkelte dagplejer med børn og understøtter børnenes læreplaner i dagplejen!
- Praktisk hjælp til dagplejer med evt. 4 børn under 3 år i udlånet.

- Indkøber og formidler meget enkle sprogkufferter beregnet til helt små børn under 3 år. Opbygger netværk (superbrugere) mellem dagplejere og mellem bibliotek og dagplejere.
- Lytter til ønsker og behov og gennemfører forandringer!
- Tæt samarbejde med ledelsen af Dagplejen Nord.
- WIP-arrangement for udvalgt målgruppe
  - Markedsføring med musik, bevægelse og sprogstimulering ved musikpædagog
  - Opdatering, revitalisering og branding af sprogstimulerende materialer

### Silkeborg:

- Spørgeskema
- Interview
- Fokusgruppe-interview
- Dialogmøder

### Herning:

Vi henviser her til, at dette er beskrevet i dokumentet ”Herning Bibliotekernes arbejde med inddragelse af brugergruppe fra LærDansk Herning – metoder og resultater” (bilag 1a).

### Haderslev:

Vi er endnu i udviklingsfasen

- Personlig kontakt (til frivillige og kommunalt ansatte) via telefon/ mail/ opsøgende, personlig henvendelse
- Møder med brugerne
- Eksterne studiebesøg, samt små og store fællesmøder
- Besøg af erfaren kollega fra Vollsmose
- Målrettede- og tilpassede biblioteksorienteringer til Nydanskere
- Opsætning af portalmulighed på Bibliotekets hjemmeside
- Udformning af pr-materiale til brugerne – pjece og flyers
- Goody-bags til brugerne

### Solvang:

- Interviews
- Samtaler
- Opslag
- Møder med lærere
- Oversættelse af tekst
- Formidling via skolens intranet
- Uddeling af flyere til børnene i indskoling
- Møder med ikke-brugere

### Sundby:

- Samtaler med samarbejdspartnere: Amagerbro Helhedsplan og Baggrundgruppen (en netværksgruppe der mødes i Familierådgivningen i Holmbladsgade bestående af socialrådgivere, beboerrådgivere, kulturarbejdere, ansatte i Sundhedshuset, sundhedsplejerske, psykolog og folk fra Mødrehjælpen og Red barnet m. fl.) og Mødested Amager (et folkekirkeligt projekt, der arbejder tværkulturelt og består af indvandrerpriester og en række frivillige, der bl.a. hjælper indvandrere med at lære dansk og arrangerer ture for indvandrere og deres familier. Mødested Amager har til huse i Kvarterhuset).
- Interviews med målgruppen i Syværkstedet (et syværksted for indvandrerkvinder, der har åbent hver tirsdag formiddag) og i Café Mosaik (en café for kvinder der er åben hver onsdag aften, hvor der overvejende kommer kvinder med minoritetssproglig baggrund til spisning, hygge og foredrag. Både Syværkstedet og Café Mosaik er oprettet og styret af medarbejdere fra Helhedsplanen).
- Opslag med invitationer til at besøge biblioteket hos de forskellige samarbejdspartnere.
- Samarbejde med Kvarterhuset og forkvinden for Bydelsmødrene om en ansøgning om puljemidler fra Lokaludvalgene Amager Øst og Amager Vest.
- Samarbejde med Bydelsmødrene, Fædregruppen, Kvarterhuset og Amagerbro Helhedsplan.

### **3) Hvilke metoder har henholdsvis virket - og ikke virket?**

#### Sønderborg:

Brug af personlige netværk gavnet og styrkede projektet

Det lykkedes ikke at samle alle i projektgruppen samtidig, derfor blev der arbejdet individuelt med de enkelte deltagere i projektgruppen. På den måde blev det meget nemmere at lave aftaler og holde møder.

#### Odense:

De beskrevne metoder har virket efter hensigten!

Samarbejdet med ledelsen i dagplejen har været noget ”on and off” pga store organisatoriske ændringer i kommunen. Her har de nære relationer til de trendsættende dagplejere været af afgørende betydning for projektets succes!

#### Silkeborg:

- Spørgeskema var en enkel måde hurtigt at få et kendskab til målgruppen. Helt lavpraktisk kom der i starten af projektet et samarbejde med den lokale sprogskole på Th. Langs HF og VUC. Her fik vi lov til at tage de elever, der tilhørte målgruppen (det vil sige havde børn i målgruppen 1-6 år) fra undervisningen og i første omgang bede dem udfylde et spørgeskema og i anden omgang deltage i fokusgruppe-interview. Spørgeskemaet gik på deres kendskab til de eksisterende tilbud og deres ønsker til eventuelt nye tilbud. Det grundlæggende resultat var, de i høj grad kendte til bibliotekets grundlæggende service med gratis udlån af bøger. De kendte derimod generelt ikke til vores gratis IT-kurser, at man kunne låne bøger på andre sprog end de europæiske, eller at man gratis kunne bestille bøger hjem til dem på deres originalsprog. Det viste sig også, at det var svært for dem at formulere nye tilbud til dem på biblioteket. Det lykkedes bedre i det efterfølgende fokusgruppe-interview.
- Interview blev brugt på enkeltpersonerne. Det vil sige pædagogerne. Der har været et samarbejde med en pædagog fra to udvalgte børnehaver i Silkeborg. Begge pædagoger er med i det nationale tosprogs-taskforce- projekt og i den forbindelse engageret ekstra i målgruppen.
- Fokus-gruppe-interview er som nævnt ovenfor blevet brugt med frivillige elever fra den lokale sprogskole. Rent praktisk foregik det sådan, at vi delte dem op i to små grupper og stillede dem udvalgte spørgsmål, som de efter tur svarede på. Eksempler på spørgsmål er ”Hvad er bibliotek for dig?”, ”Hvis du skulle fortælle en god ven om biblioteket, hvad ville du så fortælle din ven om?”. Derudover gav vi hver deltager et eksemplar af det nyeste arrangementskatalog og bad dem sætte en post it ved de ting, som de syntes var interessant

for dem selv eller for deres børn. Efterfølgende spurgte vi dem om hvad de kunne lide og hvorfor. Her var særligt de gratis børnearrangementer populære samt de gratis IT-kurser. Afsluttende spurgte vi alle om nye ideer til arrangementer eller generelle services. Her blev der efterlyst flere gratis arrangementer til børn og en international fest, hvor man kunne møde danskere.

### Herning:

Vi henviser her til, at dette er beskrevet i dokumentet ”Herning Bibliotekernes arbejde med inddragelse af brugergruppe fra LærDansk Herning – metoder og resultater” (bilag 1a).

### Haderslev:

- Alle metoder har haft positiv effekt, men udviklingsarbejdet har overrasket ved at tage længere tid, end først antaget.
- Det opsøgende arbejde er ikke afsluttet. I forhold til at etablere en kontakt med Nydanskere, har vi lært at opbygning af ”tillid” er grundlæggende for at få skabt en kontakt tillid skabes ikke kun med et enkelt møde. Et godt grundlag for at skabe tillid er at tage på besøg og se hinandens arbejdsområde og også selv at invitere ind

### Solvang:

- Opslag virker ikke! Heller ikke på skolens intranet.
- Personlig kontakt virker!

### Sundby:

- Interviews virker til at afklare behov/ ikke-behov
- Opslag virker IKKE
- Samarbejdet med Kvarterhuset og forkvinden for Bydelsmødrene var vanskeligt pga. stramme ansøgningsfrister til lokaludvalgene, som lå lige oven i en sygdomsperiode, hvilket medførte kommunikationsbrist og fejl i ansøgningerne.
- Samarbejdet med den boligsociale Helhedsplan var vanskelig pga. pres på medarbejderne. De har været i gang med at udarbejde en ny 5 års plan, sekretariatet skulle flytte og

sammenlægges med en anden helhedsplan og flytte sammen med nye parter i forbindelse med Områdefornyelsen for Sundholmsvej. Helhedsplanen har derudover været optaget af en igangværende familiehøjskole og af at danne en Fædregruppe. Det nye fokus på Fædregrupper har medført en modvilje i Helhedsplanen overfor at afholde en ren kvindefest, som var den ønskede aktivitet til projekt Nye brugere af de interviewede kvinder.

#### **4) Hvordan er brugerne blevet involveret i udviklingen af nye tilbud?**

##### Sønderborg:

Samarbejdspartnerne har været involveret i etablering af udstillingen og nogle også af afholdelse af fernisering. Udstillingen blev brugt som en måde at få opmærksomhed på, både hos samarbejdspartnerne men også generelt blandt målgruppen, for at få brugerne ind i huset og dermed præsentere dem for bibliotekets tilbud.

##### Odense:

Som beskrevet under punkt 2. Interviewformen og hjemmebesøg har været afgørende for brugernes involvering af nye tilbud.

##### Silkeborg:

Gennem ovenstående metoder er brugere fra de to forskellige målgrupper (den primære målgruppe bestående af forældrene og den sekundære bestående af frivillige og fagprofessionelle) blevet involveret. Ret hurtigt fik vi input fra den sekundære målgruppe om, at de manglede noget materiale at give forældrene med i hånden. Begge grupper (både pædagoger og tosprogs konsulenter) nævnte brochure. Derfor lagde vi os i Silkeborg ret hurtigt fast på at udvikle sådan en brochure til tosprogede forældre om børnebiblioteket. Input fra den primære målgruppe (forældrene) er blevet brugt til at vægte fokus i brochuren. Det vil sige til at udvælge nogle af de ting, som er taget med i brochuren. Eksempelvis at vi har IT-kurser og arrangementer – også gratis – til børn og deres forældre.

##### Herning:

Vi henviser her til, at dette er beskrevet i dokumentet ”Herning Bibliotekernes arbejde med inddragelse af brugergruppe fra LærDansk Herning – metoder og resultater”.

### Haderslev:

(Vi er endnu i udviklingsfasen)

Via spørgsmål og samtaler ifm. biblioteksbesøg og omvisninger, samt biblioteksorienteringer for Sprogskolen og for det lokale Flygtningecenter

- I 1. omgang er kontakten til flere af brugerne opnået/ skaffet gennem det lokale netværk, vi har opdyrket i projektperioden
- Gennem åben debat ifm. Netværksmødet på biblioteket 7. maj 2015
- Repræsentanter fra foreninger mv. har bidraget til indholdet i portalen, både mht. overordnet opbygning, samt specifikt indhold.
- Mht. depot- og oplæsningssamarbejdet med Varbergparken, har repræsentanter derfra direkte været med til at udforme indhold og forløb af tilbuddet”

### Solvang:

Målgruppen er ikke blevet involveret i udviklingen af nye tilbud, da vi ikke opnåede kontakt med en eneste forældre via projektet.

En gruppe kvinder fra en sprogskole i beboerhuset i Urbanplanen, som vi fik kontakt med i den indledende fase af projektet, ville imidlertid gerne have et lokale at mødes i, da sprogskolen sluttede. Derfor fik en gruppe tyrkiske og en gruppe pakistanske kvinder tildelt lokaler, hvor de mødtes en gang om ugen i en periode. Kvindegruppen fra Sprogskolen kom til biblioteket for at få biblioteksorientering, og foruden at låne et lokale, fik de yderligere hjælp til at bruge biblioteket og vores materialer både til dem selv og deres børn, og en hel del af dem blev indmeldt som lånere.

### Sundby:

Deres ideer har været drøftet i Syværkstedet og i Café Mosaik og opfordret af lederen af Café Mosaik er forkvinden for Bydelsmødrene særligt blevet inddraget i arbejdet med henblik på senere

at uddelegere opgaver i forbindelse med den aktivitet, som kvinderne ønskede skulle foregå : En multietnisk kvindefest til fejring af 100 året for kvindernes valgret i Danmark.

Pga. fejl i ansøgningerne til lokaludvalgene og modvilje fra Helhedsplanen var vi nødt til at opgive kvindefesten, og brugerne nåede derfor ikke at blive involveret i den detaljerede planlægning af festen.

Sideløbende med dette forløb har Bydelsmødrene ønsket at involveret Kvarterhuset, Fædregruppen, Helhedsplanen og Mødested Amager i en dialogaften i Kvarterhuset den 28. maj om Sammenhold og Tryghed på Amager. Behovet for dette arrangement er opstået på baggrund af terrrorsagen i København, som blandt andet har medført, at muslimske børn har følt sig truede, når de gik på gaden. Vi har valgt at indgå i dette arrangement, da vi ad den vej kan nå de nye brugere, som var den oprindelige målgruppe for vores projekt.

#### **5) Beskriv i punktform hvilke services, der er blevet udviklet eller tilpasset til målgruppen?**

##### Sønderborg:

Nye brugere er blevet opmærksomme på det bibliotek har at tilbyde

##### Odense:

Se punkt 2.

##### Silkeborg:

- Brochure om Silkeborg Børnebibliotek  
En brochure rettet mod forældre med anden sproglig baggrund end dansk med børn i institutionsalderen, det vil sige fra 1-6 år. Brochuren er tænkt som et værktøj for vores sekundære målgruppe, eksempelvis pædagoger, bydelsmødre og tosprogs konsulenter, når de skal fortælle forældrene om det lokale bibliotek, og hvad man kan der. Brochuren er udformet med vægten på det lokale og det visuelle. Mængden af tekst er forsøgt begrænset og derfor heller ikke valgt oversat. Det har været vigtigt, at det rum som bliver vist i brochuren er akkurat det rum, man møder på Silkeborg Bibliotek.
- Indkøb af flere børnebøger på udvalgte sprog  
Særligt pædagoger og tosprogs konsulenter har efterlyst et større udvalg af børnebøger. Det vil sige flere børnebøger (primært billedbøger) på de sprog, som er særligt repræsenteret i

kommunen. Deres oplevelse og vurdering er, at bøgerne skal være til udlån med det samme. Altså fysisk tilstede i bibliotekets egen samling. Og ikke blot som materiale tilgængeligt ved bestilling. Det har betydet, at Silkeborg Bibliotekerne er gået i gang med at undersøge muligheden for at få opprioriteret indkøb af flere billedbogstitler på udvalgte sprog.

- En ny placering af børnebøgerne fra indvandrerdepotet  
Indtil nu har alle titler – voksentitler som børnetitler - tilhørende indvandrerdepotet været placeret samme sted, nemlig i Oplevelsesafdelingen på Silkeborg Bibliotek. Særligt tosprogs konsulenterne har peget på det fornuftige i at placere børnebøgerne i børnebiblioteket. De har ønsket en billedbogskrybbe med ordene ”bøger til børn der lærer flere sprog” eller noget andet positivt. Børnebiblioteket er gået i gang med at forsøge at finde et sted at placere den krybbe. Vi afventer dog, at vi får indkøbt nogle flere bøger til vores egen samling, da vi ellers ikke har nok til at fylde en krybbe.
- Særskilt markedsføring om børnearrangementer og kurser til målgruppen  
I både spørgeskema og fokusgruppe-interview viste det sig, at målgruppen ikke har ret stort kendskab til vores arrangementer eller gratis kurser. Ingen havde set vores arrangements- og kursuskatalog før. Derfor har vi på Silkeborg Bibliotekerne valgt i fremtiden at prioritere at lave plakater til udvalgte områder og børnehaver med henholdsvis børnearrangementer og eksempler på gratis kurser. I den forbindelse er det vigtigt at inddrage vores samarbejdspartnere i eksempelvis børnehaver og sprogskole, så de får ejerskab for formidlingen af plakaternes indhold.
- Biblioteket som integreret i bydelsmødrenes uddannelse  
I forlængelse af samarbejdet med bydelsmødrene og koordinator for bydelsmødreprojektet, Hanne Toft, er der blevet lavet en aftale om at lade et besøg på biblioteket og information om biblioteket indgå i bydelsmødrenes uddannelse.

Herning:

Vi har udviklet følgende markedsføringsmateriale om den digitale licens Library Press Display til målgruppen: (jeg har sendt billeder af markedsføringsmaterialet samt selve kommunikationsplanen for fremstillingen af materialerne til Vibeke):

- *Tryksag om Library Press Display, der ligner en tablet og som med lup-effekt iscenesætter indgangen til Library Press Display.*
- *Som merchandise er fremstillet papkrus med reklame for Library Press Display.*
- *Desuden er indkøbt chokolade til uddeling sammen med de øvrige PR-materialer.*

#### Haderslev:

(Vi er endnu i udviklingsfasen)

- Børnebogsdepoter til nydanske børn i socialt belastet område
- Aftaler om oplæsning for nydanske småbørn i socialt belastet område
- Koordinerende portal på bibliotekets hjemmeside - over frivillige- og kommunale tilbud for nydanskere
- Tilbud om undervisning i brug af Library Press Display
- Vi har planer om særlige udstillinger med Nydanskere som kuratorer

#### Solvang:

Bibliotekets services er blevet omsat til en flyer, der er oversat til urdu, somail, tyrkisk, arabisk, persisk og engelsk.

#### Sundby:

Der er ikke udviklet egentlige services, men vi er blevet mere vidende om målgruppens ønsker og ressourcer, og biblioteket vil byde ind med nødvendig assistance og støtte til PR for dialogaftenen den 28. maj om sammenhold og tryghed på Amager. Biblioteket indgår som vært ved at lægge hus og servering til. Som en del af aftenen vil biblioteket som fysisk sted blive præsenteret med alle vores tilbud til denne målgruppe, og vi vil understrege vores lydhørhed overfor ønsker om nye aktiviteter og materialer. Inspireret af et andet projektbibliotek - Silkeborg - bliver der udarbejdet en ny lettilgængelig folder om børnebiblioteket.

## **6) Hvordan er den/de nye/tilpasset services blevet formidlet**

### Sønderborg:

Face to face (Mundtligt)

Sociale medier (Facebook)

Besøg på sprogskolen og asylcentret

Spots på lokalradio

Reklamer i lokalavisen

Plakater og løbesedler på biblioteket såvel som sprogskole, asylcentret, uddannelsessteder

### Odense:

- Via dagplejeledelsens videresendelse af vore mails med pr til alle dagplejere i området
- Via bibliotekspersonalet i udlånet
  - Via flyers og bibliotekets hjemmeside
- Via snak med DP til arrangementer i udlånet

Og måske allervigtigst: Dagplejer og dagplejer imellem til daglig og til legestuerne for 8 dagplejere med børn (ca. 30 personer) tirsdag hver anden uge!

### Silkeborg:

Der er ikke planlagt deciderede markedsføringsfremstød for eksempelvis brochuren ud over en almindelig præsentation til bydelsmødre, pædagoger og tosprogs konsulenter. Indsatsen baserer sig på disse samarbejdspartneres ejerskab og deres formidling og brug af materialet.

### Herning:

Vi besøger LærDansk Herning og giver en præsentation/introduktion af Library Press Display til forskellige klasser fra LærDansk. Vi mener, det er meget vigtigt, at der er tale om personlig formidling. Samtidig udleverer vi de forskellige markedsføringsmaterialer, vi har udviklet, til den enkelte kursist.

### Haderslev:

(Endnu ikke gennemdrøftet/ vedtaget)

Vi har planlagt at afholde 1-2 årlige orienterende stormøder for lokale aktører, samt alm. brugere. Vi vil tilbyde opsøgende biblioteksbesøg og være opmærksomme på at udsende indbydelser til biblioteksorienteringer.

Vi vil udsende mails/ flyers til lokale aktører og bede dem lægge materiale frem til brugerne.

#### Solvang:

Flyerne er blevet formidlet via skolens intranet og skal fremover uddeles 1. skoledag i børnehaveklassen.

Forældrene bliver samme dag vist rundt på biblioteket, når eleverne er i klasserne.

#### Sundby:

Kontakten til målgruppen om eventuelle arrangementer vil fremover gå via forkvinden for Bydelsmødrene, de frivillige hos Bydelsmødrene, Syværkstedet og Café Mosaik, og de er alle blevet tilbudt at bruge Kvarterhusets lokaler til deres møder og arrangementer.

### **7) Vil samarbejdet med de lokale aktører fortsætte efter projektets afslutning?**

#### Sønderborg:

Ja, for nogle af samarbejdspartnere, til en hvis grad

#### Odense:

Ja, vi har allerede en samarbejdsaftale etableret med Extra Sprogstøtte fra Sundhed og Forebyggelse - og har aftalt en udvidelse af samarbejdsaftalen i maj måned – med Dagplejen Nord i Odense kommune.

#### Silkeborg:

Vi vil arbejde på at fastholde det gode netværk, som vi har fået opbygget i løbet af projektet.

Udfordringen kan være at få afsat de ressourcer, som det kræver at blive ved med at være den opsøgende part. For vores erfaring med både forældre, bydelsmødre, sprogskolere, pædagoger og tosprogs konsulenter er, at de i en meget travl og ressourceknapp hverdag hurtigt bevæger sig videre til de næste projekter og indsatser og altså ikke får indtænkt biblioteket som en naturlig del.

### Herning:

Vi arbejder på at få en god forankring af projektet hos LærDansk Herning også efter at projektperioden er færdig, og det er der rigtig gode muligheder for, da alle parter, der har medvirket i projektet har været utrolig positive og engagerede.

### Haderslev:

Ja, det er vores plan. Dog afhængigt af en fordeling af arbejdsbyrden, så netværket dannes og vedligeholdes i samarbejde med lokale aktører og brugere. Vi har ikke ressourcer til alene at skulle stå for sekretariatsfunktionen eller vedligeholdelsen af portalen

### Solvang:

Ja, samarbejdet med Dyvekeskolen fortsætter! Solvang bibliotek har altid haft et tæt og udviklende samarbejde med skolen, så på den måde var der intet nyt i, at vi prøvede at gå den vej også i dette projekt.

### Sundby:

Ja, vi fortsætter samarbejdet med Bydelsmødrene, og biblioteket formidler de arrangementer og foredrag, der foregår i Café Mosaik ligesom biblioteket via oplæg og foldere formidler bibliotekets og Kvarterhusets arrangementer til brugerne af Syværkstedet og Café Mosaik.  
Alle parter ønsker et fortsat og styrket samarbejde.

## **8) Hvad har været det mest lærerig i projektet?**

### Sønderborg:

At biblioteket har en meget vigtig plads i det lokale samfund med hensyn til integration og oplysning  
Hvor god kunst er til at formidle viden og til at samle et meget blandet publikum

### Odense:

En bekræftelse af, at ”tæt på, nær ved og sammen med” -metoden – her i form af bibliotekarens interview i dagplejerens eget hjem – er den mest virkningsfulde måde, at afkode brugernes behov på, at skabe nære relationer på og at anerkende brugeren på!

Opsøgende biblioteksarbejde – outreach – betaler sig!

### Silkeborg:

Noget af det mest lærerige i projektet har været vigtigheden af det relationelle arbejde, altså vigtigheden af de personlige relationer. I de fleste aspekter af projektet kan vi se vigtigheden af at få sat en fast person på ansvarsområdet eller på bestemte dele af netværket.

Både for den sekundære målgruppe bestående af eksempelvis pædagoger, tosprogs konsulenter og bydelsmødre er det vigtigt, at de ved helt nøjagtigt hvem i børne- og ungeafdelingen de skal kontakte, hvis de har brug for noget eller ideer til nye samarbejder. At de har et navn og meget gerne også ansigt på, kan betyde hele forskellen i forhold til at få kontaktet biblioteket og ikke blot lade det blive ved tanken. Den antagelse baserer vi på, at vi efter opstarten af projektet og dyrkelsen af netværket har fået flere henvendelser om andre projekter og tilbud fra både pædagoger, tosprogs konsulenter og sprogskolere. Alt fra rundvisning af børnehavebørn og deres forældre, foredrag på sprogskolen om biblioteket generelt til almindeligt samarbejds- og dialogmøde med tosprogs konsulenter fra Kompetencecenter For Integration i Silkeborg Kommune.

Derudover kan vi se effekten hos den primære målgruppe, altså forældrene, når de har fået sat ansigt på en medarbejder fra biblioteket. Samme dag udvalgte elever på sprogskolen havde fået besøg fra biblioteket og deltaget i den første spørgeskemaundersøgelse kom tre mødre og blev oprettet som lånere og fik reserveret billetter til IT kursus og bestilt bøger til børnene.

### Herning:

- Selve det at være med til at udvikle et spændende brugerinddragelsesforløb, har været en lærerig og givende proces.

- At vi blev bekræftet i, at det, at vi fra begyndelsen af valgte en veldefineret målgruppe som brugergruppe, som vi kunne få en samlet kontakt med (i dette tilfælde gik de i den samme klasse) har gjort, at det har været muligt at lave et brugerinddragelsesforløb, der kan trækkes mange forskellige resultater ud af – både med hensyn til metoder og til svar og idéer fra brugergruppen.

#### Haderslev:

- At opdage HVOR mange tiltag der findes for nydanskere i kommunen!
- Hvor svært det kan være at finde tilbuddene til nydanskerne!
- At erkende, at ting tager tid. Både arbejds- og udviklingsmæssigt. Arbejdsmæssigt kan det være svært at finde tiden til projektarbejde i en travl arbejdsdag. I forhold til at få svar/ reaktioner/ tilbagemeldinger/ tilmeldinger, er der kulturforskelle mellem gammel- og nydanskere, som er mere tilbagelænedede ift. vores stresskultur.

#### Solvang:

- At nye brugere er meget svære at få fat i og svære at fastholde som brugere.
- At det er den personlige kontakt, der giver nye brugere i et område som Urbanplanen.
- At man ikke skal opgive noget bare fordi, man har prøvet det før – sprogskolen kom på besøg og eleverne var denne gang interesserede!
- At samarbejdet med Dyvekeskolen er vigtigt! De vil meget gerne!
- At det er klogt at gribe de muligheder, der opstår her og nu.

#### Sundby:

- At målgruppen: Kvinder med minoritetssproglig baggrund med tilknytning til Helhedsplanen har meget få eller ingen ønsker om at bruge biblioteket. De passer hus og hjem eller arbejder enten betalt eller frivilligt. De fleste klarer sig med informationer via TV, iPad og Amagerbladet. Men de lader i høj grad deres børn og unge bruge biblioteket og lektiecafeen, da de er helt bevidste om, at børnene skal lære mere dansk, end de selv kan bibringe dem.
- At flere af kvinderne fortalte, at de ikke læser op for deres børn på deres modersmål, da børnene ikke forstår nok af forældrenes sprog. Og at kvinderne er så svage i dansk, at de ikke kan læse op for deres børn på dansk.

- At kvinderne føler at det er svært at komme på biblioteket, fordi de ikke taler godt nok dansk.
- At det er vigtigt at have mulighed for at få kendskab til og være klar til at støtte brugernes egne initiativer.

## 9) Hvilke erfaringer fra projektet kan med fordel bruges på andre biblioteker?

### Sønderborg:

At tage 180 grader tænkning til sig og at involvere både indvandrere, flygtninge og danskere i projektet og i processen

### Odense:

Samtlige og specielt interviewdelen!

### Silkeborg:

- Grebet med at gå igennem en sekundær målgruppe for at nå den primære målgruppe kan med fordel kopieres på andre biblioteker. Det vil sige at man går igennem samarbejdspartnere som eksempelvis pædagoger, tosprogs konsulenter, bydelsmødre for at nå i forældrene.
- Vores erfaring med vigtigheden af den personlige kontakt.

### Herning:

Vi henviser her til, at dette er beskrevet i dokumentet ”Herning Bibliotekernes arbejde med inddragelse af brugergruppe fra LærDansk Herning – **metoder** og **resultater**”.

### Haderslev:

Det er vigtigt at invitere ind på besøg og forberede en venlig og imødekommende modtagelse. Det skaber tillid.

Man skal være tydelig mht. sit formål og i sit ordvalg og undgå for mange overflødige ord og lange sætninger

Det har været utroligt interessant at lære en masse lokale ildsjæle at kende og opdage, HVOR meget der faktisk gøres rundt omkring. Det er en meget positiv og givende form for Networking.

### Solvang:

- Personlig kontakt er vigtig!
- Opsøgende arbejde giver mest!

### Sundby:

At opsøge allerede eksisterende foreninger og grupper i lokalsamfundet for at få viden om ikke-brugerne og deres behov. Derved opstår der mulighed for at kunne støtte ikke-brugernes egne initiativer og at synliggøre biblioteket i lokalsamfundet. Med samarbejdspartnerne som ambassadører for os er det vores håb, at vi kan nå de ikke-brugere, som ikke selv kan finde vej til biblioteket, f.eks. fordi deres børn ikke er i institution og ikke er startet i skole endnu.

## **10) Hvordan har kontakten været med medarbejderne fra Statsbiblioteket? Og hvad kan evt. forbedres?**

### Sønderborg:

Regelmæssig kontakt

God løbende og støttende vejledning

Mulighed for faglig sparring

### Odense:

Den har været i orden ☺. Flere deltagermøder i start af projekt, var måske en ide.

Projektmedarbejder i statsbiblioteket burde have været ansat hele projektperioden ud !

### Silkeborg:

Kontakten til Statsbiblioteket har været rigtig fin og god. Der er blevet taget hånd om alle henvendelser og der er blevet svaret hurtigt og tilbundsående.

### Herning:

- Kontakten med medarbejderne fra Statsbiblioteket har generelt været god. Vi vil dog samtidig gøre opmærksom på, at kontakten i perioden fra september og indtil den sidste del af oktober måned var svær. Vi havde arbejdet rigtig hårdt på at komme rigtigt i gang med projektet, efter at vi havde åbnet vores nye bibliotek i Herning, og følte at vi i den situation hvor vi glade meldte ind, at vi nu havde fået etableret en god kontakt med LærDansk Herning, kort tid efter blev mødt med forskellige krav bl.a. at vi sammen med andre projektbiblioteker skulle arrangere en lokal workshop

i november. På det tidspunkt havde vi stedet i den grad brug for at bruge vores projekttimer på at arbejde videre med kontakten med LærDansk og få etableret vores brugerinddragelsesforløb. I et projekt, hvor Statsbiblioteket har projektledelsen, men ikke selv er en aktiv del af de projekter, der gennemføres, er det utrolig vigtigt, at Statsbiblioteket kan fornemme, hvor de enkelte biblioteker er i forløbet og hvad de har brug for og ikke brug for af ”ekstraopgaver”.

- Det var en rigtig god idé, at en medarbejder fra Statsbiblioteket tog ud og besøgte de forskellige biblioteker. Vi var glade for besøget og fik her talt om de forskellige idéer vi havde og følte også, at vi fik god sparring fra medarbejderen.

- Vi har savnet den røde tråd i projektet, som er et metodeprojekt, men som vi flere gange har oplevet (bl.a. med den digitale fokusering og workshopforløbene) har været et integrations-resultat-projekt.

- Det undrer os, at projektbibliotekernes navne ikke blev nævnt i den spændende artikel omkring projektet, der blev trykt i Perspektiv.

- Til forbedringer vil vi foreslå, at man tidligere i forløbet, end man har gjort nu, havde meldt ud, hvordan den endelige afrapporteringsform for projektbibliotekerne skulle være, samt at der ikke skulle være så mange forskellige skemaer til at afrapportere i undervejs.

- Der har været en fin kontakt til medarbejderne på Statsbiblioteket i forbindelse med de forskellige projektmøder, og det har altid givet gode input, at der er blevet sat tid af til at idéudveksle på møderne.

- Det var fint, at der blev taget hensyn til, at der ikke gav mening for bl.a. Herning Bibliotekerne at skulle inddrage så mange forskellige samarbejdspartnere.

#### Haderslev:

Kontakten har været god.

Vi har ikke rigtigt brugt jer, udover de møder I har budt ind til, men I har været dygtige til at ”læse” vores arbejde og givet brugbare kommentarer.

#### Solvang:

Kontakten har været god, men ideerne kan blive for mange og svære at udføre i praksis – stritter i flere retninger. F. eks. var kravet om 5 samarbejdspartnere forvirrende i forhold til den valgte målgruppen.

Kravet om brugerdeltagelse har desuden været svært at gennemføre.

### Sundby:

Kontakten har været god, men det er svært at spørge om råd, når man asfalterer, mens man kører. Erfaringer med nye brugere bør formidles, så flere erfaringer kan inddrages, når man begiver sig ud på dette område.

## **11) Afslutningsvis: Hvorvidt og hvordan har projekt Nye brugere? En 180° nytænkning af 'biblioteket' levet op til jeres formål og forventninger med henblik på at indgå i projektet?**

### Sønderborg:

Projektet har været en stor succes på flere måder: Dels har deltagerne selv skulle sætte billeder og ord på deres oplevelser som flygtninge og indvandrere og dels har tilskuere senere kunne få indblik i deres liv. Det har givet tilskuerne et unikt indblik i flygtninge og indvandreres tilværelser. For nogle har det været et genkendeligt indblik, for andre en ny viden. Biblioteket har på denne måde fungeret som facilitator og brobygger.

Med et nyetableret asylcenter i byen, har vi via dagspressen og vore personlige netværk set et behov for at vide, hvorfor flygtningene og indvandrerne er kommet til byen og her har kunstprojektet givet et af mange svar. Ved indvielsen af udstillingen og i den efterfølgende udstillingsperiode, har mange set kunstudstillingen og vi oplevet mange positive tilbagemeldinger.

### Odense:

180° har passet som fod i hose med de udviklingstiltag, vi allerede var i gang med i Vollsmose Bibliotek, specielt vores satsning på indkøb og formidling af sprogstimulerende materialer til børn. Vi har brugt projektdeltagelsen som anledning til at udvikle nye metoder til opdyrkning, forkælelse og fastholdelse af nye veldefinerede målgrupper – i dette tilfælde Odense Kommunes dagplejere.

### Silkeborg:

- Projektet har overordnet levet op til forventningerne med vores deltagelse i projektet. En af bevæggrundene for deltagelsen har også været generelt at styrke vores kendskab til målgruppen og de potentielle samarbejdspartnere samt at styrke vores netværk for fremadrettet at kvalificere vores tilbud til målgruppen. Af indsigelser har vi kun nedenstående to punkter:

- Graden af brugerinvolvering kunne have været højere. Det har været svært at finde samarbejdspartnere i den primære målgruppe, hvilket selvfølgelig også ligger i selve begrebet 'nye brugere'. Derfor har vi på Silkeborg Bibliotek ret hurtigt bevæget os i retningen af det greb, der består i at gå gennem en sekundær målgruppe ud fra en ide om at nå målgruppen – forældrene – der hvor vi ved, at de i hvert fald er, nemlig børnehaven og hos sprogskoler og tosprogs konsulenter. Derudover tænkte vi det også som et brugbart værktøj til at minde de frivillige bydelsmødre om bibliotekets muligheder. Projektets primære produkt eller nye service har derfor også været denne brochure, som vi håber kan hjælpe vores samarbejdspartnere med at fungere som netop biblioteksambassadører. Skulle graden af brugerinvolvering have været højere, kunne vi have ønsket, at der fra projektledelsens side havde været et tidligere input. Eksempelvis en temadag om servicedesign og de tanker om brugerinvolvering, som ligger bag det. Generelt tænker vi, at den slags mere teoretiske input kunne prioriteres højere i den her type projekter. Og at de selvfølgelig skal ligge tidligt i forløbet, så man kan nå at medtænke inputtene, inden man lægger sig fast.
- Det digitale og vægten på den type services og markedsføring tænker vi her på Silkeborg Bibliotek skulle have været gjort tydeligere i både projektformuleringen og fra projektledelsen side. Ikke mange deltagerbiblioteker har tænkt det med i udviklingen af deres nye services. Her skulle man både have været tydeligere og måske også gjort noget ud af at få videreformidlet, hvorfor det digitale måske kunne fungere over for netop denne type af nye brugere.

#### Herning:

Vores formål med at udforske det marked vi ikke kender ved at gå med i et projekt som dette er blevet opfyldt. Vi har fået udviklet et brugerinddragelsesforløb, der vil kunne bruges frem over af bibliotekerne i Danmark til at få nye brugere, både blandt flersprogede borgere samt blandt øvrige målgrupper.

### Haderslev:

Helt overordnet har projektet levet op til de forventninger og den formålsbeskrivelse vi har beskrevet i bilag 1, pkt. 1

Bibliotekets kontakt til brugergruppen af nydanskere er generelt blevet udbygget og forbedret og biblioteket har i løbet af projektperioden opnået at få opbygget et godt kendskab til et bredt lokalt netværk af frivillige- og kommunalt ansatte.

Bibliotekets personale har, i samarbejde med netværket, fået udformet og oprettet en fælles portal over tilbud til nydanskere i Haderslev kommune og portalen ligger nu tilgængelig på bibliotekets hjemmeside. På sigt (indenfor 1-2 år) er aftalen med netværket, at vi i fælleskab arbejder frem mod at få frivillige fra netværket til at varetage portalens drift, så bibliotekets rolle primært skal bestå i at afholde 1-2 årlige stormøder, hvor alle bidragsydere har mulighed for at mødes og bl.a. diskutere nye tiltag, samt evt. forbedringer til portalen.

### Solvang:

- Formålet at få kendskab til at arbejde med opsøgende arbejde i forhold til ikke-brugere er opfyldt.
- Formålet at få flere ikke-brugere til at bruge biblioteket er kun sparsomt opfyldt.
- Formålet at fastholde og engagere nye brugere er ikke opfyldt.

### Sundby:

Kontakten har været god, men det er svært at spørge om råd, når man asfalterer, mens man kører. Erfaringer med nye brugere bør formidles, så flere erfaringer kan inddrages, når man begiver sig ud på dette område.