

Evaluering af projekt Nye brugere? En 180° nytænkning af 'biblioteket'

Konklusion:

Det er generelt lykkedes projektbibliotekerne at få nye brugere på bibliotekerne, så alle har haft udbytte af at deltage i projektet. Det har været meget udfordrende og tidskrævende at få brugerne involveret i udviklingen af biblioteksservices, og på nogle af bibliotekerne er det de lokale aktører, der har bidraget til udviklingen.

Der er blevet afprøvet rigtig mange forskellige metoder i projektet, og de flest med et rigtig godt resultat. De mest vellykkede metoder er tidskrævende, så det har krævet nogle ressourcer at gennemføre.

Det har i projektet vist sig, at det er meget svært at nå målgrupper, der ikke har et fælles mødested som f.eks. forældre til børn i børnehaver og indskolingen, der blot henter og bringer børnene. En altafgørende faktor for succes med at nå nye målgrupper, er den personlig kontakt

Der er stort potentiale i projektbibliotekerne samarbejde med lokale aktører, og alle bibliotekerne vil fortsætte samarbejdet efter projektets afslutning

Evaluerings respondenter

Evaluerings data kan ses i bilag 1. De deltagende projektbiblioteker Sundby Bibliotek, Solvang Bibliotek, Vollsmose Bibliotek, Biblioteket Sønderborg, Haderslev Bibliotekerne, Silkeborg Bibliotekerne og Herning Bibliotekerne har alle deltaget aktivt i evalueringen og besvaret et spørgeskema, der kan ses i bilag 2.

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

Projektbibliotekerne har alle haft det formål at få nye brugere ind på bibliotekerne, og få afprøvet forskellige metoder med henblik på brugerinvolvering. Der har også været forskellige andre formål for projektbibliotekerne med projektet så som at være brobygger i lokalsamfundet, at få udnyttet bibliotekets materialer bedre, få mere viden om målgruppen og få etableret eller udbygget lokale netværk.

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

Projektbibliotekerne har brugt rigtig mange forskellige metoder til outreach, formidling og udvikling af services:

- Face to face samtaler (mundtligt)
- Personlige netværk
- Sociale medier (Facebook)
- Analyse af behov på lokalt plan
- Samarbejde med relevante lokale aktører
- Kunst som formidling og oplysningsform
- Kvalitative interviews
- Fremstilling af brochurer
- Arrangementer
- Spørgeskema
- Fokusgruppe-interview
- Dialogmøder
- Research
- Workshop
- Dialogle: Visual Talking (billedkort)
- Biblioteksrundvisninger
- Studiebesøg
- Præsentation af services
- Sparring med andre biblioteker
- Information på skoleintranet

- Opslag
- Uddeling af flyers
- Goody-bags

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

Projektbibliotekerne har generelt oplevet, at de valgte metoder har virket efter hensigten. De nære personlige samarbejdsrelationer har været meget vigtigt for projektets succes. I forhold til kontakten med målgruppen har flere oplevet, at det var meget vigtigt at bruge god tid på at opbygge tillid.

Flere af bibliotekerne har oplevet at det var svært at samle mange forskellige aktører til møder. Det har på et af bibliotekerne medført, at der blev arbejdet individuelt med deltagerne, mens et andet bibliotek har valgt at bruge længere tid på processen, så alle kunne være med samtidigt.

Flere af projektbibliotekerne har med stor succes først fået målgruppen til at besvare et spørgeskema for at få et større kendskab til dem, og derefter anvendt kvalitative metoder som interviews, dialog og workshops til direkte brugerinvolvering i udvikling af services. Det er ikke lykket at rekruttere nye brugere ved opslag af plakater eller på samarbejdspartnerne intranet. Erfaringerne viser, at det er nødvendigt med personlig kontakt for at nå nye brugergrupper.

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

I Sønderborg har samarbejdspartnerne været involveret i produktionen af en kunstudstilling 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.

I Odense er der lavet et kvalitativt interview med dagplejerne i deres hjem i forhold til ønsker og behov i forbindelse med biblioteksservices. Herunder biblioteksintroduktion og relevant info og gaver.

I Silkeborg er brugere fra de to forskellige målgrupper (den primære målgruppe bestående af forældrene og den sekundære bestående af frivillige og fagprofessionelle) blevet involveret via spørgeskemaer, interviews og fokusgruppeinterview.

I Herning er målgruppen af kursister fra sprogskolen blevet involveret via spørgeskema, hurtige spørgsmål, dialog og en workshop.

I Haderslev er målgruppen blevet kontaktet igennem lokale aktører, og de er involveret via spørgsmål og samtaler i forbindelse med biblioteksbesøg og omvisninger, samt biblioteksorienteringer for Sprogskolen og for det lokale Flygtningecenter. Repræsentanter fra boligområdet Varbergparken har været med til at udvikle indhold og forløb med hensyn til depot- og oplæsningssamarbejdet.

I Solvang er det desværre ikke lykket at få forældre til børn i indskolingen involveret i udviklingen af biblioteksservices, men det er derimod lykket at få kontakt til en gruppe af tyrkiske og pakistanske kvinder via samarbejdspartnere, der er blevet nye brugere på biblioteket.

I Sundby er der startet et samarbejde med bydelsmødrene. Oprindeligt skulle en kvindefest være blevet arrangeret, men den idé er man gået væk fra og nu planlægges i samarbejde med bydelsmødre, fædregruppen, helhedsplanen og mødested Amager en dialog aften.

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

Flere af bibliotekerne har ikke haft behov for at udvikle nye services, da de nye brugere ikke tidligere har haft kendskab til biblioteket, men nu via projektet er blevet opmærksomme på det biblioteket kan tilbyde. Der er blevet udviklet brochurer, en kunstudstilling og udstillinger kurateret af sproglige minoriteter, markedsføringsmaterialer, tilpasset åbningstider, udplacering af børnebogsdepoter, udviklet på biblioteksintroduktioner, indkøb af flere børnebøger på udvalgte sprog, ny placering til nogle materialer og ændringer i måden der kommunikeres med målgruppen.

Endvidere er bibliotekerne blevet mere synlige for samarbejdspartnerne, som f.eks. i Silkeborg hvor der er blevet lavet en aftale om at lade et besøg på biblioteket og information om biblioteket indgå i bydelsmødrenes uddannelse, samt i Haderslev hvor der er lavet aftaler om oplæsning for nydanske småbørn i socialt belastet område. I bilag 3 Idékatalog kan man se forskellige idéer og metoder.

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

De nye eller tilpassede services er blevet formidlet til målgrupperne på rigtig mange forskellige måder: mundtligt, mails, flyers, intranet, hjemmesider, spot på lokalradioen, facebook, reklamer i lokalavisen, plakater, brochurer, via samarbejdspartnere, biblioteksintroduktioner, forskellige markedsføringsmaterialer og stormøder.

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

Alle projektbibliotekerne ønsker at fortsætte med de samarbejder, der er etableret i projektperioden.

8) Hvad har været det mest lærerig i projektet?

- At biblioteket har en meget vigtig plads i det lokale samfund med hensyn til integration og oplysning
- At kunst er god til at formidle viden og til at samle et meget blandet publikum
- At kvalitative interviews i dagplejerens eget hjem – er den mest virkningsfulde måde til, at afkode brugernes behov, at skabe nære relationer og at anerkende brugeren!
- At vigtigheden af de personlige relationer ikke må undervurderes.
- 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 har medført, 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.
- At opdage HVOR mange tiltag der findes for målgruppen i kommunen!
- At det kan være svært at finde relevante tilbud til målgruppen.
- At erkende, at ting tager tid - både arbejds- og udviklingsmæssigt.
- At det er klogt at gribe de muligheder, der opstår her og nu.
- At nye brugere er meget svære at få fat i og svære at fastholde som brugere
- At målgruppen 'Kvinder med minoritetssproglig baggrund' med tilknytning til Helhedsplanen har meget få eller ingen ønsker om at bruge biblioteket.
- At flere af kvinderne fortalte, at de ikke læser op for deres børn på deres modersmål, da børnene ikke forstår nok af forældrenes sprog.

- At kvinderne føler at det er svært at komme på biblioteket, fordi de ikke taler godt nok dansk.

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

- At tage 180° tænkning til sig og at involvere både indvandrere, flygtninge og danskere i projektet og i processen.
- At kvalitative interviews er meget givende og kan betale sig.
- At bibliotekerne benytter en sekundær målgruppe for at nå den primære målgruppe kan med fordel kopieres på andre biblioteker.
- At den personlige kontakt er meget vigtig.
- At en forberedt venlig og imødekommende modtagelse på biblioteket er med til at skabe tillid.
- At man skal være meget tydelig i forhold til formål
- At have en meget klart afgrænset målgruppe som fast mødes
- At det giver gode resultater at bygge videre på eksisterende netværk
- At spørgeskemaer giver en god basisviden om målgruppen, der kan bygges videre på
- At billedkortmetoden (visuel) er god til målgruppe fra sprogskolen
- At få deltagerne til at tage billeder af det relevante og spændende på biblioteksrundturen
- At opsøgende arbejde giver mest!
- At samarbejdspartnere er biblioteksambassadører

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

Projektbibliotekerne har generelt været tilfredse med kontakten til Statsbiblioteket, og har været glade for besøget af projektmedarbejderen i opstartsfasen samt den løbende mulighed for faglig sparring.

I projektansøgningen var kontakt til 5 lokale aktører skrevet ind som et succeskriterie, hvilket flere biblioteker har fundet uhensigtsmæssigt. Nogle projektbiblioteker har følt projektledelsen har været dygtige til at ”læse”, hvor man var henne i processen, mens andre har følt at projektledelsen ikke havde forståelse for deres situation på et givet tidspunkt i projektperioden.

Flere projektbiblioteker har følt, at der var for mange forskellige opgaver, der strittede i forskellige retninger f.eks. at den digitale udvikling skulle tænkes ind i formidlingen, som det var skrevet i projektansøgningen, i stedet udelukkende at fokusere på metodeudvikling. Der skal altså fremadrettet være en bedre forventningsafstemning i opstartsfasen.

Der er desuden følgende forbedringsforslag:

- Flere deltagermøder i starten af projektet
- Det skulle være meldt tidligere ud, hvordan den endelige afrapporteringsform for projektbibliotekerne skulle være
- Færre skemaer til afrapportering
- Teoretiske input på temadage kunne prioriteres højere i opstartsfasen

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.

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.

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 forventningerne og formålsbeskrivelsen.

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 bidragydere 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:

Vi har fået mange nye erfaringer og større viden om målgruppen, - og det har vist sig at være vanskeligt at få nye brugere, som ikke direkte har behov for at bruge bibliotekets og kulturhusets tilbud. Der skal være et element af eget behov og ønske, ellers er det meget vanskeligt at gøre en forskel for denne målgruppe.