

# Slutrapport fra projekt Nye brugere? En 180° nytænkning af 'biblioteket'



## Indholdsfortegnelse

Projektresumé .....	3
Projektets formål .....	3
Målgruppen .....	4
Kort beskrivelse af delprojekterne .....	4
Mål og succeskriterier .....	5
Metodevalget .....	8
Organisering.....	8
Aktiviteter i projektet .....	9
Evaluering .....	9
Formidling af projektets resultater .....	10
Konklusion.....	11

## Projektresumé

Projektets omdrejningspunkt var at udvikle metoder til serviceudvikling, outreach og formidling med en meget høj grad af brugerinvolvering i processerne. Projektdeltagerne var Sundby Bibliotek, Solvang Bibliotek, Vollsrose Bibliotek, Biblioteket Sønderborg, Haderslev Bibliotekerne, Silkeborg Bibliotekerne og Herning Bibliotekerne. Der er afprøvet rigtig mange forskellige metoder på projektbibliotekerne, og en af konklusionerne er, at det er utrolig vigtigt med personlig kontakt til målgruppen.

En anden forudsætning for succes har været et tæt samarbejde med andre lokale aktører der har direkte kontakt til sproglige minoriteter. Det har givet en lettere adgang til målgruppen, og er en klart mindre krævende metode end at biblioteket selv skal til at opbygge en personlig relation til målgruppen. Det har også vist at være afgørende, at man får kontakt til de rette personer i målgruppen, der efterfølgende kan være ambassadører for biblioteket.

Erfaringerne har vist, at brugerinvolvering er mindre ressourcekrævende og mere succesfuld, når målgruppen har et fast mødested f.eks. kursister på sprogskolen, hvorimod det har været sværere og mere krævende at få etableret en direkte kontakt til f.eks. forældre til børn i indskoling, der ikke mødes fast på samme måde.

Det har været en meget lærerig proces at få etableret kontakt til målgrupperne, og projektet har givet rigtig god erfaring med afprøvning af forskellige metoder til understøttelse af brugerinvolvering.

Projektet er gennemført med succes, og alle mål og succeskriterier er blevet opfyldt.

## Projektets formål

Der var inden projektstart fastlagt følgende formål: at projektbibliotekerne skulle rekruttere og fastholde nye brugere fra målgruppen (på tværs af alder, køn og baggrund) ved at udvikle nye metoder til serviceudvikling, outreach og formidling baseret på omfattende brugerinvolvering og dansk og international forskning.

Projektet har med succes indfriet formålene med udvikling af nye metoder med stor brugerinvolvering, og derved er det lykket at rekruttere og fastholde nye brugere fra målgrupperne af sproglige minoriteter. Det har dog været en meget tidskrævende proces, at involvere brugerne i serviceudvikling, så der har ikke været så meget tid til formidling i projektet.

## Målgruppen

Den primære målgruppe er flersprogede ikke-brugere og brugere i de deltagende kommuner samt bibliotekspersonale. Den sekundære målgruppe er børnehaver, foreninger, skolebiblioteker samt borgere med en anden sproglig baggrund, og biblioteker i andre kommuner.

Projektbibliotekerne har arbejdet med meget forskellige målgrupper inden for disse rammer:

## Kort beskrivelse af delprojekterne

**Vollsmose** – Målgruppen var 20-30 dagplejere fra Vollsmose, med hver 3-4 børn i dagpleje.

Der blev indgået samarbejder med flere lokale aktører for at nå målgruppen. Delprojektets mål var, at biblioteket kunne medvirke til kompetenceudvikling af dagplejerne, og dermed kvalificerer de pædagogiske tilbud til børnene i dagplejen.

**Haderslev** – Målgruppen var andre aktører i Haderslev og deres brugere. Der manglede overblik over det samlede tilbud til nydanskere i Haderslev, så projektets formål var at etablere et netværk for relevante aktører, samt at udvikle services og udbrede det lokale kendskab til services og tilbud til nydanskere i kommunen. Der er afholdt fælles møder, hvor de forskellige aktører har taget brugere med, så der fremadrettet er sikret brugerinvolvering i udviklingen af tilbud og services i kommunen.

**Sønderborg** – Målgruppen var primært flygtninge på byens asylcenter og sekundært alle borgere i Sønderborg. Formålet var, at dække et lokalt behov for oplysning omkring flygtninge til lokalsamfundet, samt at indføre flygtninge i biblioteksverden og dens utal af muligheder. Der er indgået mange samarbejder med lokale aktører, og delprojektet resulterede i en flot kunstudstilling.

**Herning** – Målgruppen var kursister fra sprogskolen på Danskuddannelse 3, så det var flersprogede voksne førstegenerationsindvandrere fortrinsvis i alderen 20-50 år, på vej til eller i

gang med at tage en uddannelse i Danmark. Målgruppen defineres samtidig ved at der er tale om personer, som har taget en mellemlang eller lang uddannelse i deres oprindelsesland.

Biblioteket samarbejdede med sprogskolene og udviklede og afprøvede i denne forbindelse forskellige metoder til brugerinddragelse af kursisterne. Biblioteket fik ved samarbejdet direkte kontakt til brugerne og deres tanker og idéer om biblioteker og biblioteksservices, og kunne ud fra forløbet tilpasse og udvikle services og markedsføring til målgruppen.

**Silkeborg** – Målgruppen var forældre med anden sproglig baggrund og med børn i daginstitutionsalderen (0-6 år). Delprojektets formål var at øge målgruppens kendskab til bibliotekets services. Der blev indgået samarbejder med relevante aktører og projektet blev opdelt i to spor med henholdsvis bydelsmødre og pædagoger som biblioteksambassadører.

**Sundby** – Målgruppen var kvinder med flersproglig baggrund til småbørn. Målgruppen blev valgt, da bibliotekets tidligere erfaringer viste, at mødre er vejen ind til hele familien. Projektet havde til formål at øge målgruppens kendskab til biblioteket og udvikle nye services ved hjælp af brugerinvolvering. Der blev indgået lokale samarbejder, der sikrede en direkte kontakt til målgruppen.

**Solvang** – Målgruppen var forældre med flersproglig baggrund til indskolingsbørn til og med 2. klasse. Formålet med projektet var at øge kendskabet til og brugen af biblioteket. Der blev indgået et samarbejde med folkeskolen, der sikrede en mulighed for direkte kontakt til målgruppen.

## **Mål og succeskriterier**

### Projektets mål var:

- Markant lokal inddragelse af målgruppen i udvikling af nye tilbud
- Styrke bibliotekernes viden, værktøjer og kompetencer
- Tilpasse services til målgruppens behov
- Styrke formidlingen - i og uden for biblioteket

Projektets succeskriterier var:

- 5 af projektbibliotekerne inddrager min. 5 lokale aktører som samarbejdspartnere
- Min. 6 nye tilbud skal udvikles, som kan udrulles nationalt
- Min. 3 metoder til at få ikke-brugere til at benytte biblioteket (outreach, formidling, PR)
- Metode/idékatalog over projektets erfaringer

Projektet har været en succes i forhold til de fastsatte mål. Det er lykket på alle projektbibliotekerne at få sat gang i en proces med brugerinvolvering i udviklingen af biblioteksservices. Graden af den direkte brugerinvolvering har været afhængig af tætte samarbejdsrelationer til andre lokale aktører, samt hvorvidt den valgte målgruppe havde et fast mødested.

På Silkeborg Bibliotekerne, Solvang Bibliotek og Sundby Bibliotek var der valgt målgrupper, der ikke havde et fast mødested, og derfor blev det vanskeligt og meget tidskrævende at etablere den direkte kontakt til målgruppen. Det er dog lykkedes, at lave kvalitative interviews med målgrupperne på alle tre biblioteker, så den direkte brugerinvolvering og større kendskab til målgruppens behov er opnået. De tre biblioteker har desuden indgået samarbejder med andre lokale aktører, hvilket også har medvirket til brugerinvolvering i serviceudviklingen.

På Vollsmose Bibliotek og Herning Bibliotekerne blev der etableret kontakt til "center for dagplejere" og sprogskolen, og derigennem en direkte kontakt til målgrupperne, hvilket har været en meget effektiv og succesfuld tilgang til brugerinvolveringen.

På Biblioteket Sønderborg blev der etableret kontakt til det nystartede asylcenter, og via personlige netværk er der opnået en høj grad af brugerinvolvering i udviklingen.

Haderslev Bibliotekerne opdagede hurtigt i deres research efter lokale relevante samarbejdspartnere, at der manglede overblik og samarbejde i lokalområdet. Biblioteket har derfor påtaget sig opgaven med at etablere et lokalt netværk, som vil forbedre den samlede indsats for sproglige minoriteter. Brugerinvolveringen i Haderslev er sket ved at de øvrige lokale aktører har medtaget deres brugere til netværksmøder, hvor der er fokus på serviceudvikling, hvilket har sikret brugerinvolveringen i processen.

Det er i høj grad lykkedes at styrke de deltagende projektbibliotekers værktøjer mht. anvendelse af forskellige metoder til serviceudvikling og brugerinvolvering. Alle projektbiblioteker har

også opnået større viden om deres målgruppe og dens behov for biblioteksservices. De deltagende biblioteker har fået styrket deres kompetencer til de fremtidige arbejde med serviceudvikling og brugerinddragelse i processerne.

Alle projektbiblioteker har udviklet nye eller tilpasset eksisterende services i projektperioden. På Sundby Bibliotek er biblioteket gået aktivt ind i planlægningen af "events" på baggrund af brugernes udtrykte ønsker i den kvalitative interviewundersøgelse. På Solvang Bibliotek er der indgået et samarbejde med skolen, så der afholdes informationsmøder for forældrene og gives forældreintroduktioner i forbindelse med skolestart efter sommerferien. På Vollsmose Bibliotek er der igen blevet tilknyttet en sprogpædagog, lavet mange arrangementer og åbningstiden er tilpasset dagplejerne. På Biblioteket Sønderborg er der i samarbejde med brugerne udviklet en kunstudstilling, der også kan udstilles på andre biblioteker, hvis nogle er interesseret. På Haderslev Bibliotekerne er man ikke kommet helt så langt med tilpasningen af services, da man skulle starte fra grunden af med at oprette et netværk, men der er planlagt flere tiltag f.eks. udstillinger kurateret af nydanskere, opstilling af bogdepoter samt oplæsning for børn i bolig sociale områder og undervisning i Library Press Display. Herning Bibliotekerne har udviklet en metode til brugerinddragelse af kursister på sprogskolen, og har på baggrund af brugerinvolveringen fokus på nogle af de services brugerne ikke havde kendskab til f.eks. Library Press Display. På Silkeborg Bibliotekerne blev det tydeligt, at der var behov for at kunne fortælle forældre, hvad man kan på et bibliotek, så der er udviklet en ny folder om børnebiblioteket og indkøbet af pegebøger er tilpasset.

Det sidste mål var at styrke formidlingen i og uden for biblioteket. Der er brugt mange ressourcer på projektbibliotekerne med at etablere kontakt til en ny målgruppe og ved hjælp af brugerinvolvering at tilpasse eller skabe nye services, så formidlingen har først været i fokus i sidste fase af projektet. Det var oprindelig tanken, at der skulle være fokus på digital formidling af biblioteks services, men på flere af bibliotekerne har brugerne tydeligt tilkendegivet, at de kun ønsker fysisk formidling, så begge typer formidling er anvendt i projektet.

Den direkte dialog med målgruppen har på alle projektbibliotekerne styrket formidlingen, og alle bibliotekerne har desuden brugt de lokale samarbejdspartnere som ambassadører til formidling af bibliotekernes tilbud til målgrupperne: netværket i Haderslev, "center for

dagplejere" i Vollsmose, det personlige netværk i Sønderborg, sprogskolen i Herning, bydelsmødre i Silkeborg og Sundby samt skolen i Solvang. Der har på alle projektbiblioteker været fokus på at styrke formidling, så målgrupperne fremadrettet bliver bedre informeret om de forskellige biblioteksservices.

## Metodevalget

Projektbibliotekerne har afprøvet rigtig mange forskellige metoder i projektet, og de flest med et rigtig godt resultat. I evalueringsrapporten kan alle de anvendte metoder ses under punkt 2. De mest vellykkede metoder er meget tidskrævende, så det har krævet nogle ressourcer at gennemføre.

Personlige samtaler, fokusgrupper, dialogmøder, kvalitative interviews og workshop har været de mest succesfulde metoder i forhold til at inddrage nye brugere i udviklingen af bibliotekernes services. Erfaringer har også vist, at det er meget givende at lave forberedende research og analyse af lokale behov, inden den direkte kommunikation med brugerne påbegyndes, da biblioteket derved har en større forståelse for målgruppens behov og kan være meget mere konkret i dialogen.

De mere upersonlige og mindre ressourcekrævende kontaktformer som flyers, plakater, information på intranet og facebook har ikke givet de store resultater for projektbibliotekerne.

Generelt viser erfaringerne, at det er altafgørende at få direkte kontakt til målgruppen og at lokale samarbejdspartnere kan give en lettere adgang til nye potentielle biblioteksbrugere. Andre biblioteker kan få inspiration til at komme i gang med brugerinvolvering og udvikling af biblioteksservices i idékataloget på projektets hjemmeside, hvor metoderne er beskrevet mere uddybende. <http://www.statsbiblioteket.dk/forbiblioteker/sbci/nye-brugere-en-180deg-nytaenkning-af-biblioteket/idekatalog>

## Organisering

Der blev fra projektstart nedsat en styregruppe med deltagelse fra fire af de syv projektbiblioteker.



### Styregruppe:

Flemming Munch, Statsbiblioteket (formand)

Kirsten Fjeldsted Præstegaard, Sundby Bibliotek

Per Månson, Haderslev Bibliotekerne

Inge Kring, Silkeborg Bibliotekerne

Iben Østerbye, Herning Bibliotekerne

Der blev samtidig nedsat en projektgruppe med deltagelse fra alle projektbibliotekerne, der blev ledet af en medarbejder fra Statsbiblioteket.

## **Aktiviteter i projektet**

### **Møder i styre- og projektgrupperne**

Der er afholdt 2 styregruppemøder i projektperioden: 1.12.14 og 26.3.15

Der er afholdt 5 projektgruppemøder i projektperioden:

1. 20.6.14 på BiblioteksCenter for Integration – fokus på opstart, fastlæggelse af målgruppe, samarbejdspartnere og brugerinvolvering
2. 30.10.14 på Odense Centralbibliotek – fokus på vidensdeling og digital formidling med oplæg og workshop ved Jonas Rugaard fra Kudos Kommunikation
3. 4.12.14 på Statsbiblioteket i Aarhus – fokus på vidensdeling og sparring
4. 28.1.15 på Statsbiblioteket i Aarhus – fokus på Design Thinking med oplæg og workshop ved Troels Nørlem fra Designit
5. 14.4.15 på Herning Bibliotekerne – fokus på evaluering

Der er afholdt en temadag den 19. maj i Odense. Oplæg og indtryk fra dagen kan ses på projektets hjemmeside. <https://www.statsbiblioteket.dk/forbiblioteker/sbci/nyheder/inspiration-fra-temadag-om-nye-brugere-pa-bibliotekerne>

## **Evaluering**

Der er lavet en intern evaluering af projektet, hvor projektlederne fra de deltagende bibliotekerne har deltaget i evaluering af projektet ved besvarelse af evalueringsskemaer.

Evalueringens konklusion er, at det generelt er lykkedes projektbibliotekerne at få nye brugere på bibliotekerne, og 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 også de lokale aktører, der har bidraget til udviklingen.

Der er blevet afprøvet rigtig mange forskellige metoder i projektet, og de fleste med et rigtig godt resultat. De mest vellykkede metoder har også været meget tidskrævende, så det kræver en del ressourcer at gennemføre.

Det har 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 indskoling, der blot henter og bringer. 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

## **Formidling af projektets resultater**

Foruden vidensdeling ved den afholdte temadag den 19. maj i Nordatlantisk Hus I Odense, så har projektet haft en fin pressedækning. Der er blevet skrevet 5 artikler om resultater, erfaringer og temadagen i Statsbibliotekets nyhedsbrev 'For Biblioteker'. Der er skrevet en artikel i Perspektiv. Der har været omtale i DR's regionale nyheder Syd og Fyn, samt skrevet to artikler på DR Lige til. Der har endvidere været skrevet om projektet på bibliotekernes hjemmesider og facebook. Se pressedækningen på projektets hjemmeside under punktet 'Anden inspiration'.

Projektet blev også præsenteret med en poster i Bibzonen på Folkemødet 2015. Alle erfaringer og producerede materialer er tilgængelig på projektets hjemmeside og i Kulturstyrelsens Projektbank.

## Konklusion

Projektet har opfyldt de formål, der var fastsat fra projektstart. Alle bibliotekerne har fået nye brugere fra de valgte målgrupper, men det er svært at sige præcist, hvor mange nye brugere projektbibliotekerne har fået via projektet, da flere biblioteker har benyttet lokale ambassadører til at nå målgrupperne.

Det har været en udfordrende og ressourcekrævende proces at involvere brugerne i udviklingen af bibliotekernes services. Dialog og større kendskab til de valgte målgruppe har medført udvikling af nye services, nye kommunikationsformer og tilretning af eksisterende services efter målgruppens behov, så det er lykkedes, at gøre bibliotekstilbuddet mere relevant for de valgte målgrupper.

Erfaringerne har vist, at det er en god investering at bruge ressourcer på samarbejdet med lokale aktører. De har fungeret som biblioteksambassadører og har givet adgang til nye potentielle brugere. Alle de deltagende projektbiblioteker ønsker at fortsætte samarbejdet med de lokale aktører efter projektets afslutning, så projektet har medvirket til at styrke det lokale samarbejde.