



Evalueringsrapport

akf's evaluering af projektet:

Konsulenter i regionale netværk for biblioteksbetjening af etniske minoriteter i et kulturelt mangfoldigt samfund

af

Leif Olsen

akf forlaget
februar 2005

Forord

akf fremlægger hermed resultaterne fra evalueringen af Biblioteksstyrelsens og Statsbibliotekets/Indvandrerbibliotekets projekt »Konsulenter i regionale netværk for biblioteksbetjening af etniske minoriteter i et kulturelt mangfoldigt samfund«, der er gennemført i perioden fra januar 2003 til august 2004. Evalueringen, der er designet i dialog med projektets styregruppe, sætter fokus på de resultater, som har kunnet spores af konsulenterne indsatser i forhold til at udvikle folkebibliotekernes biblioteksbetjening af etniske minoriteter. Herudover bidrager evalueringen med en beskrivelse af folkebibliotekernes aktiviteter og planer i forhold til målgruppen etniske minoriteter.

Der er tale om en mindre evaluering, hvorfor det har været nødvendigt med en ret skarp afgrænsning af evalueringens fokus og anvendelse af metoder.

Evalueringens foreløbige resultater er undervejs i evalueringsperioden formidlet internt til de fire konsulenter og projektets styregruppe¹, samt til offentligheden gennem to artikler på projektets hjemmeside². Formålet med denne fremgangsmåde har været, at evalueringen hermed har kunnet bidrage med viden til inspiration og refleksion undervejs i projektforsøget for såvel konsulenterne som projektets styregruppe, hvilket også har været tilfældet.

Evalueringens gennemførelse har været afhængig af at folkebibliotekernes ledere og udvalgte bibliotekarere og øvrige udvalgte medarbejdere tog godt imod vores henvendelse om at udpege relevante svarpersoner og dernæst besvarede to spørgeskemaer, hvilket i vid udstrækning har været

tilfældet. Vi vil derfor sige mange tak til folkebibliotekerne for deres positive medvirken i evalueringen.

Der skal også lyde en stor tak til medlemmerne af evalueringens rådgivende følgegruppe, som har fulgt og kommenteret projektet ved tre møder i akf. Følgegruppen har haft følgende sammensætning: Stadsbibliotekar Marianne Olsen, Greve Bibliotek, afdelingsleder Ågot Berger, Biblioteket Blågården, stadsbibliotekar Per Månson, Bispen/Haderslev Bibliotek, lektor Hans Elbeshausen, Institut for Biblioteksudvikling, seniorforsker Garbi Schmidt, Socialforskningsinstituttet, forskningsbibliotekar Trine Bech, Danmarks Pædagogiske Bibliotek, bibliotekskonsulent Ann Poulsen, Biblioteksstyrelsen, projektlederne Rubina K. Afzal og Gitte Hillo, Statsbiblioteket/Indvandrerbiblioteket.

Docent Olaf Rieper, akf, har været intern sparringspartner. Studentermedarbejder Max Miiller har i samarbejde med projektansvarlig, forsker Leif Olsen, akf, stået for gennemførelsen af de internetbesvarede spørgeskemaundersøgelser og bearbejdning af datamaterialet.

Leif Olsen

Februar 2005

Indhold

1 Sammenfatning	7
1.1 Visionen bag netværkskonsulenterne	7
1.2 Spørgeskemaer til folkebibliotekerne via e-mail og internet	8
1.3 Bibliotekerne fik hurtigt kendskab til konsulenterne.....	9
1.4 Godt samarbejde, overvejende relevante tilbud og betydning for bibliotekerne	9
1.5 Bibliotekerne tager i nogen grad del i integrationen af etniske minoriteter.....	10
1.6 Muligheder for øget kontakt med etniske minoriteter	11
1.7 Kulturmødet, en aktivitetstype i vækst.....	12
1.8 En tredjedel af bibliotekerne har afsat ressourcer målrettet til etniske minoriteter.....	12
1.9 Bibliotekernes viden og kompetencer.....	13
1.10 Bibliotekernes samarbejdspartnere uden for biblioteksverdenen	14
1.11 Bibliotekernes samarbejde med andre biblioteker.....	15
1.12 Erfaringer med konsulentmodellen	15
 2 Baggrund og formål med konsulentmodellen	 18
 3 Evalueringens opbygning	 21
3.1 Hovedspørgsmål.....	22
3.2 Datagrundlag	23
3.2.1 Svarpersoner og svarprocenter.....	24
3.2.2 Reaktioner på spørgeskemaerne	25

4 Evalueringens resultater	28
4.1 Bibliotekernes kendskab til og kontakt med konsulenterne	28
4.2 Bibliotekernes kontakt til etniske minoriteter	36
4.3 Bibliotekernes viden og kompetencer.....	44
4.4 Bibliotekernes samarbejdspartnere uden for biblioteksverdenen	47
4.5 Bibliotekernes samarbejde med andre biblioteker.....	50
4.6 Erfaringer med konsulentmodellen	51
 Bilag	
1 Spørgeskema, anvendt foråret 2003	54
2 Spørgeskema, anvendt foråret 2004	64
3 Hvilke planer har bibliotekerne for aktiviteter i det kommende år? ...	77
4 Hvad forventer biblioteket at benytte netværkskonsulenten til?.....	86
 Referencer	90
 English Summary	91
 Noter.....	92

1 Sammenfatning

Fire netværkskonsulenter har medvirket til at få sat folkebibliotekernes rolle i integrationen af etniske minoriteter på dagsordenen, samt bidraget til realisering af projekter og udvikling af ideer i løbet af deres toårige projektperiode, fra august 2002 til juli 2004³. Det er hovedresultatet fra akf's evaluering af biblioteksstyrelsens projekt »Konsulenter i regionale netværk for biblioteksbetjening af etniske minoriteter i et kulturelt mangfoldigt samfund«. Evalueringen blev gennemført i perioden fra januar 2003 til august 2004.

1.1 Visionen bag netværkskonsulenterne

Biblioteksstyrelsen bidrog i maj 2002 til at oprette fire deltidskonsulentstillinger for en toårig periode i fire netværk, som landet blev opdelt i. Formålet var at styrke folkebibliotekernes rolle i arbejdet med integration af etniske minoriteter⁴ i det danske samfund. Baggrunden for Biblioteksstyrelsens og Statsbibliotekets/Indvandrerbibliotekets⁵ initiativ var en erkendelse af, at arbejdet kunne styrkes gennem yderligere udvikling, hvorfor man valgte at søsætte et initiativ med landsdækkende konsulenter til at styrke, støtte og udvikle indsatserne for etniske minoriteter i de danske folkebiblioteker (Biblioteksstyrelsen 2002).

1.2 Spørgeskemaer til folkebibliotekerne via e-mail og internet

På baggrund af Biblioteksstyrelsens formål med konsulentmodellen indgik akf i dialog med projektets styregruppe og projektleder omkring udformningen af en relevant evaluering inden for rammerne af de afsatte midler til evalueringens gennemførelse. Resultatet blev en spørgeskema-baseret evaluering af bredden i konsulenternes indsatser, der skulle afdække, i hvilket omfang folkebibliotekerne brugte konsulenterne og lod sig påvirke af deres indsatser i forhold til udbygningen af deres biblioteksbetjening af etniske minoriteter. Herudover skulle evalueringen også bidrage til at afdække aktivitetsniveauet og folkebibliotekernes planer for deres fremtidige indsatser i forhold til deres betjening af målgruppen etniske minoriteter. Metodisk er denne del af evalueringen gennemført som to internetbaserede spørgeskemaundersøgelser blandt folkebibliotekerne i henholdsvis foråret 2003 og 2004.

Sideløbende med breddeevalueringen blev det besluttet at gennemføre et supplerende fokusgruppeinterview med konsulenter og udvalgte repræsentanter for folkebibliotekerne. Endelig skulle evaluator deltage i en række møder og relevante konferencer i forbindelse med projektets gennemførelse, hvilket gav evaluator adgang til en vis indsigt i processuelle og kvalitative aspekter af projektet og dets gennemførelse.

Det var målet at få alle landets folkebiblioteker repræsenteret i spørgeskemaundersøgelsen, da det ville give det bredeste og bedste billede af, hvordan der arbejdes med biblioteksbetjening af etniske minoriteter i landet som helhed. I 2003 fik vi i samarbejde med projektlederen og lederne af folkebibliotekerne oparbejdet oplysninger om 479 relevante medarbejdere og ledere i de danske folkebiblioteker, som herefter indgik i undersøgelsen. Heraf besvarede 376 (svarprocent 78) det første spørgeskema i maj 2003. Disse svarpersoner gik så videre i den anden del af den samlede spørgeskemaundersøgelse i marts/april 2004, hvor 287 besvarede det andet spørgeskema (svarprocent 76). Den samlede svarprocent for det panel af svarpersoner, der har svaret på begge spørgeskemaer, ud af den oprindelige gruppe af svarpersoner, blev således på 60% (479/287).

1.3 **Bibliotekerne fik hurtigt kendskab til konsulenterne**

Knap 90% af svarpersonerne kendte til projektet, mens godt 10% ikke kendte til projektet, da de fik det første spørgeskema i maj 2003. Godt en fjerdedel af svarpersonerne havde fået kendskab til konsulenterne gennem en kollega, og knap en tredjedel havde fået kendskab til konsulenterne via deres arrangementer, mens hver fjerde havde fået kendskab til projektet gennem andre kilder, hvor også personlige kontakter trådte frem som vigtige. Internettet har haft nogen betydning som informationskilde, idet knap hver ottende havde fået kendskab til konsulenterne ad denne kanal. Endelig havde knap hver tyvende fået kendskab til konsulenterne via pjecer.

Markedsføringen af projektet havde således haft succes i den forstand, at langt de fleste biblioteker havde kendskab til projektet og konsulenterne i maj 2003. Det er værd at understrege den store betydning, som formidling via kolleger og konsulenternes arrangementer har haft for udbredelsen af kendskabet til konsulenterne.

1.4 **Godt samarbejde, overvejende relevante tilbud og betydning for bibliotekerne**

Der var 44% af svarpersonerne, der i marts/april havde haft kontakt med konsulenterne, hvoraf de fleste betegnede kontakterne som samarbejder. Stort set alle bibliotekernes samarbejder med konsulenterne blev betegnet som gode af svarpersonerne.

Bibliotekerne blev bedt om at vurdere relevansen af de tilbud, konsulenterne havde udbudt, og hertil svarene 24%, at de »kun i ringe grad« havde været relevante, mens 12% »slet ikke« fandt tilbuddene relevante. Omvendt mente 41%, at tilbuddene »i nogen grad« havde været relevante, og 23% mente, at tilbuddene »i høj grad« havde været relevante.

Det store spørgsmål er herefter, om konsulenterne og deres forskellige indsatser har haft betydning for bibliotekernes arbejde med problemstillinger i forhold til grupperne af etniske minoriteter. Der var 38% af svarper-

sonerne, der vurderede, at konsulenterne havde haft betydning for deres biblioteksbetjening af etniske minoriteter, mens 62% svarede nej til dette spørgsmål. Det tyder således på, at den praktiske betydning af projektet og konsulenternes indsatser i høj grad opnås gennem samarbejdsrelationer og i mindre grad gennem de generelle formidlingsstrategier via fx internettet.

Der var dog hele 59% af svarpersonerne, der svarede »ja« til, at deres bibliotek havde iværksat aktiviteter med fokus på etniske minoriteter i løber af det seneste år, da de blev spurgt i marts/april 2004, hvilket svarer til den andel af svarpersonerne, der »i høj grad« mener, at det er bibliotekets opgave at tage del i integrationen af etniske minoriteter, såvel i 2003 som i 2004. I 2003 angav kun 46%, at deres bibliotek havde påtænkt at iværksætte aktiviteter med fokus på etniske minoriteter i det kommende år. Der var således en væsentlig større andel, der rent faktisk iværksatte aktiviteter på dette område i året mellem de to spørgeskemaundersøgelser. Denne forandring kan antagelig, til en vis grad, tilskrives den opmærksomhed og de aktiviteter, som projekterne og konsulenterne havde bidraget med i det forløbne år.

1.5 **Bibliotekerne tager i nogen grad del i integrationen af etniske minoriteter**

Svarpersonerne blev bedt om at vurdere, om deres folkebibliotek tog del i integrationen af etniske minoriteter på tilfredsstillende vis. 8% af svarpersonerne vurderede i 2003, at deres bibliotek »slet ikke« tog del i integrationen af etniske minoriteter på tilfredsstillende vis, mens dette tal var faldet til 4% i 2004. Der er ikke tale om markante tal, men dog en tendens, der går i den rigtige retning, for så vidt målet er, at bibliotekerne skal tage del i denne opgave på tilfredsstillende vis. At svarpersonerne mener, at der er brug for at forbedre biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter, fremgår af, at 76% i 2004 vurderede, at der »i nogen grad« eller »i høj grad« er behov for at forbedre biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter mod 79% i 2003. Knap en fjerdedel (23%) vurderer i 2004, at der »i ringe grad« er behov for dette mod 19% i 2003, hvilket støtter indtrykket af en stigende indsats på området. Her skal det dog bemærkes, at

en række kommuner har haft en stor fraflytning af etniske minoriteter i perioden.

Der skete en markant stigning i antallet af svarpersoner, der berettede, at der var udarbejdet planer for det kommende års aktiviteter i forhold til etniske minoriteter. I 2004 svarede 72% af svarpersonerne således, at der var udarbejdet planer for disse aktiviteter, mens dette tal i 2003 var 48%, altså en forskel på 24%. Det forekommer meget sandsynligt, at konsulenterne indsatser på dette område har været medvirkende til denne stigning, idet 21% af svarpersonerne svarer ja til, at planerne er udarbejdet i samarbejde med netværkskonsulenten. I det omfang, at udarbejdelse af konkrete planer omsætter sig i højere grad af gennemførelse af påtænkte projekter og deres kvalitet, så kan denne udvikling fortolkes som et løft af folkebibliotekernes indsatser på området.

1.6 **Muligheder for øget kontakt med etniske minoriteter**

Folkebibliotekernes kontakt med og aktiviteter i forhold til målgruppen af etniske minoriteter er på den ene side bl.a. påvirket af bibliotekernes viden og indsigt i målgruppens interesser og behov for biblioteksbetjening og på den anden side påvirket af målgruppens viden og indsigt i, hvad bibliotekerne kan tilbyde dem, og hvad de kan stille krav om og have ønsker til. Ud fra disse to perspektiver dannes grundlaget for aktivt samspil mellem folkebibliotekerne og etniske minoriteter, som kan være en udviklende dynamo for biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter. Vi bad derfor svarpersonerne besvare nogle spørgsmål om bibliotekernes muligheder for at tiltrække flere brugere fra målgruppen.

Svarpersonerne finder, at der er en sammenhæng mellem bibliotekernes udbud og antallet af brugere blandt etniske minoriteter. Der er således 8-9% af svarpersonerne, der vurderer, at en udvikling af bibliotekstilbuddene til målgruppen »slet ikke« vil forøge antallet af aktive brugere, mens 7% vurderer, at det »i høj grad« vil være tilfældet. Mere end halvdelen af svarpersonerne vurderer, at bibliotekerne »i nogen grad« vil få flere biblioteksbrugere fra etniske minoriteter, hvis de udvikler bibliotekstilbuddene til

disse grupper. Set fra svarpersonerne perspektiv besidder folkebibliotekerne således et potentiale i forhold til at komme i kontakt med flere fra etniske minoriteter.

1.7 **Kulturmødet, en aktivitetstype i vækst**

Folkebibliotekerne har en række forskellige typer af aktiviteter, der retter sig mod etniske minoriteter. Det viste sig, at tilbud om møder og arrangementer over temaet »kulturmødet mellem etniske danskere og etniske minoriteter« er steget i omfang. Der var således 14% færre svarpersoner, der svarede »nej« til, at de havde gennemført sådanne aktiviteter i 2004, end det var tilfældet i 2003. I 2003 svarede 69% af svarpersonerne »nej«, mens denne andel var faldet til 55% i 2004. I hvilken grad denne stigning i denne aktivitetstype kan tilskrives projektet og konsulenternes indsatser, er umuligt at sige præcist, men det kan konstateres, at der er et fint sammenfald mellem den ønskede udvikling på dette område og den faktiske udvikling i aktivitetsniveauet.

I 2004 svarer 51% ja til, at deres bibliotek planlægger lignende arrangementer fremover, hvilket er en stigning på 8% i forhold til 2003 og en understregning af, at denne aktivitetstype har fået et målbart løft i projektperioden.

1.8 **En tredjedel af bibliotekerne har afsat ressourcer målrettet til etniske minoriteter**

Spørgsmålet om folkebibliotekernes betjening af etniske minoriteter handler selvfølgelig også om, hvilke ressourcer der er til rådighed og prioriteres til formålet. Vi har derfor spurgt bibliotekerne, om de har afsat ressourcer til området. Knap hver tredje svarperson bekræfter, at biblioteket har afsat ressourcer specielt til biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter, hvilket er samme andel som i 2003.

En anden vigtig dimension i bibliotekernes arbejde med betjening af etniske minoriteter er, om bibliotekerne har udviklet en politik på området. I forhold til dette spørgsmål så er der 5% flere svarpersoner, der svarer ja

til, at biblioteket har en politik i forhold til betjeningen af etniske minoriteter i 2004, hvor den samlede andel kommer op på 22%.

1.9 Bibliotekernes viden og kompetencer

Biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter er naturligvis præget af bibliotekernes viden og kompetencer på området, hvorfor vi har stillet et par spørgsmål til bibliotekernes viden om målgruppen og deres kompetence i relation til denne.

Det viser sig, at knap halvdelen af svarpersonerne vurderer, at bibliotekets kendskab til lokalområdets etniske minoriteter »hverken er godt eller dårligt«, mens 39% vurderer, at det enten er »ret godt« eller »meget godt«.

Da vi spurgte til bibliotekernes tiltag i forhold til kompetenceudvikling på området, så viste det sig, at 29% af svarpersonerne kunne bekræfte, at deres bibliotek havde gennemført kompetenceudviklende tiltag i forhold til målgruppen. 65% af svarpersonerne svarede nej til, at sådanne tiltag havde været gennemført, og 6% svarede »ved ikke«.

Et væsentligt aspekt af bibliotekernes viden og kompetence knytter sig til udnyttelsen af eksterne kilder til viden. Når det gælder etniske minoriteter, er indvandrerbiblioteket en væsentlig ekstern kilde til viden og kompetencer. 22% af svarpersonerne angiver, at deres bibliotek bruger indvandrerbiblioteket »ofte«, mens 50% gør det »af og til« i 2004. Der er en lille tendens til, at brugen af indvandrerbibliotekets ekspertise er faldende, når det gælder de svarpersoner, der angiver, at deres bibliotek »ofte« bruger indvandrerbiblioteket, idet 6% flere angav, at de gjorde det i 2003. Den fraværende stigning i brugen af indvandrerbibliotekets ekspertise er umiddelbart overraskende. Konsulenternes indsatser og placeringen af projektets hjemmeside, som en integreret del af indvandrerbibliotekets hjemmeside kunne forventes at øge bibliotekernes brug af indvandrerbiblioteket.

En anden potentiel væsentlig ekstern kilde til viden og kompetencer er konsulenternes værktøjskasse, hvor det var hensigten at samle viden af relevans for bibliotekerne, som de umiddelbart kunne bruge og hente via projektets hjemmeside. Det viste sig, at 40% af svarpersonerne kendte netværkskonsulenternes »værktøjskasse« på indvandrerbibliotekets hjemme-

side, og 20% heraf havde benyttet sig af denne, da de besvarede den anden del af spørgeskemaundersøgelsen i 2004. Det svarer til 21 svarpersoner, hvilket er overraskende få, men er forståeligt i forhold til, hvor få værktøjer det var lykkedes at udvikle til værktøjskassen. Problemet blev erkendt, hvorfor opgaven er blevet prioriteret som et selvstændigt tema i Biblioteksstyrelsens efterfølgende kampagne »Biblioteket – en port til det danske samfund«.

1.10 **Bibliotekernes samarbejdspartnere uden for biblioteksverdenen**

Strategien og ønsket om, at folkebibliotekerne skal styrke deres indsatser i forhold til integration af etniske minoriteter fordrer bl.a., at samarbejdet med parter uden for biblioteksverdenen fx med kommunale forvaltninger og andre skal udbygges.

I den anden del af spørgeskemaundersøgelsen svarede 39% af svarpersonerne ja til, at deres bibliotek havde opsøgt nye samarbejdspartnere i løbet af det seneste år, hvilket var en mindre stigning på 3% i forhold til 2003. Bibliotekerne havde særligt opsøgt frivillige organisationer, sprogcentre og kommunale forvaltninger. 9% flere udpegede de frivillige organisationer som samarbejdspartnere i 2004, 8% flere nævnte sprogcentrene og 21% flere udpegede kommunale forvaltninger som samarbejdspartnere i 2004 end i 2003. Når det gælder de kommunale forvaltninger, så er det i særlig grad kultur- og fritidsforvaltningerne, der ser bibliotekerne som relevante samarbejdsparter i forhold til integration af etniske minoriteter.

Men fører disse nye kontakter og samarbejdsrelationer så til noget? I 2004 svarede 9% af svarpersonerne, at der aldrig var udsprunget konkrete initiativer fra samarbejdet, og 17% svarede »ja de fleste gange«, hvilket var på samme niveau som i 2003.

1.11 **Bibliotekernes samarbejde med andre biblioteker**

En væsentlig kilde til viden, information og kompetenceudvikling i forhold til biblioteksbetjening og integration af etniske minoriteter kan være samarbejde mellem biblioteker indbyrdes. Vi har derfor stillet et par spørgsmål om bibliotekernes samarbejde med andre biblioteker på dette område. Det viste sig, at knap 10% af svarpersonerne angiver, at de »ofte« udveksler erfaringer med andre biblioteker vedrørende etniske minoriteter, mens 13% angiver, at deres bibliotek »aldrig« gør det. Knap 40% samarbejder »af og til«, og omkring 35% gør det »sjældent«. Denne svarfordeling er stabil for både 2003 og 2004, hvorfor projektet og konsulenternes aktiviteter ikke har bidraget til at øge omfanget af samarbejde mellem bibliotekerne indbyrdes.

1.12 **Erfaringer med konsulentmodellen**

Projektbeskrivelsen og startkonferencen den 3. marts 2003 lancerede ambitiøse visioner for bibliotekernes udvikling af deres betjening af etniske minoriteter og konsulenternes rolle heri. Konsulenterne var enige i, at det var vigtigt at arbejde med disse visioner, men stødte i deres praktiske arbejde ind i »virkelighedens verden«, hvor bibliotekerne ikke nødvendigvis tillagde arbejdet med etniske minoriteter første prioritet. Der syntes at være lydhørhed og accept af arbejdets relevans fra bibliotekernes side, men derfra og til at tage konkrete initiativer og afsættes ressourcer hertil var der et stykke, oplevede konsulenterne. Konsulenterne oplevede således i betydelig udstrækning, at de alene måtte være initiativtagere til at sætte aktiviteter i gang. Der var dog også biblioteker, der straks fra start meldte sig og hurtigt blev aktive og afgørende samarbejdspartnere for konsulenterne.

Det umiddelbare indtryk fra interview med konsulenterne var, at det viste sig at være en vigtig opgave at få omsat visionerne til realistiske mål, som såvel biblioteker som konsulenter kunne overkomme at arbejde med, også i praksis. Det var samtidig en væsentlig udfordring i dette arbejde at undgå, at realismen fik visionerne til at forsvinde ud af aktiviteterne.

Konsulenternes møde og samarbejde med bibliotekerne peger på, at vejen til samarbejde mellem specialkonsulenterne med fokus på etniske minoriteter og bibliotekerne blev mere fremkommelig, hvis konsulenterne også indgik i arbejdet med andre af bibliotekernes påtrængende problemer. Det er således en udfordring for konsulenterne at finde veje til at integrere deres specialiserede fokus på etniske minoriteter i bibliotekernes øvrige arbejdsområder.

Denne erfaring rejste et dilemma i forhold til konsulenternes håndtering af handleplanerne og succeskriterierne omkring indfrielse af disse. En fast opfattelse af, at konsulenterne alene skulle måles på om de indfrier deres handleplaner, ville, logisk set, mindske konsulenterne interesse i at tage andre emner op, hvilket igen kunne komme til at stå i vejen for handleplanernes praktiske realisering. En fleksibel opfattelse af handleplanerne, der gav plads for, at det er legitimt for konsulenterne at tage andre emner op og bruge dem som »løftestang« for samarbejdet, kan på den ene side føre frem til, at nogle af handleplanerne faktisk realiseres. På den anden side er risikoen ved høj grad af fleksibilitet i forhold til handleplanerne, at fokus i konsulenternes arbejde kan forsvinde. Det er udelukkende muligt at påpege dette erfarede dilemma i konsulentmodellen. Det er ikke muligt, på baggrund af denne evaluering, at vurdere, hvor godt dilemmaet er håndteret.

Konsulenterne blev ansat på baggrund af deres primære kvalifikationer og kompetencer inden for det biblioteksfaglige område og dets berøringsflader til gruppen af etniske minoriteter. Rollen som konsulent krævede dog også andre kompetencer, som konsulenterne hurtigt efterlyste uddannelse og læring indenfor. Der blev, som resultat heraf og med styregruppens medvirken, derfor etableret et fælles uddannelsesforløb for konsulenterne med sigte på at kvalificere dem yderligere i deres forskellige roller som specialkonsulenter.

Konsulenterne oplevede ret hurtigt og entydigt, at den personlige kommunikation med nøglepersoner i bibliotekerne er afgørende for samarbejde og anvendelsen af andre kommunikative virkemidler, fx hjemmeside på internettet. En tese kunne være, at kommunikation og mobilisering i forhold til den specialiserede målgruppe etniske minoriteter forudsætter udbygningen af de personlige kontakter mellem henholdsvis biblioteker og konsulent og mellem bibliotekerne indbyrdes omkring emnet, førend andre

former for kommunikation får »rigtig relevans« og kan tages i anvendelse med praktisk effekt. Tesen understøttes af bibliotekernes svar i spørgeskemaundersøgelse, hvor det viser sig, at de primært har fået viden om projektet og konsulenterne via personlige kontakter.

2 Baggrund og formål med konsulentmodellen

Biblioteksstyrelsen bidrog i maj 2002 til at oprette fire deltidskonsulentstillinger, for en toårig periode, med det formål at styrke bibliotekernes rolle i arbejdet med integration af etniske minoriteter⁶ i det danske samfund. Baggrunden for biblioteksstyrelsens initiativ var bl.a. viden om bibliotekernes rolle i integrationsarbejdet, der var udsprunget fra to undersøgelser. Undersøgelsen »Kulturinstitutionernes bidrag til det kulturelt mangfoldige Danmark« (Hvenegaard 2001) viste, at mange kulturinstitutioner gerne ville medtænke etniske minoriteter, men ofte ikke vidste, hvordan de skulle gribe sagen an. Undersøgelsen fremhævede, at bibliotekerne var blandt de kulturinstitutioner, der var nået længst på området og derfor kunne beskrives som mangfoldighedens stifindere, som betyder, at bibliotekerne søger og afprøver nye arbejdsformer og nye roller i forhold til grupperne af etniske minoriteter. En anden undersøgelse »Frirum til integration« (Christensen 2001) viste, at de etniske minoriteter i lige så høj grad som den øvrige befolkning var lånere på bibliotekerne. Biblioteksstyrelsen konkluderede på den ene side, at de danske folkebiblioteker spiller en vigtig rolle i arbejdet med integration af etniske minoriteter i kraft af folkebibliotekernes brede informations- og kulturprofil. På den anden side erkendte man, at arbejdet kunne styrkes gennem yderligere udvikling, hvorfor man valgte at søsætte et initiativ med landsdækkende konsulenter til at styrke, støtte og udvikle indsatserne for etniske minoriteter i de danske folkebiblioteker (Biblioteksstyrelsen 2002).

Projektets overordnede formål blev formuleret i tre hovedpunkter: 1) at drive modeludvikling for biblioteksbetjening af de etniske minoriteter, 2) at eksperimentere med nye samarbejdsformer i netværkskonstellationer

og 3) at skabe og udbrede interesse og motivation for området på den biblioteksfaglige og ledelsesmæssige front.

Biblioteksstyrelsen valgte at etablere et toårigt projekt i perioden 1. august 2002 - 31. juli 2004, som byggede på en konsulentmodel. Modellen bestod af fire konsulenter på deltid, som fik til opgave at sætte aktiviteter i gang til gavn for biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter i alle folkebiblioteker i følgende fire netværksområder, som landet blev opdelt i.

- Netværk 1: Dækkede Københavns og Frederiksborg Amter, samt København og Frederiksberg Kommuner. Konsulenten var tilknyttet Gentofte Bibliotekerne og Albertslund Bibliotek, som var projektansvarlig.
- Netværk 2: Dækkede Roskilde, Bornholms, Vestsjællands og Storstrøms Amter. Konsulenten var tilknyttet Greve Bibliotek, som var projektansvarlig.
- Netværk 3: Dækkede Ribe, Vejle, Sønderjyllands og Fyns Amter. Konsulenten var tilknyttet Odense Centralbibliotek, som var projektansvarlig.
- Netværk 4: Dækkede Ringkøbing, Nordjyllands, Århus og Viborg Amter. Konsulenten var tilknyttet Århus Kommunes Biblioteker og Viborg Centralbibliotek, som var projektansvarlig.

Figur 2.1 Grafisk fremstilling af inddelingen af de fire netværk⁷



Kommissoriet⁸ for konsulenternes arbejde var, at de skulle udvikle en model for deres arbejde på tværs af de fire netværk. De skulle desuden medvirke til at skabe et samarbejdsgrundlag for biblioteksarbejde med, om og for de etniske minoriteter. Herudover skulle de understøtte formålet med at opbygge samarbejdsrelationer på tværs af fag, institutioner og sektorer både på det kommunale, regionale og nationale niveau, ved at tage afsæt i de eksisterende politikker for integration af de etniske minoriteter, der var gældende i de respektive kommuner.

De konkrete mål, der blev nævnt i konsulenternes kommissorium, var bl.a., at de skulle: Skabe synlighed om bibliotekernes tilbud til etniske minoriteter, bibringe målgruppen handlekompetencer i et demokratisk samfund, understøtte målgruppens kulturtilpasnings- og integrationsproces, understøtte målgruppens sprogtilegnelse ved opbygning af materialesamlinger, der afspejler den sproglige og kulturelle mangfoldighed, udvikle målgruppenspecifikke tilbud baseret på elektroniske muligheder, støtte interkulturel kompetenceudvikling og forståelsesramme, udvikle biblioteket som et mødested for alle, udvikle strategier for personalepolitik baseret på fx mangfoldighedsledelse og tilbyde en generel kompetenceudvikling for bibliotekets personale på området. Aktiviteterne skulle være til gavn for alle biblioteker i netværksområderne og inddrage relevante forvaltninger og institutioner, der arbejder med integration og etniske minoriteter, samt tjene som inspiration for andre kommuner rundt om i landet.

Den praktiske og økonomiske ramme for hver konsulent var i udgangspunktet, at de blev ansat i halvtidsstillinger. For to konsulenter vedkommende blev halvtidsstillingen suppleret med andet arbejde i deres respektive biblioteker, hvilket gav dem en vis fleksibilitet i tilrettelæggelsen af arbejdet. For én konsulent var dette ikke tilfældet, idet vedkommendes supplerende beskæftigelse ikke kunne »blandes« med konsulentarbejdet. Endelig havde den fjerde konsulent fået sit bibliotek til at finansiere en supplerende halvtidsstilling med etniske minoriteter som arbejdsområde. Denne konsulent kunne således arbejde på fuld tid med dette område og integrere de to halvtidsstillinger, hvilket i øvrigt også var afgørende for konsulentens interesse i at arbejde med området. Konsulenternes ansættelser og organisatoriske ramme for deres arbejde adskilte sig således fra hinanden.

3 **Evalueringens opbygning**

På baggrund af Biblioteksstyrelsens formål med konsulentmodellen indgik akf i dialog med projektets styregruppe og projektleder omkring udformningen af en relevant evaluering inden for rammerne af de afsatte midler til evalueringens gennemførelse. Der var mange mulige og relevante indfaldsvinkler til evalueringen afhængig af, hvilke type(r) af viden om henholdsvis processer og resultater man ønskede at sætte fokus på (Rieper 2004). I udgangspunktet var styregruppen og projektlederen interesseret i at få belyst såvel processer som resultater af konsulenternes indsatser og samarbejde med folkebibliotekerne. Rammerne for evalueringen tillod dog ikke at rumme alle aspekter, hvorfor der blev gennemført en prioriteringsproces i forhold til, hvilke aspekter af konsulentmodellen der skulle evalueres. Der skulle således vælges mellem at evaluere, i hvor stort omfang folkebibliotekerne blev påvirket af konsulenternes indsatser (breddeanalyse), eller at evaluere processerne i konsulenternes arbejde og deres samarbejde med relativt få udvalgte biblioteker (dybdeanalyse). Valget faldt ud til fordel for en spørgeskemabaseret evaluering af bredden i konsulenternes indsatser, der skulle afdække, i hvilket omfang folkebibliotekerne brugte konsulenterne og lod sig påvirke af deres indsatser i forhold til udbygningen af deres biblioteksbetjening af etniske minoriteter. Herudover skulle evalueringen også bidrage til at afdække aktivitetsniveauet og folkebibliotekernes planer for deres fremtidige indsatser i forhold til deres betjening af målgruppen etniske minoriteter. Metodisk er denne del af evalueringen gennemført som to internetbaserede spørgeskemaundersøgelser blandt folkebibliotekerne i henholdsvis foråret 2003 og 2004.

Sideløbende med breddeevalueringen blev det besluttet at gennemføre et supplerende fokusgruppeinterview med konsulenter og udvalgte repræsentanter for folkebibliotekerne. Endelig skulle evaluator deltage i en række møder og relevante konferencer i forbindelse med projektets gennemførelse, hvilket gav evaluator adgang til en vis indsigt i processuelle og kvalitative aspekter af projektet og dets gennemførelse.

3.1 Hovedspørgsmål

Evalueringen sætter fokus på en række spørgsmål, der knytter sig til hvert af de tre delmål for forsøget med konsulentordningen: 1) At drive modeludvikling for biblioteksbetjening af de etniske minoriteter, 2) at eksperimentere med nye samarbejdsformer i netværkskonstellationerne og 3) at skabe og udbrede interesse og motivation for området på den biblioteks-faglige og ledelsesmæssige udvikling. Herudover har opgaven og rollen som deltidskonsulent med området etniske minoriteter som speciale fået opmærksomhed sammen med spørgsmålet om, hvorvidt konsulenterne blev kendte for folkebibliotekerne.

Til brug for spørgeskemaundersøgelsen blev der ud fra hovedspørgsmålene udarbejdet konkrete spørgsmål under følgende temaer, som evalueringsrapporten er bygget op omkring:

- Folkebibliotekernes kendskab til og kontakt med konsulenterne.
- Folkebibliotekernes kontakt med etniske minoriteter.
- Folkebibliotekernes biblioteksbetjening af etniske minoriteter.
- Folkebibliotekernes viden om biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter.
- Folkebibliotekernes samarbejde med parter uden for biblioteksverdenen om biblioteksbetjening og integration af etniske minoriteter i det danske samfund.
- Folkebibliotekernes samarbejde med andre biblioteker om biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter.

3.2 Datagrundlag

Der er gennemført to internetbaserede spørgeskemaundersøgelser⁹ blandt landets folkebiblioteker i henholdsvis foråret 2003 og 2004. Vi valgte at gøre brug af internetbaserede spørgeskemaer, idet ledere, bibliotekarer og øvrige medarbejdere i de danske folkebiblioteker er daglige kompetente brugere af internettet og har egen e-mail-adresse. Svarpersonerne var således tilgængelige via e-mail, hvorigennem de kunne introduceres til evalueringen og ledes videre til spørgeskemaet via deres adgang til internettet. For svarpersonerne har det internetbaserede spørgeskema den fordel, at de får hurtig adgang til skemaet, og de kan afsende det umiddelbart i forlængelse af deres udfyldelse. For evaluator er håndteringen af undersøgelsen også mere enkel i forhold til løbende at kunne følge med i, hvor mange der besvare skemaet, udsendelse af rykkere, hurtig e-mail-kommunikation med svarpersoner og ikke mindst i forhold til indtastning af svar, som svarpersonerne jo foretager direkte. Erfaringerne med anvendelsen af internetbaserede spørgeskemaer i denne evaluering er generelt gode, men der viste sig særligt en ulempe, som blev påpeget af flere svarpersoner. En række svarpersoner efterlyste således, at de kunne se det samlede skema på en gang og ikke nøjes med at se få spørgsmål ad gangen på deres pc-skærm.

Ud over materialet fra spørgeskemaundersøgelsen har evaluator suppleret dataindsamlingen med observationer og indhentning af viden om projektets processer gennem følgende aktiviteter:

- Deltagelse i konferencen »Integration, kultur og biblioteker« den 3. marts 2003 i Eigtveds Pakhus¹⁰.
- Fokusgruppeinterview med konsulenterne den 28. februar 2003 i akf.
- Fokusgruppeinterview med repræsentanter for to folkebiblioteker og konsulenterne den 20. maj 2003 i Odense Centralbibliotek.
- Løbende læsning af handleplaner og andet materiale på projektets hjemmeside.
- Deltagelse i møder med evalueringens følgegruppe, projektleder, styregruppe¹¹ og projektgruppe.
- Deltagelse i Biblioteksstyrelsens og Statsbibliotekets seminar *Biblioteket – en port til det danske samfund* den 4. og 5. februar 2004 i Kolding¹².

3.2.1 Svarpersoner og svarprocenter

Det var målet at få alle landets folkebiblioteker repræsenteret i spørgeskemaundersøgelsen, da det naturligvis ville give det bredeste og bedste billede af, hvordan der arbejdes med biblioteksbetjening af etniske minoriteter i landet som helhed. I 2003 fik vi i samarbejde med den projektleder Rubina K. Afzal oparbejdet oplysninger om 479 relevante medarbejdere og ledere i de danske folkebiblioteker¹³. Heraf besvarede 376 (svarprocent 78%) det første spørgeskema i maj 2003 (se bilag 1), og det var disse svarpersoner, der indgik i den anden del af den samlede spørgeskemaundersøgelse i marts/april 2004 (se bilag 2). Denne fremgangsmåde blev valgt, fordi den giver den største præcision og pålidelighed ved sammenligninger af besvarelsenerne, der blev givet henholdsvis i foråret 2003 og 2004.

Den anden del af undersøgelsen blev gennemført i marts/april 2004, men inden da var det første spørgeskema blevet lettere revideret i dialog med konsulenterne og følgegruppens medlemmer. Den anden del af spørgeskemaundersøgelse blev således gennemført med stort set de samme spørgsmål, som blev stillet i den første del. Den anden del blev dog suppleret med en række nye spørgsmål og reduceret med en række spørgsmål, som det ikke gav mening at gentage.

Ud af de 376 medarbejdere og ledere, der besvarede det første spørgeskema fuldt ud, besvarede 287 også det andet spørgeskema, hvilket giver en svarprocent fra panelet på 76%. Den samlede svarprocent for det panel af svarpersoner, der har svaret på begge spørgeskemaer, ud af den oprindelige gruppe af svarpersoner, er således på 60% (479/287). Fordelingen af svarpersoner mellem de fire netværk var nogenlunde jævn, hvilket fremgår af tabel 3.1.

Tabel 3.1 Hvilket netværk komme svarpersonerne fra?

Netværk	Antal svarpersoner	Procentvis fordeling
1	76	27
2	57	20
3	69	24
4	85	29
Total	287	100

3.2.2 Reaktioner på spørgeskemaerne

Vi fik ved såvel den første som den anden del af spørgeskemaundersøgelsen overvejende positive reaktioner fra svarpersonerne. En del svarpersoner sendte positive e-mail til evaluator med kommentarer til evalueringen og uddybende bemærkninger om deres arbejde med biblioteksbetjening af etniske minoriteter. En svarperson gjorde fx opmærksom på, at hun igenem spørgeskemaet fik rettet fokus mod nogle emner og muligheder, som hun og hendes bibliotek ikke havde været opmærksomme på før.

Der har dog også været kritiske ryster, idet nogle svarpersoner udtrykte sig kritisk i forhold til, at de nu igen skulle udfylde et spørgeskema, som man tilsyneladende modtager mange af og ikke føler, man har ressourcer til at tage sig af. Andre svarpersoner henvendte sig med deres tvivl, om de overhovedet kunne bidrage med noget til undersøgelsen. De havde ingen forventninger om at benytte sig af konsulenterne, havde kun få biblioteksbrugere af anden etnisk herkomst, og havde slet ikke ressourcer til at gøre en speciel indsats på området. Nogle biblioteker valgte at fremsende fælles besvarelser, selv om såvel en leder og flere medarbejdere er blevet udvalgt og bedt om at svare på spørgeskemaet.

I forbindelse med den anden del af spørgeskemaundersøgelsen var der nogle biblioteker, der direkte gav udtryk for, at de ikke ønskede at bruge ressourcer på at besvare mere end et spørgeskema fra biblioteket.

Andre reaktioner relaterede sig til indsatsområdet for konsulenternes arbejde. Enkelte vurderede, at de ikke kunne bidrage på grund af bibliotekets særlige situation. Eksempelvis skrev en svarperson:

»Siden jeg svarede på jeres spørgeskema første gang er der sket et par ting, som gør, at det ikke er særlig relevant, at jeg svarer igen. NN kommune er en meget lille kommune og de allerfleste af vore somaliske medborgere er rejst. Vi har kun et par familier tilbage – og ellers ingen indvandrere fra lande uden for Europa. Jeg har kigget spørgsmålene igennem – og synes ikke jeg kan bidrage med noget.« (e-mail 23. marts 2004).

En anden svarperson skrev:

»Jeg har lige løbet det meste af spørgeskemaet igennem – og det er meget svært at svare på. Vi har helt enkelt ikke indvandrergupper af betydning i

vores betjeningsområde. Så jeg undlader at besvare.» (e-mail 23. marts 2004.)

Andre biblioteker angav problemer af den modsatte karakter, idet de anførte, at der allerede finder en aktiv indsats sted vedrørende biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter. En svarperson skrev:

»Jeg har prøvet at besvare skemaet, men det giver ingen mening i en kommune som NN at svare på spørgsmålene. Skemaet er øjensynligt rettet mod kommuner der har ringe tradition på området.» (e-mail 23. marts 2004).

Og en anden respondent skrev en lignende kommentar:

»Jeg kom et lille stykke ind i spørgeskemaet, men holdt så op. Vi kender ikke og bruger ikke de konsulenter du omtaler, så det virker meningsløst at vurdere om deres hjælp er meget relevant, relevant, ikke relevant eller slet ikke relevant.

Vi har et flygtningeteam her i kommunen som varetager arbejdet med flygtninge/indvandrere, og biblioteket har ikke tid til at gå ind i dette arbejde.» (e-mail 23. marts 2004)

Sluttelig var der også svarpersoner, der gav supplerende kommentarer til besvarelsen af spørgeskemaet, med henblik på at nuancere det billede, besvarelsen gav af bibliotekets situation og aktiviteter. En biblioteksleder skrev følgende:

»Jeg har nu igen udfyldt et spørgeskema om betjening af borgere med anden etnisk baggrund. Desværre kommer svarene for NN-kommune til at se underlige ud ligesom sidst. Der bor ikke mange borgere af anden etnisk herkomst, og de, der bor her, er integrerede og har de samme ønsker og forventninger til biblioteket som alle andre. Vi møder dem især i forbindelse med videreuddannelse. Børnene går i daginstitutioner og skoler og klarer sig fint. Den lille modtageklasse bliver skiftevis oprettet og nedlagt.

Vi følger med i de tiltag og den udvikling, der finder sted på området, og konsulenterne tilfører området meget nyt og gør et godt stykke arbejde.

Jeg kan sige, at hvis behovet opstår, så vil vi gøre brug af deres viden og ekspertise, fordi vi overordnet mener, at biblioteket er en port til det danske samfund.» (e-mail 11. marts 2004)

4 Evalueringens resultater

Resultaterne af evalueringen præsenteres i de følgende afsnit, der følger samme struktur som spørgeskemaerne (se bilag 1 og 2), der er opbygget efter følgende temaer: 1) Bibliotekernes kendskab til og kontakt med konsulenterne, 2) Bibliotekernes kontakt til etniske minoriteter, 3) Bibliotekernes indsatser for biblioteksbetjening af etniske minoriteter, 4) Bibliotekernes viden og kompetencer, 5) Bibliotekernes samarbejdspartnere uden for biblioteksverdenen og 6) Bibliotekernes samarbejde med andre biblioteker. Til slut sammenfattes erfaringerne med konsulentmodellen på baggrund af evalueringens samlede materiale og evaluators indtryk.

4.1 Bibliotekernes kendskab til og kontakt med konsulenterne

En af de første opgaver for konsulenterne samt styre- og projektgruppen var at få udbredt budskabet til folkebibliotekerne om projektets opstart, formål samt konsulenternes organisatoriske placering og opgaver. Denne markedsføringsindsats bestod i en række tiltag bl.a. den landsdækkende konference »Integration, kultur og biblioteker«, der blev afholdt den 3. marts 2003 i København med deltagelse af integrationsminister Bertel Haarder. Herudover blev der udarbejdet pjecer, ligesom de enkelte konsulenter formidlede informationer om projektets opstart. I den første spørgeskemaundersøgelse i maj 2003 spurgte vi derfor, om svarpersonerne havde kendskab til projektet. Det viste sig, at knap 90% af svarpersonerne kendte til projektet, mens godt 10% ikke kendte til projektet, før de fik

spørgeskemaet. Spørgeskemaet bidrog således også til, at flere svarpersoner og biblioteker fik kendskab til projektet, samt direkte mulighed for at søge yderligere informationer via projektets hjemmeside, hvortil der var et link i den fremsendte følge-mail.

Af tabel 4.1 fremgår det, at knap 30% af svarpersonerne havde fået kendskab til konsulenterne gennem en kollega, og godt 30% havde fået kendskab til konsulenterne via deres arrangementer. Knap 25% angiver, at de havde fået kendskab til projektet gennem andre kilder, og blandt disse er der også tale om, at personlige kontakter træder frem som vigtige.

Internettet har haft større betydning som informationskilde i netværk 4 end i de andre biblioteksnetværk, mens arrangementer med konsulenten i mindre grad angives som kilde til viden om projektet i netværk 4.

Tabel 4.1 Hvorfra fik du oplysninger om konsulenterne? (procent)

	Netværk 1	Netværk 2	Netværk 3	Netværk 4	I alt
Via kollega	16	39	25	33	28
Internettet	5	10	16	21	13
Pjece	1	2	4	9	4
Arrangement med konsulenten	46	33	30	18	32
Andre kilder	31	16	26	18	23
Antal svarpersoner	80	63	81	87	311

Det kan således konstateres, at markedsføringen af projektet havde haft succes i den forstand, at langt de fleste biblioteker havde kendskab til projektet og konsulenterne i maj 2003. Det er værd at understrege den store betydning, som formidling via kolleger og konsulenternes arrangementer har haft for udbredelsen af kendskabet til konsulenterne.

I det følgende ser vi udelukkende på svarene, der er fremkommet fra de svarpersoner, der besvarede både det første og det andet spørgeskema. Her fordeler svarpersonerne sig, sådan at 56% bestrider lederstillinger og 44% medarbejderstillinger. 71% af svarpersonerne i lederstillinger har besluttet biblioteksledelse som arbejdsområde. Blandt svarpersonerne i medarbejderstillinger er 36% beskæftiget i voksenafdelinger og 21% i børneafdelinger, mens de resterende 43% beskæftiger sig med begge områder.

Vi har stillet en række spørgsmål til bibliotekernes kontakt til og samarbejde med netværkskonsulenterne. Svarpersonerne har desuden fået mu-

lighed for at vurdere relevansen af konsulenternes tilbud og ideer. Herudover har vi forsøgt at få et indtryk af, hvorvidt bibliotekerne finder dette indsatsområde interessant.

39% af svarpersonerne bekræfter, at biblioteket har kontaktet netværkskonsulenten i løbet af det seneste år, som er perioden fra maj 2003 til marts/april 2004. Af denne andel har 28% kontaktet konsulenten en enkelt gang og 22% to gange og 12% tre gange.

Vi har desuden spurgt til, hvor ofte netværkskonsulenterne har kontaktet biblioteket, og 44% af svarpersonerne kan bekræfte, at konsulenten har taget kontakt til deres bibliotek. 41% bekræfter, at de har samarbejdet med konsulenten i løbet af det seneste års tid, hvoraf langt størstedelen vurderer, at dette samarbejde er forløbet godt eller meget godt, nemlig 97%. I bilag 3 præsenteres et udsnit af de projektyper og samarbejdsformer, som svarpersonerne anfører, at konsulenterne har taget del i. Adspurgte om relevansen af de tilbud, konsulenten har udbudt, så fremgår det af tabel 4.2, at 24% svarer, at de »kun i ringe grad« har været relevante, mens 12% »slet ikke« finder tilbuddene relevante. Omvendt mener 41%, at tilbuddene »i nogen grad« har været relevante, og 23% mener, at tilbuddene »i høj grad« har været relevante.

Tabel 4.2 Har de tilbud, konsulenten har udbudt i regionen, været relevante for biblioteket?

	Antal	Procent
Ja, i høj grad	56	23
Ja, i nogen grad	100	41
Ja, men kun i ringe grad	60	24
Nej, slet ikke	29	12
Total	245	100

38% af svarpersonerne vurderer, at konsulenterne har haft betydning for deres biblioteksbetjening af etniske minoriteter, mens 62% svarer nej til dette.

I nedenstående tekstboks er opstillet flere uddybninger af, hvorledes konsulenterne har haft betydning for en række af bibliotekernes arbejde med biblioteksbetjening af etniske minoriteter.

Tekstboks 4.1 På hvilken måde har konsulenterne haft betydning for bibliotekets betjening af etniske minoriteter?

Bedre koordinering og erfaringsudveksling.

De har understøttet vores processer og rådgivet os. Sparringspartner.

Der er kommet meget mere fokus på området.

Der er skabt et meget fint samarbejde med Kontaktgruppen for Flygtninge og indvandrere.

Det er netværkskonsulentens fortjeneste at vores bibliotek kom med på seminar med et oplæg - som siden er blevet til en projektansøgning.

Det, at der kommer løbende information fra en overordnet konsulent, medvirker til at der er et kontinuerligt fokus på området.

Gør det legitimt at afsætte ressourcer til området.

Igangsættelse af projekter med »beskæftigelsesmedarbejder/konsulenter« med indvandrerbaggrund på et par af de biblioteker, der har haft flest uroproblemer.

Konsulenten har taget hånd om diverse uroproblemer og medvirket til videndeling i biblioteket.

Er blevet meget mere bevidst om de etniske minoriteter og deres behov.

Som inspirator på det overordnede niveau og som kursusarrangør.

Udarbejdelse af pjecer og i det hele taget erfaringsgrundlag via nyhedsbrev.

Var inspirerende på et amtsledermøde. Det resulterede i kontakt til kommunens indvandrerkonsulent og hjemtagelse af et større depot sammensat i forhold til den lokale fordeling af indvandrere.

Vi begyndt at bestille depoter på nogle sprog fra indvandrerbiblioteket. Gav os også mod på at være med i Tværkulturelle Mødesteder.

Vi er begyndt at revurdere vores betjening.

Vi er blevet endnu mere opmærksomme.

Vi er blevet opkvalificeret i vores arbejde.

Vi har fået et bedre og mere målrettet samarbejde med sprogcenteret.

Vi har prøvet at gå nye veje ved at holde et møde for tyrkiske forældre på tyrkisk.

Vores samarbejde med sprogcenteret er kommet i gang. Inspiration, ideer og værktøjer.

31 af svarpersonerne vurderer, at konsulenterne har haft ideer, der kan omsættes på deres bibliotek, mens 14 svarer nej. Mere end halvdelen har valgt at svare »måske« til dette spørgsmål, som det fremgår af tabel 4.3.

Tabel 4.3 Har konsulenterne haft ideer, der kan omsættes på jeres bibliotek?

	Antal	Procent
Ja	79	31
Nej	36	14
Måske	143	55
Total	258	100

48% af svarpersonerne vil gerne anbefale konsulenterne til andre biblioteker, mens 11% ikke vil, og 41% svarer »måske« til dette spørgsmål, som det fremgår af tabel 4.4.

Tabel 4.4 Vil du anbefale konsulenterne til andre biblioteker?

	Antal	Procent
Ja	124	48
Nej	28	11
Måske	108	41
Total	260	100

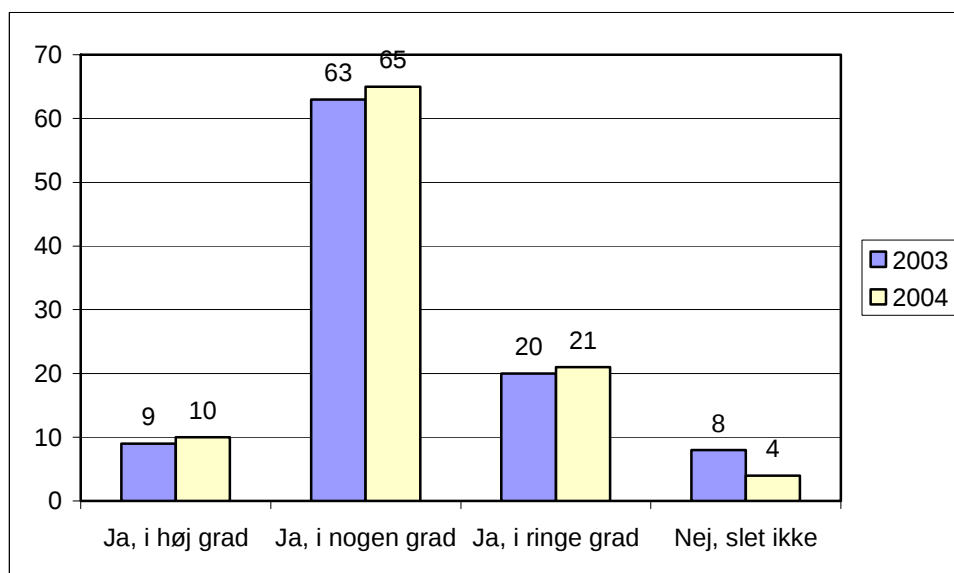
Samlet set svarer 59% af svarpersonerne »ja« til, at deres bibliotek har iværksat aktiviteter med fokus på etniske minoriteter i løber af det seneste år. I 2003 angav 46%, at deres bibliotek havde påtænkt at iværksætte aktiviteter med fokus på etniske minoriteter i det kommende år. Der er således en væsentlig større andel, der rent faktisk har iværksat aktiviteter på dette område, hvilket sandsynligvis kan tilskrives den opmærksomhed og de aktiviteter, som projekterne og konsulenterne havde bidraget med i det forløbne år.

Projektet og konsulenternes initiativer vil antagelig blive modtaget forskelligt afhængigt af, hvordan svarpersoner og biblioteker ser på bibliotekets rolle i forhold til integration af etniske minoriteter. Vi spurgte derfor, om svarpersonerne mente, at det hører med til folkebibliotekernes opgaver at tage del i integrationen af etniske minoriteter. Godt 60% af svarperso-

nerne mente »i høj grad«, at det er bibliotekets opgave at tage del i integrationen af etniske minoriteter, såvel i 2003 som i 2004.

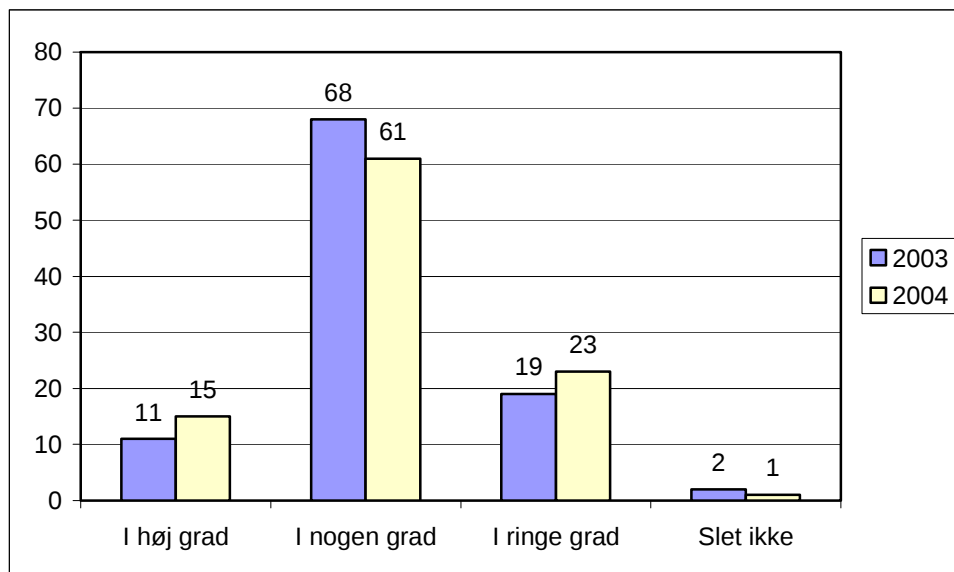
Vi spurgte også svarpersonerne, om de vurderede, at deres folkebibliotek tog del i integrationen af etniske minoriteter på tilfredsstillende vis. I figur 4.1 fremgår det, at 8% af svarpersonerne i 2003 vurderede, at deres bibliotek »slet ikke« tog del i integrationen af etniske minoriteter på tilfredsstillende vis, mens dette tal var faldet til 4% i 2004. Der er ikke tale om markante tal, men dog en tendens, der går i den rigtige retning, for så vidt målet er, at bibliotekerne skal tage del i denne opgave på tilfredsstillende vis.

Figur 4.1 Tager biblioteket del i integrationen af etniske minoriteter på tilfredsstillende vis?



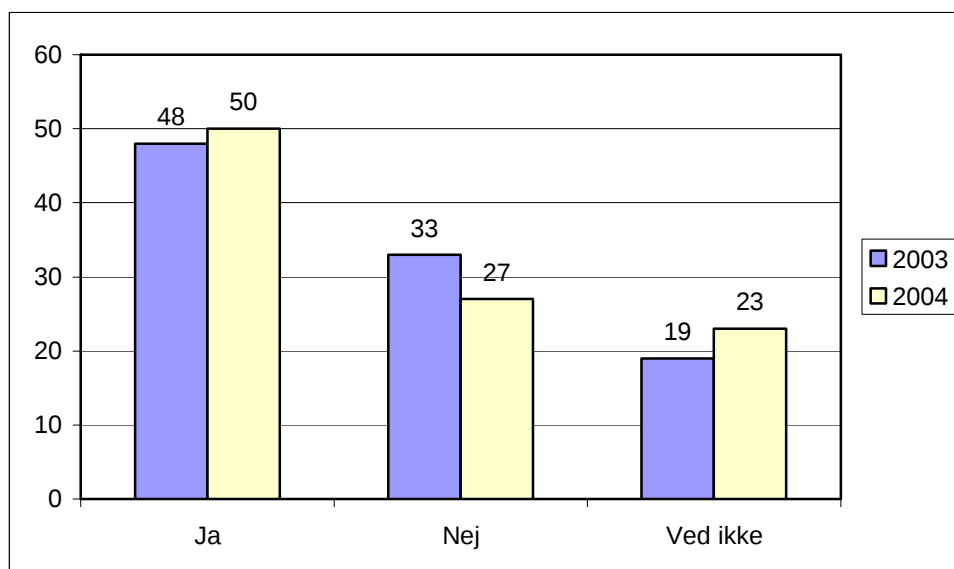
Som det fremgår af figur 4.2, så vurderer 76% af svarpersonerne i 2004, at der »i nogen grad« eller »i høj grad« er behov for at forbedre biblioteksbetjeningen for etniske minoriteter, mod 79% i 2003. 23% vurderer i 2004, at der »i ringe grad« er behov for dette, mod 19% i 2003.

Figur 4.2 I hvilken grad vurderer du, at der er behov for at forbedre jeres biblioteksbetjening af etniske minoriteter?

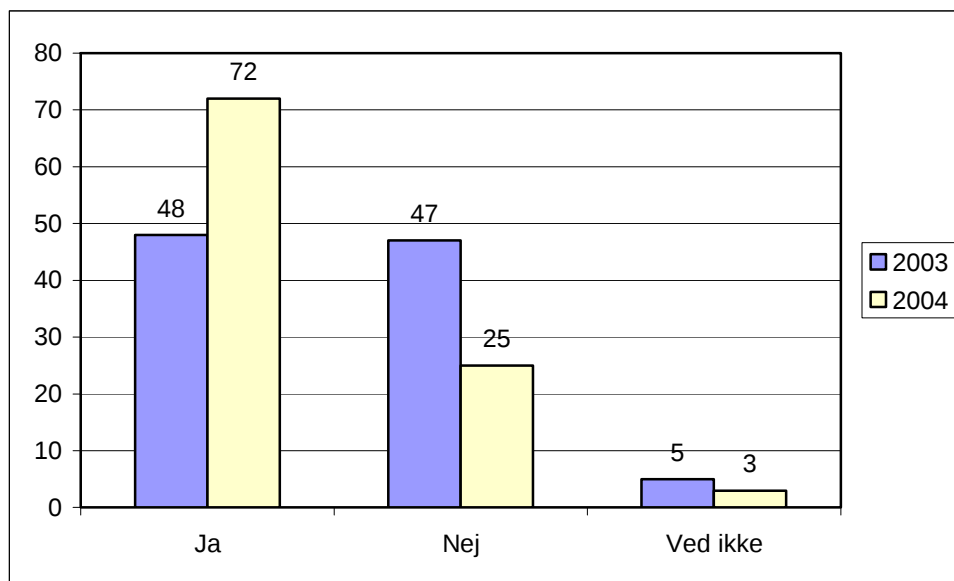


I lighed med året før så påtænker halvdelen af svarpersonernes biblioteker at iværksætte aktiviteter med fokus på etniske minoriteter i 2004/2005, hvilket fremgår af figur 4.3. Det forventede aktivitetsniveau er således steget en smule, men ikke markant, medmindre at den større andel af svarpersoner, der svarer »ved ikke«, omsættes til flere aktiviteter.

Figur 4.3 Påtænker dit bibliotek at iværksætte aktiviteter med fokus på etniske minoriteter i det kommende år?



Figur 4.4 Er der udarbejdet planer for disse aktiviteter?



Som det fremgår af figur 4.4, så er der sket en markant stigning i antallet af svarpersoner, der kan berette, at der er udarbejdet planer for det kommende års aktiviteter i forhold til etniske minoriteter. I 2004 svarer 72% af svarpersonerne således, at der er udarbejdet planer for disse aktiviteter, hvor dette tal i 2003 var 48%, altså en forskel på 24% (se bilag 3 for en oversigt over, hvilke planer der nævnes af svarpersonerne). Det forekommer meget sandsynligt, at konsulenternes indsatser på dette område har været medvirkende til denne stigning, idet 21% af svarpersonerne svarer ja til, at planerne er udarbejdet i samarbejde med netværkskonsulenten. I det omfang, at udarbejdelse af konkrete planer omsætter sig i højere grad af gennemførelse af påtænkte projekter og deres kvalitet, så kan denne udvikling fortolkes som et løft af folkebibliotekernes indsatser på området.

Bibliotekerne er blevet spurgt, om de påtænker at benytte sig af netværkskonsulenterne det kommende år. Det viser sig, at forventningerne er mindre i 2004, end det var tilfældet 2003. Det er meget forståeligt, al den stund, at der har hersket usikkerhed om, hvorvidt konsulenterne skulle fortsætte deres arbejde et år mere¹⁴. Set i det lys kan det derfor fortolkes som en bekræftelse af konsulenternes relevans og brugbarhed, at hele 30% af svarpersonerne angiver, at de påtænker at benytte konsulenterne i det

kommende år (se bilag 4 for en oversigt over, hvad bibliotekerne forventede, at de kunne benytte netværkskonsulenterne til).

4.2 **Bibliotekernes kontakt til etniske minoriteter**

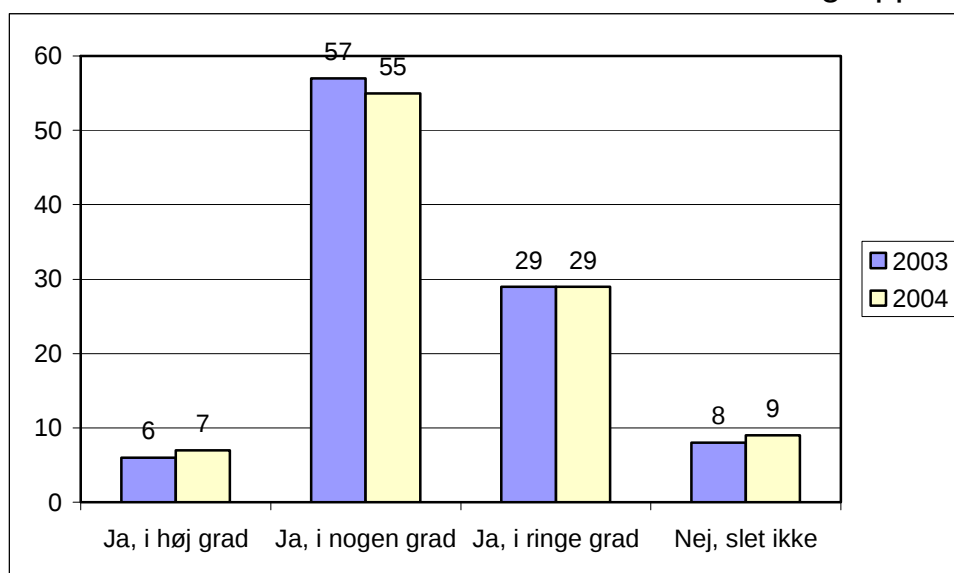
Folkebibliotekernes kontakt med og aktiviteter i forhold til målgruppen af etniske minoriteter er på den ene side bl.a. påvirket af bibliotekernes viden og indsigt i målgruppens interesser og behov for biblioteksbetjening og på den anden side påvirket af målgruppens viden og indsigt i, hvad bibliotekerne kan tilbyde dem, og hvad de kan stille krav om og have ønsker til. Ud fra disse to perspektiver dannes grundlaget for aktivt samspil mellem folkebibliotekerne og etniske minoriteter, som kan være en udviklende dynamo for biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter. Vi har derfor bedt svarpersonerne besvare nogle spørgsmål om bibliotekernes vurdering af målgruppens kendskab til bibliotekerne og mulighederne for at tiltrække flere brugere fra målgruppen.

Omkring hver fjerde svarperson vurderer, at lokalområdets etniske minoriteter »i høj grad« har kendskab til bibliotekets tilbud, mens 68% svarer »i nogen grad«. Svarpersonernes vurdering af dette forhold er mere skeptisk i 2004, end det var tilfældet i 2003, hvilket muligvis kan tilskrives, at opmærksomheden og bevidstheden omkring målgruppen er blevet større i den mellemliggende periode.

40% af svarpersonerne vurderer, at antallet af aktive brugere fra etniske minoriteter er blevet større, mens 49% anslår, at antallet er det samme, og 11% vurderer, at de aktive brugere er blevet færre i perioden mellem den første og den anden del af spørgeskemaundersøgelsen. Om denne udvikling skyldes, at bibliotekernes tilbud er blevet mere synlige og relevante, eller målgruppen har ændret deres adfærd og er blevet mere opsøgende af andre grunde, kan ikke afgøres sikkert. Svarpersonerne finder dog, at der er en sammenhæng mellem bibliotekernes udbud og antallet af brugere blandt etniske minoriteter. Der er således 8-9% af svarpersonerne, der vurderer, at en udvikling af bibliotekstilbuddene til målgruppen »slet ikke« vil forøge antallet af aktive brugere, mens 7% vurderer, at det »i høj grad« vil være tilfældet. Mere end halvdelen af svarpersonerne vurderer, at bibliotekerne »i nogen grad« vil få flere biblioteksbrugere fra etniske minoriteter,

hvis de udvikler bibliotekstilbuddene til disse grupper. Set fra svarpersonernes perspektiv besidder folkebibliotekerne således et potentiale i forhold til at komme i kontakt med flere fra etniske minoriteter.

Figur 4.5 Er det din vurdering, at I ville få flere biblioteksbrugere fra etniske minoriteter, hvis I udviklede bibliotekstilbuddene til disse grupper?



Bibliotekernes indsatser for biblioteksbetjening af etniske minoriteter

Vi har stillet en række spørgsmål til bibliotekernes konkrete indsats i forhold til biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter. Hvad angår fremstillingen af informationsmaterialer målrettet til etniske minoriteter svarer 2% færre ja til, at de har fremstillet dette i 2004 i forhold til 2003. Der er således stadig ca. en tredjedel af svarpersonerne, der kan bekræfte, at de har fremstillet informationsmateriale af denne karakter inden for det seneste år. I nedenstående tekstboks er angivet eksempler på, hvilke typer informationsmateriale bibliotekerne har fremstillet.

Tekstboks Eksempler på informationsmateriale fremstillet af folkebibliotekerne
4.2 det seneste år (maj 2003 – april 2004)

Information om udenlandske aviser og tidsskrifter

FINFO på lokalt plan

Foldere på somalisk

Reglement udarbejdet på indvandrersprog. Hjemmesider tilrettet. Finfo sider tilrettet

Introduktionsfoldere på de mest udbredte fremmedsprog i lokalområdet

Somalisk og bosnisk børnepjece. Pjece om sprogstimulering til mindre børn

Velkomstbrochure på arabisk og persisk

Pjece om vores lokale sider i Finfo

Informationsfoldere om børnehavebibliotek på dansk, tyrkisk og arabisk.

Formidlet FINFO til flygtningekonsulenter og sprogskole. Lavet pjece

Boglister og materiale til børneinstitutioner

Foldere og plakater om Bogbusprojekt for etniske minoriteter

Program for Tværkulturelle Mødesteder samt plakat om børnearrangement

Oversigt over arrangementstilbud

Nyhedslisten om bl.a. musik inden for interesseområder

Pressemeddelelser i lokalavis

Internetreglement oversat til relevante sprog. Samarbejde med Integrationskontoret

Udstillingsplancher

Velkomstfolder til asylansøgere på de lokale og regionale asylcentre og aktivitetscenter

Bogkort på 6 sprog

Direct mail til arabisktalende forældre om projekt: H. C. Andersens eventyr, hvor der både blev fortalt om HCA og oplæst eventyr (arabisk og somalisk)

Udlåns- og afleveringsvejledning

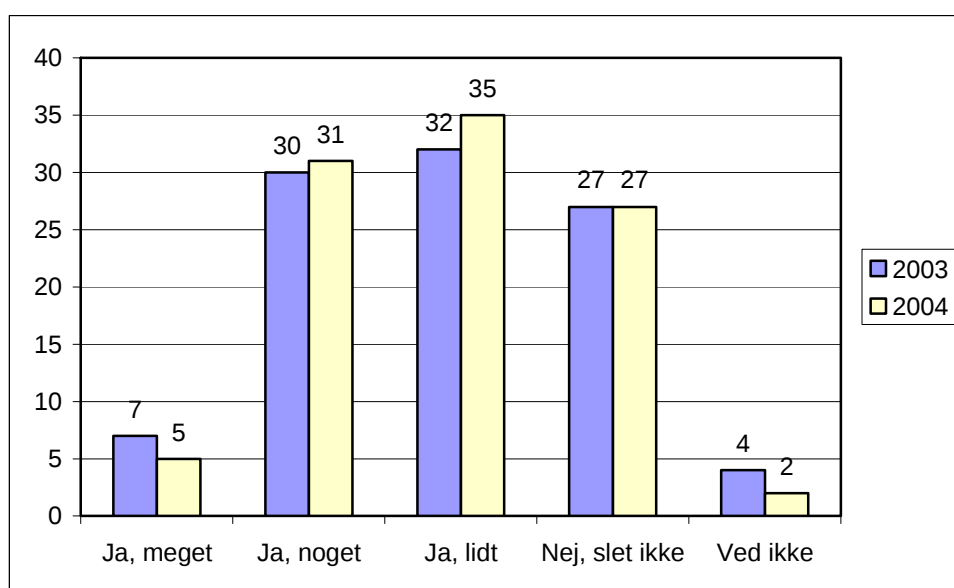
Arrangement. på hovedbiblioteket regler for biblioteksbrug på andre sprog

En større andel af svarpersonerne i 2004 end i 2003 vurderer, at det er blevet nemmere at finde rundt på biblioteket for etniske minoriteter. I

2004 vurderer 68%, at der er sket en bedring enten i ringe, nogen eller høj grad. I 2003 var denne andel 59%.

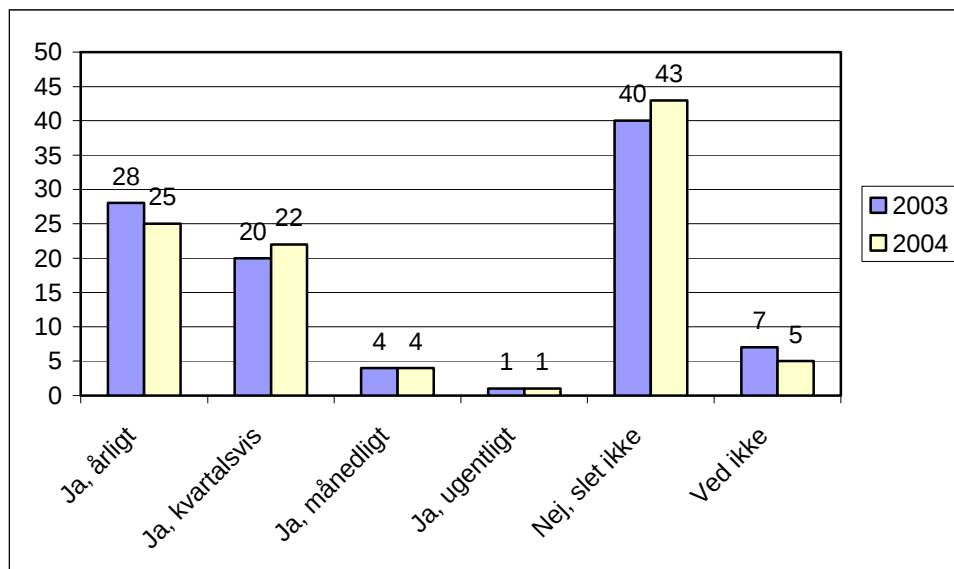
Laver vi en tilsvarende sammenligning for, hvorvidt bibliotekerne det seneste år har arbejdet med at opbygge materialesamlinger, er der ikke sket nogen bemærkelsesværdige ændringer. 27% svarer således stadig »nej slet ikke« til, at de har arbejdet med dette område, se figur 4.6.

Figur 4.6 Har biblioteket inden for det seneste år arbejdet med at opbygge materialesamlinger, der retter sig mod etniske minoriteter i lokalområdet?



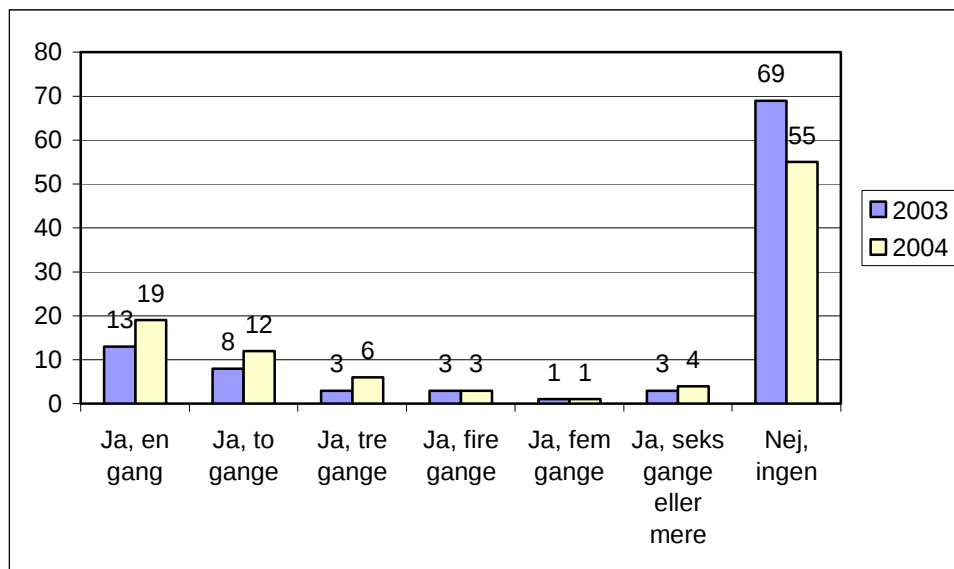
Når det gælder gennemførelse af biblioteksorientering for målgruppen, så fremgår det af figur 4.7, at en andel på omkring 40% svarer, at deres bibliotek hverken har tilbudt eller gennemført biblioteksorientering specielt for etniske minoriteter inden for det seneste år. Den lille halvdel af bibliotekerne, der gennemfører biblioteksorientering for etniske minoriteter gør det kvartalsvist eller årligt, mens omkring hver tyvende svarperson beretter, at vedkommendes bibliotek afholder biblioteksorientering for etniske minoriteter månedligt eller ugentligt.

Figur 4.7 Har biblioteket inden for det seneste år gennemført eller tilbudt biblioteksorientering specielt for etniske minoriteter?



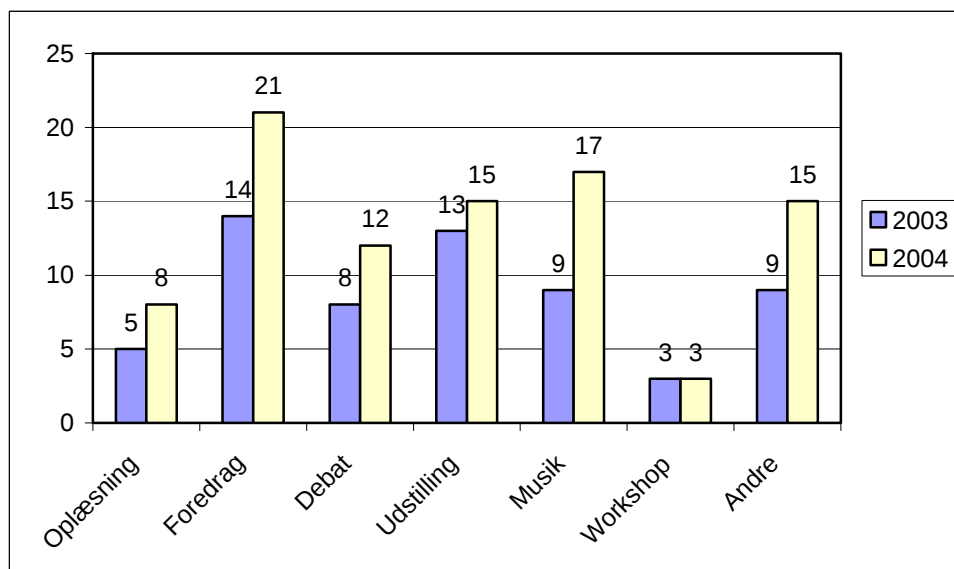
Kaster vi et blik på møder og arrangementer over temaet »kulturmødet mellem etniske danskere og etniske minoriteter«, viser det sig, at 14% færre svarpersoner i panelet svarer »nej« til, at de har gennemført sådanne aktiviteter i 2004, end det var tilfældet i 2003. I 2003 svarede 69% af svarpersonerne »nej«, mens denne andel var faldet til 55% i 2004. 6% flere har gennemført et møde eller arrangement én gang, og 4% flere har gennemført det to gange, mens 3% flere har gennemført det tre gange i løbet af det seneste år. I hvilken grad denne stigning i aktivitetsniveauet alene kan tilskrives projektet og konsulenternes indsatser, er umuligt at sige præcist, men det kan konstateres, at der er en fint sammenfald mellem den ønskede udvikling på dette område og den faktiske udvikling i aktivitetsniveauet.

Figur 4.8 Har I det seneste år gennemført møder og arrangementer, hvor kulturelt mødet mellem etniske danskere og etniske minoriteter var målet?



Det viser sig, at det primært er foredrag og musik, der har været benyttet som omdrejningspunkt for arrangementerne, og det er denne type arrangementer, der markerer de største stigninger, når vi sammenligner tallene for 2003 og 2004.

Figur 4.9 Typer arrangementer gennemført 2003/2004



Ser vi på interessen for arrangementerne blandt etniske danskere, så svarer 65% af svarpersonerne, at der i nogen eller høj grad har været interesse herfor. Denne svarfordeling er stort set uændret fra 2003 til 2004, hvilket gælder tilsvarende for svarpersonernes vurdering af interessen blandt etniske minoriteter. Samlet set vurderes det, at interessen for arrangementer er mindre blandt etniske minoriteter i forhold til etniske danskere. I 2004 vurderer 9%, at der slet ikke har været interesse for arrangementer blandt etniske minoriteter, mens 3% vurderer tilsvarende for etniske danskere.

I 2004 svarer 51% ja til, at deres bibliotek planlægger lignende arrangementer fremover, hvilket er en stigning på 8% i forhold til 2003 og en understegning af, at denne aktivitetstype har fået et målbart løft i projektperioden.

Som dokumentation og inspirationskilde har vi i nedenstående tekstboks præsenteret en række eksempler på de forskellige typer arrangementer, bibliotekerne har afholdt i løbet af året (maj 2003-april 2004).

Tekstboks Eksempler på folkebibliotekernes arrangementer

- 4.3 *Arrangement med Kåre Bluitgen, Naser Khader og lokal leder af flygtningecenter - rettet mod folk, som arbejder med/har flygtninge/indvandrere relaterede ting inde på livet.*
- Basar.*
- Billedværksted, rap.*
- En kultur-/social-/frivillig-messe med stande.*
- Film.*
- Filmforevisning med debat.*
- Fokusgruppesamtale.*
- Foreningsmøder.*
- Fortællearrangement for børn.*
- Fællesspisning med eventyr/foredrag.*
- Har her på biblioteket haft et hold i ungdomsskolen i edb med unge fra forskellige lande. Edb-undervisningen var i centrum, ikke kulturmødet, selv om det også blev en del af det.*
- forts...*

Kulturnat.

Lyrikoplæsning med musik.

Madlavning.

Multikulturelt marked.

Møde omkring en evt. workshop.

Rådgivning.

Sang.

Tamilsk dans.

Teater for børn.

Teater og dans.

Tværkulturelle mødesteder. Et møde mellem dansk og kurdisk kultur. Information, dans, musik.

Uddannelsesvejledning.

Udstilling og kulturmøde.

Undervisning i brug af FINFO/KvindeFinfo.

Undervist sprogskolens lærere i FINFO.

Unge mødre på biblioteksorientering.

Unge til unge på Kulturnatten, Manu Sareen.

Spørgsmålet om folkebibliotekernes betjening af etniske minoriteter handler selvfølgelig også om, hvilke ressourcer der er til rådighed og prioriteres til formålet. Vi har derfor spurgt bibliotekerne, om de har afsat ressourcer til området. Knap hver tredje svarperson bekræfter, at biblioteket har afsat ressourcer specielt til biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter, hvilket er samme andel som i 2003.

En anden vigtig dimension i bibliotekernes arbejde med betjening af etniske minoriteter er, om bibliotekerne har udviklet en politik på området. I forhold til dette spørgsmål så er der 5% flere svarpersoner, der svarer ja til, at biblioteket har en politik i forhold til betjeningen af etniske minoriteter i 2004, hvor den samlede andel kommer op på 22%. Pudsigt nok, så angiver kun 60%, i 2004, at denne politik er nedskrevet, hvilket er 13% færre end i 2003, hvor 73% angav tilsvarende.

4.3 Bibliotekernes viden og kompetencer

Biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter er naturligvis præget af bibliotekernes viden og kompetencer på området, hvorfor vi har stillet et par spørgsmål til bibliotekernes viden om målgruppen og deres kompetence i relation til denne.

Det viser sig, at knap halvdelen af svarpersonerne vurderer, at bibliotekets kendskab til lokalområdets etniske minoriteter »hverken er godt eller dårligt«, mens 39% vurderer, at det enten er »ret godt« eller »meget godt«.

Da vi spurgte til bibliotekernes tiltag i forhold til kompetenceudvikling på området, så viste det sig, at 29% af svarpersonerne kunne bekræfte, at deres bibliotek havde gennemført kompetenceudviklende tiltag i forhold til målgruppen. 65% af svarpersonerne svarede nej til, at sådanne tiltag havde været gennemført og 6% svarede »ved ikke«.

Som dokumentation og inspirationskilde har vi i nedenstående tekstboks sammenfattet nogle af de kompetenceudviklende tiltag, bibliotekerne har gennemført det seneste år.

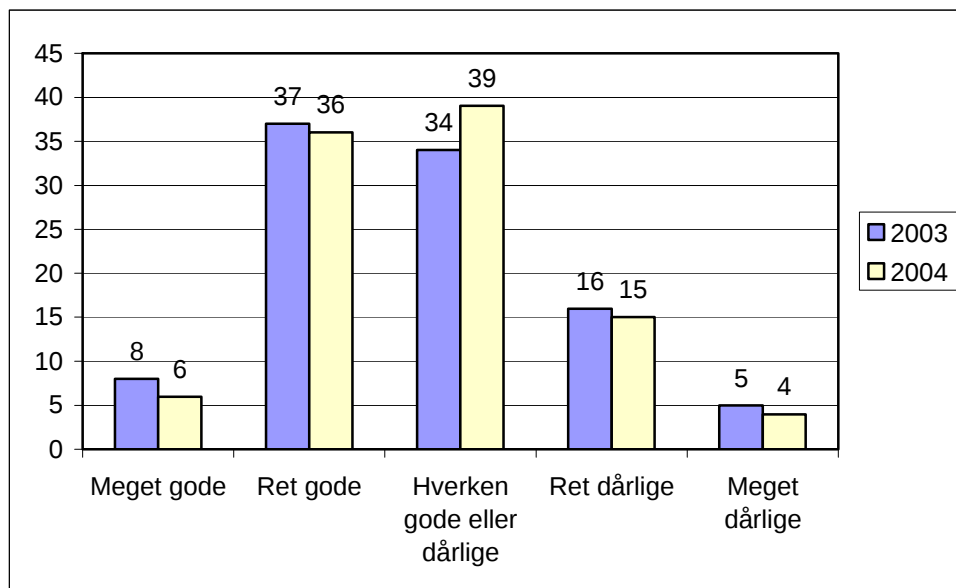
Tekstboks Eksempler på kompetenceudviklende tiltag i folkebibliotekerne

- 4.4 *Amtsmøde med de etniske konsulenter. Bogbusprojekt for etniske minoriteter. Deltagelse af flygtningemedarbejdere på personalemøde. Deltagelse i kurser og konferencer både på voksen og børneområdet. Deltagelse i temadage om emnet. Nyansat bibliotekar med det indhold i stillingsbeskrivelsen. Deltaget i porten til det danske samfund. EDB-undervisning. Etableret »Finfo«. Gentagne gange opfordret kommunens integrationsmedarbejdere til at dele deres viden med øvrige kommunale institutioner. Deltaget i diverse kurser omkring biblioteksbetjening af etniske minoriteter. Fokus Indsatsområde. Fokusgruppeinterview. Foredrag. Formel kontakt til frivilliggrupper i området.. Fulgt konsulenterne kurser/møder. Holdt møder for amtets biblioteker med fokus på integrationsområdet. I forbindelse med projektet »Træd nye stier« var en del af formålet kompetenceudvikling af de involverede - bl.a. i forhold til at bevæge sig ud af biblioteksmiljøet og agere uden for de vante rammer i flygtninge/indvandrernes miljø. Indgår i et netværk med 3 andre centralbiblioteker, der iværksætter kompetenceudviklende tiltag. Indledt samarbejde med kommunens integrationsmedarbejdere Kompetenceudvikling vedrørende uroproblemer. Deltagelse i tværnationale arbejdsgrupper om arrangementer udenfor biblioteket. Møder for danske lektiehjælpere om bibliotekets tilbud. Nedsættelse af lokalt indvandrerudvalg med repræsentanter. fra både voksen- og børneafdeling. Udvalgets arbejde er stadig i en slags startfase. Opsøgende kontakt til lokale ressourcepersoner. Samarbejde med sproggruppe i bør-*

nehaverne. Samarbejde med SSP og andre relevante fag personer i kommunen. Sprog- og kulturkurser. Sprogskolebesøg. Studietur til England. Supervision for hele personalegruppen. Temamøder dels for hele personalet, dels deltagelse i kurser og konferencer for enkeltpersoner. Uddannelse i formidling af web-tilbud, samt bibliotekernes (inkluderet indvandrerbibliotekets) tilbud, til minoriteterne. Vi har en medarbejder, der privat i sin fritid deltager i en lokal venskabsforening mellem etniske minoriteter og danskere.

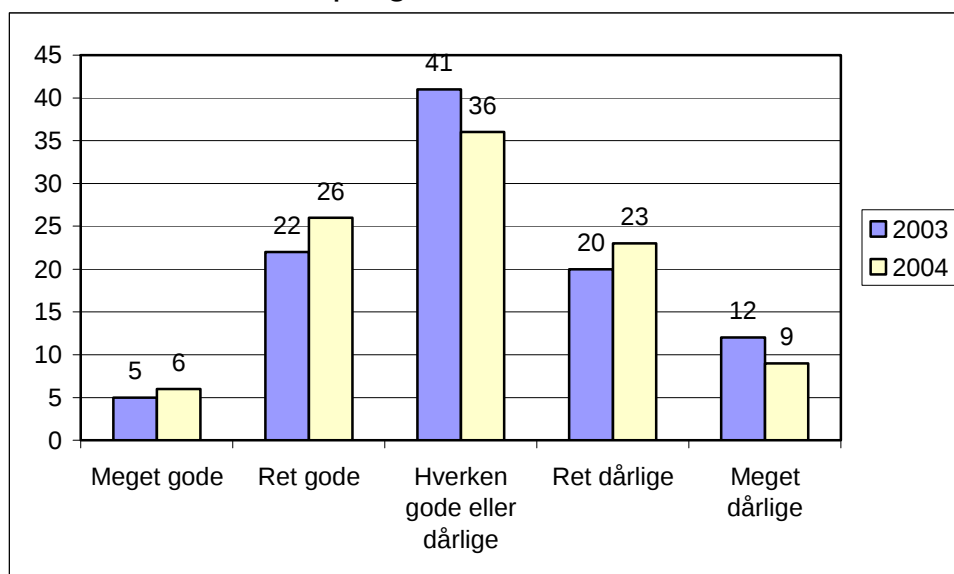
Vi har spurgt til, hvor gode bibliotekets forudsætninger er for at formidle forskellige typer af materiale til etniske minoriteter? Svarpersonerne vurderede bibliotekets forudsætninger dårligst, når det gælder foldere om biblioteker, sprogkurser o.l. Her svarer 36% »hverken gode eller dårlige«, 23% svarer »ret dårlige«, og 9% vurderer bibliotekets evner til at være »meget dårlige«. Der er en øget andel, der vurderer bibliotekets forudsætning positivt i 2004 i forhold til 2003, hvilket ikke gælder vurderingen af de andre typer materialer mv., som det fremgår af figurene 4.10-4.12.

Figur 4.10 Litteratur, musik, film, cd-rom, lydbøger, aviser, blade og tidsskrifter

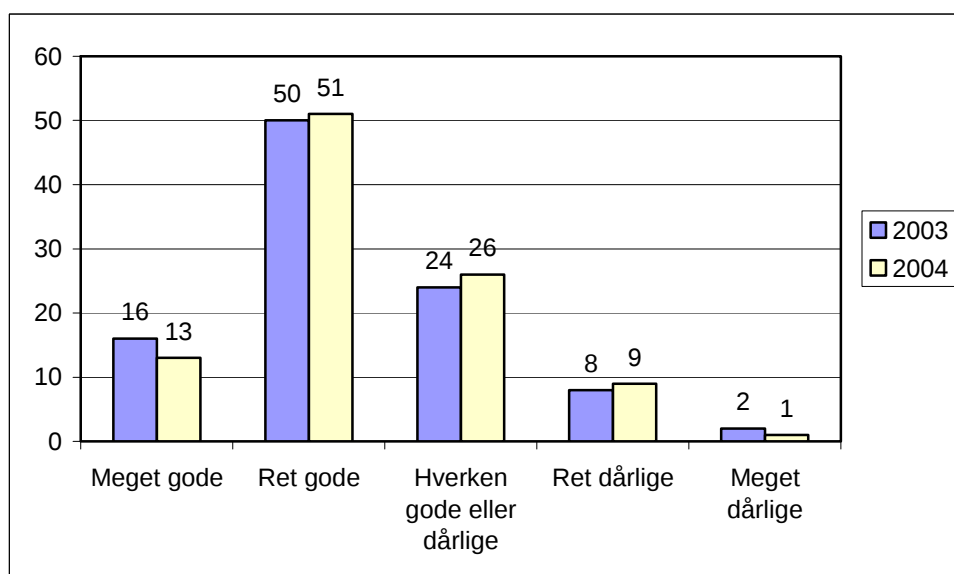


Figur 4.11 Foldere om biblioteker, sprogkurser o.l.

4.11



Figur 4.12 Av-materialer på let dansk, www-sider henvendt til etniske grupper mv.



Et væsentligt aspekt af bibliotekernes viden og kompetence knytter sig til udnyttelsen af eksterne kilder til viden. Når det gælder etniske minoriteter, er indvandrerbiblioteket en af de væsentlige eksterne kilder til viden og kompetencer, som 22% af svarpersonerne angiver, at deres bibliotek bruger »ofte«, mens 50% gør det »af og til« i 2004. Der er 3% af svarpersonerne, der angiver, at deres bibliotek aldrig benytter sig af indvandrer-

bibliotekets tilbud og ekspertise. Der er en lille tendens til, at brugen af indvandrerbibliotekets ekspertise er faldende, når det gælder de svarpersoner, der angiver, at deres bibliotek »ofte« bruger indvandrerbiblioteket, idet 6% flere angav, at de gjorde det, i 2003. Den fraværende stigning i brugen af indvandrerbibliotekets ekspertise er umiddelbart overraskende, idet konsulenternes indsatser og placeringen af projektets hjemmeside, som en integreret del af indvandrerbibliotekets hjemmeside kunne forventes at skabe øget opmærksomhed på relevant viden og kompetencer hos indvandrerbiblioteket.

En anden potentiel væsentlig ekstern kilde til viden og kompetencer er konsulenternes værktøjskasse, hvor det var hensigten at samle viden af relevans for direkte brug af bibliotekerne via projektets hjemmeside. Det viste sig, at 40% af svarpersonerne kendte netværkskonsulenternes »værktøjskasse« på indvandrerbibliotekets hjemmeside, og 20% heraf har benyttet sig af denne, da de besvarede den anden del af spørgeskemaundersøgelsen i 2004. Det svarer til 21 svarpersoner, hvilket er få, men forståeligt set i forhold til, hvor lidt det var lykkedes konsulenterne at få lagt i værktøjsskassen. Problemet blev erkendt af konsulenterne, hvorfor opgaven er blevet prioriteret som et selvstændigt tema, med en ansvarlig konsulent, i den efterfølgende kampagne »Biblioteket – en port til det danske samfund« under overskriften »Startpakke – ideer og værktøjer til biblioteksbetjening af etniske minoriteter«.

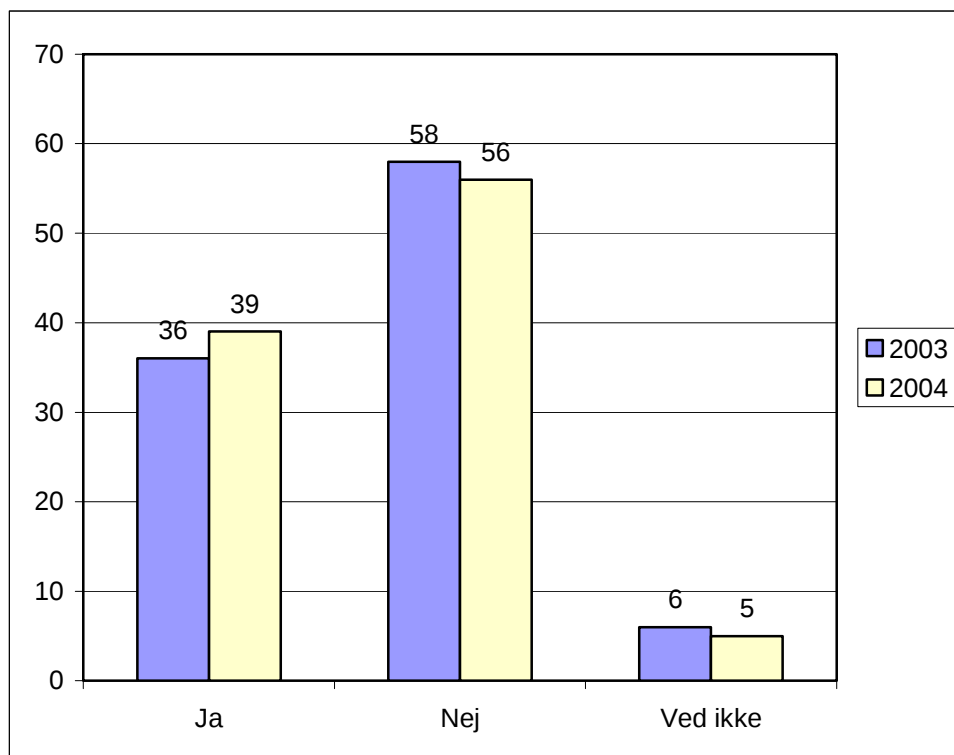
Evalueringsens resultater på dette område medførte, at såvel konsulenterne som indvandrerbiblioteket satte aktiviteter i gang for at udbrede kendskabet til indvandrerbibliotekets ressourcer, såvel over for folkebibliotekerne som for de etniske minoriteter.

4.4 **Bibliotekernes samarbejdspartnere uden for biblioteksverdenen**

Strategien og ønsket om, at folkebibliotekerne skal styrke deres indsatser i forhold til integration af etniske minoriteter, fordrer bl.a., at samarbejdet med parter uden for biblioteksverdenen fx med kommunale forvaltninger og andre skal udbygges.

I den anden del af spørgeskemaundersøgelsen svarer 39% af svarpersonerne ja til, at deres bibliotek har opsøgt nye samarbejdspartnere i løbet af det seneste år, hvilket var en mindre stigning på 3% i forhold til 2003, som det fremgår af figur 4.13.

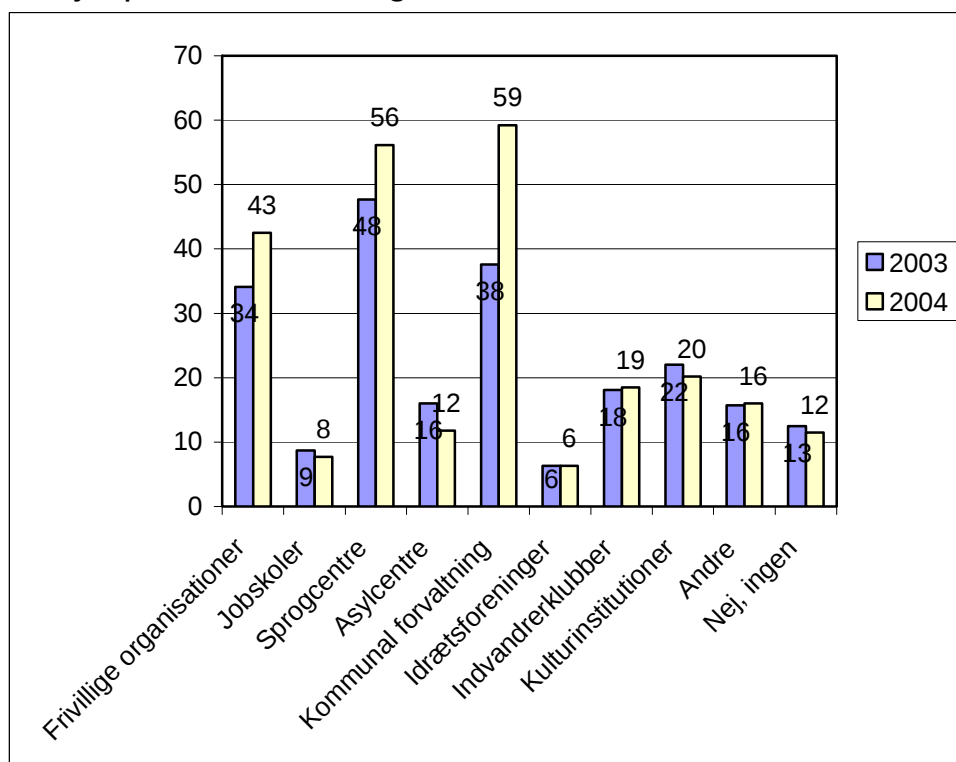
Figur 4.13 Har I opsøgt nye samarbejdspartnere vedrørende opgaven med integration af etniske minoriteter det seneste år?



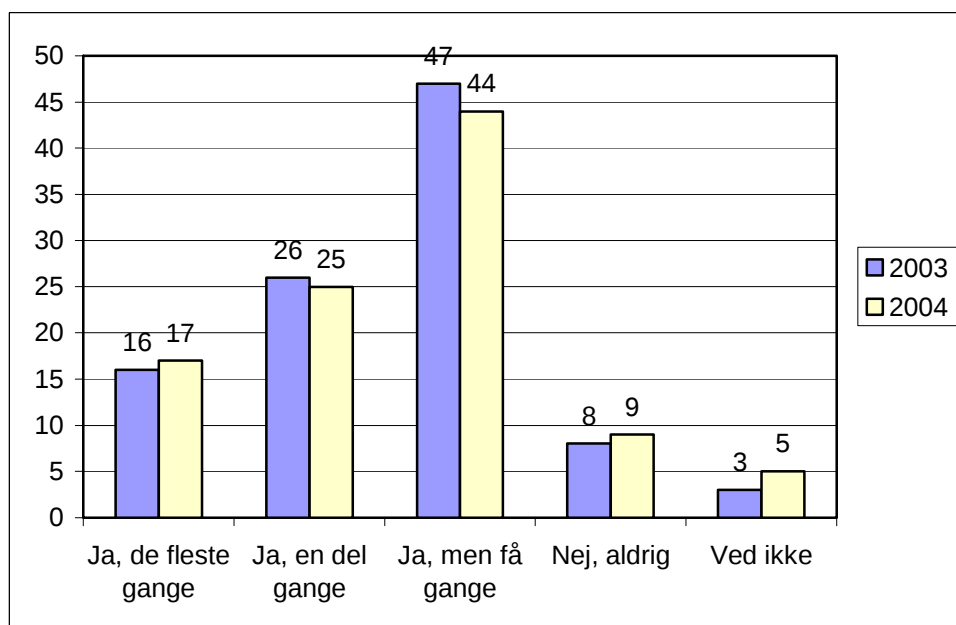
Adspurgte om, hvilke samarbejdspartnere bibliotekerne havde opsøgt, så svarede svarpersonerne, at der særligt havde været tale om frivillige organisationer, sprogcentre og kommunale forvaltninger. Som det fremgår af figur 4.14, var der tale om, at henholdsvis 18%, 18% og 21% af svarpersonerne nævnte, at disse partnere var blevet opsøgt.

Det fremgår af figur 4.14, at det er de frivillige organisationer, sprogcentre og den kommunale forvaltning, der flest gange udpeges som samarbejdspartner, og hvor de største stigninger forekommer i perioden fra 2003-2004. 9% flere udpeger de frivillige organisationer som samarbejdspartner i 2004, 8% flere nævner sprogcentre og 21% flere udpeger den kommunale forvaltning som samarbejdspartner i 2004 i forhold til 2003.

Figur 4.14 Samarbejdspartnere 2003 og 2004



Figur 4.15 Er der udsprunget konkrete initiativer fra de(t) samarbejde(r), I har indgået i?



Men fører disse nye kontakter og samarbejdsrelationer så til noget? I 2004 svarer 9% af svarpersonerne, at der aldrig er udsprunget konkrete initiativer fra samarbejdet, og 17% svarer »ja de fleste gange«, hvilket stemmer nogenlunde overens med besvarelsen for 2003, som det fremgår af figur 4.15.

Vi har spurgt svarpersonerne, om det er deres indtryk, at de kommunale forvaltninger ser biblioteket som en relevant samarbejdspart i forhold til integrationen af etniske minoriteter. Der er sket mindre ændringer i besvarelsen af dette spørgsmål. 3% færre svarer »nej slet ikke«, når det vedrører social- og sundhedsforvaltningen, og 5% færre svarer »nej slet ikke« i forhold til børne- og familieforvaltningen, mens 4% færre svarer »nej slet ikke« i forhold til kultur- og fritidsforvaltningen. Billedet, der tegner sig, viser således, at kultur- og fritidsforvaltningerne i højere grad ser bibliotekerne som relevante samarbejdsparter, idet godt 25% flere svarpersoner oplever, at de »i høj grad« ser på folkebibliotekerne som relevante samarbejdspartnere.

4.5 **Bibliotekernes samarbejde med andre biblioteker**

En væsentlig kilde til viden, information og kompetencer i forhold til biblioteksbetjening og integration af etniske minoriteter kan være samarbejde mellem biblioteker indbyrdes. Vi har derfor stillet et par spørgsmål om bibliotekernes samarbejde med andre biblioteker på dette område. Det viste sig, at knap 10% af svarpersonerne angiver, at de »ofte« udveksler erfaringer med andre biblioteker vedrørende etniske minoriteter, mens 13% angiver, at deres bibliotek »aldrig« gør det. Knap 40% samarbejder »af og til«, og omkring 35% gør det »sjældent«. Denne svarfordeling er stabil for både 2003 og 2004, hvorfor projektet og konsulenternes aktiviteter ikke har bidraget til at øge omfanget af samarbejde mellem bibliotekerne indbyrdes.

Når det gælder udviklingen i bibliotekernes samarbejde om indkøb af diverse materialer, er der tale om et fald, idet 63% af svarpersonerne i 2004 angiver, at det aldrig finder sted, mod 59% i 2003. Knap 5% samarbejder

»ofte« på dette område, mens omkring 10% gør det »af og til«, og omkring 15% gør det »sjældent«.

4.6 **Erfaringer med konsulentmodellen**

Dette afsluttende afsnit formidler de erfaringer med konsulentmodellen, som evaluator har kunnet få indsigt i gennem følgende kilder: 1) Deltagelse i konferencen, »Integration, kultur og biblioteker«, den 3. marts 2003 i Eigtveds Pakhus, 2) interview med konsulenterne den 28. februar i akf, 3) fokusgruppeinterview med repræsentanter for to folkebiblioteker og konsulenterne den 20. maj i Odense Centralbibliotek, 4) læsning af de fælles og regionale handleplaner, der er tilgængelige via projektets hjemmeside, 5) møder med følgegruppe, projektledere, projekt- og styregruppe og 6) deltagelse i Biblioteksstyrelsens og Statsbibliotekets seminar *Biblioteket – en port til det danske samfund* den 4. og 5. februar 2004 i Kolding.

Udvikling af realistiske mål og fastholdelse af visionerne

Projektbeskrivelsen og startkonferencen den 3. marts 2003 lancerede ambitiøse visioner for bibliotekernes udvikling af deres betjening af etniske minoriteter og konsulenterne rolle heri. Konsulenterne var enige i, at det var vigtigt at arbejde med disse visioner, men stødte i deres praktiske arbejde ind i »virkelighedens verden«, hvor bibliotekerne ikke nødvendigvis tillagde arbejdet med etniske minoriteter førsteprioritet. Der syntes at være lydhørhed og accept af arbejdets relevans fra bibliotekernes side, men derfra og til at tage konkrete initiativer og afsættes ressourcer hertil var der et stykke, oplevede konsulenterne. Konsulenterne oplevede således i betydelig udstrækning, at de alene måtte være initiativtagere til at sætte aktiviteter i gang. Der var dog også biblioteker, der straks fra start meldte sig og hurtigt blev aktive og afgørende samarbejdspartnere for konsulenterne.

Det umiddelbare indtryk fra interview med konsulenterne var, at det viste sig at være en vigtig opgave at få omsat visionerne til realistiske mål, som såvel biblioteker som konsulenter kunne overkomme at arbejde med,

også i praksis. Det var samtidig en væsentlig udfordring i dette arbejde at undgå, at realismen fik visionerne til at forsvinde ud af aktiviteterne.

Behov for at kombinere rollen som specialkonsulent med rolle som generel konsulent

Konsulenternes møde og samarbejde med bibliotekerne peger på, at vejen til samarbejde mellem specialkonsulenterne med fokus på etniske minoriteter og bibliotekerne blev mere fremkommelig, hvis konsulenterne også indgik i arbejdet med andre af bibliotekernes påtrængende problemer. Det er således en udfordring for konsulenterne at finde veje til at integrere deres specialiserede fokus på etniske minoriteter i bibliotekernes øvrige arbejdsområder.

Denne erfaring rejste et dilemma i forhold til konsulenternes håndtering af handleplanerne og succeskriterierne omkring indfrielse af disse. En fast opfattelse af, at konsulenterne alene skulle måles på, om de indfrier deres handleplaner, ville, logisk set, mindske konsulenterne interesse i at tage andre emner op, hvilket igen kunne komme til at stå i vejen for handleplanernes praktiske realisering. En fleksibel opfattelse af handleplanerne, der gav plads for, at det er legitimt for konsulenterne at tage andre emner op og bruge dem som »løftestang« for samarbejdet, kan på den ene side føre frem til, at nogle af handleplanerne faktisk realiseres. På den anden side er risikoen ved høj grad af fleksibilitet i forhold til handleplanerne, at fokus i konsulenternes arbejde kan forsvinde. Det er udelukkende muligt at påpege dette erfarede dilemma i konsulentmodellen. Det er ikke muligt, på baggrund af denne evaluering, at vurdere, hvor godt dilemmaet er håndteret.

Udvikling af kompetencer som konsulent

Konsulenterne blev ansat på baggrund af deres primære kvalifikationer og kompetencer inden for det biblioteksfaglige område og dets berøringsflader til gruppen af etniske minoriteter. Rollen som konsulent krævede dog også andre kompetencer, som konsulenterne hurtigt efterlyste uddannelse og læring indenfor. Der blev, som resultat heraf og med styregruppens medvirken, derfor etableret et fælles uddannelsesforløb for konsulenterne med sigte på at kvalificere dem yderligere i deres forskellige roller som specialkonsulenter.

Personlig kommunikation som »dåseåbner«

Konsulenterne oplevede ret hurtigt og entydigt, at den personlige kommunikation med nøglepersoner i bibliotekerne er afgørende for samarbejde og anvendelsen af andre kommunikative virkemidler fx hjemmeside på internettet. En tese kunne være, at kommunikation og mobilisering i forhold til den specialiserede målgruppe etniske minoriteter forudsætter udbygningen af de personlige kontakter mellem henholdsvis biblioteker og konsulent og mellem bibliotekerne indbyrdes omkring emnet, førend andre former for kommunikation får »rigtig relevans« og kan tages i anvendelse med praktisk effekt. Tesen understøttes af bibliotekernes svar i spørgeskemaundersøgelse, hvor det viser sig, at de primært har fået viden om projektet og konsulenterne via personlige kontakter.

Bilag 1

Spørgeskema, anvendt foråret 2003

Kære

Velkommen til akf's internetbaserede spørgeskema om biblioteksbetjening af etniske minoriteter.

Inden du påbegynder besvarelsen, har vi nogle vigtige informationer, der har betydning for dine svar:

Bemærk:

- Hver gang vi stiller et spørgsmål, skal du svare for – dit arbejdsområde på dit bibliotek – og ikke for biblioteket som helhed, medmindre der er sammenfald herimellem.
- Hver gang vi henviser til etniske minoriteter, refererer vi til flygtninge og indvandrere fra lande uden for Norden samt EU.

Udfyldningen af skemaet varer ca. 20 minutter.

God fornøjelse!

Du bevæger dig frem i skemaet ved at klikke på pilen i højre side af bjælken nedenfor.

Her følger fem spørgsmål, der vedrører Biblioteksstyrelsens projekt om biblioteksbetjening af etniske minoriteter.

Har du hørt om konsulenterne i regionale netværk for biblioteksbetjening af etniske minoriteter i et kulturelt mangfoldigt samfund?

☐Ja

☐Nej

Hvorfra fik du oplysninger om konsulenterne?

Via kollega

Internettet

Pjece

Arrangement med konsulenten

Andre kilder

Skriv hvilke:

Ved du, hvem der er konsulent for bibliotekerne i dit område i forhold til biblioteksbetjening af etniske minoriteter?

Ja, Marianne Ellert, Albertslund Bibliotek.

Ja, Berit Sandholt Jacobsen, Greve Bibliotek.

Ja, Bente L. Weisbjerg, Odense Centralbibliotek.

Ja, Gitte Fangel, Viborg Centralbibliotek.

Nej

I hvilken grad vurderer du, at der er behov for at forbedre jeres biblioteksbetjening af etniske minoriteter?

I høj grad

I nogen grad

I ringe grad

Slet ikke

Forventer du at dit bibliotek vil iværksætte aktiviteter med fokus på etniske minoriteter i det kommende år?

Ja

Nej

Ved ikke

Er der udarbejdet planer for disse aktiviteter?

Ja

Nej

Ved ikke

Skriv venligst i stikordsform, hvilke planer der er udarbejdet!

Er disse planer udarbejdet i samarbejde med netværkskonsulenten?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Forventer du, at du vil benytte dig af netværkskonsulenterne og/eller deres tilbud i det kommende år?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Skriv venligst, hvad du forventer at benytte netværkskonsulenten til!

Her følgende tre spørgsmål til kontakten mellem etniske minoriteter og dit bibliotek!

Hvor mange procent af biblioteksbrugerne har anden etnisk baggrund end dansk, efter din bedste vurdering?

- 0-10%
- 11-20%
- 21-30%
- 31-40%
- 41-50%
- 51-60%
- 61-70%
- 71-80%
- 81-90
- 91-100%

Er det din vurdering, at I ville få flere biblioteksbrugere fra etniske minoriteter, hvis I udviklede bibliotekstilbuddene til disse grupper?

- Ja, i høj grad
- Ja, i nogen grad
- Ja, i ringe grad
- Nej, slet ikke

Hvor godt synes du bibliotekstilbuddene udnyttes af etniske minoriteter?

Meget godt Ret godt Hverken godt eller dårligt Ret dårligt Meget dårligt Ved ikke

Internet

Litteratur

AV-materiale

Informations-
materiale

Her følger tre spørgsmål til jeres biblioteks tilgængelighed for etniske minoriteter.

Vurderer du, at lokalområdets etniske minoriteter har kendskab til bibliotekets tilbud?

- Ja, i høj grad
- Ja, i nogen grad
- Ja, i ringe grad
- Nej, slet ikke

Har biblioteket fremstillet informationsmateriale målrettet til etniske minoriteter det seneste år?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Skriv venligst, hvilke typer af informationsmateriale biblioteket har fremstillet!

Vurderer du, at det er blevet nemmere at finde rundt på biblioteket for etniske minoriteter det seneste år?

- Ja, i høj grad
- Ja, i nogen grad
- Ja, i ringe grad
- Nej, slet ikke

Her følger to spørgsmål om dit biblioteks materialeudvalg og tilbud til etniske minoriteter.

Har biblioteket inden for det seneste år arbejdet med at opbygge materialsamlinger, der retter sig mod etniske minoriteter i lokalområdet?

- Ja, meget
- Ja, noget
- Ja, lidt
- Nej, slet ikke
- Ved ikke

Har biblioteket inden for det seneste år givet specielle tilbud om biblioteksorientering til etniske minoriteter?

- Ja, årligt
- Ja, kvartalsvis
- Ja, månedligt
- Ja, ugentligt
- Nej, slet ikke
- Ved ikke

Her følger to spørgsmål om møder og arrangementer på dit bibliotek, hvor målet er at skabe rum for kulturmøde mellem etniske danskere og etniske minoriteter.

Har I de seneste 12 måneder gennemført møder og arrangementer, hvor kulturmødet ml. etniske danskere og etniske minoriteter var målet eller en del af målet?

- Ja, månedligt
- Ja, kvartalsvist
- Ja, halvårligt
- Ja, årligt
- Nej

Hvilken type arrangementer har der været tale om?

Oplæsning Foredrag Debat Udstilling Musik Workshop Andre (skriv hvilke)

Skriv hvad

Har der generelt været interesse for arrangementerne blandt?

Ja, i høj grad Ja, i nogen grad Ja, i ringe grad Nej, slet ikke Ved ikke

Etniske minoriteter

Etniske danskere

Planlægger biblioteket at foretage denne type arrangementer fremover?

- Ja
- Nej

Her følger fem spørgsmål til dit biblioteks indsats i forhold til biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter.

Arbejder dit bibliotek på nuværende tidspunkt systematisk med biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Har bibliotekets ledelse inden for det seneste år taget initiativer til at øge fokus på de etniske minoriteter som brugergruppe?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Skriv venligst i stikordsform, hvilke initiativer ledelsen har igangsat!

Har medarbejderne i løbet af det seneste år igangsat aktiviteter i relation til at øge fokus på de etniske minoriteter som brugergruppe?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Hvis ja, skriv hvilke

Har biblioteket en politik i forhold til betjeningen af etniske minoriteter?

- Ja
- Nej
- Ved ikke
- Andet

Hvis andet, skriv hvilket

Er denne politik nedskrevet eller mundtligt formidlet?

- Nedskrevet
- Mundtligt formidlet

I hvilken grad synes du, at biblioteket tager del i integrationen af etniske minoriteter i lokalområdet?

- I høj grad
- I nogen grad
- I ringe grad
- Slet ikke

Her følger seks spørgsmål til din og bibliotekets fælles viden om biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter.

Hvor godt kender du til de behov, som de etniske minoriteter i lokalområdet har som biblioteksbrugere?

- Meget godt
- Ret godt
- Hverken godt eller dårligt
- Ret dårligt
- Meget dårligt

Hvor gode vurderer du, at dine kompetencer er i forhold til at betjene etniske minoriteter?

- Meget gode
- Ret gode
- Hverken gode eller dårlige
- Ret dårlige
- Meget dårlige

Hvor gode vurderer du, at bibliotekets fælles kompetencer er i forhold til at betjene etniske minoriteter?

- Meget gode
- Ret gode
- Hverken gode eller dårlige
- Ret dårlige
- Meget dårlige

Hvor godt er dit kendskab til forskellige typer af relevant materiale til etniske minoriteter?

Modersmålsmateriale:

Litteratur, musik, film, cd-rom, lydbøger, aviser, blade og tidsskrifter

Meget godt	Ret godt	Hverken godt eller dårligt	Ret dårligt	Meget dårligt
☐	☐	☐	☐	☐

Informationsmateriale på forskellige sprog:

Foldere om biblioteker, sprogkurser o.l.

Meget godt	Ret godt	Hverken godt eller dårligt	Ret dårligt	Meget dårligt
☐	☐	☐	☐	☐

Integrationsfremmende materialer:

Sprogkurser, bøger på let dansk, av-materialer på let dansk, www-sider henvendt til etniske grupper mv.

Meget godt	Ret godt	Hverken godt eller dårligt	Ret dårligt	Meget dårligt
☐	☐	☐	☐	☐

Har du behov for at få forbedret dine kompetencer i forhold til biblioteksbetjening af etniske minoriteter?

- Nej
- Ja

Hvis ja, skriv hvilke

Har ledelsen inden for det seneste år igangsat kompetenceudviklende tiltag i forhold til biblioteksbetjening af etniske minoriteter?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Skriv venligst, hvilke tiltag ledelsen har igangsat!

Her følger tre spørgsmål om bibliotekets samarbejde med parter uden for biblioteksverdenen om biblioteksbetjening og integration af etniske minoriteter.

Samarbejder biblioteket med nogle af følgende instanser? (sæt gerne flere kryds)

- Frivillige organisationer
- Relevante institutioner
- Jobskoler
- Sprogcentre
- Asylcentre
- Kommunal forvaltning
- Foreninger
- Indvandrerklubber
- Kulturhuse
- Kunstnere
- Musikere
- Foredragsholdere
- Andre
- Nej ingen

Hvis andre, skriv hvilke

Er det dit indtryk, at de kommunale forvaltninger ser biblioteket som en relevant samarbejdspartner i forhold til integration af etniske minoriteter?

- Ja, i høj grad
- Ja, i nogen grad
- Ja, i ringe grad
- Nej, slet ikke

Har I opsøgt nye samarbejdspartnere vedrørende opgaven med integration af etniske minoriteter det seneste år?

- Ja
- Nej
- Ved ikke

Anfør, hvilke samarbejdspartnere I har opsøgt! (sæt gerne flere kryds)

- Frivillige organisationer
- Relevante institutioner
- Jobskoler
- Sprogcentre
- Asylcentre
- Kommunal forvaltning
- Foreninger
- Indvandrerklubber
- Kulturhuse
- Kunstnere
- Musikere
- Foredragsholdere
- Andre

Hvis andre, skriv hvilke

Er der udsprunget konkrete initiativer fra de(t) samarbejde(r) I har indgået i?

- Ja, de fleste gange
- Ja, en del gange
- Ja, men få gange
- Nej, aldrig
- Ved ikke

Her følgende fire spørgsmål til jeres samarbejde med andre biblioteker om biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter

Deler biblioteket erfaringer med andre biblioteker vedrørende etniske minoriteter?

- Ja ofte
- Ja af og til
- Ja, men sjældent
- Nej, aldrig
- Ved ikke

Samarbejder biblioteket med andre biblioteker (ud over indvandrerbiblioteket) om indkøb af aviser, bøger, musik, film, lydbånd osv. til etniske minoriteter?

- Ja ofte
- Ja af og til
- Ja, men sjældent
- Nej, aldrig
- Ved ikke

Bruger du eller dine kollegaer indvandrerbibliotekets ekspertise og tilbud?

- Ja ofte
- Ja af og til
- Ja, men sjældent
- Nej, aldrig
- Ved ikke

Har du ideer og forslag til, hvad konsulenterne bør arbejde med for at forbedre biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter?

Skriv

Afslutningsvis følger fire spørgsmål om dig selv

Køn

- Kvinde
- Mand

Alder år

Erhvervserfaring på biblioteksområdet

år

Er din stillingsbetegnelse

(Her havde vi indføjet indhentede oplysninger, som hermed blev verificeret eller rettet)

Ja

Nej

Hvad er din korrekte stillingsbetegnelse?

Spørgeskemaet slutter her!

Vi siger mange tak for din deltagelse.

Resultaterne af den samlede evaluering vil blive tilgængelige via indvandrerbibliotekets hjemmeside i efteråret 2004. Link hertil står anført i den tilsendte e-mail.

Med venlig hilsen

Leif Olsen, forsker

Max Miiller, sociologistuderende

Bilag 2

Spørgeskema, anvendt foråret 2004

Velkommen til akf's internetbaserede spørgeskema om biblioteksbetjening af etniske minoriteter.

Inden du påbegynder besvarelsen, har vi nogle vigtige informationer, der har betydning for dine svar:

Bemærk:

- Hver gang, vi stiller et spørgsmål, skal du svare for dit arbejdsområde på dit bibliotek og ikke for biblioteket som helhed, medmindre der er sammenfald herimellem.
- Hver gang, vi henviser til etniske minoriteter, refererer vi til flygtninge og indvandrere fra lande uden for Norden og EU.

Udfyldningen af skemaet varer i lighed med sidste år ca. 20 minutter.

God fornøjelse!

Du bevæger dig frem og tilbage i skemaet ved at klikke på pilen i hhv. højre og venstre side af bjælken nedenfor.

Konsulenterne

Har du hørt om det nye projekt »Biblioteket – en port til det danske samfund«?

☐ Ja

☐ Nej

Deltog der nogen fra dit bibliotek i seminaret den 4.-5. februar i Kolding om projektet »Biblioteket – en port til det danske samfund«?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Ved ikke

Hvis nej, hvorfor ikke?

Er du bekendt med, at der var afsat en pulje på 3 mio.kr. til projekter, der bidrager til integration af bl.a. etniske minoriteter, som bibliotekerne kunne søge inden den 1. marts 2004?

☐ Ja

☐ Nej

Har dit bibliotek søgt støtte fra puljen på 3 mio.kr. til integrationsprojekter?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Ved ikke

Hvis nej, hvorfor ikke?

Har biblioteket kontaktet konsulenterne i løbet af det seneste år?

☐ Nej

☐ Ved ikke

Hvis ja, hvor mange gange?

Har konsulenterne kontaktet biblioteket inden for det seneste år?

☐ Ja

☐ Nej

☐ Ved ikke

Hvis ja, hvor mange gange?

Har biblioteket samarbejdet med konsulenterne det seneste år?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Ved ikke

Hvilke(t) samarbejde(r) har der været tale om?

Skriv venligst

Hvordan er dette(disse) samarbejde(r) forløbet?

- ☐ Meget godt
- ☐ Godt
- ☐ Hverken eller
- ☐ Dårligt
- ☐ Meget dårligt

Har de tilbud, konsulenten har udbudt i regionen, været relevante for biblioteket?

- ☐ Ja, i høj grad
- ☐ Ja, i nogen grad
- ☐ Ja, men kun i ringe grad
- ☐ Nej, slet ikke

Har konsulenterne haft betydning for bibliotekets betjening af etniske minoriteter?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

På hvilken måde?
Hvorfor ikke?

Har konsulenterne haft ideer, der kan omsættes på jeres bibliotek?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Måske

Vil du anbefale konsulenterne til andre biblioteker?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Måske

I hvilken grad vurderer du, at der er behov for at forbedre jeres biblioteksbetjening af etniske minoriteter?

- ☐ I høj grad
- ☐ I nogen grad
- ☐ I ringe grad
- ☐ Slet ikke

Påtænker dit bibliotek at iværksætte aktiviteter med fokus på etniske minoriteter i det kommende år?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Ved ikke

Er der udarbejdet planer for disse aktiviteter?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Ved ikke

Skriv venligst i stikordsform, hvilke planer der er udarbejdet!

Er disse planer udarbejdet i samarbejde med netværkskonsulenten?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Ved ikke

Påtænker biblioteket at benytte sig af netværkskonsulenterne og deres tilbud i det kommende år?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Ved ikke

Skriv venligst, hvad biblioteket forventer at benytte netværkskonsulenten til

Har biblioteket iværksat aktiviteter med fokus på etniske minoriteter i det seneste år?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Ved ikke

Kontakten mellem etniske minoriteter og dit bibliotek!

Har antallet af aktive brugere fra etniske minoriteter ændret sig det seneste år?

- ☐ Ja, vi har flere
- ☐ Nej, antallet er det samme
- ☐ Ja, vi har færre

Hvor mange procent af biblioteksbrugerne har, efter din bedste vurdering, anden etnisk baggrund?

- ☐ 0-5%
- ☐ 6-10%
- ☐ 11-15%
- ☐ 16-20%
- ☐ 21-25%
- ☐ 26-30%
- ☐ 31-35%
- ☐ 36-40%
- ☐ 41-45%
- ☐ 46% eller derover

Er det din vurdering, at I ville få flere biblioteksbrugere fra etniske minoriteter, hvis I udviklede bibliotekstilbuddene til disse grupper?

- ☐ Ja, i høj grad
- ☐ Ja, i nogen grad
- ☐ Ja, i ringe grad
- ☐ Nej, slet ikke

Jeres biblioteks tilgængelighed for etniske minoriteter

Vurderer du, at lokalområdets etniske minoriteter har kendskab til bibliotekets tilbud?

- ☐ Ja, i høj grad
- ☐ Ja, i nogen grad
- ☐ Ja, i ringe grad
- ☐ Nej, slet ikke

Har biblioteket fremstillet informationsmateriale målrettet til etniske minoriteter det seneste år?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Ved ikke

Skriv venligst, hvilke typer af informationsmateriale biblioteket har fremstillet

Vurderer du, at det er blevet nemmere for etniske minoriteter at finde rundt på biblioteket det seneste år?

- ☐ Ja, i høj grad
- ☐ Ja, i nogen grad
- ☐ Ja, i ringe grad
- ☐ Nej, slet ikke

Dit biblioteks materialeudvalg og tilbud til etniske minoriteter

Har biblioteket inden for det seneste år arbejdet med at opbygge materialsamlinger, der retter sig mod etniske minoriteter i lokalområdet?

- ☐ Ja, meget
- ☐ Ja, noget
- ☐ Ja, lidt
- ☐ Nej, slet ikke
- ☐ Ved ikke

Har biblioteket inden for det seneste år gennemført eller tilbudt biblioteksorientering specielt for etniske minoriteter?

- ☐ Ja, årligt
- ☐ Ja, kvartalsvis
- ☐ Ja, månedligt
- ☐ Ja, ugentligt
- ☐ Nej, slet ikke
- ☐ Ved ikke

Møder og arrangementer på dit bibliotek, hvor målet er at skabe rum for kulturmøde mellem etniske danskere og etniske minoriteter

Har I det seneste år gennemført møder og arrangementer, hvor kulturmødet mellem etniske danskere og etniske minoriteter var målet?

- ☐ Ja, en gang
- ☐ Ja, to gange
- ☐ Ja, tre gange
- ☐ Ja, fire gange
- ☐ Ja, fem gange
- ☐ Ja, seks gange eller mere
- ☐ Nej, ingen

Hvilken type arrangementer har der været tale om?

Oplæsning	Foredrag	Debat	Udstilling	Musik	Workshop	Andre
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hvis andre, skriv hvilke

Har der generelt været interesse for arrangementerne blandt

etniske minoriteter?

Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Ja, i ringe grad	Nej, slet ikke	Ved ikke
☐	☐	☐	☐	☐

etniske danskere?

Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Ja, i ringe grad	Nej, slet ikke	Ved ikke
☐	☐	☐	☐	☐

Planlægger biblioteket at gennemføre denne type arrangementer fremover?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Dit biblioteks indsats i forhold til biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter

Har biblioteket afsat ressourcer specielt til biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Ved ikke

Har biblioteket en politik i forhold til betjeningen af etniske minoriteter?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Ved ikke
- ☐ Andet

Hvis andet, skriv hvilket

Er denne politik nedskrevet eller mundtligt formidlet?

- ☐ Nedskrevet
- ☐ Mundtligt formidlet

Mener du, at det er bibliotekets opgave at tage del i integrationen af etniske minoriteter?

- ☐ Ja, i høj grad
- ☐ Ja, i nogen grad
- ☐ Ja, i ringe grad
- ☐ Nej, slet ikke

Tager biblioteket del i integrationen af etniske minoriteter på tilfredsstillende vis?

- ☐ Ja, i høj grad
- ☐ Ja, i nogen grad
- ☐ Ja, i ringe grad
- ☐ Nej, slet ikke

Bibliotekets viden om biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter

Hvor godt kender biblioteket til de behov, som de etniske minoriteter i lokalområdet har som biblioteksbrugere?

- ☐ Meget godt
☐ Ret godt
☐ Hverken godt eller dårligt
☐ Ret dårligt
☐ Meget dårligt

Har biblioteket inden for det seneste år igangsat kompetenceudviklende tiltag vedrørende biblioteksbetjening af etniske minoriteter?

- ☐ Ja
☐ Nej
☐ Ved ikke

Hvis ja, skriv venligst hvilke tiltag

Hvor gode er bibliotekets forudsætninger for at formidle følgende typer af materiale til etniske minoriteter?

Modersmålsmateriale:

Litteratur, musik, film, cd-rom, lydbøger, aviser, blade og tidsskrifter

Meget gode Ret gode Hverken gode eller dårlige Ret dårlige Meget dårlige

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Informationsmateriale på forskellige sprog:

Foldere om biblioteker, sprogkurser o.l.

Meget gode Ret gode Hverken gode eller dårlige Ret dårlige Meget dårlige

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Integrationsfremmende materialer:

Sprogkurser, bøger på let dansk, av-materialer på let dansk, www-sider henvendt til etniske grupper mv.

Meget gode Ret gode Hverken gode eller dårlige Ret dårlige Meget dårlige

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Bibliotekets samarbejde med parter uden for biblioteksverdenen om biblioteksbetjening og integration af etniske minoriteter

Samarbejder biblioteket med nogle af følgende organisationer, institutioner og foreninger? (sæt gerne flere kryds)

- ☐ Frivillige organisationer
- ☐ Jobskoler
- ☐ Sprogcentre
- ☐ Asylcentre
- ☐ Kommunal forvaltning
- ☐ Idrætsforeninger
- ☐ Indvandrerklubber
- ☐ Kulturinstitutioner
- ☐ Andre
- ☐ Nej, ingen

Hvis andre, skriv hvilke

Er det dit indtryk, at de kommunale forvaltninger ser biblioteket som en relevant samarbejdspartner i forhold til integration af etniske minoriteter?

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Ja, i ringe grad	Nej, slet ikke
Social- og sundhedsforvaltningen	☐	☐	☐	☐
Børne- og familieforvaltningen	☐	☐	☐	☐
Kultur- og fritidsforvaltningen	☐	☐	☐	☐

Har I opsøgt nye samarbejdspartnere vedrørende opgaven med integration af etniske minoriteter det seneste år?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Ved ikke

Anfør venligst, hvilke samarbejdspartnere I har opsøgt (sæt gerne flere kryds)

- ☐ Frivillige organisationer
- ☐ Jobskoler
- ☐ Sprogcentre
- ☐ Asylcentre
- ☐ Kommunal forvaltning
- ☐ Idrætsforeninger
- ☐ Indvandrerklubber
- ☐ Kulturinstitutioner
- ☐ Andre
- ☐ Nej, ingen

Hvis andre, skriv hvilke

Er der udsprunget konkrete initiativer fra de(t) samarbejde(r), I har indgået i?

- ☐ Ja, de fleste gange
- ☐ Ja, en del gange
- ☐ Ja, men få gange
- ☐ Nej, aldrig
- ☐ Ved ikke

Bibliotekets samarbejde med andre biblioteker om biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter

Udveksler biblioteket erfaringer med andre biblioteker vedrørende etniske minoriteter?

- ☐ Ja, ofte
- ☐ Ja, af og til
- ☐ Ja, men sjældent
- ☐ Nej, aldrig
- ☐ Ved ikke

Samarbejder biblioteket med andre biblioteker (ud over indvandrerbiblioteket) om indkøb af aviser, bøger, musik, film, lydbånd osv. til etniske minoriteter?

- ☐ Ja, ofte
- ☐ Ja, af og til
- ☐ Ja, men sjældent
- ☐ Nej, aldrig
- ☐ Irrelevant
- ☐ Ved ikke

Bruger du eller dine kollegaer indvandrerbibliotekets ekspertise og tilbud?

- ☐ Ja, ofte
- ☐ Ja, af og til
- ☐ Ja, men sjældent
- ☐ Nej, aldrig
- ☐ Ved ikke

Kender du netværkskonsulenternes værktøjskasse på deres (indvandrerbibliotekets) hjemmeside?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Har du benyttet dig af denne værktøjskasse?

- ☐ Ja
- ☐ Nej

Har du benyttet din regionale netværkskonsulents hjemmeside?

- ☐ Ja, ofte
- ☐ Ja, indimellem
- ☐ Ja, men sjældent
- ☐ Nej, aldrig

Skriv ideer og forslag til, hvad konsulenterne bør arbejde med for at forbedre biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter. Hvad kan konsulenterne gøre bedre, og hvad du tror konsulenterne kan bruges til?

Spørgeskemaet slutter her!

Vi siger mange tak for din deltagelse.

Resultaterne af den samlede evaluering vil blive tilgængelige via indvandrerbibliotekets hjemmeside i efteråret 2005. Link hertil står anført i den tilsendte e-mail.

Du afslutter spørgeskemaet ved at klikke på krydset nede i højre hjørne.

Med venlig hilsen

Leif Olsen, forsker

Max Miiller, sociologistuderende

Bilag 3

Hvilke planer har bibliotekerne for aktiviteter i det kommende år?

(Alle svar fra foråret 2004)

- Ikke alle planer er færdige, men vi skal have et par interne møder/kurser for personalet, og der foregår arrangementer i mange afdelinger. Endvidere planlægges fremstød over for mødregrupper og andre. Vi deltager i arrangementssamarbejdet med Dansk Flygtningehjælp. Der er flere andre ting, som jeg ikke kender i detaljer.
- Projekt pigeliv – kvindeliv på Viborgeggen. Oprettelse og »drift« af en række pige grupper i de respektive kommuner i netværket.
- Biblioteksorientering for hele familien med tolk og tolket personlig invitation. Vuggeviseprojekt.
- Fokusgruppeinterview, udarbejdelse af sprogstimuleringshjemmeside i samarbejde med kommunens tosprogs konsulent, jævnligt møde med sprogskolens lærere.
- Udstilling, edb-undervisning samt ansøgningen fra puljen Biblioteket en port til det danske samfund – hvis vi får midler tildelt.
- Hovedbibliotekets børneafdeling er med til at udvælge lydbøger til et projekt om sprogstimulering.
- Kaffeklub for tosprogede piger. Arrangementer for de mindste tyrkiske børn og deres mødre – børnehavebibliotek for byens »tosprogede børnehaver« – midler til aktiviteter til det opsøgende team (under SSP), som kommer på biblioteket og som primært arbejder med de tosprogede børn.

- Vender tilbage til de tidligere nævnte aktiviteter. Derudover starter vi projekt »fødselsdagsbogen«; alle kommunens børn kan hente en gratis bog på biblioteket, når de fylder to år, og dermed få mulighed for at lære biblioteket at kende. Det henvender sig som sagt til alle børn. Men vi håber meget på at se mange af vores børn med anden etnisk baggrund, og derfor bliver det brev, vi skriver til dem, oversat til tyrkisk og arabisk.
- Aktiviteter for unge kvinder. Sport, makeup, besøg i København, mad.
- Projekt »Etniske kvinder – Krop & Sundhed« rettet mod arabisktalende og tyrkisktalende kvinder i Esbjerg.
- Børnebiblioteket er så småt i gang med at se på, hvad som kan gøres for at understøtte den sproglige indlæring.
- Børnebiblioteket har udarbejdet en pjece om biblioteket på somalisk og bosnisk.
- Der er søgt om midler til et projekt via Udviklingspuljen ang. indvandrerpiger og -kvinder.
- »Biblioteksharmonikaen« et projekt for tosprogede førskolebørn. Mødet med den danske sangskat i institutioner og andre steder, hvor børnene kommer.
- En café med fokus på jobsøgning for etniske minoriteter.
- It-undervisning. Samarbejde med kvindeprojekter på Nørrebro.
- Samarbejde med frivillige lektiehjælpere, indretning af let dansk afdeling, samarbejde med sprogpædagoger om sproglegestuer og anden supplering af materialer for tosprogede.
- Projekt »Jo før jo bedre«. Den fælles sproglige bagage. Fokus på betydningen af tidlig sproglig stimulering.
- Alle børn i Ringsted Kommune får en sprogkuffert, når de er otte måneder, som bliver fyldt med forskelligt sprogstimulerende materiale indtil de er seks år.
- Alle skal have chancen for at læse. Tilskud søges til At udbygge læseværkstedet på Ringsted Bibliotek, hvor borgerne kan få fri adgang til, og hjælp til betjening af de nye tekniske tilbud med lyd via syntetisk tale. Kostbart it-udstyr, som det ikke er muligt for den almindelige borger at købe til eget brug. Derfor finder biblioteket det naturligt at stille disse faciliteter til rådighed for kommunens borgere. Målgruppen

er i 2005 primært borgere med andet modersmål end dansk, men vil også være læsehandicappede, dyslektikere, svagtseende, blinde, afatikkere og andre hjerneskadede.

- Præsentationsplakat af bibliotekets aviser og blade på andre sprog end dansk. Ide: At lave en plakat, med et enkelt foto af en gruppe mennesker med anden baggrund end dansk, der sidder og læser i bibliotekets aviser og blade på andre sprog end dansk. De enkelte aviser og blades forsider skal være synlige, så man ad denne vej kan se, hvilke materialer biblioteket har. Fotoet vil rumme flere etniske mennesker af hvert køn, der læser både aviser, tidsskrifter og ugeblade. Evt. suppleres fotoet med en tekst, der oplyser navne på alle aviser og blade på andre sprog end dansk, som biblioteket har. Under billedet vil bibliotekets logo, navn og adresse stå. Plakaten søges udarbejdet, således at andre biblioteker evt. kan benytte den.
- Plakaten bliver optrykt i A2 og vil blive ophængt i alle de etniske foreninger i kommunen, ligesom den vil blive ophængt i medborgerhus, kundebejning, sprogskole, idrætshaller og andre steder, hvor målgruppen kommer.
- Opbygning af en lektiecafe på Ringsted Bibliotek, som et stående tilbud en time om eftermiddagen i tre hverdage om ugen. Cafeen skal være bemandet med en læreruddannet medarbejder, der har en fast base på biblioteket, men som samtidig vil være opsøgende over for de mange børn/unge, der opholder sig andre steder på biblioteket. Målgruppen er: elever fra 4.-7. klasse.
- Biblioteksorientering. Målrettet indsats i form af et fast tilbud på biblioteket om hjælp til generel samfundsinformation.
- Oprettelse af pige grupper, oprettelse af lektiecafé, afholdelse af fælles temamøder for mødre og døtre.
- Der arbejdes med et »mødre/børn«-fortællerarrangement i samarbejde med kommunens »frivillige«.
- Kvinderum, som bl.a. skal relatere sig til et igangværende projekt om livslang læring.
- Nedsat en tværfaglig arbejdsgruppe. Udvikling og udbygning af flygtninge/indvandrerbejningen.

- Samarbejde med kommunale instanser. Erfagruppemøder. Materialevalg. Lokal FINFO.
- Vi har i år åbnet en oase kaldet På Let Dansk henvendt til lånere med læseproblemer. Vi vil markedsføre oasen over for tosprogede, som er ved at lære dansk.
- Der er bl.a. søgt penge til projekt under Biblioteket – en portal til det danske samfund.
- Depoter af bøger, film og musik til forskellige indvandrergrupper.
- Projekt med websted for tosprogede.
- Elevorientering (3.-6. klasse) for friskole i området.
- Erfagruppemøder, danseprojekt, bogbusbetjenig, lektiehjælp.
- Et integrationsprojekt for en gruppe somaliske kvinder og sprogstimulerende aktiviteter for deres børn.
- Ligeledes arbejdes der i forbindelse med Læselyst 2004 med »et musisk børnehavebibliotek« i en børnehave med mange tosprogede børn.
- Møder, arrangementer, netværkssamarbejde med de øvrige aktører inden for kommunen samt indvandrerne selv.
- Målrette introduktioner til biblioteket for børn og forældre introduktioner til internettet for unge sammen med PPR-initiativer rettet mod tosprogede småbørn og deres familier.
- Intensivering af oplysninger til folk, der i deres daglige virke har med flygtninge og indvandrere at gøre, om, hvilke muligheder/tilbud biblioteket kan yde i forhold til flygtninge og indvandrere.
- Ansøgt om penge til nyt projekt rettet mod somaliere. Købe materialer for indvandrere. Styrke personaleressourcerne inden for området.
- Projekt med somaliske kvinder. Fokus på sprog på hjemmesiden. Yderligere formaliseret samarbejde med sprogcentret.
- Lektiehjælp efter skoletid til indvandrer/flygtningebørn baseret på frivillig arbejdskraft (fx pensionerede og/eller endnu aktive ildsjæle).
- Debatmøde om demokrati med udgangspunkt i den politiske situation i Irak. Teaterprojekt for udsatte børn i samarbejde med skoler.
- Uddannelsesvejledning, Offentlig information – kommunevalg 2005.
- Samarbejde med sprogcenteret. Udbygning af informationer i FINFO.

- Der er sendt ansøgning til »biblioteket en port til det danske samfund« ang. et tilbud om hjælp til udarbejdelse til og udformning af ansøgninger, samt anden hjælp i en uforpligtende caféramme.
- Aftenmøde, hvor alle voksne i målgruppen er inviteret. Dels med fokus på bibliotekets tilbud, dels med fokus på de uroproblemer, indvandrerbørnene skaber på biblioteket.
- Biblioteksorientering for førskolebørn med forældre, samarbejde med skole, samarbejde med sundhedsplejersker, sprogskelelærere, talepædagoger og konsulent for tosprogede elever.
- Projekt med somaliske kvinder, Fokus på sprog på Det nordjyske Landsbiblioteks hjemmeside, Formaliseret samarbejde med sprogcentret.
- Plan for samarbejde med Sundhedscenter om fysisk træning af indvandrerkvinder. Samarbejder med frivillige og gruppen af indvandrere om fokus på kvinderne.
- »Verden i Værløse«. Årlig begivenhed med arrangementer, udstilling på biblioteket m.m.
- »Sprog, spil og spilopper« – Arrangement på biblioteket for børn og forældre i samarbejde med institutioner og § 4a-pædagoger.
- Om at give børnekulturen videre. Begge tværfagligt samarbejde.
- Projekt omkring sprogstimulering af tosprogede børnehavebørn samt netværksdannelse blandt pædagoger og biblioteket.
- Ansøgning til biblioteket en port til Danmark.
- Integrationprojekt for og i samarbejde med en somalisk kvindegruppe.
- Foredrag i samarbejde med et hus for flygtninge/indvandrere.
- I forbindelse med etablering af børnehavebiblioteker er der fokus på interkulturel dimension.
- Inviteret etniske minoriteter til biblioteksorientering for børn og voksne. Der er sendt to ansøgninger til puljen.
- Under forudsætning af førømtalte støtte: Produktion af film med 4 indvandrerkvinder samt etablering af en boldspilbane uden for biblioteket.
- Introduktion til især kvinder. Arrangementer for kvinder og børn. Projekt vedr. pigegruppe.

- Foretagsrække: Integrationslov, udlændingelov, fokus på unge piger og drenges problemer.
- En »festival« er i støbeskeen. Samarbejder med skoler, PPR og politiet. Havde en lignende sidste år med stor succes.
- Møde om indvandrerintroduktion i bred forstand i lokalsamfundet.
- Der er ansøgt om midler via projektet: Biblioteket – en port til det danske samfund. Desuden har vi igangsat et tilbud om fysisk motion – under ledelse af en biblioteksansat – i håb om, at indvandrerne får en bedre fysisk form.
- Der er planer om i samarbejde med Odense og Kbh. at ansøge Equal om et fællesprojekt med Åbne Læringscentre i samarbejde med partnere i England og evt. Grækenland.
- Planer for både børn, unge og voksne.
- Er indsatsområde i hele biblioteket i år; dvs. hver afdeling sætter større og mindre ting i værk. Fx har voksenafdelingen haft arrangementer og er blevet en del af det lokale netværk på området, hvilket vi på sigt forventer stort udbytte af.
- Møderække omkring tværkulturelle mødesteder. Sprogstimuleringsprojekt for alle, der fylder to år i kommunen, men som også har familierne som målgruppe.
- Integrationsprojekt for nybagte mødre af anden etnisk baggrund ved i et forløb på et år flere gange via sundhedsplejen at give forældrene pægebøger, sangbøger og en klassisk dansk billedbog, så de har samme viden/identitet som danske småbørn, litterært.
- Projekt under »Port til det danske samfund« – café/rådgivningsfunktion/særlige målrettede aktiviteter/arrangementer/netværksdannelse med foreninger/grupper/integrationsråd mv.
- Større fokus på medier til målgruppen. Bedre markedsføring af tilbud.
- Særlig indsats over for somalierne, engagement i lokalt netværk m. andre interessenter, bedre skiltning, oversættelse af div. information.
- Bibliotekets genbo, Aakjærskolen (en stor folkeskole i Skive) har udarbejdet beskrivelse af projekt »Lektiehjælp«. I tilknytning til dette har biblioteket udarbejdet beskrivelse af et teaterprojekt, som henvender sig til »udsatte« børn – herunder etniske børn.
- Praktikforløb for voksne. Sprogstimulering for småbørn.

- Biblioteksorientering for elever fra Sprogskolen/integrationskurser.
- Formaliseret samarbejde med Ballerup Sprogcenter og medarbejdere i kommunen, der arbejder med området.
- I virksomhedsplanen vil vi arbejde med udstillinger og arrangementer for gruppen.
- Personalekursus i kulturforskelle.
- Forbedring af materialetilbud, forstærket tværgående samarbejde i kommunen, øget info vedr. integration til målgruppen.
- »Biblioteket som »Det tredje sted«. En kulturcafé, hvor der foregår en samtale mellem deltagerne samt mellem deltagerne og bibliotekets samlinger ved caféarrangementer. »Kulturcaféen opfordrer til dialog om nydanskernes livssituation og giver mulighed for nydanskere til at de kan udvikle deres medborgerskab i fællesskab med etniske danskere og andre nydanskere«.
- Lektiehjælp. Hjælp til valg af uddannelse.
- Det er mest for børn, læsekampagne.
- Der er sendt ansøgning til projekt gennem En port til det danske samfund. I projektet vil vi tilbyde et kursus for mennesker, der arbejder med etniske minoriteter på forskellige måder.
- Vi har besluttet at sætte fokus på området ved at lave et særligt indvandrerhjørne og samle alle relevante.
- Materialer. Vi er mere obs på at bestille de rette depoter fra indvandrerbiblioteket.
- Vi har udvalgt to kontaktpersoner på biblioteket.
- Vi har haft en medarbejder fra kommunen/rådhuset til at komme og fortælle på et personalemøde om flygtninge/indvandrere i vores kommune og deres problemer.
- Vi planlægger en info/velkomstdag sammen med kommunens medarbejder her på biblioteket for flygtninge/indvandrere.
- Bogbus til Sprogcenter, yderligere samarbejde med sprogcenter, indbydelse af etablerede flygtninge/indvandrere, der fortæller, hvordan de har haft glæde af biblioteket.
- »Konkurrence« på internettet for børn og unge, med det formål at få »ungerne« væk fra de chatrooms, de ofte bruger megen tid på.
- Møder for indvandrerkvinder.

- Samarbejde med lokalt integrationskontor.
- Vi arbejder med indretning af nyt bibliotek, hvor indvandrere vil være en væsentlig brugergruppe.
- Hensigtserklæringer om forbedring, omlægning af biblioteksbetjeningen. Projektansøgning.
- Et projekt, hvor vi fokuserer på børnenes ressourcer, i stedet for deres svagheder.
- Møde med flygtninge og flygtningevenner planlagt. Lokal ansøgning om projekt »Biblioteksharmonikaen spiller for tosprogede børn«. Fælles ansøgning med et andet bibliotek om »Uddannelse af biblioteksambassadører for nydanskere«.
- Ansøgning om ca. 40.000 kr. fra Udviklingspuljen. Formål: sprogstimulering af flygtninge og indvandrere via samarbejde med den lokale afdeling af Røde Kors, samarbejde med to børnehavers sproggruppe for blot at nævne nogle områder.
- Tværfagligt samarbejde i kommunen omkring sprogstimulering af førskolebørn med det mål, at indvandrerbørn, der har opholdt sig i landet i min. to år, skal være i stand til at begynde i børnehaveklasse på samme vilkår som etnisk danske børn.
- Medieaktiviteter for børn/unge, lektiehjælp.
- Biblioteksorientering af sprogskolerelev. Samkursuselever m.m.. Indkøb af bøger og musik på indvandrersprog.
- Sprogstimulerende materialer, initiativer i forhold til børn/unge.
- Er en del af virksomhedsplanen. Øget PR overfor gruppen. Øget samarbejde med sprogskolen. Øget fokus på materialevalg, samt anskaffelser. Kulturnatsarrangement med fokus på gruppen, særligt musikarrangement for de unge. Opgradering af personalets viden om gruppen.
- Musikarrangement og lektiehjælp.
- Læsecafégrupper for nyankomne flygtninge og indvandrere (kvinder med/uden børn) + senere lektielæsning/hjælp samt »livshistorie«-eftermiddage for ældre flygtninge og indvandrere.
- Området indgår i bibliotekets virksomhedsplan, Forsøg med børnehavebibliotek, Ansøgning om projekt med somaliske kvinder.

- Uddannelse i og orientering om bibliotekets tilbud for flygtninge og indvandrere rettes mod professionelle og frivillige, der arbejder med flygtninge og indvandrere.
- Besøg af bogbus på sprogskolen. Højtlesning i børnehaver. Mere fokus på materialer rettet mod flygtninge/indvandrere.
- Særligt projekt for indvandrepiger.
- Projektansøgning: Sprogstimulering af tosprogede børn i alderen 0-10 år.

Bilag 4

Hvad forventer biblioteket at benytte netværkskonsulenten til?

(Alle svar er fra foråret 2004)

- Vi vil selvfølgelig fortsætte det gode samarbejde, vi har med hende (og for øvrigt også med de tre andre), og det betyder primært, at vi vil snakke med hende, når vi vil udveksle ideer, søge hjælp og støtte, diskutere vores fælles projekter osv. osv.
- Tovholder i projekter, informant.
- Hvis vi får bevilget midler fra puljen, kan der være behov for hjælp fra konsulenten.
- Information etc.
- Bl.a. fællesprojekt om »lektiehjælp«.
- At få nogle penge til projekter.
- Vores største problem er uro i udlånet, der er pt. sat noget i gang, men vi forventer ikke, at det er udtømt.
- Større fokus på problemet.
- Samarbejde omkring emnet meget bredt.
- I forbindelse med optrapningen af betjeningen af etniske minoriteter vil konsulenten nok blive inddraget for at give råd, vejledning og støtte.
- Rådgivning, vejledning, projektafvikling og projektudvikling.
- Igen som sparringspartnere på diverse projekter.
- Sparring i forhold til fx sprogskolelærere, web-baseret sprogundervisning, kampagne for web-steder som finfo og kvinde finfo.

- Support på konkret projektarbejde.
- Rådgivning og støtte til ansøgninger. Hvis de udbyder kulturelle arrangementer, vil vi også bruge disse.
- P.t. kender jeg ingen konkrete planer, men en løbende gensidig information.
- Koordination og ideer/anvisning til konkrete aktiviteter. (Mulighed har økonomisk støtte!).
- Temadage og projektudvikling.
- Flere kurser og konferencer og hjælp til projektet Biblioteket - en port til det danske samfund.
- Orientering om flygtninge/og indvandrernes baggrund. Formaliseret indkøb af materialer.
- Mere fokus på målgruppen, kurser.
- Deltage i de arrangerede møder.
- Vidensdeling, temadage, støtte i det videre arbejde med projekt under Biblioteket – en portal til det danske Samfund.
- Om der er materiale til brugerorientering, særlige ideer til arrangementer.
- Sparring, kurser, oplysninger af diverse art, formidling af artikler til konsulentens hjemmeside.
- Som sparringspartner og udnyttelse af de ideer til aktiviteter, som netværkskonsulenten er i besiddelse af.
- Ikke helt konkret, men deres kursustilbud.
- I forbindelse med materialevalg, arrangementer og uddannelse.
- Gode råd og ideudveksling.
- Sparring. Deltagelse i netværksmøder.
- Supervision. Og som indgang til det begyndende netværk i regionen.
- Idé- og informationsudveksling.
- Vi har jo allerede et godt samarbejde, og der kan dukke forskellige ting op, spørgsmål m.m., hvor biblioteket kunne tænkes at inddrage netværkskonsulenten.
- Information og ideer.
- Koordinerende funktion + medvirken ved konkrete initiativer i såvel bibliotek som forvaltning og øvrige kommunale initiativer.

- Supervision. Og som indgang til at etablere et netværk i centralbiblioteksområdet.
- Kommende projekter og i det løbende arbejde at opkvalificere området.
- Formidle kontakt til sprogkonsulenter og hjælp til at lave arrangementer for projektets målgruppe i forbindelse med biblioteket en port til Danmark.
- Råd og vejledning i forbindelse med gennemførelse af projekt. Evt. invitation til personalemøde for at tale om arbejdet med indvandrere og flygtninge mere generelt.
- At komme med ideer og forslag til tiltag for målgruppen.
- Det kan jeg ikke svare på her og nu, men det er min holdning, at vi skal trække på den specialviden, hun har, og det kendskab, hun opnår i forhold til de ting, der foregår overordnet.
- Igangsættelse af forbedret betjening.
- Sparring og idéudveksling.
- Det afhænger af, hvilke tilbud der kommer!
- I forbindelse med projektet »Biblioteket en port til det danske samfund«.
- Benytte konsulentens faglige kompetencer i forbindelse med iværksættelse af aktiviteter.
- Til idéudveksling, råd og vejledning.
- Råd og vejledning, økonomisk støtte.
- Sparring til egne projekter.
- Vi har brug for netværkskonsulenten som fortsat sparringspartner. Vi har brug for, at der bliver skabt netværk på tværs i regionen. Vi har brug for flere seminarer. Det kunne også være interessant at udbygge de ansatser til samarbejde, som allerede er i støbeskeen.
- Vejledning, inspiration.
- Fortsættelse af supervisionsforløbet. Det er vigtigt for os, at der bliver taget udgangspunkt i vores hverdag med betjeningen af indvandrere, og det føler vi fungerer godt. Så her vil vi gerne fortsætte.
- Sparringspartner i forbindelse med serviceudvikling.
- Inspiration og rådgivning.
- Som sparringspartner/rådgiver.

- Som kontaktskaber og rådgiver.
- Råd og vejledning.
- Personalekursus i kulturelle forskelligheder.
- Inspiration og ideudveksling.
- Holde os ajour med, hvad der sker på området. Tilbyde kurser o.l.
- Ny musik hurtigt på hylderne, støtte til afholdelse af temamøde.
- Inspiration.
- Supervision.
- Som rådgiver og evaluator i de projekter, der er søgt om støtte til.
- Hvis ansøgningen imødekommes: en løbende orientering til konsulentten – færdiggøre arbejdsgruppens initiativer etc.
- Få råd og vejledning og nye ideer.
- Vejledning om initiativer over for brugere og internt.
- Indkøb, indretning og biblioteksorientering.
- Søsætte projekterne.
- Konsulentbistand i forbindelse med projekter og arrangementer.
- Netværkskonsulenten har jo udbudt kurser, seminarer o.l. – det vil vi benytte os af.
- I princippet er en sådan konsulentfunktion god, så jeg mener bare, at hvis der bliver anledning til nogle tiltag, så vil vi kontakte konsulentten.
- Informationsudveksling, inspiration, kompetenceudvikling.

Referencer

Biblioteksstyrelsen (2002): Projektbeskrivelse: *Konsulenter i regionale netværk for biblioteksbetjening af etniske minoriteter i et kulturelt mangfoldigt samfund august 2002-juli 2004*. Tilgængelig via:

www.indvandrerbiblioteket.dk/konsulenter

Christensen, Lisbeth m.fl. (2001): *Frirum til integration: en undersøgelse af de etniske minoriteters brug af bibliotekerne*. Statsbiblioteket

Olsen, Leif og Max Miiller (2003): *Erfaringer fra første del af evalueringen af konsulenter for biblioteksbetjening af etniske minoriteter*. Artikel offentliggjort på projektets hjemmeside:

www.indvandrerbiblioteket.dk/konsulenter

Olsen, Leif og Max Miiller (2004): *Fokus på biblioteksbetjening og flere aktiviteter*. Artikel offentliggjort på projektets hjemmeside:

www.indvandrerbiblioteket.dk/konsulenter

Hvenegaard Rasmussen, Caspar m.fl. (2001): *Kulturinstitutionernes bidrag til det kulturelt mangfoldige Danmark: en undersøgelse af kunst- og kulturformidlingsinstitutionernes tilbud til og inddragelse af etniske minoriteter*. Det Interkulturelle Netværk.

Rieper, Olaf (2004): *Håndbog i evaluering: metoder til at dokumentere og vurdere proces og effekt af offentlige indsatser*. akf forlaget.

Summary

Consultants in regional networks

Issued February 2005

by Leif Olsen

Four network consultants have during a two-year period, from August 2002 to July 2004, participated in putting on the agenda the role of the public libraries in the integration of ethnic minorities. Furthermore the consultants have contributed to realization of projects and development of ideas in relation to the activities of the libraries that are targeted at ethnic minorities. This is the main result from akf's evaluation of Danish National Library Authority's project »Consultants in regional networks for library service of ethnic minorities in a multicultural society«.

The evaluation is primarily built on two internet based questionnaires to the public libraries. In this way it is revealed to which extent the public libraries have used the consultants and have been influenced by their efforts in relation to the extension of their library service of ethnic minorities. The public libraries' activity level and plans for their future efforts in relation to the service and integration of ethnic minorities are also described.

Noter

1. Der er således udarbejdet to interne evalueringsnotater, der forelå i henholdsvis maj 2003 og 2004 og efterfølgende blev formidlet mundtligt for styregruppens medlemmer og konsulenter. I den forbindelse blev der begge gange udarbejdet specifikt materiale til de fire netværkskonsulenter, for så vidt angik svarene på en række åbne spørgsmål fra svarpersoner i deres respektive netværk fx svarpersonernes ideer og forslag til konsulenterne og deres planer og ønsker i forhold til kommende aktiviteter.
2. Artiklerne Olsen og Miller (2003 og 2004) kan findes på projektets hjemmeside: <http://www.indvandrerbiblioteket.dk/konsulenter/index.htm>.
3. Netværkskonsulenterne fortsætter deres arbejde i endnu et år, som en del af Biblioteksstyrelsens kampagne »Biblioteket – en port til det danske samfund«, hvor de sætter fokus på fire prioriterede temaer, se www.indvandrerbiblioteket.dk/konsulenter.
4. Afgrænsningen af betegnelsen etniske minoriteter er i denne evaluering foretaget ud fra følgende formulering, som blev brugt ved vores henvendelser til ledere, bibliotekarere og øvrige medarbejdere: Hver gang, vi henviser til etniske minoriteter, refererer vi til flygtninge og indvandrere fra lande uden for Norden og EU.
5. I den følgende del af teksten omtales Statsbiblioteket/Indvandrerbiblioteket for nemheds skyld som indvandrerbiblioteket.
6. Afgrænsningen af betegnelsen etniske minoriteter er i denne evaluering foretaget ud fra følgende formulering, som blev brugt ved vores henvendelser til ledere, bibliotekarere og øvrige medarbejdere: Hver gang, vi henviser til etniske minoriteter, refererer vi til flygtninge og indvandrere fra lande uden for Norden og EU.
7. Se også www.indvandrerbiblioteket.dk/konsulenter.
8. Kommissoriet for projektet og dets videreførelse fra 1. september 2004 til 31. august 2005 fremgår af projektets hjemmeside: <http://www.indvandrerbiblioteket.dk/konsulenter/kommissorium.htm>.
9. Vi har anvendt programmet SurveyXact, fra Rambøll management, der er et system til at gennemføre spørgeskemaundersøgelser via e-mail og internettet. Opdaterede oplysninger om systemet findes på www.surveyxact.dk.
10. Oplysninger om og indlæg på konferencen findes på projektets hjemmeside via dette link: www.indvandrerbiblioteket.dk/konsulenter/konferencer.htm.
11. Styregruppens medlemmer bestod af: Udviklings- og personalechef Jytte Christensen, stadsbibliotekar Marianne Olsen, kulturchef Lars Munkøe, udviklingschef John Nør-

skov Hansen, forvaltningschef Carsten Anderskov, bibliotekskonsulent Ann Poulsen, førstebibliotekar Lone Knakkegaard, faglig konsulent Benedikte Kragh-Schwartz.

12. I forbindelse med deltagelsen i denne konference udarbejdede evaluator et notat om indtryk fra seminaret til projektets styregruppe. Oplysninger om og indlæg på konferencen findes på projektets hjemmeside via dette link: www.indvandrerbiblioteket.dk/konsulenter/konferencer.htm.

13. Projektlederen kunne fremskaffe oplysninger om hovedbiblioteker og deres ledere. Vi vurderede imidlertid, at det ville være frugtbart at udvide gruppen af svarpersoner til også at omfatte medarbejdere fra mindre biblioteker/afdelinger, samt medarbejdere fra voksenafdelinger og børneafdelinger i store biblioteker, samt medarbejdere med særlig viden på området. Målet med at udvide gruppen af svarpersoner var at skabe grundlag for at kunne »tegne« et mere præcist billede fra de kommuner, hvor biblioteksaktiviteterne er spredt ud på flere filialer eller flere afdelinger inden for en stor filial. Samtidig skulle vi kunne imødegå eventuelle skævheder i svarene.

I praksis blev gruppen af svarpersoner udvidet via en digital blanket, der via mail blev sendt ud til bibliotekslederne, som så kunne taste de relevante svarpersoner ind for deres eget bibliotek. Sammen med blanketten fulgte et introduktionsbrev, der fortalte lidt om formål med og baggrund for projektet, ligesom kriterier for udvælgelse af medarbejdere til undersøgelsen blev opstillet.

Henvendelsen fungerede således også som orientering af bibliotekerne om projektet og evaluator, hvortil der var angivet links i mailen.

De fleste biblioteker reagerede på vores henvendelse, men 20 biblioteker fra større kommuner reagerede ikke på henvendelsen, hvorfor vi besluttede at ringe til nogle få og indhente informationer fra de øvrige bibliotekers hjemmeside og derigennem udpege medarbejdere fra ledelse, samt voksenafdelinger og børneafdelinger.

Vi har alt i alt indhentet oplysninger (navn, arbejdsområde, e-mail-adresse mv.) om 245 biblioteksmedarbejdere ud over de 234, vi fik opgivet fra projektlederen, hvilket betyder, at vi i første omgang fremsendte det internetbaserede spørgeskema til 479 svarpersoner i alt.

14. Det blev efterfølgende besluttet at videreføre konsulenternes arbejde og deres stillinger (fra september 2004 til august 2005) i relation til Biblioteksstyrelsens kampagne: Biblioteket – en port til det danske samfund. De fire netværkskonsulenter har fået tildelt tværgående opgaver og ansvarsområder, hvorved regionsstrukturen er blevet nedlagt. Konsulenterne bliver ansvarlige for henholdsvis: 1) Sprogstimulering af tosprogede børn, 2) »Det urolige bibliotek«, 3) Pige/kvindeprojekter og 4) Startpakke idéer og værktøjer til biblioteksbetjening af etniske minoriteter. Se endvidere konsulenternes hjemmeside: www.indvandrerbiblioteket.dk/konsulenter/beskrivelse.htm