

Projektrapport fra modningsprojektet Newcomers

Fase 1 *Afdækning af kanaler til information om newcomers' sprog, nationalitet, bosætningsmønstre, familiestruktur, erhverv og øvrige brugbare demografiske oplysninger. Informationerne benyttes til at lægge strategi for, hvordan man kommer i kontakt med målgruppen m.h.p. behovsafdækning.*

Fase 1 skulle vise sig at være sværere og mere langtrukket end først antaget. Vi koncentrerede os om vores egen kommune og henvendte os af de officielle kanaler til både kommunen og dennes erhvervsforening, men også integrationsministeriet, fagforeninger og direkte til enkelte større arbejdspladser. Det var dog først, da vi blev henvist til kommunens integrationskonsulent, som arbejder i jobcenteret, at vi fik "hul igennem". Denne viste sig at have en bred kontakflade til de newcomers i kommunen, der går under betegnelsen "selvforsørgere". Vi fik dog også gode erfaringer med at melde os ind i netværket Expat in Denmark og deltage i dets events samt en barrierekonference arrangeret af integrationsministeriet. Ligeledes inviterede vi Sabine Behrmann, indehaver af konsulentfirmaet Deixis, som på et personalemøde fortalte om det at være Newcomer i Danmark og de forskellige faser man gennemlever. Hun forholdt sig også til hvordan biblioteket kan støtte op om og være med til at fastholde newcomers.

Målgruppedefinition:

Som et resultat af vores undersøgelser i denne fase, besluttede vi os for at indsnævre målgruppen for fase 2 til engelsktalende udlændinge – primært for at kunne lette kommunikationen og skære tolkeleddet væk, og for at deltagerne i fokusgruppen kunne forstå hinanden og dermed respondere på hinandens input. Endvidere synes vi, at noget af det unikke ved dette projekt netop er, at det prøver at nå en ny målgruppe, idet målgruppen er defineret som ressourcestærke, veluddannede udlændinge, der er kommet til Danmark for at arbejde.

Fase 2 *Ved hjælp af brugerinddragelse kortlægges hvilke bibliotekstilbud, såvel eksisterende som nyudviklede, denne gruppe har behov for. Redskaber kunne her bl.a. være såvel fokusgruppeinterviews som workshops.*

Under vejledning af analysemedarbejder Isabella Gothen fra Roskilde Bibliotek udarbejdede vi en interviewguide til et fokusgruppeinterview. Det var en lærerig proces, idet vi måtte revidere vores oplæg adskillige gange – det er ikke så nemt at stille de rigtige spørgsmål som man skulle tro. Isabella opfordrede os til at lade dem fortælle frit om deres oplevelser med at komme til Danmark, og ud fra deres fortællinger udlede vores egne bud på, hvor biblioteket kan støtte dem.

Integrationskonsulenten i kommunen hjalp os med at udsende invitationer til 16 håndplukkede respondenter, hvoraf fire meldte positivt tilbage at de gerne ville deltage i et fokusgruppeinterview. Interviewet blev afholdt den 1.12.08 og vi havde en meget positiv dialog med deltagerne, hvoraf flere senere er blevet faste brugere af biblioteket. Deltagerne kom fra hhv. Kina, Pakistan, Egypten og USA.

Greve Bibliotek
Portalen 2
2670 Greve

Telefon: 43 95 80 00
E-mail: greve@grevebib.dk

Vi kunne godt have afholdt flere fokusgruppeinterviews, men det var vores vurdering, at der ikke ville komme væsentlige nye oplysninger frem ved at gentage processen.

Fase 3 *Resultaterne fra fase 1 & 2 danner grundlag for udarbejdelse af et katalog over målrettede tilbud til newcomers. Herunder indgår planlægning af hvilke medier og temaer, der er mest velegnet til at opnå en bred kontakthflade til målgruppen. (Det kunne blandt andet være introduktionsfilm til biblioteksvæsenet på diverse sprog samt flyers med korte og præcise relevante oplysninger) Der eksperimenteres med utraditionelle formidlingsformer, som rammer målgruppen.*

I fase 3 afholdt vi en temadag for projektdeltagerne, hvor vi gennemgik resultaterne af vores hidtidige undersøgelser, og idégenererede på diverse input. Ideerne er efterfølgende sammenfattet i et idékatalog (se bilag).

Fase 4 *Der udarbejdes prototyper på programmer med et indhold, som efterspørges af newcomers. Ved programmer forstås målrettede aktiviteter med et præcist beskrevet indhold og handlingsplan, som direkte kan genbruges af andre biblioteker. Dette kunne f.eks. være jobvejledning eller sprogundervisning.*

Det er tanken, at programmerne kan sammensættes ud fra det producerede idékatalog. Der udfærdiges ansøgning om et egentligt projekt i samarbejde med SBCI, med SBCI som projektleder.

Presseomtale

I December 2008 fik vi publiceret en artikel i Copenhagen Post om projektet.

Bilag:

Idékatalog for Newcomers

I det følgende har vi opsamlet idéer til, hvad biblioteket kan gøre for at støtte newcomers i Greve Kommune. Idéerne er baseret på vores samtaler med kommunens integrationskonsulent, deltagelse i Expat in Denmark netværket, fokusgruppeinterview med newcomers, dialog med Sabine Behrmann fra konsulentfirmaet Deixis samt vores egne personlige erfaringer. Idéerne er tænkt udfoldet på Greve Bibliotek, men vil efter al sandsynlighed kunne overføres til andre biblioteker uden større tilpasning.

Engelsk på hjemmesiden

Der er blandt newcomers en oplevelse af, at det officielle Danmark nødtigt kommunikerer på andet end dansk, og flere har kunnet fortælle hvordan de få dage efter deres ankomst til Danmark har modtaget breve fra det offentlige på dansk, og er blevet klandret for ikke at reagere på disse, til trods for at det burde være åbenlyst at de efter få dage i Danmark ikke behersker det danske sprog. Biblioteket er selvfølgelig ikke ansvarligt for, hvordan det øvrige offentlige system kommunikerer, men vi kan gribe i egen barm og se på, hvordan vi selv kommunikerer.

Flere har givet udtryk for, at det er frustrerende ikke at kunne finde information på danske hjemmesider på engelsk, herunder bibliotekets hjemmeside. Hvordan opretter man et lånerkort, hvilke aktiviteter sker på biblioteket, hvornår er der lukket...?

The screenshot shows the website for Roskilde Bibliotekerne. The top navigation bar includes: Om bibliotekerne, Biblioteket tilbyder, Selvbetjening, Litteratur, Lokalhistorie, Musik, Børn, and Til forsiden. A left-hand navigation menu lists various services like 'Om bibliotekerne', 'Find dit bibliotek', 'Roskilde Bibliotek', etc. A dropdown menu is open under 'Biblioteket tilbyder', showing options like 'Arrangementer', 'Podcasting', 'Book en bibliotekar', etc. A sub-menu is open for 'For immigrants', listing: 'How to get a Membership', 'Contact us', 'Find the Library', 'Literature at the library', 'Access to the Library', 'The Mobile Library', 'Computer access and Internet', 'Internet Café', 'Wireless network', and 'Print, Copy and Fax'. The main content area shows a photo of a person and the text 'Roskilde Bibliotekerne'.

Som udgangspunkt vil vi gerne oversætte hele bibliotekets hjemmeside til engelsk, men da det er en uoverkommelig opgave, og måske heller ikke helt formålstjenligt, vil vi udvælge dele, som kan have interesse for vores målgruppe, og oversætte den til engelsk. Roskilde Biblioteks hjemmeside er et udmærket eksempel på, hvordan dette kan løses på en relativt simpel måde.

Tilbuddet om vores øvrige elektroniske tjenester såsom sms, teater og øvrige arrangementer skal sendes på engelsk til de newcomers, vi gennem projektet kommer i forbindelse med, og i fald de ønsker at abonnere på disse bør informationerne udsendes på engelsk.

Endvidere kan der i indgangspartiet og på spisesedlerne med fordel annonceres på engelsk.

Udflugter for newcomers børn

Vi vil skabe kulturelle aktiviteter for newcomers børn, for på den måde både at give børnene forskellige oplevelser og værktøjer til at begå sig i den kommunale virkelighed. Men også fordi vi ved, at det er en god måde at give information til forældrene via børnene. Det er selvfølgelig vigtigt at holde sig for øje at det er børne- og undgsomsrelaterede oplevelser vi vil satse på, men vores håb er at børnene vil give noget af deres viden videre derhjemme. Hele familien skal mødes i det nye land og børnenes indgangsvinkel er oftest langt mere åben end de voksnes.

Aktiviteterne kan både være kulturelle oplevelser på biblioteket, hvor vi laver bog-samtale-lærings-grupper og ud-af-huset ture til Zoologisk Museum, Experimentarium eller Tøjhusmuseet. Formålet skal være at lære at køre i bus, tage toget, begå og orientere sig i byen. Samvær med andre og oplevelser sammen med en voksen, som både de og deres forældre kan finde i lokalområdet, vil være sideeffekter, som vi tror, vil være gavnlige for integrationen af både børn og voksne. Og ikke mindst styrke Greve Biblioteks image som et fristed, hvor kulturer mødes.

Hjælp til udformning af ansøgninger og CV

Vi ved, at det kan være utrolig svært at finde jobåbninger for newcomers – ofte har ægtefællen ikke et job, og skal således ud på et nyt jobmarked.

Vi vil involvere frivillige kræfter til at varetage undervisningsforløb som indholdsmæssigt skal dreje sig om, hvordan man skriver en god ansøgning, hvor man finder job åbningerne, hvordan man laver et CV, hvordan man ringer til en potentiel arbejdsgiver? Desuden vil vi gerne skabe et sted, hvor newcomers mødes og får deres eget netværk, som skal have til formål at styrke deres position som aktive individer i Danmark. Det vil i den forbindelse være oplagt at gøre dette som en udvidelse af bibliotekets lektiecafé, der bygger på frivilligt arbejde.

Opgradering af International afdeling

Med udgangspunkt i vores newcomers interesser og ønsker, vil det være hensigtsmæssigt at gøre vores "Internationale afdeling" langt mere indbydende og inspirerende end den fremstår på nuværende tidspunkt.

Først og fremmest vil vi sørge for bedre skiltning, således at vores ”internationale brugere”, herunder newcomers, ikke er i tvivl om, at dette område henvender sig til dem. Vi vil udbygge samlingen med langt flere materialer, både på de store hovedsprog: engelsk, tysk, spansk og fransk, men også udvalget af sprogkurser i dansk, spansk, italiensk med flere bør udvides, da det p.t. er meget mangelfuldt

Ydermere kunne vi forestille os at placere en pc i umiddelbar forlængelse af området. Denne pc kunne blandt andet benyttes til at søge informationer på www.finfo.dk, der er blevet relanceret i en ny udformning siden biblioteket sidst forsøgte at have en pc dedikeret til Finfo stående.

Hjemmesiden Finfos formål er at understøtte og hjælpe vores newcomers i Danmark, med alle de spørgsmål de måtte have. Hjemmesiden er opdelt efter kommuner i Danmark og vi vil gerne gøre Finfo i Greve Kommune indbydende og interessant, således at vores newcomers har en mulighed for både at se hvad der rør sig i kommunen, men også som hjælp til selvhjælp.

Det kunne også være hensigtsmæssigt at placere den Internationale afdeling et andet sted i huset end i vores foyerområde. Eksempelvis i underetagen, hvor der er mere fred og ro.

Biblioteket som formidlingscentral for frivilligt arbejde

I forbindelse med vores fokusgruppeinterview gav alle vores deltagere udtryk for, at de er blevet godt modtaget af det danske samfund, men samtidig har de en følelse af ikke at give så meget tilbage. En naturlig følelse i forbindelse med et liv udenfor arbejdsmarkedet.

For at understøtte og imødekomme newcomers behov om at bidrage til det danske samfund, kunne Greve Bibliotek formidle kontakten mellem de newcomers, der gerne vil bidrage med frivilligt arbejde og de organisationer i kommunen der benytter sig af frivilligt arbejde. Således vil nogle newcomers kunne fungere som mentorer overfor andre i samme situation, deltage i idrætslivet, være besøgsvenner hos kommunens ældre eller fungere som kontaktpersoner for andre med behov for støtte eller hjælp.

Dette forslag indebærer at Greve Bibliotek skal skabe sig et overblik over de forskellige organisationer i kommunen, som fx kunne bruge en mentor, og derigennem kunne videreformidle kontakten, når en newcomer henvender sig. Relevante organisationer kunne være Dansk Flygtningehjælp, Dansk Røde Kors m.m.

Det er også en mulighed at biblioteket selv benytter sig af newcomers som frivillige men det skal udelukkende være til arbejde, hvor de vil føle at de får brugt deres kompetencer og får mulighed for at udvikle nye. Således vil det ikke være hensigtsmæssigt at tilbyde dem arbejde som bogopsættere m.m.

I Greve Kommune har vi en lang række frivillige organisationer, bl.a.:

Sociale netværk:

Netværkskontoret
Ældre hjælper ældre
Ældre sagens besøgstjeneste
Røde kors besøgstjeneste

Idræt:

Ældre hjælper ældres motionsvenner
Motion for askerødder

Menighedsarbejde:

Kildebrønde sogn
Greve sogn
Karlslunde strandkirke
Karlslunde kirke
Tune Kirke
Mosede kirke

Kultur:

Mindeperlerne

Integration:

Foreningen Dimension

Greve Kommune har udgivet en pjece med alle oplysninger vedrørende kontaktpersoner og telefonnumre, som blev trykt som en éngangspjece i september 2008. Den har imidlertid været så stor en succes, at Kommunen overvejer at genoptrykke den, og sker dette, bør biblioteket være repræsenteret i den. Biblioteket er i dialog med kommunen vedr. dette.

På landsdækkende plan er en lang række hjemmesider, som formidler frivilligt arbejde. Der eksisterer tillige frivilligcentre rundt omkring i Danmark.

Hjemmesider, som formidler frivilligt arbejde:

<http://frivilligjob.office.2ndfloor.dk/in>

<http://www.frivilligtarbejde.dk/>

<http://www.frivillighed.dk>

Biblioteket som skaber af socialt netværk for newcomers

I vores research er vi stødt på et tilbagevendende udsagn, som egentlig ikke overrasker, nemlig at det er svært for newcomers at danne sociale netværk. I og med, at mange newcomers står uden for arbejdsmarkedet, skaber de ikke nye sociale relationer via arbejdspladsen. Og er man på en arbejdsplads, har man alligevel ofte oplevelsen af, at

relationerne ender ved fyraften. Samtidig opleves danskerne helt generelt som værende "ikke særligt imødekommende over for fremmede".

Vi mener, biblioteket kan spille en positiv rolle i skabelsen af sociale netværk. Vi har følgende konkrete forslag til hvordan:

International café

Biblioteket lægger lokaler til tilbagevendende caféarrangementer med internationalt fokus. Arrangementerne planlægges i samarbejde med repræsentanter for målgruppen og kunne f.eks. bestå i, at newcomers holder foredrag om deres respektive hjemlande, arrangerer filmforevisninger, quizaftener eller udflugter. Her vil der blive lagt stor vægt på at signalere at etniske danskere er meget velkomne, idet en stor del af formålet med arrangementerne er at skabe nye relationer mellem danskere og newcomers og ikke udelukkende indbyrdes mellem newcomers.

Læsekreds på engelsk

Biblioteket har stor succes med vores læsekredse. I vores fokusgruppeinterview kom respondenterne bl.a. ind på, at de havde bemærket, at danskerne er et meget læsende folkefærd (se bare på alle dem, der læser avis i s-toget) hvilket blev opfattet meget positivt. Mange danskere holder af at læse engelsksprogede bøger, og vi foreslår derfor, at biblioteket laver en læsekreds på engelsk, hvor mange newcomers vil kunne deltage på lige fod med danskerne.

Markering af internationale helligdage

Biblioteket har tradition for at markere kristne helligdage såsom jul og påske. Vi kunne forestille os, at biblioteket i højere grad markerede internationale mærkedage såsom Kinesisk nytår, Diwali og Eid. Markeringen skulle planlægges i samarbejde med repræsentanter for de forskellige religiøse eller etniske grupperinger og være med til at give disse en følelse af, at biblioteket anerkender deres kultur og traditioner på lige fod med danske traditioner. Endvidere vil samarbejdet knytte repræsentanterne til biblioteket og forhåbentlig skabe grobund for at disse kan fungere som ambassadører for biblioteket i deres bagland.



Diwali – hinduistisk lysfest

Introduktion til kommunen

Da newcomers, idet de flytter til kommunen, i forvejen modtager en officiel introduktion til livet som borgere i Danmark fra kommunens Integrationskonsulent, tænkes dette tilbud som et supplement, dækkende den mere dagligdages side af livet i kommunen.

De newcomers, vi har etableret kontakt til, har som tidligere nævnt ytret ønske om at blive inddraget i det frivillige arbejde i lokalområdet, og i den forbindelse kunne det være en idé at bruge deres hjælp til at introducere andre newcomers til f.eks. de indkøbsmuligheder der findes lokalt, brug af offentlige transportsystemer og alt hvad det indebærer af takster, ruter, osv., hvad der findes i kommunen af sport- og fritidstilbud, og hvad der ellers hører til mulige oplevelser når man bosætter sig i kommunen.

Biblioteket kan være bindeledet mellem parterne, hvor kontakten etableres gennem integrationskonsulenten, evt. ved at vi ringer fra integrationskonsulentens kontor til de nyankomne borgere og derefter aftaler et møde mellem parterne på biblioteket.

Biblioteket som bruger af newcomers

Hvis biblioteket gerne vil tiltrække og fastholde newcomers er det oplagt at invitere repræsentanter for gruppen til at sidde med i et brugerpanel, som kan forholde sig til bibliotekets udvikling og fungere som sparringspartnere i spørgsmål vedrørende målgruppen.



Newcomers til fokusgruppeinterview

Udvidet samarbejde med kommunens integrationskonsulent

For at skabe større opmærksomhed om bibliotekets tilbud og ikke overlape med kommunens tilbud, er det vigtigt at fortsætte det gode samarbejde vi har etableret med

kommunens integrationskonsulent, og herunder at skaffe os et bedre overblik over kommunes tilbud og arbejdsgange, når det kommer til modtagelsen af newcomers.

At holde linien varm

Selv om det, vi p.t. er i gang med, er et forprojekt, er det vigtigt at "holde linien varm" både til de samarbejdspartnere, vi har og de repræsentanter for målgruppen, som vi har fået kontakt til, så vi ikke skal til at genopbygge relationerne i en senere projektperiode. Vi kan allerede nu glæde os over, at de newcomers, der var til fokusgruppeinterview på biblioteket, er blevet flittige biblioteksgængere, hvilket bestyrker vores antagelse om, at det vigtigste i hele projektet er at skabe relationer og vise biblioteket som et imødekommende og rart sted at være.

Kontaktperson vedr. projektet:

Lotte Tøstesen
Kulturmedarbejder
Greve Bibliotek
Portalen 2
2670 Greve
[lop\(snabela\)grevebib.dk](mailto:lop(snabela)grevebib.dk)