

An abstract painting featuring a central circular motif with a complex, interlocking pattern of shapes in yellow, red, blue, and green, all outlined in black. The background is composed of large, overlapping areas of purple, green, and orange. The overall style is expressive and textured, characteristic of a painting done with thick brushstrokes or pastels.

Det globale i det lokale

Integration og biblioteker

Det globale i det lokale

Integration og biblioteker

Det globale i det lokale – integration og biblioteker

Tekst og redigering: Monica C. Madsen

Redaktion: Rubina K. Afzal, Vibeke Cranfield,
Inger Frydendahl og Ann Poulsen

Udgivet i 2005 af
Biblioteksstyrelsen
Nyhavn 31 E
1051 København K
Telefon: 33 73 33 73
E-post: bs@bs.dk
Hjemmeside: www.bs.dk

og

Statsbiblioteket
Universitetsparken
8000 Århus C
Telefon: 89 46 20 22
E-post: sb@statsbiblioteket.dk
Hjemmeside: www.indvandrerbiblioteket.dk

Layout: Stæhr Reklame & Marketing
Omslag: Nicholas Slim

Tryk: C.S. Grafisk A/S
Oplag: 2500

ISBN: 87-91554-30-6
ISBN elektronisk: 87-91554-31-4

Publikationen er tilgængelig på www.bs.dk

Eftertryk tilladt med kildeangivelse



Indhold

Forord	5
Et blik udefra	6
Biblioteket har nøglerne til det danske samfund	6
Kom de urolige børn i møde	10
Fra særtjeneste til mainstreaming – eller?	12
Syv spørgsmål til evaluatoren	12
Gammel i gårde og ny på banen	16
Nye udfordringer i arbejdet med indvandrere og flygtninge	19
Fra opsøgende bibliotekar til streetwalker. Det mobile og altid nærværende bibliotek	26
Læringscentret i Vollsrose Bibliotek. Opskriften på en succes	30
Tilbud til alle biblioteker med etniske minoritetsbrugere: Få en lektiecafé serveret på et sølvfad	33
Når nettet giver lige adgang til informationer. www.finfo.dk	36
Netværkssamarbejde	39
Fire konsulenter fra de regionale netværk beretter om deres erfaringer	39
Udviklingstendenser	45
Mål og midler i Statsbibliotekets overbygningsfunktion	45
Vollsrose Bibliotek. Et bibliotek i integrationens tjeneste	49
Kært barn har mange navne	52
Kulturel mangfoldighed i danske folkebiblioteker. Et internationalt perspektiv	57

Forord

“Meget tyder på, at biblioteker anvendes mere flittigt af danskere af anden etnisk herkomst end af resten af befolkningen. Formentlig bruger de typisk bibliotekerne til at læse udenlandske aviser. Men potentielt betyder det, at bibliotekerne kan spille en positiv rolle i integrationen”. Det bedømte kulturminister Brian Mikkelsen ved offentliggørelsen af undersøgelsen af danskeres kultur- og fritidsaktiviteter 2004.

Statsbiblioteket og Biblioteksstyrelsen ønsker med denne publikation at synliggøre bredden i den indsats, bibliotekerne yder i integration af flygtninge og indvandrere og samtidig pege på det potentiale, der er for at øge indsatsen.

Bibliotekerne har i høj grad et potentiale som integrationspunkt i lokalsamfundet. Potentialet skabes i form af bibliotekernes rolle som kulturelt frirum og læringscenter. Det sætter bibliotekerne i en førerposition med henblik på udvikling af et aktivt medborgerskab også hos de etniske minoriteter. Bibliotekerne er et informations- og kulturtilbud, der kan være et bindemiddel og skabe sammenhængskraft i et lokalsamfund.

Publikationen henvender sig til politikere og potentielle samarbejdspartnere i kommunernes forvaltninger, frivillige organisationer og uddannelsescentre samt til bibliotekerne - såvel til bibliotekets leder som til kollegerne til den, der har integrationsområdet som sit arbejdsfelt. Den vil være relevant for de biblioteksmedarbejdere, som har mangeårige erfaringer på området, men også for dem, der er nye på banen.

Publikationen vil blive efterfulgt af yderligere fire publikationer specielt rettet til bibliotekerne. De vil sætte fokus på fire temarelaterede områder: Det urolige bibliotek, Sprogstimulering, Kvinde-/pige-projekter og Startpakke - idéer og værktøjer til biblioteksbetjening af etniske minoriteter.

I Danmark har vi gennem de sidste tre år haft en national satsning på området som Biblioteksstyrelsen og Statsbiblioteket har gennemført i fællesskab med en række biblioteker, der har været villige til at kaste sig ud i den nye opgave. Publikationsrækken er et vidnesbyrd om arbejdet.

Satsningen har bragt os op i førerfeltet i Europa, når det gælder bibliotekernes integrationsindsats. Vi synes, det er vigtigt, at de danske biblioteker udbygger denne position, og med denne publikation ønsker vi at gøre opmærksom på de muligheder, bibliotekerne har som udvikler af det aktive medborgerskab.

Juni 2005

<i>Jens Thorhauge</i>	<i>Svend Larsen</i>
Direktør	Direktør
Biblioteksstyrelsen	Statsbiblioteket

Et blik udefra

Biblioteket har nøglerne til det danske samfund

Biblioteket spiller en afgørende rolle, når flygtninge og indvandrere skal integreres – både på det praktiske plan og på det symbolske plan. Derfor er det god samfundsøkonomi at investere i en bred vifte af integrationstilbud i bibliotekets regi, mener både lektor i pædagogisk filosofi *Ove Korsgaard*, kommunalpolitiker *Jørgen Lund (V)* fra Odense Kommune og integrationskonsulent *Fahmy Almajid*.

- Vores vigtigste opgave er at få flygtninge og indvandrere til at føle sig som medborgere. Dvs. at få dem til opfatte sig selv som borgere med både rettigheder i og ansvar for det danske samfund, siger *Ove Korsgaard*, som er initiativtager til en masteruddannelse i medborgerskab på Danmarks Pædagogiske Universitet.

Vokser man op i Danmark, dannes man til medborger i folkeskolen, hvor man møder andre fra alle grupper i samfundet og lærer nogle fælles værdier, som gør det muligt for alle at leve sammen med respekt for hinandens forskellighed.

Som voksne fortsætter man sin dannelse til medborgere, når man på sin arbejdsplads, i sine fritidsaktiviteter og i sit engagement i lokalmiljøet møder andre mennesker, som er forskellige fra en selv. Mange flygtninge og indvandrere har imidlertid ikke samme mulighed for at komme i nærkontakt med mennesker, der er meget forskellige fra dem selv. De kan ikke få job og komme ud på arbejdsmarkedet, de er primært i kontakt med landsmænd, der taler samme sprog, som de selv gør, og

de har ingen kontakt med et bredere udsnit af landets øvrige borgere.

- Når de lever så isoleret fra resten af samfundet, er det svært for dem at udvikle en følelse af medborgerskab. Det lokale bibliotek er faktisk en af deres meget få muligheder for at komme i kontakt med andre grupper i befolkningen og få et indblik i deres tankegang, understreger *Ove Korsgaard*.

Bibliotekets nye dannelsesopgaver

- Hvis vi på et helt overordnet plan vil holde sammen på samfundet, er vi nødt til at have nogle fælles mødesteder, fortsætter han.

- Flygtninge og indvandrere, der er kommet hertil som voksne, har ikke lært at leve i det danske samfund, som vi andre, der har haft adgang til vores samfunds grundlæggende dannelseinstitution, folkeskolen. Derfor må vi have andre institutioner, hvor de og vi på tilsvarende måde kan møde hinanden som medborgere og relatere til hinanden, selvom vi har - måske meget - forskellig kulturbaggrund, synspunkter og værdier.

Allermest oplagt er det at lade biblioteket tage sig af denne grundlæggende dannelsefunktion. Biblioteket er den offentlige, lokale institution, hvor flest forskellige borgere i samfundet i forvejen mødes frivilligt og er positivt motiverede fra det øjeblik, de træder ind ad døren.

Biblioteket har også faciliteter til at være ramme om nye typer aktiviteter, der kan tiltrække de uvanlige etniske biblioteksbrugere - f.eks. pc-kurser, lektie-

cafe, lokale sundhedsplejersker og jordemødre, der holder foredrag for kvinder om sundhed, børneopdragelse, samliv osv.

- Blot ved det at opleve, hvordan et folkebibliotek fungerer, får de etniske minoriteter også et helt konkret og meget tydeligt eksempel på hele ideen med det demokratiske samfund: At borgerne ud fra en respekt for forskellige synspunkter - ud fra oplysning, viden og diskussion - skaber nogle normer og værdier, der gør det muligt at leve sammen i fredelig sameksistens med respekt for hinandens forskelligheder, understreger Ove Korsgaard.

Den vigtigste nøgle til samfundet

Kommunalpolitikeren Jørgen Lund (V), som er rådmand for Kultur- og Socialforvaltningen i Odense Kommune, er enig.

- Biblioteket er det mest oplagte sted i lokalmiljøet at komme indvandrere og flygtninge i møde med integrationstilbud. Men mange kommunalpolitikere glemmer at udnytte bibliotekets mange potentialer godt nok, pointerer han.

- Der er god samfundsøkonomi i at støtte bibliotekets indsats for at komme de etniske grupper i møde med nye typer bibliotekstilbud. Tilbud, som giver dem en basal dannelse og indsigt i det danske samfund, så de hurtigere kan indgå på lige fod med os andre på arbejdsmarkedet, i fritidslivet og i samfundslivet i øvrigt.

- At kunne tale dansk og at få et arbejde er to afgørende faktorer for, at man som indvandrer eller flygtning kan skabe sig et godt liv i Danmark. Den tredje afgørende faktor er, at man kan forstå den samfundskultur, man lever i. At man f.eks. forstår, hvordan danskerne tænker, og at man kan leve sig ind i samfundets grundlæggende normer og værdier. Biblioteket er mange indvandrere og flygtninges vigtigste nøgle til at lære dette, understreger han. På biblioteket er det desuden særligt nemt at få mange indvandrere og flygtninge i tale, da mange i forvejen kommer frivilligt, fordi de gerne vil vide noget mere eller gerne vil deltage i det offentlige liv.

Succesen i Vollsmose

Biblioteket i Vollsmose i Odense er f.eks. en af spydspidserne i Odense Kommunes indsats for at

vende en dybt problematisk stemning blandt de mange etniske minoriteter 180 grader.

- Det er lykkedes over al forventning. I dag har vi en langt rarere atmosfære i Vollsmose, fordi en meget stor del af beboerne er på vej til at blive bedre integreret i kommunens offentlige liv.

Vollsmose Bibliotek har blandt andet etableret et læringscenter med forskellige aktiviteter, hvor etniske minoriteter mødes med andre danskere og etniske minoriteter, for f.eks. at få ny viden om det danske samfund, søge job eller lave lektier, forstå danskernes tankegang bedre, læse aviser og diskutere indholdet med andre, få nye kulturelle inputs osv.

- Læringscenteret gør simpelthen biblioteket til det sted, hvor man som indvandrer eller flygtning kan få al den viden, man ønsker om dansk kultur og det, vi danskere kalder almen dannelse. Samtidig med at man kan holde sig ajour med udviklingen i sit fædreland via aviser og internet.

At biblioteket har fået ressourcer til at ansætte etniske medarbejdere, er en del af succesen.

- De etniske medarbejdere spiller i nogle tilfælde en afgørende rolle for, at personalet har kunnet møde og kommunikere optimalt med brugerne. Fordi både brugere og personale har kunnet trække på de etniske medarbejdere, hvis de ikke helt har forstået, hvad den anden part egentlig mener, når han eller hun siger og gør sådan og sådan.

Politikernes vanetænkning spænder ben

Årsagen til at mange politikere overser, at det er en rigtig god forretning at give biblioteket ressourcer til at udvikle tilbud, der kan integrere de etniske minoriteter hurtigere og bedre, skyldes vanetænkning, formoder Jørgen Lund.

- Mange kommunalpolitikere opfatter bare biblioteket som et bogdepot og som en selvfølgelighed, der skal have en sum penge en gang imellem til at købe nye bøger. De glemmer, at det er dén institution i lokalsamfundet, hvor flest borgere kommer frivilligt for at få ny viden. De glemmer, at biblioteket kan være meget andet end bogudlån. At vi ikke kun får viden gennem bøger i dag - det viser statistikken tydeligt. Borgernes brug af biblioteket stiger, selvom udlånet af bøger daler.

Brug af computer er blandt de aktiviteter, der til-

trækker mange, selvom vi via internettet har fået adgang til informationer hjemme i stuen.

- Forleden skrev jeg f.eks. *Napoleon* på Google og fik over en million hits. I den situation har man brug for en bibliotekar, en menneskelig søgemaskine, der kan fornemme mit særlige behov og udvælge de rette kilder til mig, hvor jeg kan finde mere information.

På samme måde er det tit ikke nok at skrive en masse pjecer til flygtninge og indvandrere. Der er stor forskel på, hvad man som flygtning eller indvandrer kan have svært ved at forstå i det danske samfund eller danske sprog. Derfor er det vigtigt at have en bibliotekar, som i dialogen med det enkelte menneske kan pejle sig ind på, hvad det præcist er, som den pågældende ikke forstår.

- Derfor bør kommunerne sikre biblioteket midler til at udvikle nye tilbud, så borgerne bliver ved med at opleve det som et nyttigt og relevant sted at komme, siger Jørgen Lund og advarer mod, at man som kommunalpolitiker tager biblioteket alt for givet som en kerneinstitution, der ikke behøver midler til nytænkning.

Tag ikke demokratiet for givet

- Det er lige så farligt som at tage demokratiet for givet. Hvis vi ikke gør en indsats for demokratiet hver dag, risikerer vi at miste det. På samme måde risikerer vi, at biblioteket ryger bag om dansen som vores demokratiske samfunds vigtigste kulturbærende og kulturformidlende institution, hvis vi ikke giver det mulighed for at holde trit med borgernes behov.

At biblioteket er porten til samfundet, og at bibliotekets tilbud og bibliotekets måde at komme brugerne i møde på spiller en rolle, der rækker langt ud over at tilbyde dem aviser og bøger til låns, er integrationskonsulent Fahmy Almajid fra Fahmy Consulting enig i. Han er ekspert i strategier til at løse konflikter med urolige etniske børn og unge, som er en særlig udfordring i bibliotekets arbejde med etniske minoriteter.

- Biblioteket er en markant repræsentant for samfundet, og derfor bør biblioteket undgå at ekskludere nogle brugere fra biblioteket, som f.eks. urolige indvandrer- eller flygtningebørn. Fordi det reelt

svarer til at ekskludere dem fra samfundet i et eller andet omfang, understreger han.

Biblioteket som demokratisk øjenåbner

Lektor Ove Korsgaard uddyber.

- Samfundet som sådan er jo en meget diffus størrelse. Men man får en konkret fornemmelse af, hvad samfundet er for en størrelse i sine fysiske møder med de offentlige institutioner og deres personale.

Biblioteket har i den forbindelse en særlig position, fordi det er en af de offentlige institutioner, mange indvandrere og flygtninge får en rent positiv oplevelse af.

- Alene det faktum, at de kan færdes frit i bibliotekets fysiske rum og benytte de forskellige tilbud gratis, skal vi ikke underkende - det har helt sikkert en afsmittende virkning, så de bedre forstår, hvad det her er for et samfund, og hvad det er for nogle værdier, samfundet lægger vægt på. F.eks. at de som etnisk minoritet har ret til at komme her på lige fod med de etniske danskere, og at de kan finde aviser og bøger på deres sprog. Fordi vi ønsker, at de også skal føle, at det er deres rum - det samme tilhørsforhold, som vi ønsker, at de på længere sigt udvikler til hele samfundet.

Det særlige ved biblioteket er også, at det ikke har en kontrollerende eller belærende funktion, sådan som de øvrige samfundsinstitutioner, flygtninge og indvandrere er i nærkontakt med.

- Det afspejler, hvordan det danske samfunds offentlige rum fungerer - som et åbent rum med mange forskellige stemmer og synspunkter.

Giv plads til andre synspunkter

Biblioteket er med andre ord en miniudgave af det offentlige demokratiske rum, det danske samfund tilstræber at være - med de samme rammer og regler, som gør det muligt at der er plads til meget forskellige synspunkter og opfattelser. Bogudvalget og brugerne selv repræsenterer alle mulige forskellige synspunkter, og i forhold til de etniske minoriteter er biblioteket et af de mest konkrete udtryk, vi kan bruge til at introducere dem for den offentlighedstanken, som er demokratiets omdrejningspunkt, forklarer Ove Korsgaard.

- Vi skal i den forbindelse huske på, at det ikke er

negativt, at nogle af de synspunkter, de etniske minoriteter bringer med ind i biblioteket, støder mod vores egne. For det er jo demokratiets eksistensgrundlag, at det kan rumme meget modsatrettede synspunkter, uddyber han.

- I andre statsformer er det umuligt at forene det uforenelige, men i den demokratiske statsform lykkes det i vidt omfang. Demokratiets fundament er det offentlige rum, hvor borgerne kan mødes, være uenige og diskutere - og blive ved at bruge og færdes i det offentlige rum, fordi man trods uenigheden respekterer demokratiets (og dermed også bibliotekets) afgørende spilleregler. At det er i orden, at der også er mennesker og synspunkter repræsenteret, som er mig personligt direkte imod. Den demokratiske stat går under, hvis den kun tilstræber enighed og konsensus.

- Som en norsk professor udtrykker det: "Demokratisk politik bygger i sidste instans på konfliktens civiliserende betydning", citerer Ove Korsgaard.

Bibliotekaren må ikke missionere

Derfor skal biblioteket holde sig for øje, at institutionen ikke løfter pegefingre og fordømmer andre synspunkter, som f.eks. et meget patriarkalsk familiemønster.

- På samme måde som bogsamlingen skal rumme mange forskellige synspunkter, bør biblioteket også give plads til, at forskellige synspunkter kan mødes. F.eks. gennem debatmøder, foredrag og studiekredse. Blot skal man huske at værne om, at biblioteket er neutral grund.

Som offentligt ansat bibliotekar skal man være opmærksom på, at man repræsenterer den demokratiske stats offentlighed, understreger Ove Korsgaard.

- Man må gerne være personligt engageret men ens personlige holdninger må vige, hvis de er i strid med de værdier og principper, biblioteket og den demokratiske offentlighed bygger på. F.eks. ytringsfriheden, trosfriheden og forsamlingsfriheden.

Et stort problem i dag er, at mange folkeskolelærere ikke er bevidste om, hvilke normer de egentlig er ansat til at lære børnene, påpeger han.

- Mange lærere tror, at det er deres personlige værdier, deres autenticitet som menneske, de først og fremmest skal formidle til børnene. Men det er forkert - børn skal ifølge Grundloven have undervisning, og ifølge Folkeskoleloven skal denne undervisning bygge på åndsfrihed, ligeværd og demokrati. Derfor må den autentiske lærers holdning vige, når den er i strid med de normer og værdier, som skolen bygger på.

Som bibliotekar skal man på samme måde være meget bevidst om, at biblioteket for guds skyld ikke må blive en missionsanstalt, som Ove Korsgaard udtrykker det.

- Man skal i sit virke og i sine konkrete møder med brugerne først og fremmest formidle den demokratiske idé. Og folk med alle holdninger skal føle sig velkomne, også de stærkt patriarkalske. Hvis biblioteket fordømmer dem, svarer det til at udelukke dem fra det offentlige rum, og dermed fra demokratiet, slutter han.

Kom de urolige børn i møde!

En del biblioteker har store problemer med urolige etniske børn og unge, men løsningen er ikke at smide dem ud. Tværtimod, det giver samfundet endnu flere problemer på lang sigt, advarer integrationskonsulent *Fahmy Almajid* fra *Fahmy Consulting*. Han har rådgivet mange bibliotekarer om, hvordan de bedst løser konflikter med urolige etniske børn.

- Problemet er først og fremmest, at de kommer fra ressourcetsvage familier, som hverken har et godt netværk i det danske samfund eller blandt deres egne landsmænd, fordi de ressourcestærke flygtninge er flygtet videre til lande, hvor de lettere har kunnet få arbejde, forklarer han.

Derfor er nogle etniske børn i alt for høj grad overladt til sig selv i deres fritid - de går ikke i klub eller andre fritidsaktiviteter, fordi forældrene ikke kender til dem eller ikke har råd til at betale kontingent. Det eneste sted, hvor børnene kan komme gratis i lokalmiljøet er på biblioteket, som de så bruger som en kombineret legeplads og fritidsklub, hvor de kan samles.

- Vi skal forstå uroen som et udtryk for, at børnene har et stort behov for et sted, de kan være i lokalmiljøet - et indendørs sted med plads til at udfolde sig. Meget af uroen kan vi derfor komme til livs, hvis kommunen giver dem et værested, de kan bruge i stedet for biblioteket, siger *Fahmy Almajid*. Samtidig råder han bibliotekarerne til at komme de urolige børn i møde.

- Hvis vi skal bevare biblioteket som et åbent og frit sted, kan vi ikke bare smide dem ud. "Men det er

jo ikke en bibliotekaropgave - det er en socialpædagogisk opgave! Det er vi ikke uddannet til!", indvendte nogle sjællandske bibliotekarer, da jeg forleden var ude at holde foredrag. De har i stedet løst problemet med de urolige etniske børn på biblioteket ved at ansætte vagter til at holde børnene ude af biblioteket. Det er en meget farlig og uhensigtsmæssig udvikling efter min mening!

Selvom bibliotekarerne siger, at det går meget bedre nu, hvor de har fået jaget børnene væk fra biblioteket, er børnenes forhold til det danske samfund blevet katastrofalt meget værre, fordi bibliotekarerne stikker af fra deres ansvar som den centrale institution i lokalmiljøet, hvor alle borgere er velkomne.

Uddan konfliktløserne

Hvis bibliotekaren ikke er klædt på til at inkludere de urolige etniske børn i bibliotekets hverdag, må de derfor efteruddanne og specialisere sig i det, hvis de altså vil blive ved at arbejde i et område med urolige etniske børn, pointerer *Fahmy Almajid*.

- At ansætte vagter er faktisk det værste og mest skadelige signal, man kan sende til børnene. For deres vrede er rettet mod myndigheder og autoriteter, og alle i uniform er fjenden, som man skal bekæmpe for enhver pris. Husk på, at mange af børnene og deres forældre kun har haft negative møder med de danske myndigheder - de har ingen erfaring med positiv dialog og kan derfor i udgangspunktet være meget fjendtligt indstillet over for alle danskere.

I stedet for at ansætte vagter, anbefaler han, at biblioteket udpeger 2-3 konfliktløserne blandt bibliotekets personale, som skal skabe en personlig kontakt til de urolige børn og gribe ind, når der er problemer.

Konfliktløserne skal tage udgangspunkt i, at deres opgave er at sætte en læring i gang i de urolige børn - lære dem, hvordan man går i dialog, og hvordan man sætter og overholder grænser.

Gå efter lederen

- Konfliktløserne skal først og fremmest være meget bevidste om, at de mere balladeorienterede, urolige børns mål er at få skabt så meget uro som muligt. Hvis bibliotekaren lader sig provokere til at hidse sig op og gå i åben konfrontation med dem, bliver det hele endnu mere spændende.

Derfor er konfliktløserens vigtigste opgave at lade være at hoppe på limpinden og begynde at diskutere højlydt med de unge.

- Gå efter lederen i den urolige gruppe. Lad være at diskutere med ham, mens han sidder sammen med de andre - han vil bare bruge dig som en anledning til at spille sej og imponere de andre. Hiv ham i stedet til side, helst ind i et lukket, roligt rum, og forklar ham stille og roligt, hvor grænsen går her på biblioteket, at man skal være stille på biblioteket, fordi man ikke skal ødelægge det for de andre mennesker, der sidder og læser og nyder deres bog eller avis. At det at gå på biblioteket bliver ødelagt, når nogle råber og skriger - at det gode ved biblioteket er, at her kan alle komme og bruge tingene helt gratis, hvis bare man ikke generer hinanden osv.

Formuler helt firkantede regler

Det er afgørende vigtigt, at man altid husker at forklare de urolige etniske børn tingene meget tydeligt og entydigt, fortsætter Fahmy Almajid.

- Giv dem helt enkle, meget firkantede regler at rette sig efter. Du må aldrig slække på dem eller lave om på dem i morgen, fordi børnene er blevet roli-

gere. Du føler måske, det er rigtigt at skulle være så fast og bestemt, men mange uromagere kan ikke finde ud af det på anden måde. Husk på, at de stammer fra familier, hvor de aldrig har fået sat grænser, fordi faren er marginaliseret fra samfundet og ikke har psykologisk overskud og ressourcer og indsigt nok i det danske samfund til at sætte grænser for sine børn.

Når man skal forklare en regel eller grænse, anbefaler Fahmy Almajid derfor, at man starter med at sige: "Du må absolut ikke gøre sådan og sådan, fordi ...". Derefter bruger man konkrete eksempler til at forklare hvorfor, og til allersidst slutter man af med endnu en gang at skære reglen ud i pap med få og enkle ord, det er meget, meget nemt for barnet at huske.

Giv børnene medejerskab til biblioteket

Meget vigtigt er det også, at man samtidig sender signaler til børnene om, at man gerne vil have dem på biblioteket.

- Inviter dem til at være med i brugergrupper, hvor de indirekte kan få læring i, hvordan den demokratiske proces foregår i praksis. Lær dem f.eks. medbestemmelse og medansvar ved at spørge dem til råds om materialekøb og aktiviteter. Det styrker deres følelse af ejerskab og får dem til at føle loyalitet over for biblioteket. Præcist på samme måde som man kan ændre den negative stemning i en ghetto ved at bygge en loyalitet for området op hos beboerne. Hvis børnene føler, at biblioteket også er deres, udvikler de en loyalitet over for det, i stedet for bare at bruge det som et sted, man kan afregere på, når man keder sig, forklarer Fahmy Almajid. På samme måde er det en god idé også at invitere deres forældre på besøg og rundvisning på biblioteket. Forklar dem, hvordan biblioteket fungerer, spørg dem, hvad de kunne tænke sig at kunne låne af aviser og materialer på biblioteket, og lav netværksgrupper om emner, forældrene interesserer sig for.

Fra særtjeneste til mainstreaming – eller?

Syv spørgsmål til evaluatoren

- Mere stabile og langsigtede indsatser vil give langt bedre integration, pointerer lektor *Hans Elbeshausen* fra Institut for biblioteksudvikling på Biblioteksskolen.

Han er evaluator på Biblioteksstyrelsens projekt 'Konsulenter for biblioteksbetjening af etniske minoriteter' i 2004-2005.

Hvad er den særlige udfordring for bibliotekarerne ved at arbejde med etniske minoriteter?

- Det er ikke en let opgave, da udviklingen på området er noget uforudsigelig: Hvor mange nye flygtninge der kommer, hvilken nationalitet, kultur og hvilke behov de har, hvor mange penge man kan øremærke til dem de kommende år - det er alle sammen ubekendte faktor x'er, som spænder ben for, at man kan arbejde kontinuerligt og stabilt med at tune sig ind på denne målgruppes behov, finde relevante samarbejdspartnere, opbygge tilgange og indgang til målgruppen osv.

Jeg hører tit bibliotekarere sige: "Vi kan desværre ikke arbejde mere langsigtet med vores etniske brugere, for der kommer hele tiden en ny lovbestemmelse, så vi må ændre vores rammer".

En faktor x, politikerne derfor kunne modvirke, er de svingende øremærkede midler, som forhindrer mange gode projekter i at vinde ordentligt fodfæste og medfører ressourcspild.

Vi har f.eks. i de sidste 3-4 år sat en masse projekter

i gang på alle mulige fronter, fordi både politikere og fagfolk ønsker det - men pludselig holder midlerne op, så alle erfaringer og ressourcemæssige investeringer falder til jorden. F.eks. det særdeles vel-fungerende avislæsningsprojekt i Vollsmose, der pludselig måtte holde op, selvom deltagerne fik stort udbytte af det. Om to år når der så måske er penge igen, kan de starte forfra og bruge masser af kræfter på at få et tilsvarende projekt op at stå.

Mere langvarige etniske konsulentordninger på biblioteksområdet er en anden mulighed for at skabe mere langvarigt stabile rammer om integrationsindsatsen.

Hvad vil være en ideel ramme om bibliotekets arbejde med at integrere en ny etnisk gruppe?

- Biblioteket burde ideelt have midler til at gennemføre en 5-10 års handleplan for hver ny etnisk gruppe. Men samtidig skulle der være en form for koordinering mellem de kommuner i provinsen, hvor de nye flygtninge skal bo de første tre år og de store byer, de derefter som regel flytter til. Kommunikation og informationsteknologi var i øvrigt to nye områder, der dukkede op i biblioteksverdenen samtidig med de etniske minoriteter, men som vi har brugt den form for langsigtede handleplaner og ressourcer på at integrere med et meget vellykket resultat. Det er ikke forkert at prioritere kommunikation og ny teknologi højest, men havde vi gjort en lige så stabilt langsigtet indsats over

for de etniske minoriteter, havde biblioteket kunnet bidrage til en hurtigere og bedre integration af mange af de nye etniske minoriteter, end det har været muligt indtil nu, hvor integrationsarbejdet stort set er blevet kørt alene af ildsjæle.

Hvilke særlige behov har de etniske minoriteter i forhold til bibliotekets tilbud?

- Det er meget forskelligt, alt efter baggrund, uddannelse, alder osv. I forbindelse med avisprojektet på Odense Centralbibliotek oplevede jeg f.eks., at en gruppe kvinder stort set uden uddannelse fik et helt nyt indblik i og helt nye indtryk af det danske samfund - at det gav dem en mental mobilitet og frihed, trods deres ellers ret fastlåste situation uden arbejde og isoleret i et boligområde med mange etniske minoriteter.

Derfor er det alle tiders at have den form for mødesteder, hvor man kan få nye indtryk og skærpe sin nysgerrighed og dermed sin motivation for læring. Et andet eksempel er ideen om et computerprogram til etniske minoriteter uden uddannelse, som skal give dem basal viden om, hvordan man bruger en mus osv.

Gruppen af etniske minoriteter er jo en langt mere sammensat gruppe end gruppen af danske biblioteksbrugere?

- Ja - det er en særlig stor udfordring for biblioteket at formulere en formidlings- og læringsstrategi, når du har så heterogen en gruppe. Men jeg kan godt forestille mig, at de projekter, Biblioteksstyrelsen har sat i gang de sidste tre år, kan give os et mere differentieret grundlag for, hvordan vi bedst formidler viden og information, der matcher de mange forskellige behov.

Hvilke nye krav stiller det til den klassiske bibliotekar?

- Der er behov for en efteruddannelsesmodel. Det, de etniske konsulenter har sat i gang, er også en meget god måde både at lave erfaringsudveksling på og formidle ny viden til bibliotekarerne. Det kunne også være godt med flere kompetencegivende uddannelseselementer, som tager udgangspunkt i bibliotekarens forhåndsviden og praktiske erfa-

ringer og udvikler dem til nye formelle kompetencer, som bibliotekaren får en form for eksamenspapir på. Det vil internt på biblioteket styrke den gruppe bibliotekarere, som arbejder med etniske minoriteter, at det er en særlig kompetence, en særlig professionalisme, de har opnået. For at arbejde med etniske minoriteter er stadig lavstatus blandt mange bibliotekarere.

Kan vi gøre noget for at få flere etniske minoriteter til at komme på biblioteket? F.eks. ved at arbejde sammen med andre lokale aktører, der har særlig stor gennemslagskraft over for bestemte grupper etniske minoriteter?

- Det er vanskeligt at svare på.

Vi ved jo fra undersøgelser, at de etniske minoriteter i forvejen kommer mere på biblioteket end etniske danskere - syv ud af ti etniske minoriteter bruger biblioteket i et eller andet omfang, mod kun seks ud af ti danskere. Måske læser de mere avis, måske låner de mindre. I hvert fald skulle man undersøge nærmere, hvordan de kunne tænke sig at bruge biblioteket og dets tilbud, så man kunne lave en mere varieret og måske mere grænseoverskridende vifte af tilbud til de forskellige etniske grupper. Som f.eks. avislæsningsgrupper, legestuer for børn med eller uden sprogstimulering, ekskursioner med efterfølgende erfaringsudveksling og målrettet informationssøgning. Eller som dækker mere specifikke informationsbehov, som man indretter sine servicetilbud og produkter efter.

Måske skal man også fra bibliotekets side overveje, om det er en fordel at tænke i to forskellige koncepter, målrettet på henholdsvis etniske danskere og etniske minoriteter.

For mange etniske danskere ser jo i høj grad biblioteket som en ren bogformidlende instans, der helt i den nye teknologis ånd fungerer supereffektivt ved at man kan bestille sin bog på nettet, få en sms, når den er kommet og nøjes med at besøge biblioteket halvandet minut for at hente den. Dialogen med det omgivende samfund er ikke formålet med deres brug af biblioteket.

Undersøgelser viser imidlertid, at mange etniske minoriteter oplever, at bibliotekarerne er meget effektive, men også virker distancerede. Derfor kunne

man måske komme tættere på de etniske minoriteter, hvis man i sit møde med dem er opmærksom på sine signaler.

Man kan også tilstræbe en mere sammensat personalegruppe på biblioteket med flere medarbejdere med anden etnisk og faglig baggrund som f.eks. it-undervisere, pædagoger, bogopsættere osv., for der er pt. ikke mange studerende med anden etnisk baggrund på Biblioteksskolen.

Ønsker man at styrke samarbejdet med andre lokale aktører, er det vigtigt, at nogle blandt personalet har blækspruttefunktioner med fingeren på pulsen i forhold til, hvad der sker hos de øvrige lokale aktører på det etniske område - måske en særlig et-

nisk bibliotekar, eller en anden form for blæksprutte, som ikke nødvendigvis er bibliotekaruddannet.
Hvad anbefaler du, at biblioteket sætter fokus på i de kommende år, i forhold til de etniske minoriteter?

- At man i langt højere grad tænker i langsigtede, kontinuerlige tiltag og lokal forankring af de vellykkede projekter, så man bedre udnytter de ressourcer, vi allerede har investeret i bibliotekets integrationsarbejde. Og at det enkelte bibliotek ikke falder for fristelsen i forhold til det, jeg kalder projektkulturens kynisme - det vil sige, at man starter projekter op velvidende, at man ikke råder over midler, der kan sikre, at de fortsætter efter projektperiodens udløb.

En hjælpende hånd giver bonus
Etniske konsulenter har hjulpet biblioteker
landet over i gang med at lave flere
integrationsaktiviteter, viser evaluering fra
Amterne og kommunernes
forskningsinstitut.

Mange biblioteker har ikke tradition for at have andre tilbud til etniske minoriteter end bogsamlinger på fremmedsprog og enkelte fremmedsprogede aviser.

Måske fordi ingen blandt personalet har brændt for området eller har erfaring med, hvordan det skulle gribes an. Måske fordi de begrænsede ressourcer til aktiviteter er blevet prioriteret til andre ting. Og måske fordi der er mange nye bolde i luften i disse år, hvor man også forventer, at biblioteket sætter digitalisering, nye tjenester osv. på dagsordenen. Derfor er integrationsaktiviteter til etniske minoriteter i en del områder blevet overset, selvom der blandt bibliotekets lånere og borgere er en del flygtninge eller indvandrere.

For at hjælpe bibliotekerne i gang med flere nye aktiviteter til etniske minoriteter, besluttede Biblioteksstyrelsen derfor i 2002 at give projektmidler til fire bibliotekarer, som i hver sin landsdel fungerede som etniske konsulenter for landsdelen i en to-årig periode, der senere blev forlænget med et år.

Hvor stor gennemslagskraft, konsulenterne har haft de første to år, er blevet undersøgt af forsker Leif Olsen fra Amternes og kommunernes forskningsinstitut, som har lavet spørgeskemaundersøgelser blandt personalet på biblioteker landet over.

- Bibliotekarerne, som har brugt konsulenterne svarer, at de har været dygtige, at deres hjælp har været god og relevant, og at biblioteket nu har planer om eller er i gang med at lave konkrete aktiviteter. På den baggrund konkluderer Leif Olsen, at konsulentordningen har skærpet folkebibliotekernes umiddelbare opmærksomhed og handlekraften på integrationsområdet.

- Ved at lave en konsulentordning får bibliotekerne mulighed for at trække på en personlig kontakt med konkrete ideer og handlingsanvisninger, som samtidig kan hjælpe dem med at fastholde interessen ved at følge op og hjælpe med at justere. På den måde er konsulenterne med til at katalysere konkrete delresultater og udvikling, der styrker bibliotekernes motivation yderligere. Derfor virker det som om det er effektivt at investere i etniske konsulenter, fordi de over en bred kam sætter så mange konkrete integrationsaktiviteter i gang.

- De fire konsulenter har været med til at støtte og udvikle et kompetencenetværk om biblioteksbetjening af etniske minoriteter. Og når deres konsulentperiode slutter, er det tanken, at de som ansatte i biblioteket skal fortsætte med at formidle de nye kompetencer, de har opnået i projektet. F.eks. hvordan man arbejder med processer, idéudvikling og fastholdelse af projekter, som går døde. Og hvordan man skaber nye lokale samarbejder med andre lokale aktører.

- Vi kan se ud fra undersøgelsen, at der bl.a. er et stigende samarbejde med kommunen, især kultur- og fritidsforvaltningen, sprogcentre og de frivillige organisationer. Biblioteket har typisk en navigatørrolle, hvor man vejleder de etniske minoriteter i, hvordan de kan bruge andre lokale kultur- og fritidsinstitutioner, hvor de øvrige åbninger til det danske samfund er, og hvordan man kan få glæde af det gennem det offentlige tilbud og services.

- Men det kritiske spørgsmål er naturligvis, om konsulenternes viden og de kompetencenetværk, som nu er bygget op, kan fastholdes og udvikles, når projektperioden er ovre, og de særlige konsulentstillinger ophører, siger Leif Olsen.

Bibliotekerne har bl.a. brugt de etniske konsulenter til:

- **Information, råd og vejledning**
- **Sparringspartner, supervisor**
- **Temadage og projektudvikling**
- **Tovholder, koordinator**
- **Networking.**

Gammel i gårde og ny på banen

Fem bibliotekarers erfaringer
fra arbejdet med indvandrere og flygtninge

Lone Hedelund
Afdelingsleder, Gellerup/Hasle Bibliotek

- Vi definerer os ikke som et bibliotek med mange tokulturelle - vi definerer os som et bibliotek med mange biblioteksuvante borgere, der tilfældigvis har mange forskellige modersmål. Vi har derfor en kulturel-social indfaldsvinkel til integrationen af de to sprogede her i Gellerup: Som bibliotek vil vi agere ud fra borgernes præmisser og behov - vi spørger dem simpelthen om, hvad de gerne vil og indretter vores tilbud her på biblioteket efter deres ønsker.

Lone Hedelund har været leder af Gellerup/Hasle Bibliotek i fem år og arbejdet i områder med mange tokulturelle siden 1991.

- Vores brugere er en meget broget flok - derfor har vi også en række meget forskellige tilbud, da brugergruppen jo definerer vores materialeindkøb og aktiviteter. Vi råder samtidig over et meget stort rum på 1200 m², som vi har inviteret andre lokale aktører til at bruge i samarbejde med os. Vi har f.eks. et sundhedshus med sundhedspleje, tandpleje og jordemødre, vi har et jobhjørne, hvor jobkonsulenter og bibliotekarer vejleder ledige, og vi har et servicehjørne, hvor man kan få hjælp til at forstå breve fra offentlige myndigheder, hvem man skal henvende sig til med forskellige problemer osv.

På den måde har vi midt i biblioteket udviklet et torv med en meget bred vifte af services og tilbud til borgerne - et community center, som vi kalder det indtil videre.

Suzanne Schytt
PR-bibliotekar, Helsingør Kommunes Biblioteker

- Vores opgave er at ligestille alle borgere, så alle får lige adgang til informationer. Vejen til ligestilling er ikke ens for alle brugere - vi skal gå forskellige veje for at nå det samme mål, især når det gælder etniske minoriteter. Derfor må vi se i øjnene, at nye typer brugere bringer en ny virkelighed med sig, som vi er nødt til at forholde os til.

Suzanne Schytt har, fra hun blev uddannet i 1969, haft fokus på at sikre børns ligestilling med voksne lænere i overensstemmelse med biblioteksloven af 1965. Da hun i 1979 blev ansat på Helsingør børnebibliotek, myldrede det med indvandrerbørn, og hendes opgave blev desuden at sikre etniske børn ligestilling med danske børn.

- Mine kolleger og jeg var nødt til helt at omdefinere vores roller som børnebibliotekarer, for indvandrerbørnene brugte kun biblioteket som mødested og værested, lånte ingen bøger og bånd, og var meget urolige.

Vi ansatte en serbisk kvinde og en tyrkisk mand til

at lave aktiviteter specielt for indvandrerbørnene, som hurtigt blev roligere, fordi de kunne mærke, at vi gjorde en særlig indsats for, at de skulle føle sig velkomne.

I 1985 kom den næste bølge nye etniske minoriteter til Helsingør - de iranske og irakiske flygtninge. De var veluddannede og biblioteksvante, så nu måtte voksenbibliotekarerne også til at omdefinere deres rolle og samarbejde på tværs - dels med flygtninge, som hjalp med at opbygge en iransk/irakisk bogsamling, dels med Dansk Flygtningehjælp, aftenskolen osv. om foredrag og arrangementer.

Fra cirka 1990 blev budgetterne reduceret, i takt med at der generelt blev lavere til loftet på flygtninge- og indvandrerområdet. Og da 1000 bosniske flygtninge blev indkvarteret i byen, fik vi ingen penge til at købe bosniske bøger for: "I behøver ikke gøre noget for dem, for de skal ikke blive her i landet," lød de nye politiske vinde.

I dag er vinden vendt igen. Nu skal integrationen i fokus, og helt oppe fra ministerielt plan tilskyndes bibliotekerne til at spille en aktiv rolle i integrationsprocessen og komme på banen med projekter. Jeg kan ikke være mere enig, men efter at have været udsat for de skiftende vinde på området gennem de sidste 35 år, spørger jeg mig selv: Hvor bliver de ressourcer af, som skal sikre den brede, kontinuerlige indsats? Der har aldrig været afsat midler på statsligt eller kommunalt plan til kulturel integration. Bibliotekernes indsats har jo netop bygget på projekter og ildsjæle rundt om i landet i alle de år! Alle integrationsressourcer tilføres skole- og socialforvaltningernes kasser ude i kommunerne, selvom bibliotekerne er kommunernes eneste kulturelle tilbud til indvandrerne af betydning. Hvor er den økonomiske respekt for den kulturelle integration?

Kristine Hinrichsen
Det nordjyske Landsbibliotek, Aalborg

- Biblioteket bør gøre en særlig indsats for de etniske minoriteter. Biblioteket er det mest åbenlyse sted at give dem et rum i lokalområdet, fordi biblioteket er et uproblematisk, neutralt sted.

Man kan være anonym og komme, som man er. Og man kan bruge de tilbud, man har lyst til, uden at der bliver krævet noget af en, uden at man skal betale for det, og uden at der bliver gjort forskel på folk. Har man lyst, kan man også snakke med de ansatte og bede dem om hjælp til at finde informationer om et eller andet.

Kristine Hinrichsen er bibliotekar i afdelingen Litteratur og sprog og har haft ansvaret for at købe ind til indvandrersamlingen siden 2001.

- Det er et tilfælde, at jeg er kommet til at arbejde med flygtninge og indvandrere, men jeg føler mig meget heldig. Jeg får mange værdifulde nye faglige inputs i forhold til den nye bibliotekarrolle, da det er et område, hvor der sker en masse nyt hele tiden. Jeg kommer meget rundt til kurser og temadage, jeg er involveret i en del af Biblioteksstyrelsens udviklingsprojekter, og jeg har fået et stort netværk af biblioteksfolk fra hele landet. Jeg har også været med til at bygge noget nyt op i Aalborg, som tegner til at blive rigtig godt. Bl.a. et projekt for somaliske kvinder og deres børn. Vi mødes jævnligt med dem, og over en kop kaffe snakker vi om forskellige emner som sund mad, uddannelse, folketingsvalg osv. Imens ser børnene film eller får læst op. Formålet er at få både kvinder og børn til at tage biblioteket til sig, og det ser ud til at lykkes - de er begyndt at komme på biblioteket på andre tidspunkter, og når børnene træder ind i biblioteket og siger "Hej!", kan man mærke på dem, at de føler sig hjemme, og i høj grad tænker på biblioteket som deres bibliotek.

Lise Hadziantoniou
Flygtninge- og indvandrerbibliotekar,
Frederikshavns Bibliotek

- Alle bibliotekarer bør også gøre en særlig indsats for at medtænke de etniske minoriteter i bibliotekets hverdag. Fordi de er her. De er en del af det danske samfund, og de har ligesom andre borgere behov for at få viden og information. Både om Danmark og om udviklingen i deres fødeland. Biblioteket er samtidig et frit rum, de altid er velkomne i.

Lise Hadziantoniou har arbejdet med fremmedsprogede bøger siden 1977, og med etniske minoriteter,

siden de tamilske flygtninge kom til Frederikshavn i 1980'erne, og hun fik ansvaret for at købe tamilske bøger til dem.

- Dengang købte vi selv bøgerne i udlandet. I dag bruger vi helt konsekvent Indvandrerbibliotekets depoter. Ressourcerne til bogindkøb er begrænsede, så dette sikrer en jævn strøm af nye titler. Samtidig har Frederikshavn landets tredjestørste asylcenter, så vi har en jævn udskiftning i de etniske grupper, som låner hos os.

Jeg opdaterer også de lokale sider på Indvandrerbibliotekets netsted FINFO. Vi har flotte tal på vores brugeres besøg, og jeg synes, det er en rigtig, rigtig spændende måde at formidle information om det danske samfund. For nylig har jeg derfor også lavet en portal, hvor vores forskellige etniske grupper kan få oversigt over de tilbud og links, vi har til dem her på biblioteket.

Benedikte Kragh-Schwarz
Konsulent på Indvandrerbiblioteket,
Statsbiblioteket

- Vi skal huske at tænke ekstremt differentieret, når vi laver tilbud til etniske minoriteter. Mange bibliotekarer glemmer, at de etniske minoriteter er en meget sammensat gruppe, der både tæller analfabeter og akademikere, ufaglærte og højtuddannede, erfarne og fuldstændigt uerfarne biblioteksbrugere osv. Selv inden for en bestemt nationalitet, kan der være himmelvid forskel på den ældre og den yngre

generation. F.eks. at de ældre, som er ude af arbejdsmarkedet, isoleres og risikerer at miste deres danske sprog og derfor har særlig brug for tilbud på eget sprog, mens de yngre kun læser på dansk og har en meget stor kontaktflade i det danske samfund.

Benedikte Kragh-Schwarz har været ansat på Indvandrerbiblioteket siden 1977.

Indvandrerbiblioteket hører under Statsbiblioteket og har til opgave at hjælpe folkebiblioteker med at betjene etniske minoriteter. Primært ved at udlåne depoter fra samlingen med i alt 133.000 bøger, cd'er, videoer mm. på 40 sprog.

- Vi udvælger vores materialer ud fra bibliotekslovens generelle bestemmelser om kvalitet, alsidighed og aktualitet. Vi sørger f.eks. for at have materialer, der afspejler nye syn på islam i en moderne, vestlig sammenhæng, fordi det er et emne, som debatteres meget i medierne pt., og kvaliteten sikrer vi ved at udvælge materialerne i samarbejde med vores sprogkonsulenter.

Vi har to målgrupper: Bibliotekerne og slutbrugerne. Vi er ikke i direkte kontakt med slutbrugerne, men vores overordnede formål er at afspejle deres behov. Derfor tager vi jævnligt rundt i landet og taler med bibliotekerne om deres etniske brugeres aktuelle behov. Vi er også webredaktører på netstederne FINFO.dk og kvinde.FINFO.dk, og vi støtter bibliotekerne med f.eks. oversættelser af skiltetekst, regler for computerbrug osv.

Nye udfordringer i arbejdet med indvandrere og flygtninge

En rundborde diskussion mellem

- Afdelingsleder Lone Hedelund fra Gellerup/Hasle Bibliotek
- PR-bibliotekar Suzanne Schytt fra Helsingør Bibliotek
- Flygtninge- og indvandrerbibliotekar Lise Hadziantoniou fra Frederikshavns Bibliotek
- Bibliotekar Kristine Hinrichsen fra Det nordjyske Landsbibliotek
- Konsulent Benedikte Kragh-Schwarz fra Statsbiblioteket/Indvandrerbiblioteket

Nu har regeringen jo gjort integration til et indsatsområde bl.a. på bibliotekerne - styrker det ikke bibliotekets mulighed for at forbedre tilbudene til de etniske minoriteter?

Suzanne Schytt:

- Når regeringen nu taler om at gøre integration til et fokusområde, fortolker mange biblioteker det ikke vidtrækkende nok. Nogle opfatter det, som at vi i en afgrænset periode skal gøre en ekstra indsats for at gøre de etniske grupper opmærksomme på bibliotekets materialer. Men det er ikke nok! Biblioteket bør i endnu højere grad bruges til at styrke integrationen - f.eks. gennem et øget lokalt netværksarbejde med andre integratorer.

Vi bibliotekarer skal også se i øjnene, at behovene hos de etniske minoriteter har ændret sig, og at biblioteket bedst kan komme dem i møde ved dels at have stort kendskab til de forskellige minoriteters kulturelle baggrund, dels at have et stort kendskab til kommunens integrationspolitik og til den indsats, de øvrige kommunale medarbejdere, som arbejder med integration, gør.

At gøre biblioteket til et læringscenter er et godt bud på, hvordan vi bedst løser denne opgave. Et læringscenter er et vidt begreb - det behøver ikke

være noget særligt forkromet. Det kan strække sig fra lidt lektiehjælp i dansk, baseret på frivillige hjælpere, til samtalekurser, jobsøgningskurser, pc-kurser og samfundsorienterede kurser - i samarbejde med aftenskole eller andre undervisningsinstitutioner, alt afhængigt af ressourcer.

Den nye faglige udfordring ved læringscenter-strategien er, at vi indimellem rykker ud i faglige gråzoner. Og vi må i den forbindelse holde fast i, at vi ikke er sagsbehandlere, men skal være mediatorer mellem biblioteket og andre fagområder og institutioner. F.eks. som da jeg ikke kunne finde matematikbøger på persisk til en ret nyankommen ung afghaner, der ville i gymnasiet efter sommeren. I stedet ringede jeg til hans sagsbehandler og foreslog, at en tosproget iransk matematiklærer, som jeg mødte i anden forbindelse på biblioteket, gav ham nogle timers betalt undervisning ud fra danske lærebøger i løbet af sommeren.

Vi skal med andre ord lære at tænke langt mere konsekvent på tværs af forvaltningssystemer og kommunalsystemer, efter min mening. Og vi skal blive bedre til at hævde os selv som en vigtig samarbejdspartner. For de offentligt ansatte i andre forvaltninger opfatter tit biblioteket som et uforpligtende sted og tænker ikke altid på, at vi kan være

en nyttig samarbejdspartner for dem - at de i mange tilfælde kan bruge vores kontakter til hurtigere at nå deres mål.

Flygtningenes og indvandrernes særlige behov pt.

Hvad fornemmer I, at flygtninge og indvandrere på jeres biblioteker har brug for, men ikke får i øjeblikket?

Lise Hadziantoniou:

- Mange af vores indvandrere og flygtninge ved ikke, hvad vi rent faktisk kan tilbyde dem af information. Og det er en stor udfordring at formidle de rette tilbud til den enkelte etniske bruger, fordi det er så sammensat en gruppe.

Derfor har jeg lavet en elektronisk indgang til biblioteket, der kommer den enkelte brugers særlige behov i møde og giver et hurtigt overblik over bibliotekets særlige tilbud til ham eller hende. På en computerskærm ved indvandrermaterialerne kan de klikke sig ind på deres sprog og få en oversigt over hvilke bøger og andre materialer, de kan låne på deres eget sprog hos os eller på Indvandrerbiblioteket, ligesom de kan finde links til FINFOs samfundsinformationer og aviser på deres eget sprog.

Kvindernes behov er kommet i særligt fokus mange steder, bl.a. i Aalborg?

Kristine Hinrichsen:

- Nogle kvinder har behov for at komme mere i kontakt og dialog med andre danskere og andre etniske kvinder. Men den vigtigste grund til at arbejde særligt med kvinderne er, at de har en særlig styrke, når vi taler om integration, fordi de er tættest på børnene og børneopdragelsen.

Lise Hadziantoniou:

- Kvinderne er kulturbærerne i familien og spiller en aktiv rolle for hele familiens integration.

Benedikte Kragh-Schwarz:

- Det er også derfor, at FINFOs netsted for kvinder - kvinde.finfo.dk - har en særlig brevkasse, hvor

kvinderne kan søge råd til at håndtere deres danske hverdag. Kvinde.finfo.dk er egentlig tænkt som et værktøj til de ressourcestærke etniske kvinder, så de kunne fungere som mediatorer i forhold til de øvrige etniske kvinder. Derfor findes mange af sitets informationstekster kun på dansk. Men nu peger evalueringen af sitets første to år på, at vi i langt højere grad bør tænke bagom mediatorerne og henvende os direkte til de kvinder, som har brug for hjælp.

De urolige børn

Hvad med urolige indvandrer- og flygtningebørn - er der behov for nye indsatser over for dem?

Lone Hedelund:

- Vi skal være opmærksomme på deres behov, men vi har ikke specielt store problemer med dem længere. I 1996-97 havde vi meget uro og flere medarbejdere blev overfaldet. Det var meget meget ubehageligt, men vi fik i allerhøjeste grad politikerne på banen, fordi vi fik gjort klart over for dem, at "det her handler ikke om, at vi vil have de urolige børn smidt et andet sted hen. Det har været tilladt for alle mulige andre instanser at smide dem ud, derfor ender de hos os som sidste led - i det åbne fri rum. Vi vil ikke ekskludere dem - det er ikke det, der er meningen. Vi er imidlertid gået for langt i vores tolerance, fordi vi ikke har haft redskaberne. Men I skal ikke komme og sige, at det er fordi vi er nogle blødsødne kvinder, der ikke kan finde ud af at sætte grænser! Vi taler om børn og unge, som de professionelle pædagoger i socialklubberne ekskluderer! Hvem mener I skal tage sig af dem, hvis I siger til os, at vi bare skal smide dem ud?"! På den måde fik vi en god dialog i gang med politikerne, og vi fik en masse kurser, vi lærte konflikt-håndtering og ditten og datten.

Suzanne Schytt:

- Da vi fik store problemer med de meget urolige indvandrerbørn i 1980, kunne vi have sagt: "Hvis de ikke kan være her på den rolige måde, vi ønsker, ryger de ud: Så må andre institutioner tage over!". For der blev jo klaget alle vegne fra - ingen i biblio-

teket eller i det kommunale system kunne se andre løsninger end at smide dem ud. Men ingen kom med bud om, hvor de så skulle smides hen.

Et forslag fra kulturudvalget om at ansætte en udsmider, fik os til at stoppe op: Børnene skulle ikke smides ud. Det var her, de *ville* være, og det var det eneste sted, de *kunne* være. Ergo skulle det være *et godt sted at være*. Derfor vendte vi det om og reflekterede: "Hvorfor kommer børnene her? Det gør de, fordi biblioteket er et godt og relevant sted for dem at være!".

Vores bibliotekarfunktion var jo defineret ud fra, at de skulle komme hos os for at låne det, der stod på hylderne. Men de opførte sig ikke sådan, som vi havde planlagt. Og hvorfor gjorde de så ikke det? Måske var det, fordi der ikke stod noget på hylderne, de kunne læse ... AHA!

Derfor gik vi i gang med at udvikle nye tilbud til dem, og vi fik stor succes med vores onkel tyrker og tante jugoslav, der lavede aktiviteter på modersmålene og dansk specielt for indvandrerbørnene, som ikke kom til alle børnebibliotekernes øvrige arrangementer - de forstod ganske simpelt ikke så meget dansk endnu, at de kunne følge med, opdagede vi. Børnene blev ret snart roligere, fordi de kunne mærke, at vi gjorde en særlig indsats for, at de skulle føle sig velkomne.

En del af deres uro viste sig også at bunde i, at de følte sig som lavstatus. Som en af de unge sagde: "Det er godt, at de 'sorte' nu også er med til at 'bestemme!'".

Biblioteket blev desuden ikke bare et bedre værested, men også et bedre bibliotek, fordi vi med de tosprogede medarbejderes hjælp fik opbygget målrettede samlinger af bøger og bånd på børnenes modersmål - så nu blev de også lånere.

Man kan nå langt ved at reflektere over sin rolle i konfliktsituationerne?

Suzanne Schytt:

- Ja, bestemt! Som sagt må vi acceptere, at nye brugere bringer nye virkeligheder med sig. Biblioteket skal tilpasse sig brugerne – ikke omvendt!

Nye fokuspunkter for indsatsen i de kommende år

Benedikte Kragh-Schwarz, du taler løbende med indvandrer- og flygtningebibliotekarer landet over: Hvad kommer særligt i fokus i bibliotekernes arbejde med etniske minoriteter i de kommende år?

Benedikte Kragh-Schwarz:

- Lige nu er der som sagt stærkt fokus på kvindernes integration og ligestilling landet over. Der er også en stor efterspørgsel på billedbøger til de mindste, fordi de etniske mødre bliver mere bevidste om, at sproglig stimulering på modersmålet gør det lettere for deres børn at lære dansk.

De ældre, etniske minoriteter er en anden gruppe, vi kommer til at sætte langt mere fokus på. Gruppen er meget sammensat med mange forskellige problemer, og bibliotekerne kan få en vigtig rolle i forhold til de store grupper, som vil blive særligt slemt isoleret, både sprogligt og socialt. Et typisk mønster er, at man vender sig mere indad mod ens egen kultur og modersmål, når man bliver ældre og svagelig. Samtidig dropper børnene storfamilie-mønstret og tager sig ikke længere i samme grad som tidligere af de ældre. Derfor skal vi gøre en ganske særlig indsats for at udvikle tilbud til dem.

Suzanne Schytt:

- Selvom Indvandrerbiblioteket i tidens løb ikke er blevet tilgodeset i den grad, det burde, hjælper de os jo i øvrigt med at holde fingeren på pulsen i det daglige. Vi får f.eks. nogle rigtigt gode depoter med nye ting, vi let får lånt ud uden den store formidlingsindsats. Jeg har netop haft et arrangement med en kvindelig læge for arabiske kvinder, og de støvsugede bagefter depotet for materiale om børneopdragelse og samliv. Det er godt, at der er kommet meget mere faglitteratur i depoterne, for behovet for fagbøger stiger ikke kun hos danskerne, men også hos flygtninge og indvandrere.

Lone Hedelund:

- Vi kan også mærke en stigende interesse for bl.a. matematik- og fysikbøger, fordi det er lettere for flygtningene at lære grundbegreberne på deres eget sprog, når man skal læse i Danmark.

Benedikte Kragh Schwarz:

- Bibliotekerne har selv bedt os om mere faglitteratur, fordi de er blevet opmærksomme på behovet. For nogle år siden havde de en mere stereotyp forestilling om, hvad lånerne gerne ville have: "Nej tak, mange romaner og bare en anelse faglitteratur," svarede de, når vi tilbød flere fagbøger.

Har I andre bud på, hvad biblioteket skal sætte særligt fokus på de kommende år?

Kristine Hinrichsen:

- Det er i det hele taget vigtigt at få alle bibliotekets medarbejdere til naturligt at medtænke og indtænke etniske minoriteter i deres daglige arbejde. Præcist som vi alle sammen naturligt indtænker studerende, ældre, børn osv. Vi skal den opfattelse til livs, hvor man betragter etniske minoriteter som en særfunktion, andre blandt ens kolleger tager sig af.

Ja eller nej til nye bibliotekarroller?

De nye bibliotekarroller – hvad mener I om dem?

Lise Hadziantoniou:

- Der er jo særdeles markant forskel på hvor store armbevægelser, man kan lave på det etniske område, alt efter hvor mange ressourcer det enkelte bibliotek kan øremærke til flygtninge og indvandrere. Jeg er også nødt til at være meget bevidst om at rationere min energi, så jeg kan klare alle de andre opgaver, jeg har ansvaret for at løse.

Er socialnetworker-rollen et ideal for fremtidens bibliotekar?

Lise Hadziantoniou:

- Jeg synes, det er problematisk at sætte socialnetworker-rollen op som et mål for alle i dag, hvor de færreste blækspruttebibliotekarer - som indvandrerbibliotekaren jo typisk er - har ressourcer til at leve op til den rolle.

For Suzanne og Lone opstår rollen måske naturligt i deres kontakt med deres lånerne. Men det sker kun for et fåtal af de meget engagerede og garvede ind-

vandrerbibliotekarer. Og det er svært at ændre på sine begrænsede vilkår. I Vollsmose har politikerne f.eks. givet masser af penge til at tænke forkromede integrationstiltag ind i bibliotekets virke, men hos os i Frederikshavn er det ikke muligt.

Men networker-rollen ville være interessant på andre betingelser. Jeg kunne f.eks. godt selv tænke mig at være lidt mere opsøgende i mit arbejde med kommunens flygtninge og indvandrere. Bruge tid på at besøge vores asylcenter, indvandrerforeninger og sprogskolen, og på at møde op i mange andre sammenhænge. Men så ville jeg ikke kunne udfylde alle mine andre funktioner her på biblioteket.

Er der behov for en meget klar definition af den meget socialt orienterede bibliotekarrolle, I ofte automatisk får i den engagerede biblioteksbetjening af de etniske minoriteter?

Kristine Hinrichsen:

- Det er i hvert fald relevant at forholde sig til den, for diskussionen om den nye bibliotekarrolle i forhold til de etniske minoriteter går jo blandt andet på, hvor meget og hvor dybt man skal involvere sig i dem. Måske er mange bibliotekarer også tilbageholdende med at arbejde med etniske minoriteter, fordi de føler, at de skal lægge et stort personligt - næsten privat - engagement i arbejdet.

Lise Hadziantoniou:

- Det er så vigtigt at have sig selv med - at være bevidst om sine styrker og sine svagheder. Jeg vil f.eks. ikke kunne være så udfarende som Suzanne, der fik socialforvaltningen til at ansætte en lærer til en bruger, jeg ikke kunne finde de fagbøger til, som var hans nøgle til at komme i gang med en uddannelse.

Suzanne Schytt:

- Du kan sagtens være en god bibliotekar, selvom du ikke laver den slags koblinger og involverer dig dybt. Min pointe med den historie er, at der sker så mange forskellige ting i biblioteket - til det ene arrangement bliver du opmærksom på noget, der kan komme et andet projekt eller en bruger med et bestemt behov til gode. Det handler faktisk om den

klassiske bibliotekarrolle - at formidle viden kombineret med den nye rolle som netværksdanner. Ikke bare den viden, som står i bøgerne, men også viden fra andre kilder - altså at bruge vores vante metoder på nye medier. Derfor ser jeg ikke den store forskel mellem at henvise til en relevant bog og en relevant person.

Benedikte Kragh-Schwarz:

- Hvor grænsen går til de andre faggrupper, der arbejder med integration - det er i hvert fald et vigtigt dilemma, vi skal forholde os til de kommende år.

Lone Hedelund:

- Jeg mener altså ikke, at det er et spørgsmål om en specifik bibliotekarrolle eller ej, det Suzanne taler om. Det er en del af den nye offentligt ansatte-rolle, hvor det at netværke og trække på hinandens viden er en naturlig del af jobbet. Så man f.eks. som bibliotekar med et vist kendskab til lokalområdet bruger sin viden og sine kontakter til at komme brugerens behov for viden bedst i møde. Og jo mere du er kendt i lokalområdet som en med mange kontakter, des flere faggrænseoverskridende spørgsmål vil du naturligvis få.

Er det relevant at specialisere sig mere bevidst som bibliotekar, så nogle bibliotekarer arbejder med networking i lokalmiljøet, mens andre tager sig af de traditionelle bibliotekaropgaver?

Lone Hedelund:

- Ideelt vil det jo være, at alle offentligt ansatte tænker i networking på tværs ... i traditionel forstand er jeg selv en elendig bibliotekar: Jeg blev ikke bibliotekar, fordi jeg var interesseret i at søge alle oplysninger og informationer. Jeg brænder meget mere for den offentlige rolle, hvor jeg er med til at få folk linket til hinanden, laver nye netværk, skriver ansøgning til projektmidler og sætter nye ting i gang for at udnytte ressourcerne bedst muligt, så de kommer borgerne optimalt til gode.

Hvordan kommer netværkeren den enkelte borger til gode? Altså at du som bibliotekar brænder for at sætte ham eller hende i kontakt med andre lokale aktører?

Lone Hedelund:

- Fordi jeg er dermed giver ham så meget tilskuds-information, at han kan gå ud og handle i sit eget liv. Som netværker er jeg det bindeled, der er med til at empowermente borgerne. Og min metode er at bruge den viden, jeg ligger inde med, i en offensiv strategi over for den enkelte borger, som jeg møder på biblioteket.

Sprogundervisning i læringscentrene?

Læringscentrene er jo en anden ny strategi, som breder sig - kan vi bruge dem på nye måder i de kommende år?

Benedikte Kragh-Schwarz:

- Det er oplagt at afprøve, hvad bibliotekerne kan bidrage med på hele danskindlæringsområdet. I projektet med de etniske konsulenter har der været arbejdet med, hvordan bibliotekerne kan involvere sig i danskindlæringen og samarbejde med f.eks. sprogcentre og sproglærere. For bibliotekarerne er jo i kontakt med mange voksne, etniske minoriteter, som er interesseret i at blive bedre til at læse dansk. Kan vi blive bedre til at gribe fat i de brugere, som er meget motiverede for at lære bedre dansk? Og hvor går grænsen for, hvad bibliotekerne skal tilbyde i forhold til f.eks. sprogcentrene?

Suzanne Schytt:

- Jeg mener, vi skal lade tusind blomster blomstre og se, hvilke der sætter frø. Altså prøve en masse forskellige former for kursus- og undervisningsforløb af med åbent sind. Vi når bredest ud, hvis vi giver plads til mange forskellige former - fra 'conversation courses' til formaliseret undervisning med et bestemt pensum eller hvor et oplysningsforbund bruger vores lokaler.

Kan vi give kommunalpolitikere større lyst til at bruge biblioteket i integrationsarbejdet?

Kan vi blive bedre til at tænke nyt? Biblioteksstyrelsen efterlyser mere nytænkning i bibliotekets tilbud til de etniske minoriteter, men hvordan får vi flere nye ideer på banen i hverdagen?

Suzanne Schytt:

- Biblioteksstyrelsen syntes, at vores projekter skulle have haft mere vingeang og flere eksperimenter, da en række biblioteker sidste år søgte puljemidler til at udvikle tilbudene til etniske minoriteter. Men når man snakker om, hvorvidt vi er modne eller umodne, må man ikke glemme, hvor omskiftelige de politiske vinde og de øremærkede midler på integrationsområdet har været de sidste 30 år.

På grund af de betingelser er det enkelte biblioteks virkelighed ude i den enkelte kommune i alt for høj grad defineret af holdningen i det kommunale selvstyre. Derfor er der grænser for hvor langt Integrationsministeriet og Biblioteksstyrelsen kan komme med opmuntrende projektpuljer alene - man må bruge strategier rettet direkte mod det kommunale selvstyre - det er simpelthen bibliotekernes plads i integrationsloven, der mangler!

Hvordan får vi kommunalpolitikere til at støtte bedre op om bibliotekets arbejde med etniske minoriteter - hvilken strategi har I brugt i Gellerup, Lone Hedelund?

Lone Hedelund:

- Helt overordnet: Det er vigtigt, at biblioteket ikke bare laver sin egen isolerede politik på integrationsområdet. Vi skal i høj grad lægge os op ad, hvad man beslutter i kommunalt regi - både når det gælder indsatsområder, hvor vi i fællesskab går ind og understøtter bestemte målgrupper og målsætninger som at gøre borgerne selvforsørgende eller involvere frivillige. Vi skærper politikernes lydhørhed og lyst til at investere ressourcer i vores projekter, hvis vi udformer vores forslag til nye tilbud på biblioteket, så de støtter op om de ting, kommunalpolitikere i forvejen sætter fokus på.

Har I andre ideer til, hvordan biblioteket kan blive mere synligt lokalt?

Suzanne Schytt:

- Vi skal blive bedre til at gøre andre lokale aktører opmærksomme på, hvad biblioteket egentlig kan tilbyde som samarbejdspartner.

Kristine Hinrichsen:

- Biblioteket skal mere frem i skoene lokalt. Det er meget, meget vigtigt, at vi gør os mere synlige - vi har faktisk en forpligtelse til at gøre andre lokale aktører opmærksomme på, hvordan de kan trække på os. Men biblioteket og bibliotekarerne er alt for beskedne, i forhold til hvor mange, mange ting, vi kan - vi er simpelthen ikke gode nok til at formidle det ud til omverdenen.

Skal bibliotekets potentialer også fremhæves for og af kommunalpolitikere?

Lone Hedelund:

- Det er oplagt at bede politikere opfordre andre lokale institutioner til at medtænke biblioteket i deres virksomhedsplaner. Altså til at lave konkrete strategier for, hvordan de vil trække på bibliotekets ressourcer og potentialer. For det er jo i politikernes egen interesse at udnytte kommunens ressourcer fuldt ud.

Vigtigt er det også, at bibliotekets ledelse har en tæt politisk kontakt. Og at biblioteket gør politikere og andre nøglepersoner opmærksom på nye aktiviteter og tilbud. En simpel måde at blive mere synlig på, er at huske at invitere politikere og andre lokale nøglepersoner med, når der er anledning til det. For nylig bad vi f.eks. politikere læse op og dele bøger ud til vores H.C. Andersen-arrangement. De var meget interesserede i at deltage, fordi de bliver mere synlige over for borgerne.

Hvad er det, lokalpolitikere skal være mere opmærksomme på, at biblioteket kan bruges til - hvilke uudnyttede ressourcer rummer biblioteket, som det vil være en god forretning for politikere at medtænke i deres politiske beslutninger?

Lone Hedelund:

- Mange ved slet ikke, hvor meget, der sker på biblioteket i dag. De er ikke bevidste om, hvor central en rolle, vi kan spille i den lokale udvikling.

Lise Hadzinantoniou

- Politikerne overser fuldstændigt, at de ville få deres investering igen mangefold, hvis de tildelte os flere ressourcer til f.eks. at lave et community center eller ansætte en etnisk konsulent. Alle lokale instanser har jo nogle kommunikations- og forståelsesproblemer i kontakten med de etniske minoriteter, som biblioteket kunne hjælpe dem med at løse. Fordi biblioteket er lokalsamfundets mest åbne rum, hvor alle mødes, har det let ved at knytte kontakter på tværs og inddrage andre institutioner, foreninger og idrætsklubber med andre berøringsflader og muligheder. Med en konsulent til at koordinere og sammentænke de forskellige lokale ressourcer, kunne vi udnytte dem langt bedre.

Hvad står øverst på jeres egen ønskeseddel i forhold til jeres arbejde med etniske minoriteter i de kommende år?

Benedikte Kragh-Schwarz:

- Som Suzanne også påpeger - at der lokalt på det enkelte bibliotek udarbejdes politikker for området. **Det er den eneste måde, arbejdet med etniske minoriteter kan bliver forankret på**, så det f.eks. også helt naturligt bliver en opgave for alle medarbejdere, frem for en særfunktion, man henviser til en enkelt medarbejder.

Suzanne Schytt:

- Og bibliotekets forpligtelse over for de etniske minoriteter skal konkretiseres i det enkelte biblioteks virksomhedsplan. Derudover bør man også i integrationsloven understrege, at biblioteket spiller en særlig rolle i den kulturelle integration. Ellers vil det fortsat blive overladt til de lokale tilfældigheder, hvor godt eller mindre godt det enkelte bibliotek løser sin integrationsopgave.

Fra opsøgende bibliotekar til streetwalker

Det mobile og altid nærværende bibliotek

Det mobile bibliotek og den altid nærværende bibliotekar er den bærende idé i streetwalking - en biblioteksstrategi, Odense Centralbibliotek bruger til at hjælpe kommunens integrationsinstitutioner med at styrke flygtninge og indvanderes indsigt i det danske samfund.

- Nærhed, interesse og samarbejde - det er nøgleordene, hvis vi vil gøre klienter til borgere, forklarer bibliotekar *Bente Weisbjerg* fra Odense Centralbibliotek.

Hun har nu streetwalket halvandet år i bl.a. Jobskolen i Vollsmose og på Odense Kommunes Center for Integration og Aktivering.

- Streetwalking går ud på, at jeg som bibliotekar stadig har base på biblioteket, men at jeg med min særlige informationskompetence pendler rundt mellem områdets kommunale institutioner og hjælper dem med at løse deres informations- og læringsopgaver på en ny og mere fordelagtig måde.

Den bærende idé er, at jeg som informationsformidler altid flytter mig derhen, hvor der aktuelt er behov for min hjælp til at få adgang til informationer. Altså et bibliotek, der er nær ved, tæt på og sammen med dem, som har brug for flere informationer, mere oplysning og en større kontaktflade, forklarer Bente Weisbjerg.

Erfaringen viser, at streetwalking kun giver resultater, hvis man udfører den kontinuerligt over en længere periode og i tæt kontakt med alle involverede parter, pointerer Bente Weisbjerg.

- Man rammer ikke altid målgruppens behov ved første forsøg, men gennem den tætte kontakt med målgruppen over tid, er det muligt at udvikle en relevant informationspakke og finde frem til de kommunikationsformer og interaktionsformer, som er bedst egnede til netop denne målgruppe. Streetwalkereren styrker også målgruppens bevidsthed om, hvad de kan bruge biblioteket til, og dermed deres lyst til at komme på biblioteket på eget initiativ.

Via streetwalkerens nære kontakt med brugerne ude i marken får biblioteket desuden bedre indblik i borgernes behov for nye former for biblioteksbetjening på selve biblioteket.

- Streetwalkereren er som en sidegevinst en uvurderlig kilde til at udvikle en særlig viden om de etniske minoritetsgruppers informationsbehov og adfærd, understreger hun.

Noget andet end den opsøgende bibliotekar
Den traditionelle opsøgende bibliotekar og streetwalkereren har det tilfælles, at de begge bevæger sig uden for bibliotekets fysiske rammer.
Men hvor den opsøgende bibliotekar bevæger sig

ad på forhånd fastlagte stier på plejehjem, sygehus osv., rykker streetwalkereren langt mere mobilt i feltet. Og hvor den opsøgende bibliotekars opgave er at tilbyde litterære oplevelser til dem, der ikke selv kan komme ud, er streetwalkerens opgave at empowermente den enkelte borger med mere handlekraft til at løse helt basale hverdagsproblemer, og til at kontakte offentlige myndigheder, uddanne sig, rådgive sine børn om uddannelses- og jobvalg osv.

- I løbet af en dag på Center for Integration taler jeg med 10-20 forskellige mennesker og kommer typisk omkring arbejdsformidlingsproblematikker, forbrugeroplysninger om f.eks. mystiske mobiltelefonregninger osv. Jeg husker hele tiden på at forklare, hvordan man kan bruge biblioteket til at få oplysninger og informationer til at løse netop det problem. For det er jo hele pointen med, at jeg besøger centeret. Streetwalkereren skal have alle sine bibliotekskompetencer i beredskab i hver eneste situation.

Helt konkret har Bente Weisbjerg også altid en stor plasticpose med derned, fyldt med værktøj som kuglepenne, papir og pjecer med bibliotekets åbningstider på tryk. Og hun har en computer til rådighed på centeret, hvor hun kan indhente alle relevante oplysninger.

- Som en traditionel salgsrepræsentant rekrutterer jeg desuden tit nye brugere til Læringscenteret i Vollsmose Bibliotek. Mange af beboerne i Vollsmose kender ikke til de tilbud, der er tættest på dem i

hverdagen, fordi de søger ind til midtbyen i dagtimerne - derinde føler de sig i højere grad som almindelige borgere i det pulserende samfundsliv. Mange flygtninge og indvandrere siger også: "Jeg bruger allerede biblioteket" - typisk mænd, der har været her 10-15 år. Men spørgsmålet er, hvordan?

Medarbejderne er også en vigtig målgruppe

At halvdelen af Bente Weisbjergs streetwalking-indsats er rettet mod personalet, er også en væsentlig forskel fra den traditionelt opsøgende bibliotekar.

- I starten udså jeg mig nogle nøglepersoner med god kontakt til både medarbejder- og brugergruppen. Den arabisktalende receptionist i centerets reception blev f.eks. omdrejningspunktet for min PR-virksomhed for biblioteket, når jeg ikke selv var til stede. Han uddelte pjecer og forklarede om bibliotekets tilbud, hvis brugerne af centeret henvendte sig til ham for at finde frem til en person, der kunne hjælpe dem med at løse et problem.

Han spillede en stor rolle, da det er nødvendigt dagligt og meget vedvarende at reklamere for biblioteket, når det ikke er et skemalagt tilbud eller aktivitet.

På samme måde gjorde Bente Weisbjerg en stor indsats for igen og igen at gøre alle medarbejdere opmærksomme på, i hvor høj grad brugerne rent faktisk kan bruge biblioteket til at løse mange forstyrrende hverdagsproblemer, og hvor vigtigt det derfor var, at centeret gav brugerne adgang til computere, så de kunne nå biblioteket virtuelt.

Fakta om Odense Centralbiblioteks streetwalking

Formålet med streetwalking er at bane vej, så de etniske minoriteter får flere indgange til lokalsamfundet og arbejdsmarkedet.

Streetwalking er en del af Odense Centralbiblioteks empowerment-strategi, som forsøger at give borgerne handlekraft i forhold til deres egne interesser og i solidaritet med andre. Fokus er rettet mod relationen mellem borgerne og den offentlige forvaltning, da empowerment går begge veje. Forpligtelse og bemyndigelse er to sider af samme sag og gælder begge veje.

Streetwalking går helt konkret ud på, at bibliotekaren bevæger sig uden for bibliotekets fysiske rammer og arbejder ude i marken i forskellige lokale institutioner. Man stiller med andre ord bibliotekaren til rådighed som sparringspartner og samarbejdspartner ude i kommunale integrationsprojekter.

Det væsentlige ved samarbejdsprojektet Streetwalking i Odense Kommune er

- at den kommunale forvaltning med de udgående bibliotekarer får tilført relevante informationskompetencer til deres integrationsprojekter, som styrker projekternes empowerment-strategier.
- at biblioteket får enestående indsigt i, hvordan de etniske minoritetsgruppers behovs- og adfærdsmønstre ændres og udvikles, når socialforvaltningen tager sig af målgruppen. Denne indsigt opgraderer bibliotekets informationskompetence.
- at minoritetsgrupperne alt i alt får et tilbud fra den offentlige forvaltning, de oplever som relevant, fordi det har en umiddelbar nytteværdi for dem, og fordi det gør dem selvhjulpne.

Eksempler på Streetwalking i Odense Kommune:

Center for Integration er den institution i kommunen, som modtager, rådgiver og henviser flygtninge og indvandrere i deres integrationsforløb. En af centerets store opgaver er at afklare, hvorvidt traumatiserede og ikke-arbejdsmarkedsparate flygtninge skal ud på arbejdsmarkedet eller tildeles pension.

Streetwalkereren har valgt at arbejde i receptionens frontområde. En gang om ugen fungerer det som en filial af biblioteket med bibliotekarhjælp, hvor centerets brugere kan henvende sig med alle mulige problemer, de mangler information til at kunne handle på.

Samtidig har centerets brugere i det daglige mulighed for at benytte internettet og forskellige jobprogrammer på centerets computer.

Streetwalkereren opdaterer desuden løbende centerets servicepersonale i receptionen med nye informationsmaterialer om arrangementer, formidlingstilbud, bibliotekets internetkurser og hjemmesider som Finfo, Kvindefinfo, Jobnet, Læringscenter, Forbrugeroplysning og JURAPORT.

Og den foreløbige evaluering viser, at bibliotekets informationsværktøj - takket været streetwalkerens indsats - nu er blevet en integreret del af centerets aktiviteter, at brugerne oplever bibliotekaren og biblioteket som en naturlig del af centeret. Ligesom personalet - ti ansatte med forskellig baggrund fra en socialrådgiver til en guldsmed - oplever bibliotekarens arbejde som en værdifuld ressource i det daglige arbejde.

Streetwalkereren har også givet biblioteksorientering på biblioteket med konkret afsæt i forbrugerinformation - et emne, der har givet en enorm positiv respons i evalueringen, fordi brugerne har fundet det meget vedkommende og relevant, samtidig med at de har følt sig set og taget alvorligt som enkeltindivider. Flere har efterfølgende besøgt biblioteket sammen med deres koner og børn.

Jobskolen i Vollsmose vurderer ledige kontanthjælpsmodtageres muligheder på arbejdsmarkedet. På skolen er mange midaldrende mænd med anden etnisk baggrund og skolesøgende børn, men uden erfaring med det danske arbejdsliv og en meget lille berøringsflade med danskere og dansk levevis.

Streetwalkereren har bidraget med information om især børnenes muligheder i det danske samfund. Streetwalkereren har også givet holdledere og det øvrige personale biblioteksvejledning og kendskab til muligheden for at arbejde sammen med bibliotekaren om at lave undervisningsforløb.

- Med tiden kom medarbejderne til at sætte meget stor pris på bibliotekets tilbud - de vidste heller ikke i forvejen, at biblioteket er et redskab, som i høj grad kunne kvalificere deres egen faglighed og øge deres kompetencer til at løse deres arbejdsopgaver i det daglige bedre.

Viden styrker fodfæstet

Bente Weisbjerg insisterede også på, at både brugere og medarbejdere deltog i hendes læringsforløb om de emner, mange brugere stillede de samme spørgsmål til. F.eks. arbejdskultur i Danmark, forælderrollen, sundhed og helse samt sproget - hvordan kommunikerer vi i Danmark, og hvorfor siger vi tit noget andet, end vi mener?

Hun bad personalet udvælge 4-5 af emnerne, som hun så holdt et foredrag om efterfulgt af spørgsmål og debat, for både brugere og personale.

- Jeg insisterede på, at personalet deltog, fordi jeg ville ruste dem til selv at kunne formidle den information videre til de nye brugere på centeret, som de i særlig grad efterspørger. At personalet deltog, var min forudsætning for at gøre det. Hvis kun brugerne deltog, ville det reducere min indsats til ren babysitning.

Det krævede imidlertid en daglig brandtale fra Bente Weisbjergs side, da centerets personale har en presset hverdag pga. de meget alvorlige psykiske problemer, mange af flygtningene på centeret har. - Jeg kan sagtens forstå, at personalet måske umiddelbart negligerer deres behov for kurser som dem, jeg tilbyder. Men omvendt kan jeg mærke, at noget af det allervigtigste for brugerne er at få styr på de mange små problemer i hverdagen, så de får mere sikker grund under fødderne.

Selvom de f.eks. er fjernt fra arbejdsmarkedet, bekymrer de sig meget om deres børns fremtid, og selvom de måske aldrig selv får et arbejde, giver det dem en stor tryghed at få kendskab til det danske arbejdsmarked og uddannelsessystem, fordi de føler, at de så kan hjælpe deres børn.

- At få viden og indsigt giver tryghed og dermed det bedre fodfæste i det danske samfund, som de ellers føler, at det er så umuligt for dem at få.

Personligt engagement driver værket

Streetwalker-funktionen kræver, at man har lyst til

at bevæge sig væk fra sit skrivebord i biblioteket og engagere sig personligt i nye mennesker, understreger Bente Weisbjerg.

- Du skal være typen, der synes, at det er dejligt at komme ud, og at det er sjovt at få indblik i mange forskellige menneskers liv. Du skal kunne lide at snakke! - med udråbstegn bagefter, fordi du selv skal synes, at samtalen er interessant - dit personlige engagement er afgørende for, om du kan motivere brugerne til at følge dine råd og din vejledning, til at overskride den passivitet, de er fanget i og handle. Og du skal øve dig i at skræddersy pædagogiske strategier i nuet, ud fra hvad du fornemmer, det mennesker, du står overfor, har brug for: "Learning by doing it now, because you can feel it is right!"

Man skal desuden være indstillet på, at det nogle dage kan være meget anstrengende og krævende at streetwalke.

- Du møder hele tiden nye og ukendte mennesker, og hver eneste gang skal du på 10-12 sekunder afkode behovet hos den person, du står overfor - ligesom den opsøgende bibliotekar på hospitaler, plejehjem osv. Men oveni det skal du samtidig afkode deres sproglige niveau, som jo er afgørende for, hvordan du kan løse personens informationsbehov. Du hjælper f.eks. ikke en analfabet ved blot at stikke pågældende en tyk pjece.

Til gengæld er det en meget stor tilfredsstillelse, når man mærker, at ens engagement gør en forskel. - Jeg startede f.eks. mit foredrag om betydningen af at have et modersmål med at forklare min egen personlige modvilje mod et EU-forslag om at afskaffe det danske sprog - for på den måde at spejle deres situation i Danmark. Og det var bemærkelsesværdigt, at selv de ellers meget passive midaldrende mænd, som brugte tolk, blandede sig i debatten bagefter.

Husk at markedsføre bibliotekets kompetencer
Hvis man vil starte et streetwalking-projekt, er det vigtigt at få en total accept. Både fra medarbejderne i de institutioner, man gerne vil streetwalke i, og fra den øverste ledelse i forvaltningen. Man skal også være indstillet på at gøre en ekstra indsats for at markedsføre projektet.

- Mange ansatte i både forvaltningen og de forskel-

lige kommunale institutioner er meget uvidende om, hvad vi på biblioteket rent faktisk kan hjælpe med. Men alle, jeg har været i kontakt med, har været meget åbne over for den rolle, jeg kunne spille i deres hverdag. Det er tankevækkende, hvor lidt indsigt, andre kommunale institutioner har i bibliotekets tilbud. Vi markedsfører simpelthen ikke os selv godt nok!

Biblioteket og bibliotekaren kan f.eks. helt overordnet få mange forskellige tiltag og ressourcer i kommunen til at spille bedre sammen - de kan netværke, kommunikere, koordinere og formidle kontakter, også forvaltningerne imellem.

- Vi havde et tema om at blive ældre i Danmark, og jeg fik en kontakt til en konsulent i Ældresagen, der arbejder med etniske minoriteter. Jeg gav medarbejderne i centeret hendes navn, og de lavede et arrangement, hvor konsulenten fortalte om det at blive gammel i Danmark, og hun formåede at skabe en efterfølgende debat blandt brugerne, som personalet ikke selv har formået at sætte i gang. Ældreforvaltningen i Odense Kommune hørte om succesen, og de bruger nu også konsulenten til at kvalificere deres arbejde med de etniske ældre.

Små indsatser med stor effekt

- Alt i alt er det en meget stor faglig tilfredsstillelse for mig, at jeg som bibliotekar kan sætte alle mine kompetencer i spil - det giver energi og større arbejdsglæde, siger Bente Weisbjerg.

At få tilbagemeldinger fra medarbejderne i centeret om forandringer hos brugerne, spiller også en stor rolle for hendes lyst til at blive ved med at streetwalke.

- Det viser sig ofte, at en umiddelbart lille indsats fra min side har bragt en bruger nogle vigtige skridt videre mod den følelsesmæssige integration, det kan være så svært for dem at opnå. Fordi de føler sig fanget i en boble uden fodfæste i det samfund, de er placeret i. Men opnår de en vis fortrolighed med de nye landskaber, så de kan navigere og handle i dem, får de en fornemmelse af, hvordan arbejdsmarkedet fungerer, selvom de aldrig kommer ud på det osv. kommer de i højere grad til at føle, at de også hører til, og at det ikke blot er et besværligt fremmedlegeme, vi andre helst vil være fri for, slutter hun.

Læringscenteret i Vollsmose Bibliotek

Opskriften på en succes

- Bryd med din vaneforestilling om, hvordan biblioteket skal se ud, og hvad din opgave som bibliotekar er. Tag i stedet for udgangspunkt i, hvad folk i dit område har brug for, og hvordan du kan tilbyde det.

Sådan lyder bibliotekar *Georgios Skouros'* opskrift på læringscenteret på Vollsmose Biblioteks succes med næsten at fordoble bibliotekets besøgstal.

At det er en udfordrende mundfuld for de fleste bibliotekarer ved han udmærket godt.

- Et af vores egne største problemer her på biblioteket har været at bryde med vores egen forventning om, at vi ved bedst - at lånerne automatisk kommer af sig selv, når vi udvælger de bøger og andre tilbud, vi mener, er de bedste for dem.

Sådan ser virkeligheden imidlertid slet ikke ud i et område som Vollsmose, hvor mange beboere har et stort behov for at blive bedre integreret i det danske samfund. Men det tager tid for en traditionsbunden offentlig institution som biblioteket at skifte spor fra egenrådigt at definere sine opgaver, til at slå ørene ud for at lytte mere til brugernes behov og tilpasse sig dem ved at omprioritere sine ressourcer og arbejdsgange.

- Vi bibliotekarer har skullet tage stilling til nogle helt grundlæggende problemstillinger undervejs.

Hvad er vores rolle? Har vi som bibliotekaruddannede kvalifikationer til det? Og hvis vi ikke føler os kompetente til de og de nye opgaver, hvordan kan vi så blive det?

Medborgerskab som mål

Det overordnede formål med aktiviteterne i læringscenteret er med Georgios Skouros ord at etablere et medborgerskab.

- At etablere et medborgerskab er et mere præcist begreb end det meget brede begreb integration. Hvis jeg bruger vendingen, at jeg gerne vil etablere et medborgerskab i læringscenteret, signalerer jeg tydeligt, at jeg tager udgangspunkt i behovet hos den enkelte bruger. Og at det er mit mål er at gøre ham til aktiv medspiller i det her samfund.

Læringscenterets udgangspunkt er desuden, at brugerne ikke skal klientgøres. De er kompetente mennesker på mange planer, og de skal ikke kun bedømmes på deres umiddelbare evne til at tale dansk eller forstå det danske samfund.

Se på læring med nye briller

- Når vi siger læring, har vi også et stort definitionsproblem, fordi begrebet læring er så rummeligt, at det kan blive intetsigende. Derfor vælger vi i vores projekt at definere læring som en proces,

hvor der finder en socialisering sted. Altså at man via de processer, vi sætter i gang, kan lære om det danske samfunds måder, rutiner og regler.

Generelt sidder mange bibliotekarer imidlertid fast i en opfattelse af læring som en proces, hvor man lærer brugerne at surfe på nettet og andre færdigheder, de skal lære udenad. Men læring er ikke en proces, der primært foregår i underviserens bevidsthed - læring foregår først og fremmest i den lærendes bevidsthed, pointerer Georgios Skouros.

- Vores opgave er derfor ikke at undervise brugerne – vores opgave er at udruste dem med et netværk, de kan bruge til at lære sig selv ny viden. Fordi læring opstår i de socialiseringsprocesser, man går igennem, når man indgår i samfundets mange forskellige netværk. Læring er en proces, der foregår indeni dig gennem de refleksioner, du gør dig, når du er i kontakt med andre mennesker.

Fakta om biblioteket som læringscenter:

Læringscenterets formål er at give hjælp til selvhjælp med den lærendes behov i centrum.

Læringscenteret kan have mange former. Omdrejningspunktet er ikke fysiske rammer, men handler om at have lærer- og rådgiverrollen der, hvor folk er og tør komme med deres behov.

Læring foregår anderledes uformelt, end når man følger et formaliseret undervisningsforløb. Læringscenteret kan have fastlagte og styrede undervisningsforløb, men kernen er det uformelle læringsbegreb uden det konkurrenceelement, der ofte præger en normal undervisningssituation, fordi læringsprocessen ikke er styret, men finder sted på den lærendes egne præmisser.

Læringscenteret giver mulighed for at arbejde intensivt med udvalgte målgrupper og lade dem møde positive rollemønstre, som kan styrke deres integration.

Etableringen af et læringscenter kræver

- indsigt i målgruppen
- forståelse for de lærendes situation og reaktioner
- viden om de emner, de lærende ønsker indsigt i
- tekniske og kulturelle kompetencer til at håndtere forskellige situationer.

Kilde: Direktør *Jens Thorhauge*, Biblioteksstyrelsen

At sætte en læring i gang i centerets brugere handler derfor ikke om at få dem til at akkumulere viden ved at læse en tekst eller til at bestå en køreprøve - læring og viden opstår, når de får mulighed for at reflektere selvstændigt over de informationer, de indhenter.

Bibliotekaren som menneskelig brugerflade

- Den reflekterende proces kræver andre mennesker – derfor er det så vigtigt, at læringscenteret, og biblioteket i det hele taget, ikke bare tilbyder information, men også netværk. To gode eksempler på netværkskabende medier er computeren og bibliotekaren. Computeren fordi den kan bringe os i kontakt med hele verdenen, og bibliotekaren fordi hun eller han kan henvise os til mennesker, som det er relevant for os at søge information hos, forklarer han.

Bibliotekspersonalets rolle er derfor ikke at undervise, men at fungere som en menneskelig brugerflade, der kan knytte spørgsmål og svar til brugernes informationsbehov ved at inspirere dem til at formulere spørgsmål, og guide dem til selv at finde svar.

- Ifølge biblioteksloven er bibliotekets opgave at stille materiale til rådighed. Hvad det vil sige at stille materiale til rådighed, kan tolkes på 30 forskellige måder. Mennesket er f.eks. det mest vidensbærende materiale, vi har. Nogle vil måske argumentere imod, at et menneske kan opfattes som materiale, selvom der i begrebet materiale ligger et medie, som rummer og formidler information eller viden.

Men flere nye undersøgelser viser, at flere og flere brugere ikke kommer på biblioteket for at låne bøger - de bruger det i stedet som socialt rum og som et rum til at skaffe sig informationer via nettet osv., påpeger Georgios Skouros

En Seven-Eleven for fritids- og kulturlivet, lyder Georgios Skouros bud på bibliotekets rolle i fremtidens lokalsamfund.

- Biblioteket bør være et sted, der altid er tilgængeligt for alle, og som imødekommer brugernes basale behov for information, viden og oplevelser når som helst.

Ikke at han dermed mener, at biblioteket skal droppe at have den litteratur på hylderne, en stor del af brugerne ikke interesserer sig for - man kan i øvrigt sagtens få udlånet af bøger til at stige ved en målrettet indsats, hvor vi tager udgangspunkt i, hvad brugerne gerne vil læse, pointerer han.

- Men vi skal ikke lukke øjnene for de fantastiske muligheder ved at betjene vores mange forskellige brugere på nye måder. F.eks. ved at vi bibliotekarer fungerer som menneskelige netværkscentraler, der bringer brugerne i kontakt med andre lokale aktører. På den måde kan vi igen få den særlige kontakt med brugerne, som mange bibliotekarer savner og efterlyser i dag, hvor betjeningen på mange biblioteker er blevet så effektiv, at vi ikke længere får udvekslet mere end et par hastige ord med lånerne, fordi vi har fået en ekspeditionsrolle i stedet for vores oprindelige kommunikationsrolle.

- Det er desuden særligt oplagt og særligt nemt at få en tættere kontakt til de etniske minoriteter, fordi de også savner den mere nære kommunikation i deres hverdag, slutter han.

Fakta om læringscenteret i Vollsmose Bibliotek

Besøgstallet i Vollsmose Bibliotek er næsten fordoblet, efter at biblioteket har fået et læringscenter: Fra 160.000 besøg i 2000 til 280.000 besøg i 2004.

I alt bor der 10.000 mennesker i Vollsmose – 2/3 er flygtninge og indvandrere.

2000 beboere bruger hvert år centeret i 6 1/2 time i gennemsnit. Hver 4. beboer med anden etnisk baggrund bruger det, og hver 5. beboer med etnisk dansk baggrund bruger det. 3-400 beboere kommer så tit i centeret, at personalet og de frivillige i centeret får et mere personligt forhold til dem.

Tallene er også særligt bemærkelsesværdige, fordi Vollsmose er et område med sociale problemer, analfabetisme osv., hvor de traditionelle metoder ikke slår til.

Læringscenteret er placeret centralt i biblioteket, i et stort lokale på 75 m² med 13 computere og et stort mødebord, omgivet af reoler med håndbøger og pjecer. Her er alle borgere over 14 år velkomne til at komme for at bruge computere og få hjælp af personalet til at skrive ansøgninger eller opgaver, til at søge informationer, til at bruge forskellige computerprogrammer eller til at få en introduktion til internettets muligheder for kommunikation, information, underholdning og nyhedsorientering.

Læringscenteret laver også forløb for grupper. F.eks. diskussionsgrupper og introduktionskurser til computeren for kvinder eller piger med anden etnisk baggrund, introduktion til internet for ældre med anden etnisk baggrund osv.

Det overordnede formål med læringscenteret er at udvikle nye læringsmønstre i bibliotekets regi gennem aktiviteter, hvor brugerne vejledes i IKT og i at søge information om f.eks. retshjælp, forbrugerhjælp, foreningshjælp, EU, jura osv.

Læringscenteret er åbent 31 timer om ugen. I centeret er både ansat en bibliotekar og en kulturbrobygger, da læringscenteret er en del af indsatsen for at skabe en mere positiv stemning i området, *Vollsmoseindsatsen Kulturel brobygning*.

Formålet med læringscenteret er også at styrke samarbejde på tværs mellem forskellige lokale aktører og frivillige, der f.eks. er med til at lave introduktionsforløb, lektiehjælp, kulturelle aktiviteter osv. i læringscenteret.

Læringscenteret blev etableret i august 2001 for 282.000 kroner i et samarbejde mellem Vollsmose Bibliotek, Vollsmosesekretariatet og Odense Kommunes Skole- og Fritidsafdeling samt Job- og Bistandsafdeling.

Læringscenteret fortsætter som projekt frem til 2008 med en årlig bevilling på 820.000 kroner.

Tilbud til alle biblioteker med etniske minoritetsbrugere

Få en lektiecafé serveret på et sølvfad

- Læringscenteret er et rigtigt godt redskab til at integrere unge med anden etnisk baggrund - både når det handler om at dæmpe urolige unge, styrke isolerede piger, hjælpe med lektierne og skabe bedre job- og uddannelsesmuligheder, siger konsulent *Nader Arian* fra kampagnen 'Brug for alle unge' i Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration.

Ministeriet arbejder sammen med Biblioteksstyrelsen om projektet 'Biblioteket som port til det danske samfund for tosprogede unge', der nu et år har arbejdet sammen med Biblioteksstyrelsens konsulenter for betjening af etniske minoriteter. Sammen kontakter de folkebiblioteker, som har mange etniske minoritetsbrugere.

- Vi introducerer bibliotekerne til begrebet læringscenter og skitserer forskellige måder, de kan gribe etableringen af et læringscenter an på, hvordan de kan skaffe midler, og hvordan de kan indlede samarbejde med frivillige. F.eks. ved at starte med et lille overskueligt projekt som en lektiecafé to eftermiddage om ugen, forklarer *Nader Arian*. Ministeriet er meget interesseret i at støtte udviklingen af aktiviteter som f.eks. lektiecaféer på bibliotekerne, og er pt. i gang med at afklare, hvilke biblioteker, der er interesserede i hvilke typer læringscentre. Ministeriet har også aftaler med frivilli-

ge landorganisationer, der kan stå for organisering og implementering af lektiecaféen, hvis blot biblioteket lægger lokale til.

- Vi serverer så at sige en lektiecafé på et sølvfad til alle interesserede biblioteker, siger han.

En slags gratis netcafé

Ministeriet er særligt interesseret i at støtte op om læringscenteret, fordi det rummer mange potentialer i integrationsarbejdet, samtidig med at lysten til at bruge det er stor blandt de etniske minoriteter.

- Læringscenteret virker f.eks. særligt attraktivt på unge, fordi det er et frit rum i det offentlige rum, du selv bestemmer hvornår du vil bruge og til hvad. Ligesom et værested eller en computercafé, men i en gratis udgave, hvor alle har lige adgang til faciliteterne. At man på den måde frit kan bruge det ud fra ens egen lyst og behov gør det meget tiltrækkende.

Samtidig er det en god idé at placere læringscenteret på biblioteket, hvor mange unge kommer i forvejen for at låne bøger, gå på nettet, møde andre osv. – kombineret med at biblioteket jo i forvejen er et unikt sted, når vi snakker om samling og videreformidling af mange forskellige informationer til mange forskellige målgrupper. Og netop de tosprogede unge er en målgruppe i enorm vækst.

- De tosprogede unge er en af Danmarks største ud-

fordringer på det etniske område, hvis ikke det er den største. Sidst i firserne havde vi 20.000 tosprogede unge under 18 år – i 2020 vil tallet være tildoblet til 220.000 unge. Dermed vil minimum hver 5. danske ung have en etnisk minoritetsbaggrund. De tosprogede unge vil formentlig fortsat være trofaste brugere af biblioteket. Derfor kommer biblioteket til at spille en afgørende rolle som formidler af viden til denne store gruppe, der af forskellige grunde er mere marginaliseret end den gennemsnitlige danske unge.

- Formålet med vores samarbejde med bibliotekerne i forbindelse med kampagnen 'Brug for alle unge' er derfor at afdække, hvordan biblioteket vil udvikle sine produkter i forhold til denne nye store målgruppe.

Nye rum på biblioteket

Biblioteket er også et oplagt indsatsområde, fordi det har fysiske faciliteter til at lave mange typer aktiviteter.

- Mange biblioteker overvejer i øjeblikket, hvordan de kan omdefinere deres fysiske rum fra at være en læsesal til at blive et aktivitetsrum for at udnytte deres lokaler bedre, så flere mennesker får glæde af dem. F.eks. ved at lave avislæsningsrum, computer-rum eller lektiecafé, der alle tre er eksempler på læringscentre, fordi de er frirum med aktiviteter, der giver brugerne adgang til informationer, som de kan omsætte til læring og viden gennem refleksion.
- En del biblioteker er dog tilbageholdende med at lave læringscenter, fordi de ikke har de samme medarbejderressourcer, omstændigheder og fysiske rum som f.eks. Vollsmose Bibliotek. Men man behøver ikke starte med noget kæmpestort og forkromet - man kan også tage imod vores tilbud om at starte med et lille overskueligt projekt som f.eks. en lektiecafé eller en pigeklub to gange om ugen fra klokken 15-17, drevet af frivillige. Bliver det en succes, kan man bedre overbevise offentlige myndigheder om, at det er en god ide at investere penge i at udvide projektet, forklarer han.

Piger må også komme på biblioteket

På Vesterbro Bibliotek har man f.eks. lavet en lektiecafé i samarbejde med frivillige organisationer. Den henvender sig især til de mange tosprogede

børn og unge, der bruger biblioteket som værested. Projekter for piger er også oplagte læringscenteraktiviteter. Biblioteket spiller en særlig rolle for de piger med etnisk baggrund, der ikke må gå i klub og til andre fritidsaktiviteter, som forældrene er utrygge ved. Biblioteket har nemlig en legitimitet, de andre offentlige fritidsinstitutioner ikke har, da biblioteket i forældrenes øjne er et sikkert sted at give sine teenagedøtre lov at gå hen, selvom man ellers ikke giver dem lov at gå ud på egen hånd i fritiden, fordi forældrene er trygge ved, at der ikke sker andet end fornuftige ting, når man er på biblioteket.

- For pigene sker der en læring og identitetsudvikling alene ved, at hun kommer ud fra hjemmet og møder andre piger og andre voksne i et nyt netværk, hvor man udveksler meninger og erfaringer om f.eks. pubertet, kærestesorg, begrænsninger i hjemmet, fremtidsvisioner, forhåbninger, ægteskab og at være fremmed muslimsk pige i et kristent vestligt samfund, forklarer Nader Arian.

På Ringe Bibliotek kan pigeklubben f.eks. også surfe på nettet og finde informationer om det, man diskutere. Der er også kulturelle aktiviteter for pigerne, f.eks. museumsture og foredrag.

- Det styrker pigerne, fordi de får flere muligheder for at få indblik i det danske samfund og vælge deres personlige stædet i en række spørgsmål.

Empowerment som nøgleord

Andre muligheder i læringscenteret er uddannelses- og jobsøgningscafé, cv-værksted osv. hvor frivillige eksperter eller ansatte fra arbejdsformidlingen eller ungdomsinformationen vejleder brugerne. Biblioteket kan også opsøge potentielle samarbejdspartnere blandt de lokale virksomheder og høre, om de har brug for medarbejdere, praktikanter eller elever.

- Empowerment er det overordnede nøgleord for læringscenterets virke i forhold til de mennesker, der af forskellige grunde er marginaliserede og har stået uden for arbejdsmarkedet så længe, at de har mistet selvtilliden: "Jeg kan ingenting, jeg kan ikke sproget, jeg har aldrig haft et job og har ingen erfaring på arbejdsmarkedet" - det er en holdning, vi tit oplever. Men biblioteket kan gennem læringscenteret inddrage dem i en proces, som styrker den selvtillid, der er grundlæggende for en vellykket almindelig menneskelig tilværelse. Man kan f.eks.

også ansætte især kvinder i aktiveringsjob og skånejobs på biblioteket, så de får en erfaring i, hvordan man fungerer i et team på arbejdsmarkedet, siger Nader Arian.

Fokus på frivillige

Projektet sætter særligt fokus på, hvordan man kan inddrage frivillige i læringscentrenes aktiviteter – ikke kun for at skaffe gratis arbejdskraft, men også for at bringe etniske danskere og etniske minoriteter tættere på hinanden.

- Samfundet skal blive bedre til at komme de etniske minoriteter i møde. Den frivillige indsats spiller i den forbindelse en særlig rolle, fordi kontakten til de frivillige giver den enkelte indvandrer eller flygtning bedre mulighed for at skabe det personlige netværk, som er afgørende for en vellykket integration. Mange minoritetsunge falder f.eks. fra ungdomsuddannelserne, fordi de ikke har netværket til at finde praktikpladser. På samme måde spænder det ofte ben for etniske minoriteter, at de ikke har et godt netværk at trække på i forhold til de mange småproblemer i hverdagen med f.eks. kulturmisforståelser, detaljer i sproget og i den danske mentalitet, som det offentlige system hverken kan eller har mulighed eller tid til at tage sig af.

Bøger er ikke alene det centrale medie

Bibliotekarernes største udfordring i forbindelse med læringscenter-tankegangen er at udvikle omstillingsparathed, pointerer Nader Arian.

- Vi har jo alle sammen vores territorier på arbejdspladsen. Men som samfundet har udviklet sig, er det nødvendigt, at vi løbende omstrukturer vores arbejde, i takt med at virkeligheden og omstændigheder ændrer sig.

For bibliotekarernes vedkommende skal man f.eks. være meget opmærksom på de nye behov, brugerne får i takt med, at befolkningssammensætningen i

ens område ændrer sig, og der sker nye teknologiske landevindinger.

- Biblioteket skal overveje grundigt, om man kan udnytte sine lokaler bedre, så de i det daglige kommer flere borgere til gode. Udlån af elektroniske materialer fylder f.eks. mere og mere, mens udlånet af bøger daler - derfor er det måske hensigtsmæssigt, at bøgerne i et eller andet omgang viger fra deres centrale placering, så der også bliver plads til computerne, og man får opdateret bibliotekets indretning, der jo er baseret på en tid, hvor bogen var bibliotekets eneste centrale medie til at skaffe sig viden.

Husk at opdatere nationens hukommelse

Nader Arian opfordrer også bibliotekernes ledelse til at udtænke nye ideer til, hvordan biblioteket fortsat kan spille den aktive rolle, man altid har givet det - at være tidens og nationens hukommelse og dannelsesinstitution.

- Bibliotekarens rolle er jo heller ikke længere den samme som dengang, hvor det vigtigste var at hjælpe folk med at kikke i de rigtige kartoteksskuffer for at finde de rigtige bøger. I dag er der en anden type kunde i butikken, og bibliotekarens rolle er i højere og højere grad at være en katalysator eller et formidlingscenter mellem forskellige aktører i lokalsamfundet, siger han og sammenligner bibliotekets rolle som læringscenter med en lufthavn.

- Både i lufthavnen og på biblioteket kommer alle mulige mennesker fra alle mulige verdensdele med vidt forskellig baggrund, viden og sprog. Bibliotekaren er indtjekkeren og computeren terminalen, som kan forklare hver enkelt, hvilken gate de skal gå til for at komme ombord på det rette fly og nå hvert deres mål. Uden guiden og terminalen får de ingen information om, hvordan de hver især når deres mål og kommer videre, forklarer Nader Arian.

Når nettet giver lige adgang til informationer

www.finfo.dk

- Lige adgang til information er en forudsætning for, at man kan blive integreret i samfundet, forklarer Finfos webredaktør, *Peter Jessen*, fra Statsbibliotekets Indvandrerbibliotek.

- Nye indvandrere og flygtninge har ikke så let adgang til informationer om det danske samfund, som landets øvrige borgere. De er en underprivilegeret gruppe, rent informationsmæssigt. Derfor er ideen med Finfo at hjælpe dem til en mere lige adgang til informationer ved på deres modersmål at vise dem vej til informationerne, siger Peter Jessen. I 1999 var han med til at starte Finfo op som et to-årigt projekt. I 2001 blev Finfo et permanent netsted med base på Statsbibliotekets Indvandrerbibliotek, og i dag er lokale biblioteker, offentlige institutioner og interesseorganisationer landet over involveret i Finfo.

Baseret på links

Finfo er baseret på links til relevante myndigheders, institutioners og organisationers hjemmesider og materialer. Flere og flere vælger dog at lægge deres fremmedsprogede informationsmaterialer ind på Finfos hjemmeside i deres fulde længde, så brugerne hurtigt og enkelt kan få den information, de søger.

At få lige adgang til information handler imidlertid

ikke kun om indsigt i og adgang til relevante links – lige adgang handler også om at vide, hvordan man søger, hvilken slags materiale, man får fat i, hvad ordene i teksten betyder, og hvad det er for en type institution, den er skrevet af, understreger Peter Jessen.

- Derfor skriver vi en kort note ved mange links, som forklarer brugeren, hvad det er for en institution, linket henviser til, og hvad det er for en service, man kan få her. F.eks. at arbejdsformidlingen er et sted, hvor man kan få hjælp til at finde et arbejde, eller at biblioteket er et sted, hvor man gratis kan låne bøger og finde informationer om alt muligt forskelligt.

131 folkebiblioteker med

131 folkebiblioteker fungerer som lokale Finfo-redaktioner. De har ansvaret for at lægge lokale og amtsslige informationer ind i den lokale del af Finfo, så brugerne først kan læse generel landsdækkende information om, hvilken offentlig service man får i forbindelse med f.eks. graviditet og fødsel, og derefter klikke sig ind på lokal information om, hvornår og hvordan man i sin egen kommune kan komme til f.eks. jordemoderkonsultation med arabisk tolk.

Finfos hovedemner – arbejde, uddannelse, samfund, organisationer, kultur, social service og inte-

gration – er valgt, fordi de er relevante, hvis man er relativt ny i det danske samfund. De er de vigtigste indgange til at blive integreret i samfundet. De forskellige links under hvert emne er udvalgt ud fra de samme demokratiske alsidighedsbegreber, som bibliotekerne generelt følger. Derfor er organisationer og foreninger med forskellige holdninger repræsenteret.

De mest besøgte sider

- Finfos mest besøgte side er den, der handler om loven om indfødsret. Andre emner med mange besøg er opholdstilladelse, rådgivning & krisehjælp, uddannelse, arbejde og sundhed. Kultursiderne derimod har ikke ret mange besøgende. Emnet kultur burde nok have en portal for sig selv, da det umiddelbart har en lidt anden mere underholdende karakter end de andre meget praktisk orienterede emner, siger Peter Jessen.

Statistikken over antallet af besøgende på Finfos forskellige sider er også god til at peje nye behov hos de etniske minoriteter, påpeger han.

- Interessen for information om sundhed og om ældres vilkår i Danmark er f.eks. steget voldsomt. Det afspejler, at mange flygtninge-indvandrere nu er i pensionsalderen. De ældreinstitutioner og ældreorganisationer, vi arbejder sammen med, melder også om en stor efterspørgsel på information om ældre flygtninge og indvandrere, og der bliver i øjeblikket skrevet meget nyt informationsmateriale fra bl.a. Ældresagen, Dansk Røde Kors og Alzheimerforeningen, som Finfo tilbyder at 'hoste'. Det vil sige, at man lægger teksterne ind på Finfos hjemmeside i deres fulde længde, så man som bruger kan læse dem der, i stedet for at man først skal klikke sig ind på organisationernes hjemmeside og søge sig frem der.

På den globale hjemmeside bliver især linkene til de udenlandske aviser brugt flittigt. Næsten alle store dagblade verden over har i dag en internetudgave, selv i et land som Afghanistan, hvor der indtil for få år siden ikke fandtes én eneste internetserver.

Derudover er der links til venskabsforeninger og hjemmesider som f.eks. den dansk-filippinske, den dansk-palæstinensiske og den dansk-cubanske.

Om www.finfo.dk

Netstedet Finfo bliver hver måned besøgt af 13.000 brugere, der kigger ind i alt 25.000 gange.

Formålet med netstedet www.finfo.dk er at give de sproglige minoriteter i Danmark bedre adgang til informationer om deres rettigheder, pligter og muligheder i det danske samfund - en viden, som er forudsætningen for at blive integreret og deltage aktivt i samfundslivet.

Man kan benytte Finfo på 11 forskellige sprog: Dansk, albansk, arabisk, bosnisk/kroatisk/serbisk, kurmanji, somali, persisk, tyrkisk, vietnamesisk, engelsk, russisk, urdu og tamil.

Finfo er bygget op af:

- Et globalt indeks, hvor man på hvert sprog kan finde links til udenlandske aviser, venskabsforeninger, forskellige kulturformidlende netsteder osv.
- Et nationalt indeks med både landsdækkende og lokal information, links til offentlige institutioner og interesseorganisationers hjemmesider samt links til materialer om rettigheder, pligter og muligheder for sproglige minoriteter i Danmark og EU på områderne arbejde, uddannelse, samfund, organisationer, kultur, social service og integration for flygtninge og indvandrere.

Finfo opfordrer desuden relevante myndigheder og organisationer til selv at lægge information til etniske minoriteter ud på internettet.

Finfos redaktører sidder på Statsbiblioteket/Indvandrerbiblioteket, mens bibliotekarer på folkebiblioteker landet over har ansvaret for at opdatere de regionale og lokale informationer.

Om kvinde.finfo.dk

kvinde.finfo.dk er en aflægger af Finfo, der henvender sig til yngre kvinder med etnisk minoritetsbaggrund.

Formålet er at skabe et netsted, hvor kvinder kan få information og hjælp via tekster og brevkasseredaktører om emner, som er særligt relevante for kvinder. F.eks. familieliv, børn, prævention, sygdom og sundhed, ligestilling og arbejdsmarkedet.

Teksterne på kvinde.finfo.dk forfattes af eksterne leverandører.

Fra mange lande er der desuden kulturelle links. F.eks. på somali, da forlagene i Somalia ikke længe fungerer, mens man via nettet kan få fat i somalisk litteratur og musik.

Flere lange tekster på vej

Med 13.000 brugere og 25.000 besøg om måneden er Finfo en klar succes, der har fået en status som *netstedet* på sit felt. Men det er vigtigt fortsat at opdatere og udvikle det, pointerer Peter Jessen.

- Reel ligestilling har vi jo ikke. Selvom Finfo hjælper mange med at finde vej til informationerne, har de etniske minoriteter i mange tilfælde ikke den samme handlekraft til at bruge dem, som andre borgere har. Derfor opfordrer vi alle relevante institutioner og organisationer til at lave flere fremmedsprogede, handlingsanvisende informationsmaterialer målrettet mod indvandrere og flygtninge. Vi vil også gerne samarbejde med forskellige institutioner og organisationer om at bringe flere af deres tekster i fuld længde på Finfos hjemmeside, frem for blot at give brugerne et link, som de selv skal søge videre på. For ofte findes den tekst, vi linker til, kun på dansk og engelsk, som brugeren jo

ikke nødvendigvis forstår, da det ofte er svært stof. Finfo har desuden et formaliseret partnerskab med Kommuners Landsforenings netjeneste netborger.dk, hvor Finfo har leveret introduktionstekster til sider med offentlig selvbetjening. F.eks. til Beregn din egen skat-sitet, hvor vi forklarer, at man er nødt til først at få en pinkode ved at henvende sig der og der, før man kan bruge beregningsskemaet.

Netværk om at skrive informationsmateriale
Netværket med de øvrige institutioner og organisationer på integrationsområdet blev også styrket gevaldigt sidste år, da Finfo inviterede til temaseminar 'Er der hul igennem?' for at diskutere, hvor gode vi er til at få vores budskaber igennem til de etniske minoriteter.

- Der viste sig at være en overvældende interesse for at komme med, også hos myndigheder, fagbevægelsen og andre store organisationer. Mange er usikre på, hvordan de skal gribe arbejdet med at lave fremmedsproget informationsmateriale an, men vi har efterhånden fået et meget stort netværk med erfaringer og kontakter, som alle relevante aktører kan trække på, siger Peter Jessen.

Netværkssamarbejde

Fire konsulenter fra de regionale netværk beretter om deres erfaringer

Netværkssamarbejde om bibliotekernes integrationsindsats

Berit Sandholdt Jakobsen
Greve Bibliotek

Med projektet 'Konsulenter for biblioteksbetjening af etniske minoriteter' har Biblioteksstyrelsen ikke kun ønsket at afdække integrationsaspekter, men også effekten af det netværkssamarbejde, som projektet lagde op til. Der skulle "eksperimenteres med nye samarbejdsformer i netværk af biblioteker - internt såvel som eksternt"

Det giver anledning til en række refleksioner over netværkssamarbejdet mellem bibliotekerne og at se tilbage på de forløbne år.

For overhovedet at kunne skabe grobund for netværksdannelse på kryds og tværs, var det nødvendigt med en massiv markedsføring af projektets formål samt konsulenternes funktioner, der spredte sig lige fra projektentreprenører til samarbejdsarkitekter.

De første år af projektet var der især fokus på regional netværksdannelse i de fire regioner. I den etårige projektførelse har der i højere grad været fokuseret på netværksdannelse på nationalt plan.

Den første netværksperiode var kendetegnet ved fælles handling, som mandede ud i et handle-netværk. Den anden periode fokuserede på vidensdeling og dannede grundlag for et vidensnetværk. Handle-netværk er netværkssamarbejde mellem bibliotekerne, der kan tage udgangspunkt i et fælles projekt, kampagne m.v.

Vidensnetværk er netværkssamarbejde mellem bibliotekerne, hvor fællesnævneren kan være et indsatsområde, men hvor bibliotekerne har hver deres projektbeskrivelse med udveksling og sparing af erfaringer og ideer.

I første periode af konsulentforsøget var opbygning af handle-netværk et samarbejde om handleplaner udarbejdet af de enkelte biblioteker indsamlet fra hver region.

Fordele ved dette var et fælles ansvar, større gennemslagskraft samt bedre muligheder for markedsføring på nationalt plan. Ulemperne ved et handle-netværk var ofte afhængigheden af bestemte personer. Er der ikke kontinuitet i projektgruppen, mistes dyrebar tid og viden. Ligeledes kan det være tungt organisatorisk, og derved meget ressourcekrævende.

Vidensnetværk i den sidste del af konsulentforsøget var især koncentreret omkring de projekter, der havde fået tilskud i forbindelse med kampagnen 'Biblioteket – en port til det danske samfund'. Fordelene ved et sådant netværk er den uforpligtende såvel som forpligtende vidensdeling med kolleger, der arbejder med samme emne. Tidsforbruget her er begrænset til deltagelse i møder.

Ulemperne kan være, at et sådant netværk måske er meget ujævnt fordelt rent erfaringsmæssigt inden for et bestemt emneområde. Derfor kan der være biblioteker, der har stor gavn og andre biblioteker, der har mindre gavn af udveksling af erfaringer. Erfaringsmæssigt er bibliotekerne på mange niveauer i arbejdet med integration, hvilket har medført, at der har været grundlag for at niveauintdele netværkene.

En tydelig tendens i netværkssamarbejdet om bibliotekernes integrationsindsats har været, at det har været væsentligt nemmere at motivere bibliotekerne til deltagelse i vidensnetværk frem for handlenetværk. En af de hyppigste grunde til ikke at indgå i handlenetværk har været usikkerhed om det nødvendige ressourceforbrug samt bekymringen for at forpligte sig i en længere periode ad gangen.

Uanset hvilke netværk, der vælges, er netværk en god samarbejdsform i relation til videreformidling af viden. For at et netværk kan fungere, er det dog en forudsætning, at der er gensidig respekt, en god dialog, samt at der udover gode relationer skabes energi og dynamik i gruppen.

"Vi har så meget at byde på
– men de ved det ikke!"
Tværfagligt og tværsektorielt
samarbejde

Bente Weisbjerg
Odense Centralbibliotek

Relevans

Udfordringen er stor, når man har fået et kvarter på personalemødet - til at overbevise 45 ansatte i den kommunale integrationsforvaltning om, at det er tvingende nødvendigt for dem at gå i samarbejde med bibliotekaren, og at bibliotekets tilbud til dem og borgerne er helt uundværlige. Et kvarter til at overbevise personalet om, at det er en rigtig god ide, at en bibliotekar får sin regelmæssige gang i deres forvaltning.

Imidlertid var det lutter åbne arme og imødekommenhed hos de ansatte, da bibliotekarens kompetencer og bibliotekets mange tilbud blev præsenteret.

Forudsætningen for succes i bibliotekets tværfaglige samarbejde på tværs af sektorer er *synlig relevans*. Forvaltningens personale skal kunne se den umiddelbare nytteværdi i samarbejdet. Den enkelte ansatte skal overbevises om, at bibliotekarens indsats kan kvalificere sagsbehandlingen og sætte den ansatte i stand til at give borgerne en endnu bedre service.

Der er psykologer, tolke, socialrådgivere og mange andre uddannelser repræsenteret i personalegruppen.

Bibliotekaren skal være klar i mælet og med gode eksempler kunne gøre bibliotekstilbudet konkret anvendeligt og relevant for de ansatte.

Bibliotekaren skal være med overalt og på tværs i

de mange forskellige afdelinger i samme forvaltning; i kvindegrupper, i mandegrupper og i produktionsgrupper.

Bibliotekaren opfanger og opfylder på stedet informationsbehovene hos borgere og personale. Vejledning og rådgivning gives på stedet og følges eventuelt op senere på biblioteket.

Strategi og barrierer

Før bibliotekaren indleder sin streetwalking i den kommunale forvaltning, må bibliotekslederen tage forvaltningslederen i ed. Accepten i toppen er et must!

Så kommer det slidsomme arbejde med at sælge ideen hos souschef, teamledere, praktiske assistenter, administrativt personale 'it-manden' - ikke mindst! - de frivillige og alle de andre. Denne markedsføring eller 'landvinding' virker bedst ved eksemplets magt og synliggørelse af *relevansen*.

Det er utroligt svært at trænge ind i en kommunal forvaltning - under stadig forandring. Det er stifinderarbejde og kræver opfindsomhed, gåpåmod, vedholdenhed og en stædig tro på at bibliotekaren 'gør en forskel'.

I en stor forvaltning med mange ansatte og stor udskiftning i personalet er bibliotekarens største opgave 'at holde ud' og ikke at 'lade sig slå ud' af de regelmæssigt låste døre og glemte aftaler. En tæt personlig kontakt til nøglepersoner i afdelingerne er helt nødvendig for at aftvinge 'huset' respekt for bibliotekarens virke.

Personlig branding

Nøglebegrebet i et velfungerende tværfagligt og tværsektorielt samarbejde er - personlig branding. Bibliotekaren skal som person være synlig, og bibliotekarens mange kompetencer skal hele tiden være synlige for 'vore kunder'.

Hvis bibliotekaren kan gennemføre en personlig branding i en kommunal forvaltning eller i en an-

den samarbejdsrelation - så er der gennemslagskraft - og man vil blive anbefalet fra person til person og fra organisation til organisation.

Det handler om, at vi som bibliotekarer hele tiden synliggør vore kompetencer i mødet med 'vore kunder' - i mødet med omverdenen.

For borgerens skyld!

Målgruppen flygtninge og indvandrere er på mange måder en sårbar gruppe i det danske samfund. Netop derfor er det helt nødvendigt, at alle gode kræfter samles - på tværs - i forsøget på at give den nye borger mulighed for at få indflydelse på eget liv - at tage medborgerskab.

Det er vigtigt at opleve andre faggruppers daglige arbejde tæt på, og det er vigtigt at opleve livsvilkårene og behovene hos målgruppen. Det gør varigt indtryk på bibliotekaren, når hun er med bosætningsmedarbejderen på besøg hos den enlige mor med den lille datter - og datteren foretrækker at snakke med 'kommunens folk' frem for med sin egen mor - som taler 'for dårligt dansk'.

For både mor og datter er bibliotekstilbudene - specielt om sprogstimulering - nogle af de ganske få reelle tilbud om hjælp til selvhjælp, som det danske samfund byder på.

Men de skal vide det!

Vi skal blive bedre til at spille sammen med andre om at nå fælles mål. For bibliotekernes tværfaglige og tværsektorielle samarbejde gælder:

- Gør bibliotekstilbudet relevant
- Få og dyrk personlige kontakter
- Gå ud i marken
- Vær synlig over for de rigtige - med rette budskab på rette tid
- Synliggør på alle fronter
- Gå sammen med andre - vær fælles.

"Vi har så meget at byde på - og det skal de vide!"

Når det – ideelt set – lykkes

Gitte Fangel
Viborg Centralbibliotek

Visionen

Hvad er det, vi ser for vores indre øje, når vi betragter 'vores bibliotek' om 5 år ... 10 år? Hvordan ser det ud fysisk og tilbudsmæssigt, hvem er brugerne, og hvordan bruger de biblioteket? Hvordan når vi hen til ønsketilstanden?

Processen henimod målet er lang og måske pinefuld. Vi skal via dialog, der involverer alle ansatte, afklare, hvordan det fælles billede af vision og mål ser ud - vi skal skabe konsensus. Vi skal gennem en værdidiskussion. Værdierne skal derefter implementeres i personalegruppen, og bibliotekets identitet skal synliggøres internt og eksternt.

Strategien

Ledelsen skal *lede* processen, dvs. definere, hvad det er, vi arbejder med ... den skal *ville* det og have en strategi i forhold til, hvordan projektet *sælges* (legaliseres og forankres) til personalegruppen samt til de lokale politikere. Der skal bruges lobbyisme når som helst og hvor som helst, samt lydhørhed i forhold til, hvad der rører sig i lokalsamfundet og hos medarbejderne.

Ledelsen skal sortere og prioritere i forhold til politik og virksomhedsplan ... når der tages arbejdsopgaver ind, skal der måske også tages opgaver væk - eller opgaver skal omdefinere.

Alle aktiviteter skal dokumenteres, implementeres og evalueres.

Ledelsen skal have tillid (og mod) til at uddelegere dagligt ansvar på alle niveauer i organisationen således, at der opstår en fælles ansvarlighed og et medejerskab til visionen.

De faglige og menneskelige ressourcer skal synliggøres og udvikles på en sådan måde, at brugernes behov imødegås.

Eksterne samarbejdsrelationer skal opdyrkes ('streetwalking') for at supplere og komplementere

egne kompetencer. De netværk, der vil opstå herved, vil bidrage til øget synlighed og goodwill ('branding') i lokalsamfundet omkring bibliotekets tilbud og muligheder.

Rummet

Det fysiske biblioteksrum er blevet suppleret af et virtuelt biblioteksunivers, men det er indholdet og ikke formen, der er det centrale. Biblioteket skal i forhold til to-kulturelle medborgere koncentrere sig om:

Læringsrummet

Indhold: Hjælpe sproget på vej - støtte de unge på kanten (lektiecafé/indsigt i uddannelsesjunglen/ jobsøgning) - den isolerede kvinde (formidle viden om bl.a. sundhed og forælderrollen i DK) - familien som helhed (hjælp til jobsøgning/viden om normer og værdier, hjælp til forståelse af den danske fortolkningsramme).

Mål: empowerment i trygge og fagligt gode rammer.

Oplevelsesrummet

Indhold: Kulturel aktivitet, mødesteder for interkulturel dialog, samtalecafé.

Mål: hjælp til selvhjælp omkring identitetsdannelse, et bedre liv med større selvværd, accept og socialt netværk.

Lokalsamfundet som rum

Indhold: Lokalt aktivt medborgerskab - mentorordning, studiekredse, eksterne samarbejdsnetværk, biblioteket som 'lokalt servicecenter', synliggørelse af, at også de etniske minoriteter har historier at fortælle.

Mål: demokratisering, finde og skabe rollemodeller, aktiv deltagelse i det lokale liv.

Hvor peger erfaringerne hen?

Marianne Ellert
Albertslund Bibliotek/Gentofte Bibliotekerne

Tiden, der investeres i interne og eksterne udviklingsrum, hvor der generelt/overordnet reflekteres og justeres på processen, er tid, der på længere sigt er givet godt ud. Vilde, men seriøse ideer, der skaber energi til udvikling, fostres gennem tid til dialog mellem mennesker med forskellig personlig og faglig baggrund.

Med udgangspunkt i stort fagligt overskud er det mere og mere vigtigt, at vi på bibliotekerne har lyst til at 'være på' som individer, være mentorer i forhold til nye medarbejdergrupper (som ud over bibliotekarer og HK'ere kunne være lærere, kunstnere, tolke, frivillige ...).

Det er essentielt, at vi er offensive, interesserer os for mennesker ... er nysgerrige, innovative, modige og rummelige.

Så 'enkelt' bliver dagligdagens store og små projekter en succes!

Fra faste rammer til løst tilknyttede netværk
Hvor bibliotekerne tidligere mest mødtes under nogle mere etablerede rammer, som især var geografisk bestemt, har mødeformerne efterhånden fuldstændigt ændret karakter. Dette gælder også for biblioteksbetjening af etniske minoriteter. Især i Københavnsområdet har der været en tradition for en etableret mødestruktur, hvor bibliotekerne mødtes blandt andet om dette arbejdsområde. I de to første år af konsulentprojektet har der været eksperimenteret med netværksdannelse på tværs af amter og CB-områder i overensstemmelse med de fire netværk, der i øvrigt blev dannet i forbindelse med kompetenceudviklingsprojektet. Således var samarbejdet især geografisk bestemt, dog i større enheder. Samtidig med det blev de regionale aktiviteter koordineret med projektet på landsplan, for at sikre kontinuiteten og understøtte formålet. Disse netværk har haft betydning for at få udbredt kendskabet til arbejdsområdet, og de har givet nye biblioteker muligheder for at have et forum for erfaringsudveksling. Så vidt så godt.

Befolkningssammensætningen

vil influere på aktiviteten og netværksdannelse
Her er der ved at tegne sig nogle mønstre, som jeg tror vil få stor betydning for, hvordan man danner netværk i det etniske biblioteksarbejde fremover. For det første har koncentrationen af de tidligere indvandrergupper altid været i de større byer. For det andet har det vist sig, at en stor del af de nye flygtningegrupper, som efter integrationsloven i 1999 blev jævnt fordelt i hele landet, flyttede til de større byer, så snart de havde mulighed for det. Således vil det være oplagt, at biblioteker, der har parallelle problemstillinger, mødes og ikke nødvendigvis fordi de ligger i den samme region. Ser man netværksområde 1 kan man sagtens forestille sig, at Nivå, Høje-Tåstrup hellere mødes med Greve end med biblioteker, som har få - og specielt de nye - flygtningegrupper i deres område. Disse biblioteker

vil omvendt have behov for at drøfte andre typer problemstillinger. Endelig vil den ny struktureform også influere på, hvordan bibliotekerne mødes.

Måderne at danne netværk på udover de demografiske og geografiske forudsætninger vil fremover have følgende tendenser som en naturlig udvikling af det, der allerede er sat i gang inden for det etniske biblioteksarbejde. Der vil være mere:

- Tematisk samarbejde
- Ad hoc samarbejde
- Uformelt samarbejde
- Samarbejde på tværs i kultursektoren, herunder ABM-samarbejde
- Tværfagligt og tværsektorielt samarbejde (beskrevet af Bente Weisbjerg)
- Virtuelt netbaseret samarbejde
- Det personlige møde vil stadig væk være vigtigt.

Howdan giver disse tendenser sig udtryk

I det sidste år af konsulentprojektet har der været eksperimenteret med samarbejde på tværs i hele landet omkring emner og indsatsområder. Det har på mange måder vist sig at være operativt til trods for geografiske barrierer. Der har både været tale om at mødes fysisk, og derudover har der været kontakt via mailen. Som det er nu, har det været baseret på, at der har været en koordinator, som har været det formidlende led mellem de deltagende biblioteker. Fremover vil der være perspektiv i, at man på nettet mødes mere på kryds og tværs, og at envejskommunikationen bliver knap så udtalt, som den er nu. Måske vil man blive trænet til i højere grad at føle et medansvar for at sende ting, ideer og forslag rundt, om end mit bud er, at det vil tage tid, før det bliver en selvfølge. En koordinering vil indtil videre være nødvendig.

For øjeblikket finder der et samarbejde sted mellem København, Århus og Odense om videreudvikling af læringscentre. Et godt eksempel på et samarbejde om et bestemt tema.

Hvad angår det tværfaglige samarbejde i den kulturelle sektor, har der både generelt og i dette projekt tegnet sig nogle perspektiver i, at man arbejder og mødes på tværs ikke mindst hvad angår ABM-samarbejdet. Vi har hver vores styrker med hensyn til at formidle kulturarv, historie og aktuelle problemstillinger, som vi i langt i højere grad fremover bør trække på. I de møder, vi har deltaget i, med museer og arkiver har det været en god erfaring at kunne bruge hinandens viden og aktivt gøre nogle ting sammen.

Back to basis - uden netværk med de nærmeste medarbejdere, ingen implementering af det nyskabende

Vi vil fortsat arbejde i projekter, gå nye og ukendte veje og eksperimentere med vores arbejdsformer. Ikke blot for at gennemføre og udvikle projekter, men også for at få dem forankret vil det være nødvendigt med en meget højere grad af netværksdannelse lokalt. Der har været en periode, hvor møder uden for de enkelte biblioteker og kommunikationen på nettet har været i højsædet. Mange har i deres iver efter at få projekterne kørt igennem glemt at sætte tid af til at fortælle deres egne kolleger, hvad det hele går ud på. Det har haft en utilsigtet dårlig virkning og har hæmmet forståelsen for projektudvikling. I de mange projekter, der har været i forbindelse med 'Porten til danske samfund', har det været et gennemgående problem. Derfor er lokal netværksdannelse og den personlige kontakt vejen frem kombineret med de mange andre typer netværk.

Udviklingstendenser

Mål og midler i Statsbibliotekets overbygningsfunktion

Svend Larsen
Statsbiblioteket, Århus

Flygtninge og andre indvandrere har i den sidste halve snes år været et hovedtema i den politiske debat. Det danske samfunds forholden sig til udlændinge har været og er fortsat i centrum på den politiske kampplads. Det har naturligvis betydning for folkebibliotekernes betjening af flygtninge og indvandrere, og dermed også betydning for Statsbibliotekets funktion som overbygning på folkebibliotekernes varetægelse af denne opgave.

Værdigrundlaget

Bibliotekerne har vist, at de kan spille en positiv rolle i integrationsprocessen. Men rollen har ændret sig, og det er vigtigt at være helt klar på, hvad målet og værdigrundlaget er. Vi bruger mange ord, også mange flotte ord, i denne sammenhæng: integration og medborgerskab, det kulturelle møde, interkulturalitet, kulturel mangfoldighed, det multikulturelle, og det er vigtigt at have sikkerhed for, at vi taler om det samme som vores politiske foresatte.

Ingen tvivl om at målet er *integration*, det er der et meget stort politisk flertal peger på. Det er ikke et entydigt begreb. Men det betyder i hvert fald, at man ikke vil acceptere parallelsamfund, som man kender det fra andre lande. Southall i Stor-London

har indiske gadeskilte, stort set alt er indisk, butikker, varer, menneskene. Uanset hvor spændende vi kan synes det er, når vi er ude at rejse, så er det en type parallelsamfund, som ikke er forenelig med dansk integrationspolitik. Vi ønsker heller ikke nye nationale mindretal med særlige rettigheder; vi har det tyske og det er det.

Hvis man trækker linjerne skarpt op, kan man sige, at ligesom der er særlige foranstaltninger for blinde og andre handicappede for at give dem mulighed for at fungere som aktive borgere, så er der særlige foranstaltninger for mennesker med sproglige eller kulturelle barrierer eller handicaps. For at stille alle lige betaler staten for et blindbibliotek, og staten betaler for, at Statsbiblioteket varetager en overbygningsfunktion på folkebibliotekernes indvandrerbetjening. Det at se indvandrere på linje med blinde eller fysisk handicappede, er der nok en hel del der vil opfatte som udtryk for mangel på respekt for indvandreres og flygtnings kultur. Men det er et meget vigtigt punkt at få afklaret, også i biblioteksammenhæng.

Spørgsmålet er: Skal indvandrere og flygtninge blive danskere, og skal bibliotekerne hjælpe til med det? I en vis forstand ja. De skal være danske borgere og fungere i samfundet som andre. Men hvad

betyder det så for deres identitet, som jo er forankret i deres kulturer? Skal de opgive deres hidtidige identitet og kultur? Nu er vi ved det svære. Der er skrevet meget om det, og en af dem, man kan have glæde af at læse, er en filosof, Charles Taylor. Han er canadier og har både som politiker og tænker beskæftiget sig med spændingen mellem på den ene side rettigheder og krav som borger og på den anden side den kulturelt bestemte identitet.¹

Problemet er, at der i vores samfund er grupper af borgere, som kommer fra en kultur der sætter spørgsmålstejn ved nogle af de grundsætninger, vores samfund bygger på, f.eks. adskillelsen af religion og politik. Charles Taylors budskab er, at udfordringen er at tage disse borgeres følelse af marginalisering alvorligt uden at gå på kompromis med vores grundlæggende værdier. Hvad betyder så det? Det betyder, at vi ikke blot kan sige, at indvandrere og flytninge skal blive som flertallet. "Sådan gør vi tingene her, og det må I rette ind efter" er ikke et holdbart svar.

Pointen er, at hvis vi lukker af ved at sige "sådan gør vi her", så slår vi os selv for munden, så bryder vi med de værdier vores demokratiske samfund bygger på: åbenhed, tolerance osv.

I diskussionen om integration er der også diskussion om kulturelle rettigheder og om kulturers lige-værdighed. Det er en forplumring, ifølge Taylor. Det er ikke det, det drejer sig om. Det afgørende er, at vores vestlige samfundsmodel, demokratiet, bygger på åbenhed, nysgerrighed, tolerance. Bibliotekerne bygger på den oplysningstanke, at hver enkelt af os skal danne egne meninger, ikke bare overtage andres, ikke blot acceptere traditionerne, ikke bare acceptere at sådan gør vi nu engang her. Det indebærer en åbenhed over for andre, også andre kulturer, en åbenhed over for at der kan være noget at hente der. Den åbenhed er den, vi kender fra kravet om, at bibliotekerne skal være alsidige. Så når vi taler om kulturel diversitet, det kulturelle møde osv. så er grundlaget for det ikke nødvendigvis forestillinger om kulturelle rettigheder eller kulturers ligeværdighed. Det er vigtigt at skelne mellem mål og midler. Kulturel mangfoldighed er ikke et ideal eller mål, vi har som pæne biblioteksmen-

nesker. Den kulturelle mangfoldighed er en kendsgerning, som vi forholder os til på samme måde, som biblioteket har måttet forholde sig til andre sociale fænomener og bevægelser.

Når vi taler om kulturel mangfoldighed og det kulturelle møde, er det vigtigt at minde om, at indvandrere *ikke* er kommet til Danmark *for* at udvikle dansk kultur. Det gælder uanset, om det er tyskere i Midtjylland eller polakker på Lolland. Det danske samfund og den danske kultur, vi kender i dag, er blevet til i en proces, som indbefatter fremmed indflydelse, men de fremmede kom ikke for at udvikle dansk kultur. De er kommet af andre grunde, og resultatet er blevet kulturel mangfoldighed, som vi så forholder os til med den åbenhed, der er en del af bibliotekets værdigrundlag. Det er vigtigt med et godt rygstød, når bibliotekets møde med nye grupper har integration som perspektiv. Dette rygstød er de værdier bibliotekernes virksomhed har hvilet på, også før der kom indvandrere. Pointen er altså, at bibliotekernes gamle, kendte værdigrundlag er tilstrækkeligt til at begrunde arbejdet med integration. Der er ikke behov for forestillinger om kulturers ligeværd. Disse forestillinger er uklare og kan skabe politisk usikkerhed om biblioteket har forstået opgaven, som *er* integration.

Statsbiblioteket som videnscenter

Danske biblioteker har altid haft til opgave at integrere mennesker i det danske samfund. Da folkebibliotekerne blev oprettet, var der et socialt aspekt: at sikre også mindre privilegerede adgang til den information, der er nødvendig for at være en aktiv og økonomisk nyttig borger. Der var også et geografisk aspekt: Også udkantområderne skulle integreres i den nationale enhedskultur. I disse år er integrationsopgaven rettet mod grupper som er sprogligt eller etnisk bestemte. Det stiller udfordringer til måden, bibliotekerne håndterer opgaven på. Hvilke medier, hvilke formidlingsformer? Det er Statsbiblioteket stærkt optaget af.

I folkebibliotekerne arbejdes der med mange slags integrationsaktiviteter, som det også fremgår af denne publikation. Nogle af aktiviteterne ligger på områder som arbejdsmarked og skole, altså områ-

der som traditionelt har været forbeholdt andre forvaltningsgrene end biblioteket. Bredden i aktiviteter er udtryk for, at bibliotekerne tager opgaven alvorligt, og at bibliotekerne har noget at bidrage med. Men det giver Statsbiblioteket som overbygningsinstitution en udfordring. Midlerne er begrænsede, og der skal prioriteres. Udgangspunktet for Statsbiblioteket er, at det er en overbygningsfunktion biblioteket skal varetage, og at indsatsen skal gøres på det område, hvor det gør en forskel. Statsbiblioteket har valgt at fokusere på det 'klassiske' biblioteksområde: *indsamling og formidling af information*, og altså fravalgt nogle af de nye områder, hvor folkebibliotekerne også arbejder med integrationsaktiviteter. Indsamling og formidling af information kan ske på flere måder, og der vil ske ændringer i måden Statsbiblioteket udfører omgaven på. Målet for de planlagte omlægninger er en tidssvarende service på området. Midlet hertil er en udvikling af funktionen til et *videnscenter med fokus på netbaserede tjenester og på erfarings- og vidensformidling mellem de fagfolk, der arbejder med biblioteksbetjening af flygtninge og indvandrere*. Udviklingen skal ske i et tæt samspil med bibliotekerne, specielt de store 'indvandrerbiblioteker' i København, Odense og Århus.

Der skal fortsat købes *bøger og andre fysiske materialer*, som stilles til rådighed for bibliotekerne. Det er lagt fast i *Lov om biblioteksvirksomhed*. Men det gælder for disse bøger som for bøger indkøbt til andre formål, at processerne med at erhverve og registrere dem skal trimmes, så der bliver flere ressourcer til andre formål. Etablering af opgavefællesskab med andre biblioteker eller udlicitering skal prøves af på dette område, som på andre områder. Også udlånsaktiviteten skal analyseres, og det skal vurderes om den måde, den er organiseret på i dag, svarer til bibliotekernes behov.

Den *netbaserede service* vil få større betydning også på indvandrerområdet. Statsbiblioteket driver i dag portalen finfo.dk og har udviklet to nye netbaserede tjenester: avisportalen og kvinde.finfo.dk. Avisportalen: *na&t*: Nordisk avis- og tidsskriftportal åbnede i marts 2003 og drives i samarbejde mellem det Deichmanske Bibliotek i Oslo, Internationella

Biblioteket i Stockholm, Helsingfors Stadsbibliotek og Statsbiblioteket, som har været projektansvarlig. *na&t* er et online værktøj for biblioteker i Danmark, Finland, Norge og Sverige, som giver registrerede brugere adgang til aktuelle informationer (indhold, pris osv.) om aviser og tidsskrifter af relevans for flygtninge og indvandrere. Portalen er primært tænkt som en hjælp for bibliotekarer i materialevalget, men det er planlagt at give alle adgang til de rent faktuelle oplysninger. Der er netop gennemført en evaluering af avisportalen, og brugernes svar er, at *na&t* er et nyttigt materialevalgsværktøj.

Den anden portal er kvindeportalen kvinde.finfo.dk, som i to år har været i 'pilotdrift' med støtte fra Integrationsministeriet. Bag udvikling af kvindeportalen lå to ønsker: dels ønsket om at anvende informationsteknologi til mere målspecifik netbaseret information, dels ønsket om at fokusere på en bestemt gruppe kvinder, nemlig de såkaldte mediatorer: velintegrerede indvandrerkvinder mellem 20-35 år med store netværk i de etniske minoritetsmiljøer. For at sikre et solidt grundlag for udvikling af portalen gennemførte Statsbiblioteket i samarbejde med Uni-C et 'usability'-forløb, hvori deltog både brugere og de samarbejdspartnere, der har leveret en del af indholdet.

En grundig ekstern evaluering af kvinde.finfo.dk blev afsluttet i foråret 2005.² Evalueringen peger på, at der er problemer i relation til den definerede målgruppe og i relation til markedsføring. Evalueringen viser også det interessante, at organisationer, der ikke har flygtninge og indvandrere som primær målgruppe, ser en portal som kvinde.finfo.dk som en nyttig informations- og kontaktkanal. Der peges i den forbindelse på, at der 'bag' kvinde.finfo.dk er etableret et velfungerende netværk af organisationer, som leverer information til portalen. Samtidig viser besøgstallene, at portalerne bliver brugt. Antal unikke besøgende var i 2004 130.000 for finfo.dk og 60.000 for kvinde.finfo.dk.

De tre portaler på indvandrerområdet er blevet til over nogle år i en 'trial-and-error' proces. De dækker et behov, og de har givet uvurderlig erfaring. Men nu er der brug for et *samlet koncept for den net-*

baserede service. Det skal undersøges, hvad der er brug for, der skal ses på, hvem der er relevante partnere både i og uden for biblioteksverdenen, og der er behov for etablering af en ny robust teknisk platform. Statsbiblioteket vil derfor tage initiativ til et *udviklingsprojekt som tager sigte på at forbedre bibliotekernes netbaserede betjening af indvandrere og flygtninge.* Projektet gennemføres 2005-6.

Projektet skal:

- Etablere en tidssvarende platform for netbaseret information, som gør det nemt for de deltagende organisationer at levere og opdatere relevant information
- Sikre klarhed over målgruppe(r) og identificere relevant materiale ved samordning med informationsleverandører uden for bibliotekssektoren (fx Medborger.dk)
- Inddrage lærepunkter fra evalueringen fra kvinde.finno.dk. Der skal præsenteres hele tekster (og ikke kun links), og teksterne skal være korte og let læste.

Bibliotekerne i København, Odense og Århus og andre 'finno-aktive' biblioteker involveres i konkretisering af projektet. Integrationsministeriet søges også involveret med henblik på samordning med Medborger.dk, eller endnu bedre: fælles udvikling af platform.

Det tredje indsatsområde i Statsbibliotekets overbygningsfunktion er at *understøtte videns- og erfaringsudveksling.* Der er et klart behov for videns- og erfaringsudveksling mellem de fagfolk, der i folkebibliotekerne arbejder med betjening af indvandrede og flygtninge. Senest er behovet synliggjort i det regionale konsulentprojekt, som er beskrevet andetsteds i denne publikation, og det er dokumenteret i evalueringsrapporten for projektet.³

Videns- og erfaringsudveksling bidrager til at synliggøre og styrke bibliotekernes indsats for integration og til at fremme den faglige udvikling på området.

Statsbiblioteket vil varetage følgende opgaver:

- Formidle viden og aktuel information på området (ved publicering, afholdelse af møder osv.)
- Drive netværker for professionelle, der arbejder med biblioteks- og kulturtilbud til flygtninge og indvandrere.

Målgruppen for aktiviteterne er primært bibliotekspersonale, sekundært personale i asylcentre, sprogcentre osv.

Den udviklingslinje, der kort er skitseret her, vil have konsekvenser for både ressourceallokering og for kompetenceudvikling. Der er taget hul på disse ting, men der er et stykke vej endnu. Overbygningsfunktionen på folkebibliotekernes indvandrerbetjening er en vigtig opgave for Statsbiblioteket. Men med de trods alt begrænsede ressourcer vil opgaven i høj grad være at understøtte lokalt finansierede og initierede aktiviteter. Samspil og udvikling i fællesskab er også på dette område nøglen til succes.

1 Charles Taylor m. fl. *Multiculturalism and the politics of recognition.* Princeton 1994.

2 Kvinde.finno.dk. *Afreportering og evaluering.* Udarbejdet af Center for Integration. Statsbiblioteket 2005.

3 Leif Olsen: *Konsulenter i regionale netværk for biblioteksbetjening af etniske minoriteter i et kulturelt mangfoldigt samfund.* AKF forlaget 2005.

Vollsmose Bibliotek

Et bibliotek i integrationens tjeneste

Jytte Christensen
Odense Centralbibliotek

Odense Centralbiblioteks største og væsentligste multikulturelle biblioteksafdeling, Vollsmose, har igennem 80'erne og 90'erne været et bibliotek, der levede op til det klassiske danske biblioteksbegreb - et godt lokale med reoler fulde af danske bøger og med meget få nye medier. Beboerne besøgte biblioteket. Udlånet faldt og faldt, men benyttelsen steg og steg.

Hvorfor og hvad var det tegn på? Svaret var enkelt nok. Beboerne var dårlige til dansk, så hvordan kunne vi forestille os, at de ville låne danske bøger. Men rummet og især computerne tiltrak især de unge og drengene.

Personalet havde arbejdet der i mange år og havde opbygget en tro på, at biblioteket havde det bedst, som vi kendte det.

Først i begyndelsen af 2000, hvor nogen nævnte ordet 'kvarterløftsplan' og 'helhedsplan', begyndte der at ske noget. Odense Kommune gik i kompagniskab med staten og lagde billet ind på kvarterløftsmidler, og det fik bl.a. biblioteket til at vende op og ned på begreberne.

Andre visioner så dagens lys, og befolkningssammensætningen begyndte at blive interessant.

I 2001, som var det første år i kvarterløftsplanen, var for mange beboere ikke i arbejde.

I 2004 er flere kommet i arbejde, men erhvervsfre-

kvensen er stadig alligevel ikke steget. (De, der kommer i arbejde, fraflytter Vollsmose).

Indkomsterne i Vollsmose var i 2001 langt under gennemsnittet, mens det i 2004 så bedre ud.

I 2001 begik for mange unge hærværk.

I 2004 begik færre unge hærværk og vold.

I 2001 var ca. 41% med dansk herkomst.

I 2004 var 35% med dansk herkomst.

Af de ca. 10.000 borgere i Vollsmose kommer den største koncentration af borgere fra Libanon efterfulgt af Tyrkiet og Somalia. I alt er Odense et samfund af 150 nationaliteter.

I dag er Vollsmose karakteriseret af et lokalsamfund med den laveste indkomst og den største arbejdsløshed. Og i dette område skal der nu ske en udvikling, der tager udgangspunkt i:

En bydel i levende udvikling

En bydel, der hjælper sine beboere på vej

En bydel, der satser på sine børn og unge

En bydel, der tager omsorg alvorligt

og

En bydel som holder kriminaliteten nede.

Disse fem strategitemaer er grundlaget for kvarterløftsplanen frem til 2010.

I samme åndedrag har Odense kommune lanceret

sin vision for Odense - et dynamisk medborgersamfund. Og sammen med helhedsplanen skal den bane vejen for et nyt tværfagligt og udviklingsorienteret arbejde, der til syvende og sidst skal sikre aktivt medborgerskab.

Kulturstrategien

- medborgerskab og empowerment

Strategien på det kulturelle område sigter på at fremme den enkeltes mulighed for samfundsmæssig integration gennem et aktivt medborgerskab. Den enkeltes realisering af medborgerskab er afhængig af, at vedkommende besidder et vist og relevant niveau i viden og forståelse af samfundet, dets institutioner, normer og værdier.

Strategien lægger derfor vægt på at ændre situationen for de borgere, man kunne betegne som informationssvage. Ændringen skal ske i form af hjælp til selvhjælp. Strategien hviler derfor i sin tilgang på tanker om empowerment med en særlig prioritering af at fremme: oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet blandt borgerne i området.

På grundlag af ovenstående strategiske overvejelser sigter kulturstrategien på at bidrage til vitaliseringen af Vollsmose ved at tage udgangspunkt i videreudviklingen af det arbejde, der finder sted med biblioteket som den centrale kulturinstitution i bydelen.

Kulturstrategien for Vollsmose vil derfor sikre:

- En udbygning og koordinering af samarbejde mellem frivillige, frivillige organisationer, folkeoplysningen, uddannelsesinstitutionerne og biblioteket om initiativer, som kan fremme den enkeltes oplysning, uddannelse og kulturelle aktivitet.
- Samarbejde med etniske minoritetsgrupper, andre grupper af borgere og individer om aktiviteter, der fremmer et aktivt medborgerskab.
- Biblioteket som empowerment- og læringscenter.

Den nye helhedsplan, der vedtages i Byrådet inden sommerferien 2005, danner rammen for det arbejde, der skal sætte biblioteket i stand til at sætte fokus på læring, integration, motivation, dannelse, læsning og egen kulturel skaben og aktivitet - i samarbejde med andre aktører som ungdomssko-

len, klubberne, folkeoplysningen, erhvervsinformationscentret, Job og bistand samt ungdomsuddannelsesvejledningen. Alle skal indgå i et empowerment- og læringscenter (biblioteket), hvor brønden (mødestedet), fortællerummet, læringsrumme, vejledning og etniske kulturambassadører side om side med bibliotekarer, lærere, vejledere, arbejdsmarkedspersonale samt socialrådgivere og frivillige skal arbejde med borgerne eller bare give plads for deres egen skaben, udvikling og nye fællesskaber. Bibliotekets nye ombygning støttes med fem mio. kr. fra Socialministeriet.

Vollsmose Bibliotek fik i starten af 2000 sin ilddåb med den første kvarterløftsplan, som skabte det berømte og meget besøgte læringscenter i biblioteket - 13.000 årlige besøg med uformel læring og rådgivning for lokalsamfundets beboere. Aktivitetsrummet med 150 etniske piger i alderen 13-18 år er et andet af Vollsmose Biblioteks eksperimentarier, hvor der satses på udvikling af sociale, faglige og personlige kompetencer. De nye tiltag i biblioteket ledes af et personale, der på alle områder er udtryk for en multikulturel personalepolitik.

Nu er det ikke kun Vollsmose Bibliotek, der påvirkes af lokalsamfundet, men også omvendt. Biblioteket er blevet en nøgle til læring, uddannelse, erhverv og kulturelle oplevelser. De frivillige går til biddet med en ihærdighed og et engagement, som mange må misunde dem. Biblioteket er på vej til et nyt koncept for samarbejde med frivillige - en for faget utænkelig situation for blot fem år siden. I dag bliver professionalismismen målt op imod lysten til at handle og afprøve nye formidlings- og samarbejdsformer.

På mange måder har Vollsmose Bibliotek vist vejen for andre biblioteker, og ikke mindst har det turdet tage nogle farlige skridt ud over normalitetsgrænsen for biblioteker. Til syvende og sidst er det nok også det, der rykker og skaber nye muligheder for andre eksperimenter.

Læringscenteret åbnede efter forsøget med streetwalking, hvor en bibliotekar gik på opdagelse blandt befolkningen for at finde ud af, hvad der optog dem, og hvad der skulle ske af forandringer.

Den kommunale strategi fik følgeskab af den biblioteksmæssige, som er at:

- arbejde for aktivt medborgerskab (empowerment)
- udnytte muligheden for at nå flere af målgruppen og gøre dem mere arbejdsmarkedsparete - eller uddannelsesparate
- sætte ind omkring læring og vejledning om samfunds- og kulturforhold
- være en synlig aktør i Odense Kommunes integrationsarbejde og deltage i tværfaglige fora og netværk
- formidle viden, læring, læsning og det danske sprog på nye måder i samarbejde med relevante institutioner og personer

- skærpe og udvikle biblioteksrollen til at være mere opsøgende, eksperimenterende og offensiv
- synliggøre rollen som brobygger og integrator i forhold til uddannelsesinstitutioner, sociale myndigheder, arbejdsformidlingen o. lign.
- være en rollemodeludvikler for et nyt biblioteks-koncept
- markedsføre biblioteket som en væsentlig guide og leverandør til samfundets uddannelsesinstitutioner, arbejdsmarked og ikke mindst til bedre og mere aktivt medborgerskab.

Vollsmose Bibliotek vil frem til 2010 tage farve af lokalsamfundets udvikling og behov. Borgerne vil få en aktie i biblioteket og sammen skabes måske grundlaget for gadens universitet og højskole.

Kært barn har mange navne

Lone Hedelund
Gellerup Bibliotek

Brand

Folkebibliotekerne rundt om i landet er i færd med at redefinere sig selv. Gennem mange år har danske folkebiblioteker været et kendt brand, hvor en væsentlig del af brandet har været proaktivt – fri, lige adgang til information uanset køn, alder, religion og socialt tilhørsforhold, men hvor der også har været et andet knap så godt brand, nemlig det stereotype med en forestilling om ansatte med briller og knold i nakken og et sted, hvor der herskede stilhed.

Der er i disse år for alvor grøde i den branding. Mange nye initiativer tages rundt om i landet, medarbejderne tilegner sig helt andre faglige kompetencer end allerede gængse, og sidst men ikke mindst, der ansættes nye medarbejdere med andre faglige kompetencer. De nye faggrupper kan supplere allerede kendte veje og være med til at skabe nye veje for betjeningen på landets folkebiblioteker. En af de nye roller folkebibliotekerne ønsker at medvirke til at udfylde, er den integrationsfremmende.

I kølvandet på alle disse nye tiltag redefinerer vi også ordet folkebibliotek og kalder os Læringscentre, Åbne læringscentre eller Discovery Centres.

Således også i Århus hvor Gellerup Bibliotek i mangel af et bedre dansk begreb bruger begrebet Community Center Gellerup om det, der nu sker og skal ske på biblioteket. I dag rummer det fysiske rum Gellerup Bibliotek - foruden folkebiblioteket - et Sundhedshus og en Folkeinformation.

Tilsammen har vi en vision om, at Community Center Gellerup inden for de næste år får etableret en ny organisationsform, hvor man arbejder på tværs af faggrænser og sammen om løsning af specifikke opgaver. Det kan være i form af kulturelle aktiviteter, informationstilbud samt læringsforløb.

Den nye institutionstype skal ikke blot være et læringscenter, men skal også spille en proaktiv rolle i forhold til borgerstyring i et lokalsamfund, hvor der er tradition for at bygge på mangfoldigheden og mange menneskelige ressourcer, der er til stede i lokalsamfundet.

Community Center Gellerup Sundhedshuset har eksisteret i 3 1/2 år på Gellerup Bibliotek og var i de første to år et projekt, herefter fulgte en etårig overgangsfase, inden Sundhedshuset blev gjort permanent 1. januar 2005. I Sundhedshuset arbejder jordemødre, sundhedsplejersker og tandplejere. Sundhedshuset blev i sin tid etable-

ret i Gellerup, fordi Århus Kommune vurderede, at borgerne i området - især kvinder med en to-kulturel baggrund - havde et særligt behov for en fremskudt indsats. Hensigten med Sundhedshuset er ikke, at det skal træde i stedet for den eksisterende forebyggende og sundhedsfremmende indsats, men at det skal være et supplement til den indsats, som foregår via sundhedsplejerskens hjemmebesøg, Børn og Unge-Læge-ordningen og den lokale tandklinik. Sundhedshuset skal derudover inddrage ressourcestærke nydanske forældre som formidlere og netværksopbyggere i sundhedsarbejdet med henblik på at blive en part af den kommunale indsats for at bryde den negative sociale arv.

De ansatte i Folkeinformation har det primære mål at give almen vejledning og information om hverdagsproblemer til borgere i Århus Kommune, primært borgere med anden etnisk baggrund end dansk i Urbanbydelen, Hasle, Herredsvang og Gellerup. Borgerne kan henvende sig og få en kvalificeret information uden registrering og med henvisning til rette 'ekspertinstanser'.

Både Sundhedshus og Folkeinformation hører under Magistratens 1. Afdeling, som er Familie og Beskæftigelse. Såvel Sundhedshus som Folkeinformation og Gellerup Bibliotek arbejder under de værdier, som er vedtaget i Århus Kommune: troværdighed, respekt og engagement.

De fysiske rammer er folkebibliotekets, men alle tre parter indgår ligeværdigt i den netop igangsatte proces, som ingen endnu kender svaret på, hvor vil ende, da det er en gensidig proces mellem medarbejderne i Sundhedshus, Folkeinformation og folkebibliotek.

Samarbejdsmodeller

Det er dog en klar forventning fra Gellerup Biblioteks side, at etableringen af Folkeinformation inden for bibliotekets fysiske rammer vil have mindst samme indvirkning på bibliotekets daglige drift som Sundhedshuset har og har haft. En indvirkning, der både påvirker bibliotekets drift og fysiske indretning. På driftsområdet drejer det sig om, at mange brugere af Sundhedshus og Folkein-

formation er borgere, der ikke tidligere har stiftet bekendtskab med et dansk folkebibliotek endside med de muligheder, der findes på biblioteket for brugergruppen. Samme brugergruppe bruger bibliotekets fysiske rum som værested, hvorfor der skal skabes plads til den funktion. Ligeledes påvirkes materialeindkøbet og eksponering af materialerne meget af den nye brugergruppe. Der indkøbes f.eks. klassesæt af bøger om børns madpakker, som et eksempel på bibliotekets understøttelse af undervisningen i Sundhedshuset. Sundhedshus og bibliotek samarbejder ofte om foredrag, arrangementer, udstillinger etc.

Det er ligeledes hensigten at integrere informationsopgaverne mellem Folkeinformation og biblioteket, således at personalet i de to institutioner begge vil kunne klare en delmængde af hinandens opgaver. Det er ligeledes hensigten, at driften integreres i så stor udstrækning som muligt for at opnå en synergieffekt. Det samme gør sig gældende for Sundhedshuset.

Vi finder, at det i et samfundsmæssigt perspektiv er meget vigtigt at udvikle samarbejdsmodeller for det, der foregår på Gellerup Bibliotek.

De forskelle, der findes blandt borgerne i Gellerupområdet, er ikke kulturelle, men socialt betinget. Derfor har et Community Center Gellerup i allerhøjeste grad en social forpligtelse, hvoraf meget handler om at give tilskudsinformation. Borgerne kommer i Sundhedshus, til Folkeinformation eller på folkebiblioteket af egen fri vilje. Mange af de spørgsmål og opgaver, som borgerne kommer med, vil med rette kunne danne basis for afprøvning af en lokal borgerservice målrettet to-kulturelle borgere.

Såvel Folkeinformation som Gellerup Bibliotek ønsker at understøtte borgernes anvendelse af selvbetjente digitale e-løsninger, hvor netop brugerinvolveringen skal ind i tankegangen, når opgaveløsningerne skal nytænkes.

Borgerne kommer frivilligt og af lyst. Ingen af de tre instanser er magtudøvende.

Frivillige

Gellerup Bibliotek har i det netop afsluttede projekt IT-Kompetenceløft afprøvet nogle anderledes og mere radikale forsøg med inddragelse af frivillige end allerede kendte såsom Lokalhistoriske Arkiver og lektiehjælp. Med afsæt i de opnåede erfaringer fra IT-Kompetenceløft har Gellerup Bibliotek opstillet det mål på sigt at inddrage og knytte frivillige til folkebiblioteket som en ligeværdig partner også i driften af folkebiblioteket. Det vil ske gennem en videreudvikling af IT-Kompetenceløft i projektet IT-for folket, hvor IT-Guideforeningen, en forening af borgere på tværs af etnicitet, underviser andre borgere. IT-Guideforeningen blev dannet under IT-Kompetenceløft. Den skal være ansvarlig for gennemførelse af et knap toårigt projekt, hvor borgere underviser borgere. I dette projekt er bibliotekets rolle at være mentor for foreningen samt have den juridiske og økonomiske kompetence.

Metoder

Alle tre institutioner samt IT-Guideforeningen bruger grundlæggende empowerment som metode for at inddrage borgerne i udviklingen af og til at bestemme indhold og omfanget af de tilbud, borgerne gives.

Empowerment handler om at give borgerne medindflydelse på de relationer, de indgår i, og sætter fokus på interaktionen mellem mennesker generelt. Interaktionen finder sted i tre dimensioner: individ, gruppe og (lokal)samfund. Empowerment drejer sig i det hele taget om en forbedring af borgernes livskvalitet og livsvilkår på sigt.

Individuelt er målet at opnå magten over eget liv, så man både kan besidde retten til at bestemme og udføre det, man ønsker med sit eget liv.

På gruppeniveau handler empowerment om udvikling af nødvendige kompetencer til både at kunne indgå i en grupperelation, og at medvirke til at udvikle kommunikationen i en gruppe, samt at kunne skabe og støtte socialt netværk.

På (lokal) samfundsniveau handler det om at sige sin mening og tale andres sag ud fra en forventning om indflydelse og respekt. Empowerment på (lokal) samfundsniveau er også at kæmpe mod ulighed og for større social retfærdighed.

Empowerment bruges ikke alene i forholdet til borgerne, men anvendes også som metode i forhold til ansatte og medlemmer af IT-Guideforeningen.

For at sikre den ønskede virkning af borgerinddragelsen anvendes metoden Appreciative Inquiry – AI – eller den værdsættende samtale i stedet for at fokusere på det problematiske. Denne tilgang er en central metodik i ressourcebaseret udvikling. Metoden baserer sig på en række forskningsresultater, der alle demonstrerer, at de forestillinger, mennesket har om fremtiden i høj grad er bestemmende for de nutidige handlinger. Konsekvensen heraf er, at det er essentielt at fokusere på styrker og succeser som afsæt for udvikling snarere end problemer og mangler.

Indhold

På folkebiblioteket omfatter Community Centret på nuværende tidspunkt følgende muligheder for læring:

1. et lærings- og uddannelsesmiljø
2. vejledning
3. information - på flere sprog, i forskellige former (bøger, aviser, digitalt, analogt)
4. mulighed for sprogtilegnelse
5. kulturel mangfoldighed.

Kendetegnende for samarbejdet mellem Sundhedshus, Folkeinformation og Folkebibliotek er, at vi opererer med tværgående læringsrum for borgerne. Det betyder, at læringsrummene nogle gange er afgrænsede til brugerne af enten Sundhedshus, Folkeinformation eller folkebibliotek. Andre gange opstår der ud af fællesskabet et læringsrum.

1. Lærings- og uddannelsesmiljøet

For at understøtte lærings- og uddannelsesmiljøet arbejdes der på at finde den rigtige indretning, hvor bibliotekets materialer eksponeres, så de understøtter læringsmiljøet bedst muligt, og hvor Sundhedshus, Folkeinformation og folkebibliotek er placeret således i 'huset', at synergieffekten fremmes bedst muligt via den indbyrdes placering. Foruden Sundhedshus og Folkeinformation er it-undervisning og it-kurser for såvel børn som voksne en væsentlig andel af lærings- og uddannel-

sesmiljøet. Hovedparten af denne undervisning forestås af IT-Guideforeningen, både den indholdsmæssige side og den praktiske. Kurser kan være af kortere eller længere varighed, men fælles er, at kurserne skræddersys til borgernes ønsker og behov. Et længerevarende kursusforløb kan opbygges af flere mindre. Kurserne kan rekvireres, og derfor placeres de såvel på biblioteket, som i beboerhuse, i private hjem eller i foreningslokaler. Alle kurserne er gratis. Undervisningen kan også tilbydes på andre sprog end dansk.

I sommerferien 2005 sigter Gellerup Bibliotek på i samarbejde med ungdomsmagasinet *Point of View* at afholde et to-ugers åbent skriveværksted med henblik på at få redaktionsmedlemmer til tidsskriftet. Dette skriveværksted bliver en del af projektmodningen af Cirkel Computer Clubs (CCC) som Århus Kommunes Biblioteker gennemfører i øjeblikket. CCC er målrettet børn og unge. Gellerup Bibliotek vil indholdsmæssigt i Computer Klubberne især have piger som målgruppe.

Projekt Læsehunger for børn mellem 4 og 10 år er ved at gå ind i en afsluttende fase. Projektet har som overordnet formål haft at øge tosprogede kvinders interesse for at stimulere børns sprogtilvækst gennem fortællinger og højtlesning. Der har været afholdt fortællerværksteder for mødre, hvor de bl.a. selv har produceret billedbøger med tekst og fotografier.

På Gellerup Bibliotek tilbyder foreningen Tusindfryd - under Dansk Flygtningehjælp - lektiehjælp tre gange om ugen. Fra efteråret 2005 bliver det udvidet til fire gange om ugen grundet stor efterspørgsel.

2. Vejledning

Gennem flere år har Gellerup Bibliotek tilbudt hjælp og vejledning til jobsøgning og uddannelsesmuligheder i Jobhjørnet. Her kan borgerne få hjælp og vejledning til at udarbejde datalister/cv, gennemlæsning af ansøgninger, tips & tricks til skrivning af ansøgninger eller hjælp, når man skal til jobsamtale. Man kan endvidere få hjælp til at finde ledige stillinger på internettet og til at få lagt sit cv ind på Arbejdsformidlingens hjemmeside. Der afholdes desuden hvert år en jobmesse målrettet bor-

gerne i bibliotekets lokalområde. Der er enten en bibliotekar eller en vejleder tilstede to timer hver eftermiddag. I bibliotekets øvrige åbningstid kan borgerne benytte tre computere og en printer, der er forbeholdt Jobhjørnet.

Vejledning i brug af biblioteket foregår, som på de fleste andre folkebiblioteker, gennem biblioteksorienteringer og internetintroduktioner, der afholdes dels for skoleklasser på såvel folke- som privatskoler, dels for mødregrupper fra Sundhedshuset eller for foreninger.

3. Information

For Gellerup Bibliotek gælder det, at der bestandigt skal arbejdes meget med materialesammensætningen. Der er mange biblioteksuvante borgere i bibliotekets lokalområde. I samarbejde med Hasle Bibliotek udarbejdes der for øjeblikket en speciel materialevalgstrategi, idet der nu er ved at være en balance i materialevalgssammensætningen mellem trykte og ikke-trykte materialer, som tiltaler borgerne, men sammensætningen kan hele tiden forbedres. Der forestår også løbende udvikling af sprogstimulerende materiale såsom sprogkufferter og temakufferter.

Gellerup Bibliotek har gennem en årrække haft en computer, der udelukkende er forbeholdt opslag i Finfo og Kvinde.finfo. Denne computer benyttes flittigt.

I indeværende år er Gellerup Bibliotek blevet en del af de biblioteker, der har et ForbrugerInfopunkt. Der har indtil nu ikke været mange forbruger-spørgsmål. Der er netop taget initiativ til at tage udgangspunkt i de behov, brugerne af Sundhedshuset og Folkeinformation giver udtryk for.

4. Sprogtilvækst

Som det fremgår af ovenstående, arbejdes der meget med materialesammensætningen og med udarbejdelse af sprogkufferter. For nogle år siden forsøgte flere biblioteker i Århus sig med etablering af børnehavebiblioteker. Det blev desværre ikke nogen succes. Gennem projekt Læsehunger går man derfor en anden vej og forsøger hvert år at gøre

noget specielt for fem af områdets institutioner (alene i Gellerup er der ca. 30) for på den måde at opbygge en tættere relation til såvel pædagoger som forældre.

Udover den tidligere nævnte lektiehjælp, starter FO snarest danskundervisning under FVU på foranledning af en gruppe yngre mødre, der kommer i Sundhedshuset. Indholdet i den danskundervisning, der tilbydes, tager udgangspunkt i den undervisning i sundhed, der foregår i Sundhedshuset.

5. Kulturel mangfoldighed

I de kulturelle arrangementer, der afholdes på Gellerup Bibliotek, vises selvfølgelig den kulturelle mangfoldighed, der er i lokalområdet. Biblioteket er blevet et udstillingsvindue for borgerne, så mange kommer med tilbud om specielle udstillinger eller med forslag til indhold til arrangementer, dialogmøder etc. Der afholdes desuden en årlig Sundhedsuge i samarbejde med Sundhedshuset, hvor der på mange forskellige måder og med mange vinkler sættes fokus på sundhedsbegrebet. Disse uger har stor tiltrækning, og der kommer ca. 2000 deltagere i sådan en uge.

Hvor fører det hen?

Udviklingstendenserne for folkebibliotekerne er helt klart at udvikle sig til at blive læringscentre, hvor mere borgerinvolvering er i fokus.

Der skal tænkes nyt og anvendes helt anderledes strategier, såfremt ønsket er at blive et læringscen-

ter og at involvere borgerne mere. Succeser kommer ikke bare af sig selv.

På Gellerup Bibliotek har vi for at opnå vores mål valgt, at vi må gøre brug af:

- frivillige borgere som aktive aktører i bibliotekets drift
- empowerment som grundlæggende metode for at nå borgerne og for at udvikle biblioteket, så vi bliver mere attraktivt at benytte for borgerne
- en omdefinering af folkebibliotekets kerneydelser og i langt højere grad en sammensmeltning af folkeoplysning og borgerservice
- medvirke til i et samspil med borgerne at udvikle flere selvbetjente services.

Da folkebiblioteket i mange forskellige kulturer er en almen anerkendt kulturinstitution, er det legalt for kvinderne i bibliotekets lokalområde at komme på biblioteket. Den nuværende kortsigtede strategi er derfor for såvel Sundhedshus, Folkeinformation som folkebibliotek at nå familierne gennem kvinderne.

For at kunne deltage aktivt i demokratiske processer, er det nødvendigt, at borgerne har så uhindret adgang til information som muligt. Det er selve kernen i Community Center Gellerup. Derfor er den langsigtede strategi også, at Community Center Gellerup medvirker til, at borgerne i bibliotekets lokalområde bliver aktive deltagende samfundsborgere, der har fokus på fælles demokratiske rettigheder og pligter.

Kulturel mangfoldighed i danske folkebiblioteker

Et internationalt perspektiv

Ågot Berger
Biblioteket Blågården

Denne artikel tager sit udgangspunkt i en rapport fra 2004 *Cultural diversity: how public libraries can serve the diversity in the community*. Rapporten rummer ikke en egentlig systematisk sammenligning af flersproglig biblioteksbetjening i forskellige lande. Snarere fokuserer den på at identificere eksempler på best practice i forhold til flerkulturel biblioteksbetjening på fire kontinenter. Rapporten er udarbejdet af bibliotekschef, Jens Ingemann Larsen, Københavns Kommunes Biblioteker, i samarbejde med Deborah Jacobs (bibliotekschef i Seattle, USA) og Ton van Vlimmeren (bibliotekschef i Utrecht, Holland)). Den indeholder en række inspirerende eksempler på forbilledlig flersproglig biblioteksbetjening bl.a. fra Australien, Canada, Danmark, Holland, Sverige og USA. Rapporten kan downloades frit fra www.public-libraries.net.

Man kan her sige, at hvis rapportens 'best practice cases' er dækkende for virkeligheden, så er danske biblioteker med blandt de førende på verdensplan. Samtidig viser rapporten, at der stadig er megen inspiration at hente for os i udenlandske bibliotekssystemer. I det følgende vil jeg først beskæftige mig med udviklingen i Danmark og udpege de felter, hvor vi markerer os godt og bagefter se på hvilke områder, vi kan hente inspiration fra andre lande.

Et stigende antal lande og lokalsamfund er i dag

kendetegnet af en kulturel mangfoldighed i befolkningssammensætningen. *Cultural diversity*-rapporten understreger, at på trods af at denne udvikling er en generel tendens internationalt, så har fremmedfjendske holdninger vundet gehør mange steder. Netop Danmark og Holland nævnes som eksempler på lande, hvor en relativt liberal indvandrerpolicy er afløst af en situation, hvor indvandrerrfjendtlige partier har fået stigende indflydelse på den statslige politikdannelse. I sammenligning med 1900-tallets klassiske indvandrerlande såsom Australien, Canada og USA er Danmark et land, hvor immigration og kulturel mangfoldighed er af nyere dato. Først i 1970'erne oplevede vi grupper af gæstearbejdere fra Tyrkiet og Jugoslavien i større antal, der senere i 1980'erne efterfulgtes af flygtninge fra Asien, Mellemøsten og Iran. Medborgere med oprindelse i ikke-europæiske og vestlige samfund udgør dog stadig kun ca. 6% af den danske befolkning.

Danske biblioteker foran
med indvandrerbetjening

Det danske biblioteksvæsen er internationalt kendt for gode fællesløsninger til fordel for den enkelte bruger. Bibliotek.dk markerer her en aktuel og flot model for et effektivt samarbejdende bibliotekssystem. I sammenligning med Norge og Sverige ligger

danske biblioteksbevillinger markant højere. I 1970'erne blev der satset på bibliotekerne, og også inden for de seneste år har flere kommuner markeret vilje til at udvikle bibliotekerne gennem spektakulære nye byggerier. Projekter, digitale løsninger og nationale hjemmesider er karakteristisk for dagens folkebiblioteksbillede. Samme iderigdom og initiativ kendetegner det etniske område i bibliotekerne. Det er senest dokumenteret i AKF-evalueringssrapporten *Konsulenter i regionale netværk* (2005). Jeg vil nu kort skitsere forhistorien.

I bogen *Mangfoldighedens biblioteker* (2001) inddeler jeg biblioteksbetjeningen af indvandrere i Danmark i tre perioder:

- Etableringsfasen 1970-1982 (Gæstearbejdersamlingen og statsligt ansvar)
- Konsolideringsfasen 1983-1995 (Indvandrerbibliotek og ildsjæle)
- Bibliotekernes direkte involvering i integrationsprocessen 1996 ff.

I dag er jeg dog tilbøjelig til at flytte den sidste periodes start til 1999. Det hænger sammen med kommunernes overtagelse af ansvaret for integrationen fra Dansk Flygtningehjælp, der igen var en konsekvens af integrationsloven af 1998. Hermed havner dette samfundsmæssigt vigtige område så at sige direkte på bibliotekschefernes bord. Samtidig udkommer der rapporter, som evaluerer Indvandrerbiblioteket, og som får både aktive bibliotekarer omkring Bibliotekarforbundets indvandrerfaggruppe og enkelte biblioteksledere på banen med krav om et kvalitativt løft af området. Stadsbibliotekar i Århus, Rolf Hapel, skriver f.eks. "Hvordan har vi i folkebibliotekerne kunnet acceptere, at vort vidensniveau om betjeningen af flygtninge/indvandrere er så lavt, og at den service, som vi yder på området, er så begrænset?" (*Bibliotekspressen* 1997/2). Emnet blev også behandlet som en del af UBIS-rapporten, og en udløber af diskussionen blev, at Indvandrerbiblioteket blev lagt ind under Statsbiblioteket

Det kvalitative løft i den flersproglige biblioteksbetjening i Danmark sker fra 2000. Udviklingen er et produkt af flere faktorer: øget fokus fra biblioteksle-

dere i større byer, øget bevågenhed fra Statsbiblioteket/Indvandrerbiblioteket og ikke mindst øget opmærksomhed fra Biblioteksstyrelsen, som sørger for det økonomiske fundament til mange projekter. I de sidste par år er denne udvikling blevet yderligere styrket gennem etablering af fire etniske konsulenter, som har koordineret initiativerne på nationalt plan. Eksempler på initiativer og projekter, som så dagens lys efter 2000 er:

- Finfo.dk som blev et nationalt samarbejdsprojekt fra 2000
- Brugerundersøgelsen *Frirum til Integration* (2001), som dokumenterede indvandrerens brug af bibliotekerne, samt deres ønsker til fremtiden
- kvinde.finfo.dk (2003) målrettet kvinder med minoritetsbaggrund
- multidansk.horsens.dk (2004) hjemmeside for sprogstimulering
- Odense Centralbibliotek har markeret sig med mange banebrydende projekter som startede med Kulturbrobyggeruddannelsen i 2000, Læringscenteret i Vollsmose, pigeprojektet samme sted, Bibliotekaren som streetwalker, Vi læser aviser sammen mv.
- Århus startede finfo.dk - senere er det Gellerup/Hasle bibliotekerne, som har markeret sig bl.a. med foreningen af frivillige it-guider og sundhedscenter på biblioteket
- København er med aktuelt med sprogporten.dk, hvor bibliotekaren tager på hjemmebesøg i Mjølnerparken med en sprogkuffert og med projektet 'Lån en fordom' på Indre Nørrebro
- Odense, Århus og København samarbejder aktuelt med projektet Biblioteket som læringscenter i flerkulturelle lokalsamfund
- Statsbiblioteket/Indvandrerbibliotekets fælleskab, som minimerer de tekniske komplikationer ved anskaffelse og klargøring af materiale på fremmedsprog. Herudover er der sket en modernisering af deres tilbud, både hvad angår web og materialetilbud
- En række lokale initiativer organiseret og koordineret af de etniske konsulenter - som bl.a. er oplyst i rapporten *Konsulenter i regionale netværk*.

I de sidste år har Danmarks Biblioteksskole etable-

ret sig som en helt central samarbejdspartner med folkebibliotekerne på dette område. Forskere har været involverede i flere, centrale projekter og på hjemmesiden forbindelser.dk, bliver forskningsrapporter på dette område præcenteret og relevante projekter anmeldt. Denne dynamiske interaktion bidrager også til at højne områdets prestige. Dette forhold, vurderer jeg, vil yderligere bidrage til at profilere de danske arbejdsmetoder og projekter i den internationale biblioteksforskning. Et aktuelt udtryk herfor er flere artikler om multikulturelt biblioteksarbejde i antologien *New Frontiers in Public Library Research* (2005), der er udkommet på det amerikanske biblioteksforlag Scarecrow.

Bibliotekerne har også været frontløbere i forhold til andre danske kulturinstitutioner i at agere i en flerkulturel virkelighed. Rapporten *Kulturinstitutionernes bidrag til det kulturelt mangfoldige Danmark* (2001) dokumenterer, at bibliotekerne er i front. Rapporten påviser, hvordan de danske biblioteker bidrager til at introducere nyankomne til det danske sprog og samfund, og samtidig spiller en vigtig rolle i at understøtte de mange tosprogede børns lyst til læsning og læring. I kraft af god service og professionel tilgang opleves de danske biblioteker af brugere med rødder i andre kulturer som et fristed. Det samme fremgår af rapporten *Frirum til integration* (2001), ligesom den positive effekt umiddelbart kan iagttages på ethvert bibliotek i områder med mange tosprogede. Et enkelt forhold, som udenlandske besøgende altid kommenterer som en af de største styrker på de danske biblioteker, er at alle ydelser er gratis, inkluderet lån af musik, video, play station og pc'er. Intet andet land har denne praksis, og det er efter min overbevisning en afgørende forklaring på de danske bibliotekers store succes i forhold til brugere med anden etnisk baggrund.

Den kvalitative og kvantitative udvikling af den flersproglige biblioteksbetjening har utvivlsomt sin rod i det tætte samspil, som i begyndelsen af 2000-tallet blev realiseret mellem ledelser i centralbibliotekerne, Statsbiblioteket/Indvandrerbiblioteket, Biblioteksstyrelsen og lokale frontløbere. I kraft af det stærke nationale samarbejde, et kreativt vækst-

lag af projektarbejdere og - i de sidste par år - de etniske konsulenter er der etableret et velfungerende informationsnetværk på tværs af Danmark. Der er få lande, der har en så god sammenhængskraft i forhold til at optimere nationale løsninger i styrkelse af den flersproglige biblioteksbetjening.

Kulturel mangfoldighed

I indledningen refererede jeg, at rapporten *Cultural diversity* kommer ind på, hvordan mere restriktive immigrationspolitikker i flere lande kan ændre bibliotekernes mulighed for at fortsætte med at prioritere indsatsen, ikke kun ud fra en ren integrationspolitisk ramme, men også ud fra en bredere tilgang. Forfatterne peger på udviklingens kompleksitet. I den dynamiske, men autoritære vækstøkonomi i Singapore, er det flerkulturelle perspektiv efterhånden en så indarbejdet og naturlig del af den officielle tænkning, at den ikke længere omtales. Danske biblioteksledere og projektudviklere kan her med fordel studere biblioteker i multietniske byer på andre kontinenter, for hvem flersproglig service på hjemmesiderne og tilbud for nyankomne indgår som en højprofileret del af bibliotekernes tilbud. Toronto Public Library er et godt eksempel herpå. I fortolkningen af den flerkulturelle tilgang har danske biblioteker utvivlsomt meget at lære fra rapportens eksempler.

Mange biblioteker omtalt i rapporten er aktive formidlere af kunstnerisk produktion fra kulturproducenter med udenlandsk baggrund, f.eks. af asiatisk-canadiske forfatters produktion. Også her afspejles en bevidst profilering af mangfoldighed som et aktiv.

Et andet område, hvor bibliotekerne aktivt indgår, handler om at styrke de nyankomnes kompetencer gennem egentlige undervisningsprogrammer. På mange danske biblioteker tilbydes lektiehjælp, der som regel drives af frivillige. I Holland understøtter større programmer på bibliotekerne børnenes sprogtræning, og i USA kører flere introduktion som New American Program. Bibliotekernes rolle som læringscenter er i meget høj grad indarbejdet i flere af de biblioteker, som bliver omtalt i rapporten.

Rapporten anbefaler, at det er hensigtsmæssigt at øremærke budgetter til etniske aktiviteter for at fastholde en prioritering på de forskellige biblioteker.

Der understreges også, at det er vigtigt at arbejde hen mod en mangfoldighed i personalesammensætningen - ikke blot pga. signalværdien, men også fordi det sikrer kvalitet i udvælgelse og formidling af materialerne og letter tilgangen til viden om og indsigt i forskellige befolkningsgruppers ønsker og behov.

Både når det gælder projektkultur, kvalitetsprodukter inden for digitale ydelser, samspil mellem frontløberne på bibliotekerne og de lokale og nationale aktører - er vi langt fremme internationalt i forhold til biblioteksbetjening af flersproglige befolkningsgrupper. Dog kan det blive endnu bedre. Der er f.eks. lang vej til de forhold, som beskrives i Singa-

pore, hvor det multietniske perspektiv tilsyneladende er en integreret del af såvel den officielle tænkning som alle institutioners praksis. Der skal være plads til etnisk, politisk, kulturel og religiøs mangfoldighed. Bibliotekerne er en af de institutioner, som har markeret sig godt som praktiske udtryk for at præsentere mangfoldigheden. Danske biblioteker har stor bevågenhed i internationale biblioteksfora som institutioner, der tager mangfoldigheden alvorligt. Det varemærke er også en kvalitetsmarkør i internationalt perspektiv.

Berger, Ågot: *Mangfoldighedens biblioteker*. Kbh. 2001

Cultural diversity: how public libraries can serve the diversity in the community. 2004

www.public-libraries.net/html/x_media/pdf/cultural_diversity_040217.pdf

Rapporten er fyldigt anmeldt på www.forbindelser.dk

Olsen, Leif: *Konsulenter i regionale netværk for biblioteksbetjening af etniske minoriteter*. AKF 2005.

Det globale i det lokale – biblioteker og integration

Denne publikation er udgivet på baggrund dels af Biblioteksstyrelsens og Statsbibliotekets kampagne for at styrke bibliotekernes rolle i integration af flygtninge og indvandrere samt dels samarbejdet omkring et treårigt udviklingsprojekt fra 2002 til 2005. Projektet har sammen med puljemidler fra Biblioteksstyrelsen affødt nye aktiviteter rundt om på landets folkebiblioteker, og biblioteksbetjening af etniske minoriteter er mange steder intensiveret.

Publikationen søger at synliggøre bredden i denne indsats og samtidig pege på det potentiale, der er for at øge indsatsen. Den beskriver eksempler på en udvikling i aktiviteterne bort fra særtjeneste hen mod mainstreaming sideløbende med at det klassiske biblioteksområde med indsamling og formidling af information antager nye former og inddrager nye medier. I takt hermed ændres også bibliotekarens rolle, og formidling af erfaringer fra både garvede og nye aktører peger på en mere udadvendt rolle, hvor samarbejdet både med andre biblioteker og med andre integrationsinstanser er meget væsentligt.

Publikationen rummer desuden en række overordnede betragtninger, perspektiver og udviklingstendenser på biblioteksbetjening af etniske minoriteter. Hertil bidrager ud over bibliotekarer bl.a. også en kommunalpolitiker, en integrationskonsulent og en lektor i pædagogisk filosofi.

Røsterne udefra giver udtryk for, at bibliotekerne har nøglerne til det danske samfund og derfor har store muligheder for at styrke udviklingen af et aktivt medborgerskab.

Publikationen henvender sig til politikere og potentielle samarbejdspartnere i kommunernes forvaltninger, frivillige organisationer og uddannelsescentre - samt til bibliotekerne.