

Rapport till svensk biblioteksörening

Studieresa till Queens Public Library, New York 070323-070401

Inledning

Vi ansökte om Svensk Biblioteksöreningens resestipendium för att resa till Queens, New York och studera bibliotekens verksamhet för vuxenstudierande och invandrare. Genom resan ville vi få inspiration till och nya redskap för att utveckla och marknadsföra verksamheten för vuxenstudierande samt skapandet av lärmiljöer på folkbiblioteken i Malmö. Vi ville även få bra idéer till hur biblioteket på ett bättre sätt kan medverka till integration och delaktighet.

Vi har tagit del av väldigt många inspirerande verksamheter och har fått många nya spännande idéer, både kring biblioteksorganisationen och kring konkreta aktiviteter. Biblioteket i Queens har en mycket bra biblioteksorganisation där man jobbar helhetstäckande och övergripande. Detta arbetssätt möjliggör samordning, samarbete, kvalitet och en naturlig uppföljning av verksamheterna.

Något som vi blev mycket imponerade av var hur väl biblioteken känner till sina användare och vilka olika behov invånarna i Queens har. Man har både demografer och statistiker anställda vars uppgift är att förse personalen med statistisk- och demografisk information när man ska planera för biblioteksverksamheten. Man använder sig också mycket av utvärderingar som genererar viktigt kunskap om vad användarna vill ha. Genom denna stora kunskap om användaren kan man skapa ett bibliotek med olika verksamheter och aktiviteter som är både relevanta, riktade och intressanta för användarna.

Vi blev också mycket imponerade av på hur många språk biblioteket kommunicerar med invånarna i Queens. Detta gäller både personal, trycksaker, hemsida och programmen som biblioteket erbjuder.

Något som vi också fann intressant var hur biblioteken använder sig av frivilliga och andra professioner i biblioteksaktiviteterna. Dessa grupper möjliggör många aktiviteter som annars hade blivit för resurskrävande för biblioteken och skapar en mer levande verksamhet än om man endast använt bibliotekarier.

Queens och biblioteken

Queens är en av de största stadsdelarna i New York med 2,2 miljoner invånare. Queens är ett av de områden i USA med störst andel invånare med utländsk bakgrund. 46% av befolkningen är födda utanför USA och med 138 språk utgör stadsdelen det område i USA där flest kulturer, språk och etniciteter finns representerade. En stor del av invånarna uppger själva att de inte behärskar engelska och många har svårt att tillgodogöra sig undervisningen i skolan. Stadsdelen präglas även av sociala problem och 14% av befolkningen lever på en inkomst under existensminimum.

Queens Public Library har en lång tradition av att arbeta aktivt för integration och delaktighet. Trots stadsdelens sociala problem uppvisar biblioteket en av de högsta cirkulationstalen i världen.

Biblioteket är således väl förankrat i stadsdelen. Utifrån en stor kunskap om befolkningsstrukturen arbetar man konkret med riktade insatser och stöd till stadsdelens alla invånare. Tack vare att man har gått utanför bibliotekets traditionella roll och samarbetat med och inkluderat andra yrkesgrupper och kompetenser i verksamheten, har man lyckats nå ut till grupper som traditionellt inte sökt sig till biblioteket.

Queens Public Library är ett av New Yorks 3 bibliotekssystem (övriga två är Brooklyn Public Library och New York City Public Library). Queens har det största bibliotekssystemet, men Brooklyn är det system som serverar störst befolkning.

Queens Public Library består av 1 huvudbibliotek och 62 filialer. Verksamheten finansieras till

största delen (83%) av stadsbidrag (the City of New York), 7% av budgeten kommer från staten (New York State), 2 % är nationella bidrag och övriga 8% utgörs av bidrag från privatpersoner och företag. Den totala budgeten för 2006 var 107,5 miljoner dollar (7,4 miljarder SEK).

Efter terrorattacken 11/9 2001 har stora nedskärningar gjorts på bibliotekssektorn. För Queens Public Library har detta inneburit att 200 personer har tvingats sluta. Nedskärningarna har även drabbat bibliotekens övriga budget och idag har man mycket mindre pengar till mediainköp etc.

Organisationen styrs ytterst av en styrelse bestående av 19 personvalda som representerar stadens politiska organisation samt privata aktörer såsom företag och organisationer. Vid sidan av styrelsen har biblioteket en verksamhetschef. I hela organisationen arbetar ca 1600. Många är bibliotekarier, men andra yrkesgrupper är även knutna till biblioteket. Vid anställning läggs stor vikt vid språkkunskaper och biblioteket arbetar aktivt för att dess personal ska representera befolkningen i Queens. Ett sätt att uppnå detta på är att erbjuda assistenter att läsa in bibliotekarieexamen på bibliotekets bekostnad, som en sorts kompetensutveckling. Detta erbjuder biblioteket till ca 14 personer om året.

Fakta 2006 Queens Public Library

- 20,2 miljoner medier i cirkulation
- 13,9 miljoner besökare
- Ca 495 000 besökte 24 500 gratisprogram
- 6,8 miljoner medier i samlingarna
- 87 365 nya låntagare
- Mer än 3000 studenter deltog i av biblioteket arrangerade ESOL-utbildningar (motsvarande SFI)
- Flera tusen nya användare på Adult Learning Centers

Marknadsföring på biblioteken i Queens - Marketing & Communication

Biblioteken i Queens har satsat mycket på marknadsföring och man anser att marknadsföringen bör vara en central bit av bibliotekets verksamhet som bör vara ständigt pågående. Det finns en särskild avdelning, en chef och 12 anställda, som på heltid arbetar med att marknadsföra biblioteket. Chefen, James Keller, rekryterades för två år sen från reklambranschen och hans arbete är frikopplat från styrelsen och bibliotekschefen. Utöver chefen så finns det även 3 art directors, 3 personer som hanterar media, 2 som jobbar med tryck, 2 marketing communication manager samt två kontorister. En av de främsta uppgifter som den nytillträdde chefen fick var att lansera biblioteket som varumärke och att därmed öka kännedomen om och användandet av biblioteket. Som många andra bibliotek tampades Queens Public Library med problem med att nå ut till många av stadsdelens invånare, biblioteket hade inte direkt ett dåligt rykte utan snarare inget rykte alls. Det saknades en bred kunskap om bibliotekets verksamhet och resurser. Detta ville man ändra på.

Inledningsvis jobbade man mycket med att identifiera bibliotekets målgrupp samt att identifiera vad dessa människor kan vinna på att besöka biblioteket i Queens. Man ställde frågorna, både till personal och allmänhet: "Vad är Queens Library för er?" och "Vad skulle ni vilja att det var"? För att kunna marknadsföra biblioteket måste man veta vad bibliotekets personlighet består av samt vem det är man vill nå med kampanjen. Här fokuserade man på biblioteket som säkert, tryggt, roligt och omhändertagande, Utifrån svaren så jobbade man fram en "storyline" som blev - Enrich

your life. Denna storyline finns nu tillsammans med Queens Library på den gemensamma logotypen.

Marknadsföringsplan – tydliga mål och utvärdering

Queens Library gör årliga marknadsföringsplaner där man utförligt beskriver mål för marknadsföringen samt hur man ska gå till väga för att uppnå dessa mål. Genom att skapa en marknadsföringsplan så tar man ett helhetsgrepp på marknadsföringen vilket syftar till att göra biblioteket och dess verksamhet tydlig och levande för invånarna i Queens. Genom att skapa tydliga mål så kan man också enkelt mäta effekterna av olika marknadsföringskampanjer. I marknadsföringsplanen så delar man in målgruppen i olika ålders- och språkgrupper och använder följaktligen olika former av marknadsföring för att nå dessa. En stor del av materialet och marknadsföringen görs på andra språk än engelska. Att utvärdera och mäta effekterna av marknadsföringen anser man vara en viktigt redskap när man planerar för framtida verksamheter. Marknadsföring hänger ihop med kvalitet och man poängterar att det är mycket viktigt att biblioteket håller vad det lovar.

Exempel på olika marknadsföringsinsatser

- Reklam på bussarna
För att nå ut till så många som möjligt krävs det att biblioteket syns utanför det fysiska rummet. Genom att sluta avtal med företaget som ansvarar för alla lokala bussar så syns nu Queens Library på alla lokalbussar som kör i Queens. Affischen består av olika färggranna bilder av bibliotekspersonal samt texten ” Jag är din lokala bibliotekarie”. För att alla ska känna sig tilltalade så representerar bilder den etniska spridningen som finns på personalen.
- Annonser
Biblioteket har slutit fördelaktiga avtal med alla lokaltidningar i Queens. Med jämna mellanrum syns det annonser om biblioteket och dess verksamhet i de lokala tidningarna. Annonseringen görs på ett flertal olika språk.
- Vykort
För att förenkla och förtydliga för användarna har alla trycksaker om bibliotekets verksamhet samma format, vykortformat. Alla trycksaker tas fram på de sju vanligaste språken i Queens. Alla trycksaker görs på och av marknadsavdelningen
- Försäljning
Biblioteket har tagit fram en del material som har bibliotekets logga på sig som man säljer till förmånliga priser på biblioteken. Bl.a. så har man tagit fram en praktisk väska med dragkedja och en keps som man säljer. Genom att sprida saker som besökarna kan bära på sig så hoppas man på gratis marknadsföring av biblioteket.
- Hitta nyckelpersoner inom målgrupperna
Många av programmen görs i samarbete med ett språkrör eller representanter för en viss målgrupp, det kan handla om etniska grupper, vissa åldersgrupper och vissa språkgrupper. Genom att knyta an till representanter tillhörande målgruppen kan man både planera och marknadsföra programmet via dessa nyckelpersoner. Biblioteket anser att detta arbetssätt är mycket framgångsrikt när man önskar nå dem som inte redan använder biblioteket.
- Rekryteringsfilm för att hitta rätt personal
För att hitta motiverad och kvalificerad personal till biblioteket så har man tagit fram en speciell rekryteringsfilm som riktar sig till de som i framtiden kan tänka sig att söka jobb på biblioteket i Queens. Genom att beskriva det mångkulturella samhälle som Queens är och vilka utmaningar som finns för biblioteksverksamheten hoppas man hitta personal med de rätta kvalifikationerna.

New Americans Program

Som vi nämnt tidigare är Queens det område i USA som har flest invånare med utländsk bakgrund. Biblioteket har ända sedan 70-talet arbetat för att nå ut till de olika invandrargrupperna i stadsdelen och arbetet har varit väldigt framgångsrikt. 1977 startades en avdelning på biblioteket, NAP – New Americans Program, vars syfte är att bedriva verksamhet som hjälper immigranter att integreras i det amerikanska samhället samt synliggör minoriteternas kulturer och språk i majoritetssamhället. Avdelningen, som är placerad på centralbiblioteket men serverar alla stadsdelens 63 bibliotek, har 5 anställda, samtliga är bibliotekarier. Avdelningen ansvarar för följande områden/aktiviteter:

- Samlingarna på utländska språk.
Utifrån demografiska fakta om stadsdelen köper NAP in material på utländska språk till samtliga bibliotek. Filialerna kan göra ytterligare beställningar men NAP ansvarar för att ett basutbud av böcker köps in och att dessa fördelas till biblioteken utifrån varje områdes språkbehov. De största invandrarspråken i Queens är spanska, koreanska, ryska och kinesiska och biblioteket har anställda som talar samtliga av dessa språk och som hjälper till med urval och inköp.
- Program i ”Coping skills”.
Biblioteket anordnar mellan 7 och 12 program varje månad i sk ”coping skills”, praktiskt orienterad samhällsinformation på de stora invandrarspråken. Representanter från olika yrkesgrupper, myndigheter eller organisationer bjuds in för att prata om allt ifrån hur sjukförsäkringen fungerar till nyheter i migrationslagstiftningen eller föräldraskap och hyresgästens rättigheter. Programmen är välbesökta, till ett program om immigrationslagstiftningen på spanska kom 160 personer. Samarbetet med offentliga aktörer och organisationer är väl etablerat och ofta vänder sig samarbetspartnerna till biblioteket med egna idéer och förslag på program.
- Cultural Arts Program.
Program med inriktning på invandrargruppernas olika kulturyttringar arrangeras av biblioteket 5-10 gånger/månad. Oftast är det lokala kulturföreningar som kontaktar biblioteket och vill arrangera program med kulturtema i bibliotekets lokaler.
- Mail-a-book-service
För att introducera biblioteket till nya invånare i Queens har man skapat en mail-a-book-service. Listor på böcker skickas hem till nyinflyttade som kan beställa böckerna och få de skickade med post till hemadressen. Inget lånekort krävs och böckerna skickas tillbaka med ett frankerat kuvert som biblioteket skickar med. Listorna innehåller böcker på engelska, kinesiska, franska, grekiska, italienska, koreanska, ryska och spanska.
- Information Resources
En person är anställd på NAP för att arbeta med demografiska undersökningar och statistik. Biblioteket lägger stor vikt vid omvärldsbevakningen och anpassar sin verksamhet efter de behov, både språkligt och innehållsmässigt, som stadsdelens invånare har. Statistiken man använder sig av produceras dels av biblioteket själv, genom enkäter och undersökningar, men mycket sammanställs också från officiell statistik. Statistiken samlas i en databas och förmedlas till filialerna där den utgör utgångspunkt både för planering av verksamheten och inköp. Personalen på NAP har också löpande kontakter med de olika etniska gruppernas intresseföreningar och organisationer för att ständigt få feedback på verksamheten.

Adult Learning Centers

Queens Library har sex Adult Learning Centers (ALC). Det första startades redan 1977. Till centrena kommer personer som är i behov av att träna upp sin läs- och skrivkunnetlighet eller som behöver lära sig engelska. Här arrangeras både formella utbildningar, så kallade ESOL-kurser (motsvarande SFI), samt mer informella möten med syfte att träna engelskan. I centrena arbetar utbildade lärare, total 64 st varav 40 är involverade i ESOL-kurserna. För att delta i ALCs

aktiviteter måste man registrera sig. Varje år finns mellan 2000 och 3000 personer registrerade. De allra flest kommer frivilligt till ett ALC, men det förekommer också att personer skickas från socialtjänsten eller andra myndigheter för att träna sin engelska eller få ett ESOL-betyg.

Olika aktiviteter ingår i ALCs verksamhet, alla syftar till att, på olika sätt, förbättra språket och de allra flesta är inriktade på praktiska kunskaper som behövs för att klara livet i USA.

För personer som behöver förbättra sin läs- och skrivkunighet, sk Literacy students, finns volontärledda grupper där några få deltagare tillsammans tränar upp de läs- och skrivkunskaper som behövs för att klara av enklare vardagssysslor som att gå till banken, handla, fylla i blanketter och skriva meddelanden till barnens lärare. Speciella utflykter och aktiviteter arrangeras också för dessa grupper med syftet att tillsammans arbeta med praktiska vardagssysslor.

Sk ESOL-studenter (English for speakers of other languages) erbjuder kurser och självstudieprogram utifrån ett flexibelt schema. Kurserna innehåller både lärarledd undervisning, konversationsgrupper och enskild handledning med en mentor. Volontärer ställer upp som mentorer och de arbetar också mycket med motivationsträning. Nya invandrare i USA måste genomföra ett medborgarskapstest för att bli amerikanska medborgare. En del av ESOL-undervisningen är därför avsedd att förbereda studenterna inför detta test. Förutom undervisning på ESOL-nivå erbjuder centrena även ABE-kurser (Adult Basic Education). ABE-kurserna är förberedande kurser för högre utbildning och fokuserar bland annat på studieteknik och träning i att övergå från personligt handledd undervisning till klassrumsundervisning.

Alla centrena är utrustade med datorer som innehåller program för framförallt språkinläring. Kurser i datorkunskap ingår också i verksamheten. Varje center har också en boksamling med, för målgruppen, speciellt anpassad litteratur. Bland annat innehåller samlingarna sk "real-life-material", dvs menyer, instruktionsmanualer, bipacksedlar till mediciner, matförpackningar och så vidare. Allt detta används i undervisningen. Vissa titlar köper man in klassuppsättningar av.

Centrena arrangerar också studiebesök och utflykter till exempelvis olika museum. Allt i syfte att främja språkutvecklingen.

Queens Library Foundation

På Queens Library finns det två avdelningar som bara jobbar med att söka pengar, en del som söker pengar från regering och kommun och en som söker privata pengar. De pengar man får in på detta sätt utgör ca 3-4 % av den totala budgeten. Dessa pengar används inte till basverksamhet utan man använder dem till speciella projekt som man inte annars skulle ha råd med, ofta till barn och ungdomar.

Vi besökte den avdelning som söker privata pengar, Queens Library Foundation.

Här arbetar sju personer. Ingen av de har bibliotekarieutbildning utan är professionella fundraisers eller har annan bakgrund inom ekonomi och marknadsföring. Samtliga arbetar med att söka pengar från privatpersoner, stiftelser och företag. Arbetet baseras på etiska riktlinjer utifrån vilka man väljer vilka företag man samarbetar med. Ibland är det så att biblioteket har en färdig projekttidé till vilken man söker sponsorer, men önskemålen kan även komma från andra hållet. Många av företagen, fonderna och stiftelserna som skänker pengar har speciella intresseområden/arbetsområden som de riktar sitt stöd mot. T.ex. projekt som riktar sig till barn.

Exempel på andra arbetsformer:

- Cross-marketing
Samarbeten med företag som båda parter drar fördel av. T.ex. kan biblioteket göra reklam för Mc Donalds och för varje hamburgare som Mc Donalds säljer så går några cent till biblioteket.
- Vägörehetskvällar och "The Gala"
Biblioteket ordnar vägörehetskvällar som syftar till att dra in pengar till biblioteket. Dessa kvällar hålls ofta av något företag eller av någon stiftelse. Man ordnar också en årlig galakväll som riktar sig till personer inom näringslivet och utvalda politiker. På galan fick man förra året in 200.000 dollar.
- Enskilda Individer
Biblioteket söker också pengar av enskilda. T.ex. så skickar man ut regelbundna mail till privatpersoner som man hoppas ska kunna sponsra biblioteket. Om man sponsrar blir man belönad genom att till exempel bli medlem i Queens Library foundation.
- Online Giving
På bibliotekets hemsida finns en funktion där man som besökare direkt kan skänka pengar till biblioteket.

Job Information Center

I Queens bibliotekssystem finns det två Job Information Center. Ett på Centralbiblioteket samt ett på filialen Flushing Library. Job Information Center erbjuder olika former av stöd och hjälp till arbetslösa, alltifrån nyutexaminerade studenter till långtidsarbetslösa. På Centralbiblioteket är centret placerat i ett eget rum. På Flushing-filialen är jobbcentrumet placerat på en central och öppen plats i biblioteket. Till Job Information Center är relevanta böcker, tidskrifter, dagstidningar knutna. Vissa är till hemlån andra får man läsa på biblioteket. Båda centrumen är bemannade under bibliotekens respektive öppettider. Om man behöver extra assistans går det även att boka tid hos en "Job Information Librarian". Tillsammans med bibliotekarien kan man då få personligt stöd med att exempelvis söka jobb, hitta en passande vidareutbildning samt med att skriva sin meritförteckning.

Centren har även upprättat en guide på nätet "Job Search Resources Series". I guiden finns bland annat hjälpmedel för att hitta populära yrken. Guiden är en lättförståelig introduktion till att söka jobb.

I centren anordnas även workshops på engelska och spanska där man till exempel skriver sin meritförteckning, lär sig jobbintervjuteknik och får vägledning av professionella yrkesvägledare.

Förutom workshoper anordnar centren olika program, till exempel: Finding a job after Incarceration, Becoming a Graphic Designer, Changing careers – Returning to work, Where do I begin? – Job search Guides, Starting your own business, Polish your Resumé, Reference services for Job Seekers. Programmen exemplifierade är endast en bråkdel av de mängder av program som anordnas på de två Job Information Centren.

Sammanfattning:

Vi har försökt att identifiera de faktorer som vi tror är mest avgörande för den lyckade verksamhet som man har på biblioteken i Queens.

Kunskap om användaren: genom att personalen har så god kännedom om sina användare, både de som redan använder biblioteket och de som man önskar locka till biblioteket, så blir verksamheten både riktad, relevant och intressant för målgrupperna.

Flexibiliteten: Genom stor flexibilitet och rörlighet, både i organisationen och i verksamheterna, så har man skapat en bra beredskap för ändrade förutsättningar och nya målgrupper.

Utvärderingar: Att kontinuerligt utvärdera verksamheten innebär att man har ett ständigt pågående utvecklings- och kvalitetsarbete.

Detaljerad marknadsföringsplan: En årlig marknadsföringsplan som utvärderas vid årets slut är för biblioteket ett bra instrument för att jobba mot bibliotekets uppsatta mål.

Språkvariationen: Att ha så många språk representerade, både i personal, trycksaker, elektroniskt material och media, öppnar biblioteket för betydligt fler användare än om allt varit på engelska.

Organisationen: Genom att använda sig av en bred organisation där många av grupperna och avdelningarna jobbar övergripande så underlättar man för tydlighet, samordning, utveckling och marknadsföring av verksamheten.

Bra kontakt med målgruppen: Genom att arbeta ”utanför” biblioteket och söka upp representanter för önskade målgrupper skapas en stor kunskap om användarens behov. Genom dessa möten kan användarna tillsammans med bibliotekarierna vara med och påverka utformningen av verksamheterna.

Frivilliga och andra professioner: Användandet av volontärer möjliggör verksamheter som annars hade varit alltför resurskrävande för biblioteket. Genom volontärerna blir mötena med användarna personliga och varierande. Att anställa människor med annan yrkesbakgrund skapar en bred kompetens i organisationen samt en tydlighet i rollfördelningen.

Riktad rekrytering: Medveten rekrytering är ett bra redskap för att styra verksamheten i den riktning som man önskar.

070601

Maria Andersson & Linda Johansson

Malmö stadsbibliotek