



MEDBORGERCENTRE ET FREMTIDIGT BIBLIOTEKSKONCEPT

ERFARINGER OG PERSPEKTIVER FRA ET FORSØGSPROJEKT
MED 16 BIBLIOTEKSBASEREDE MEDBORGERCENTRE

KULTURSTYRELSEN ØNSKER MED DENNE SAMMENFATNING AT FORMIDLE OG SYNLIGGØRE ERFARINGER OG PERSPEKTIVER FRA ET FORSØG MED 16 BIBLIOTEKSBA-SEREDE MEDBORGERCENTRE.

SAMMENFATNINGEN AFSPEJLER I FØRSTE DEL KULTURSTYRELSENS INTENTIONER OG HOLDNINGER, DER I HØJ GRAD BYGGER PÅ EVALUERINGEN AF FORSØGET.

VÆSENTLIGE ELEMENTER FRA SELVE EVALUERINGEN UDGØR SAMMENFATNINGENS ANDEN DEL.

Fra 2008 til 2011 er der blevet etableret 16 medborgercentre i udsatte boligområder rundt omkring i landet. Medborgercentrene indgår som en integreret del af kommunens bibliotekstilbud og er udviklet på baggrund af erfaringerne fra Community Center Gellerup og Vollsmose Bibliotek.

De 16 medborgercentre er finansieret af en satspuljevilling til programmet *Etablering og videreudvikling af medborgercentre i udsatte boligområder* under Kulturstyrelsen. Programmet indgik som et element i regeringsindsatsen *Lige muligheder for alle*.

Projektets første otte medborgercentre danner udgangspunkt for en evaluering af det samlede medborgercenterprogram, foretaget af Kristian Nagel Delica, ph.d.-studerende ved RUC.

Se hele evalueringen på www.kulturstyrelsen.dk/institutioner/biblioteker/fokusomraader/laesning-og-laering/medborgercentre/

HVAD ER ET MEDBORGERCENTER?

Målet med medborgercentrene er at skabe nogle uformelle tilbud, som lokalområdets borgere har brug for og indflydelse på. Der er tale om en form for et udvidet borgerservicetilbud til borgere, der har vanskeligt ved at gribe de muligheder, samfundet stiller til rådighed. Det kan fx være i form af tilbud om lektiehjælp eller hjælp til at forstå og skrive breve til kommunen.

Bibliotekerne tog med programmet *Etablering og videreudvikling af medborgercentre i udsatte boligområder* initiativet til etablering af medborgercentrene. Hensigten var, at tilbudene skulle skabes i et tæt samarbejde med blandt andet boligforeninger og de organisationer, der også arbejder i de enkelte områder. Ønsket var en helhedsorienteret indsats, hvor bibliotekerne fandt relevante, lokale partnere. Ideen var, at hvis biblioteker og partnere både kunne arbejde sammen om at skabe fælles tilbud og koordinere deres individuelle aktiviteter, ville der komme en bedre indsats ud af den samme mængde ressourcer.

Der findes ikke kun én rigtig model for et medborgercenter. Et medborgercenter bør derimod både i form og indhold være tilpasset behovene i det enkelte lokalsamfund. Tilbuddene kan være mere eller mindre udfoldede, og de fysiske rammer kan være større eller mindre. Ideelt kunne medborgercenterets forskellige former for tilbud samles under ét tag, så borgerne finder alt samme sted. Erfaringerne viser dog, at medborgercentrene har haft meget forskellige fysiske rammer at udfolde sig i: fra det bogstavelig talt forgyldte *Biblioteket* i Københavns Nordvestkvarter, der fra starten blev bygget som medborgercenter, til *Korskærparken* i Fredericia, hvor biblioteket slet ikke havde en fysisk base i forvejen.

Kerneelementerne

De vigtigste elementer i at skabe et succesfuldt medborgercenter handler ikke så meget om de fysiske forhold. Erfar-

ringerne viser derimod, at indhold, metoder og lokale kræfter er de afgørende elementer i designet af et medborgercenter. Desuden er styrken ved et medborgercenter, at det fysisk er placeret tæt på, hvor målgruppen bor, og at det er et offentligt tilbud uden myndighed til at regulere eller træffe beslutninger, der direkte kan anfægte borgernes liv.

Ud over partnerskaber med lokale foreninger og organisationer og et fælles værdigrundlag for alle partnere er involvering af beboere og frivillige ressourcer – i kombination med de rigtige tilbud og aktiviteter – vigtige elementer i et succesfuldt medborgercenter.

Værdier

Medborgercenteret bygger på en tankegang om empowerment. Det betyder, at det velfungerende medborgercenter bidrager til at klæde den enkelte borger på til bedre at kunne klare sig i samfundet – herunder også til at deltage i samfundets demokratiske processer.

Involvering af beboerne

Et væsentligt element i empowerment-tilgangen handler om at spørge beboerne om deres behov og ønsker. Samtidig er det en metode, som benyttes til at sikre relevans og kvalitet i de tilbud, medborgercenteret danner rammen om.

Frivillige

Involvering af frivillig arbejdskraft i aktiviteterne vil meget ofte være nødvendig, ikke alene af ressourcemæssige årsager, men måske også fordi det er en god måde til at sikre tilstedeværelsen af tilstrækkelig faglig ekspertise, fx ved kursus tilbud eller lektiehjælp med involvering af frivillige undervisere. Samtidig kan det frivillige engagement være med til at give medborgercenteret en forankring i lokalsamfundet, da en del frivillige bor i området. Ligeledes viser erfaringen, at nogle af brugerne af tilbuddene på et senere tidspunkt vender tilbage til medborgercenteret som frivillige.

Aktiviteter

Tilbuddene i medborgercentre falder i forskellige kategorier. Der kan være tale om, at centrene fungerer som:

- Ramme for kulturel oplysning og læring (fx i form af it-kurser og sprogundervisning)
- Facilitator for borgerdrevne aktiviteter (debatarrangementer, højtlesning, workshopper)
- Medspiller i forhold til lokalområdernes eksisterende tilbud og institutioner
- Base for frivillige indsatser (lektiehjælp, advokatbistand m.m.)
- Ramme om uvildig rådgivning og vejledning (fx i relation til jobsøgning eller det lokale foreningsliv, sundhedsoplysning og hverdagsrådgivning om bl.a. dagtilbud, skoler og henvendelser til og fra offentlige myndigheder).

FOKUS PÅ LÆRING OG FORMIDLING

På baggrund af de nuværende erfaringer vurderer Kulturstyrelsen, at der fremover vil være et stigende behov for, at man kan få rådgivning og hjælp til at 'uddanne' sig som borger i et komplekst og højteknologisk samfund. Det kunne måske blive en af bibliotekets kernefunktioner i videnssamfundet at løse denne opgave. I fremtidens folkebiblioteker vil fokus på læring og formidling derfor være meget stærkt, og her kan vi bygge videre på arbejdsmetoderne fra medborgercentre.

VÆSENTLIGE ELEMENTER FRA EVALUERINGEN

De biblioteksbaserede medborgercentre kan ses som socialt innovative, organisatoriske platforme i de udsatte boligområder. Innovative fordi de samler ydelser, indsatser og servicier på tværs af faggrupper og frivillige under samme tag. De spiller en central rolle i relation til følgende områder:

- Som en god ramme til øget behovsorientering af det bibliotekariske arbejde, hvorved bruger-/publikumsinvolveringen gøres til et centralt element i det daglige arbejde og bibliotekets rolle i lokalområdet forstærkes
- Som centrale arenaer for et varieret tilbud af (formelle såvel som uformelle) læringsaktiviteter
- Som en efterspurgt institutionel ressource i områderne, idet de ofte indtager rollen som facilitator, igangsætter og vært for borgerrettede aktiviteter
- Som en ramme for kompetente og uvildige rådgivnings- og vejledningsservicier, der kombineret med bibliotekets rolle som fri rum etablerer et trygt rum for borgerne, som her kan få hjælp til stort og småt, *uden* at det involverer myndighedsudøvende funktioner.

BIBLIOTEKET I MEDBORGERCENTERET OG VICE VERSA

En af de mest markante udviklingsopgaver for de deltagende projekter har været at sammentænke bibliotek og medborgercenter og løbende arbejde på at skabe synergi herimellem. Det er blevet gjort på et væld af måder, og her skal blot gives tre eksempler:

SOLVANG: Projektlederen på projektet i Solvang, Helle Andresen, formulerer det på denne måde: "Biblioteket er som institution af de fleste kendt som et neutralt, troværdigt, trygt og gratis tilbud (...) Dvs. når man starter noget nyt i et lokalområde, og biblioteket deltager, giver bibliotekets troværdighed etc. også det pågældende projekt troværdighed etc. Og når folk er vant til at komme på biblioteket og spørge, er det nærliggende at give endnu flere muligheder for hjælp". Med andre ord har biblioteket et stærkt 'brand', og man er også vant til at få mange henvendelser om stort og småt, hvorfor det har været en klar styrke nu at have kompetencer i huset til at kunne hjælpe folk med deres henvendelser.

HERREDSVANG: I Herredsvang sætter projektleder Lone Hødelund følgende ord på, når hun præciserer medborgercenterets rolle: "Man prøver at samle en hel del professionelle, altså folk og ansatte med forskellig professionalitet, som så tilsammen faktisk kan hjælpe borgerne bedre, end man kunne før, da man kun var bibliotek og faktisk blev spurgt om de samme ting". Set således repræsenterer medborgercenterkonceptet en mere eller mindre naturlig forlængelse af det bibliotekariske arbejde, en forlængelse der gør, at man bedre kan møde borgernes behov for hjælp i forskellige afskygninger.

NØRREBRO: Erfaringerne med at skabe samklang mellem bibliotek og medborgercenteraktiviteter på Nørrebro beskrives således af projektlederen, Annette Sølvmoose: "Der har været kongruens mellem medborgercenter tanker og bibliotekariske overvejelser vedrørende relevant litteratur, indretning, PR – og i meget høj grad krydssalg – altså, at der opnås synergi og øget brug af flere aktiviteter/lokaler/materialer. Fx har der ved afholdelsen af arrangementer været et bibliotekarisk bagland klar, der dels allerede har skaffet ekstra mængder af relevante materialer hjem til udlån, dels har haft en parathed til at klare en øget travlhed på biblioteket".

BIBLIOTEKET SOM MEDBORGERCENTER I LOKALOMRÅDET

På baggrund af erfaringer fra de otte evaluerede projekter kan det konstateres, at bibliotekerne i takt med udviklingen af medborgercenter-aktiviteterne i større omfang er blevet en central ressource for mange af de interessenter, der til daglig arbejder med at forbedre forholdene i de udsatte boligområder. Det gælder set fra flere forskellige vinkler: fra borgerne i områderne, fra de forskellige institutionelle samarbejdspartnere, fra de kommunale forvaltninger og fra den frivillige sektor. Dette skyldes bl.a. den fysiske nærhed til borgerne, men også, at man inden for rammerne af den samme institution rummer et miks af forskellige ydelser og services, der samlet set fremstår som en helhedspræget, attraktiv platform for samarbejde, netværksudvikling, kulturel oplysning og uformel rådgivning.

Relationen til borgerne

Det er tydeligt, at de forskellige projekter har oplevet at blive brugt som arena for uformel rådgivning og vejledning og har formået at få kontakt til borgere, som kommunen ellers ikke når. Projektlederen på Medborgercenteret i Dalum udtrykker det sådan her: "Så vidt muligt hjælper vi – foretager opringninger til sagsbehandlere og lægehus eller henviser til andre. Samlet set har det klart været en fordel, at borgerne har kunnet komme ind ad døren og få hjælp, da der er stor mistro til 'systemet'.

Relationen til eksterne samarbejdspartnere

I forhold til eksterne samarbejdspartnere kan erfaringerne fra Vapnagård trækkes frem. Fordelen ved samarbejde med medborgercenteret beskrives af Vapnagårds samarbejdspartnere således: "Flere af samarbejdspartnerne uden for husfællesskabet mener, at der er store fordele ved at samarbejde med medborgercenteret, da det er beliggende der, hvor folk bor. Dette gør det nemmere for medborgercenteret at have en 'finger på pulsen' i forhold til, hvad der sker i boligområdet".

Relationen til frivillige

Samarbejdet med de frivillige kan illustreres gennem erfaringer fra samarbejdet om lektiecaféen mellem Dansk Flygtningehjælp og Nørrebro Bibliotek. Lektiecaféen har fra begyndelsen fungeret som et samarbejde med bl.a. Dansk Flygtningehjælp, som nu bidrager med 85 frivillige lektiehjælpere, der har fast tilknytning til biblioteket. Konsekvensen er, at biblioteket og bibliotekets personale ikke har haft samme forpligtigelse til at 'nurse' hver enkelt frivillig, som tilfældet er med frivillige, der ikke er organiserede. Set fra de frivilliges side betyder det også, at de har et sikkerhedsnet i baglandet, hvor de kan diskutere problemstillinger osv., uden i første omgang at skulle konfrontere bibliotekets personale direkte. Samtidig er det en fordel for de frivillige, at de har en base i en organisation, og fra medborgercenterets side er det en fordel, at der ikke skal varetages opgaver som fx indhentning af børneattester.

EKSEMPLER PÅ AKTIVITETER

For at anskueliggøre spændvidden i, hvad de enkelte projekter har arbejdet med i projektperioden, har vi valgt at præsentere nogle uddybende eksempler. Eksemplerne rummer bud på nye retninger for biblioteket som socio-kulturel oplysningsinstitution og dokumenterer vigtigheden af bibliotekets fysiske tilstedeværelse i lokalområdet.

KULTUREL OPLYSNING

Projekt: Børnekulturpiloterne

På Solvang Kultur- og Medborgercenter har man igangsat *Børnekulturpiloterne*, hvor en gruppe børn mødes til 'Børnekultur'. Dette indebærer udfoldelse inden for alle tænkelige kreative og kunstneriske udtryksformer. Børnene har fx lavet jernskulpturer, musikproduktion og videooptagelser. De har besøgt Arken og Statens Museum for Kunst og har planlagt og afviklet arrangementer for andre børn og voksne. Børnekulturpilotprojektet sigter mod at skabe betingelser, der er nødvendige for at styrke de deltagende børns læsefærdigheder og kreativitet samt lysten til at lære ved selv være tovholdere på forskellige initiativer relateret til rollen som kulturpilot. Projektet har været en stor succes, og gruppen har været meget stabil. Medborgercenteret forsøger at forankre aktiviteten som et fast tilbud.

Projekt: Mad og Kultur

Både i Korskærsparkens Medborgercenter og på Trekanten i Ålborg Øst har man haft stor succes med at være vært for kulturmødearrangementer, hvor lokalområdets beboere inviteres til at medbringe mad til fællesspisning i biblioteket/medborgercenteret. Disse arrangementer har – ud over at lokke familierne ud af deres lejligheder og ned på biblioteket – bidraget til at skabe netværk og fællesskaber: "Det blev hurtigt tydeligt, at netværksdannelse og almindeligt samvær var efterspurgt. Den høje grad af ensomhed og isolation kombineret med fattigdom bevirkede, at når arrangementerne Mad og Kultur med fællesspisning og kulturelle debatindslag blev gennemført, så var lokalerne fyldt til bristepunktet. De har givet en optimisme og stolthed over at være en del af noget fælles." (Projektleder på Korskærsparkens Medborgercenter Lissi Hygum Lind)

BORGERDREVNE AKTIVITETER

Projekt: Behovsorientering via Whiteboard

På Nørrebro Bibliotek har man gennem projektperioden arbejdet med at tilpasse bibliotekets tilbud til brugernes behov, og man har løbende prøvet at udvikle metoder til at øge opmærksomheden herpå. Det skete bl.a. gennem hjemmebesøg i relation til Bogstartprogrammet, men også i form af et forsøg med hver fjerde måned at opstille en whiteboardtavle i indgangspartiet. Under overskriften: "Hvad vil du have på biblioteket?" kunne brugerne anonymt byde ind med forslag og idéer til aktiviteter og arrangementer. Der blev givet mere end 400 forslag i løbet af de år, projektet har kørt. Nogle af de mange forslag er blevet besvaret, nogle handles der på, og nogle publiceres på medborgercenterets hjemmeside.

MEDSPILLER I FORHOLD TIL EKKSISTERENDE TILBUD OG INSTITUTIONER

Projekt: Street Party

Leder af Bibliotek og Medborgercenter Hedemarken Katrine Winther Adelsparre fremhæver, at medborgercenteret fungerer som en form for projektmager i lokalområdet, da det samler forskellige samarbejdspartnere og bygger nye broer mellem kommunale institutioner og borgerne. Et eksempel på sådan et projekt er etableringen af Street Party i Albertslund, hvor klubber, boligsociale projekter, Kultur- og Fritidsforvaltningen, det lokale musiksted og Bibliotek og Medborgercenter Hedemarken arbejder sammen om at udvikle nye tilbud til og talenter blandt de unge.

BASE FOR FRIVILLIGE INDSATSER

Projekt: SMS-kurser

En af de største succeser på medborgercenteret i Vapnagård har været SMS-kurser, hvor ældre borgere lærte at sende SMS-beskeder af unge frivillige. Tilbuddet vakte interesse hos ældre i hele kommunen, og kurserne afstedkom møder på tværs af alder, køn samt geografisk og kulturel baggrund.

Projekt: Lektiehjælp

Hvis de deltagende biblioteker ikke husede en lektiecafé, inden medborgercenterprojektet blev sat i gang, gør de det med stor sikkerhed nu. Det er markant, at man har ramt et socialt behov for understøttelse af formelle såvel som uformelle læringsaktiviteter. Erfaringer med udvikling og udbygning af lektiecaféen på Nørrebro Bibliotek er et glimrende eksempel herpå. Caféen har, som mange andre steder, kørt i mange år, men efter projektperioden er den muligvis Danmarks største biblioteksbaserede lektiecafé med over 5000 brugere pr. år og 14 åbningstimer pr. uge. Antallet af brugere er steget med over 250 % over de tre år, medborgercenterprojektet har eksisteret.

RAMME OM RÅDGIVNING OG VEJLEDNING

Projekt: Iværksætter

På Trekanten har man i projektperioden taget initiativ til at hjælpe lokale iværksættere. Konkret faciliterede man flere workshops om opstart af egen virksomhed. Projektleder Mette Sonn beskriver disse iværksætterworkshops således: "Deltagerantallet har været stigende gennem forløbet, og der er blevet etableret netværk internt i denne gruppe; blandt andet et kvindenetværk, hvor det faktisk endte med, at de lavede en stand til en større iværksætterkonference i Aalborghallen". I dette forløb blev der samarbejdet med Etnisk Erhvervsfremme, som løbende kontaktede Trekanten, når de vil lave nye workshops.

Projekt: Sundhedsfremme

Flere steder er der etableret samarbejde mellem bibliotekerne og forskellige lokalt baserede sundhedsfremmeindsatser. På Medborgercenteret i Dalum benytter de lokale sundhedsplejersker medborgercenterets faciliteter til månedlige åbent hus-arrangementer, hvor mødre og børn fra hele lokalområdet kommer. På den måde bliver medborgercenteret promoveret, idet det lægger rammer til mødet, og sundhedsplejerskerne kommer samtidig tættere på nogle af de isolerede mødre, der er i Dianavænget (Dalum).

- = Evaluerede medborgercentre
- = Ikkeevaluerede medborgercentre

