



MEDBORGERCENTRE ET FREMTIDIGT BIBLIOTEKSKONCEPT


STYRELSEN

Medborgercentre - et fremtidigt bibliotekskoncept

Evaluering af det nationale SATS-puljestøttede udviklingsprogram
Etablering og videreudvikling af medborgercentre i udsatte boligområder
udarbejdet af Ph.d-stipendiat Kristian Nagel Delica,
Institut for Miljø, Samfund og Rumlig Forandring ved Roskilde Universitet.

Publiceret i 2012 af
Kulturstyrelsen
Center for Bibliotek, Medier og Digitalisering
H. C. Andersens Boulevard 2
1553 København V

Tel. +45 33 73 33 73
post@kulturstyrelsen.dk
www.kulturstyrelsen.dk

Layout: Stæhr Grafisk

ISBN 978-87-92681-48-5

Publikationen kan hentes på
www.kulturstyrelsen.dk

Fotos er hentet fra en række af de
projekter, der er omtalt i rapporten

INDHOLD

Forord	5
Resumé	6
Indledning: Kontekst og projektets organisering	8
<i>Om Lige muligheder for alle</i>	9
Tidligere erfaringer	10
Evalueringskoncept – en procesevaluering	13
Datagrundlag	14
Evalueringens struktur	15
Teoretiske pejlemærker – social innovation og ‘behovsorienteret’ biblioteksarbejde	17
Social innovation	17
Inspiration fra England: Behovsorienteret biblioteksarbejde	18
Caseevalueringer	21
Evaluering af Nørrebro Bibliotek og Medborgercenter (Nørrebro Bibliotek)	22
Områdeprofil	22
Baseline	22
Lige Muligheder	22
Bibliotekets rolle	24
Opsamling	24
Evaluering af Vapnagård Medborgercenter (Helsingør Kommunes Biblioteker)	26
Områdeprofil	26
Baseline	26
Lige muligheder	26
Bibliotekets rolle	28
Opsamling	28
Evaluering af Solvang Kultur- og Medborgercenter (Solvang Bibliotek)	30
Områdeprofil	30
Baseline	30
Lige Muligheder	30
Bibliotekets rolle	32
Opsamling	32
Evaluering af Bibliotek- og Medborgercenter Hedemarken (Albertslund Bibliotek)	34
Områdeprofil	34
Baseline	34
Lige Muligheder	35
Bibliotekets rolle	36
Opsamling	37
Evaluering af Medborgercenter Dalum/Dianavænget (Odense Centralbibliotek)	39
Områdeprofil	39
Baseline	39
Lige Muligheder	40
Bibliotekets rolle	41
Opsamling	41

Evaluering af Korskærparkens medborgercenter (Fredericia bibliotek)	43
Områdeprofil	43
Baseline	43
Lige Muligheder	44
Bibliotekets rolle	45
Opsamling	46
Evaluering af Kulturhus Herredsvang (Århus Borgerservice og Biblioteker)	47
Områdeprofil	47
Baseline	47
Lige muligheder	48
Bibliotekets rolle	49
Opsamling	49
Evaluering af Trekanten (Aalborg bibliotekerne)	51
Områdeprofil	51
Baseline	51
Lige Muligheder	52
Bibliotekets rolle	54
Opsamling	54
Opsamling på de otte caseevalueringer: Pointer på tværs	57
De biblioteksbase­rede medborgercentre og behovs- og områdeorienteret biblioteksarbejde	57
De biblioteksbase­rede medborgercentre og læringsprægede aktiviteter	58
De biblioteksbase­rede medborgercentre som institutionelle ressourcer i områderne	59
Medborgercenteret og biblioteket – synergier, udfordringer og innovative relationer	60
De biblioteksbase­rede medborgercentre som sociale mødesteder og frirum	61
Knaster og udfordringer undervejs	61
Afrunding: Om forskellige modeller for biblioteksbase­rede medborgercente og et blik på fremtiden	64
Forskellige modeller	64
Et fremadrettet perspektiv	65
Litteratur	66
Appendix til litteraturlisten: Kilder anvendt til caseevalueringerne	68
Bilag	70
Bilagsoversigt:	70
Bilag 1. De biblioteksbase­rede medborgercentres geografiske placering	71
Bilag 2. Spørgeguide til fokusgruppeinterview med projektledere	72
Bilag 3. Oversigt over eksempler på aktiviteter i forbindelse med det samlede, nationale udviklingsprojekt	73
Bilag 4. Oversigt over 'alternative' succesparametre	76
Bilag 5. oversigt over temadage i det nationale udviklingsprojekt	80
Bilag 6. Selv- og slutevalueringssmanual	81

FORORD

Følgende evaluering af det nationale SATS-puljestøttede udviklingsprogram 'Etablering og videreudvikling af medborgercentre i udsatte boligområder' er gennemført for Kulturstyrelsens Center for Bibliotek, Medier og Digitalisering af Ph.d-stipendiat Kristian Nagel Delica, Institut for Miljø, Samfund og Rumlig Forandring ved Roskilde Universitet i samarbejde med studentermedhjælper Ida Norvin Nilsson også fra Roskilde Universitet. Kristian Delica er hovedansvarlig for den samlede evaluering, og Ida Nilsson har arbejdet specifikt med udkast til de otte caseanalyser, der i al væsentlighed udgør den samlede evaluerings krop. Af hensyn til læsevenligheden og fremstillingen generelt optræder der dog et samlet forfatter 'vi' gennem evalueringen.

Evalueringen udgør en del af en samarbejdsaftale mellem Kulturstyrelsen og RUC, hvorunder Kristian Delica har været ansat som både ph.d.-stipendiat og evaluator på det nationale SATS-puljefinancerede program. Det betyder, at der i denne evaluering også refereres til afhandlingen og omvendt – de teoretiske pejlemærker anvendt i evalueringen findes således foldet væsentligt mere ud i afhandlingen (Delica 2012).

Der er i alt givet støtte til 16 udviklingsprojekter på landsplan, hvorunder otte er udvalgt som grundlag for denne evaluering (se bilag 1). Programmet har ydet støtte til projekter i perioden fra 2008-2011, og de sidste projekter afsluttes ved udgangen af 2012. Vi vil gerne her rette en tak til alle de deltagende projekter, der har bidraget med statusrapporter undervejs, er stillet op til fokusgruppeinterview og har lagt kræfter i slutevalueringer til brug for denne samlede evaluering. Stor tak også til Kulturstyrelsens Center for Bibliotek, Medier og Digitalisering for godt samarbejde undervejs.

Kristian Nagel Delica, sommeren 2012

RESUMÉ

Denne evaluering undersøger det nationale SATS-puljestøttede udviklingsprogram 'Etablering og videreudvikling af medborgercentre i udsatte boligområder', hvor folkebiblioteker beliggende i såkaldt udsatte boligområder søges udviklet til medborgercentre. Ad denne vej udvikles og udvides folkebibliotekets traditionelle opgaveportefølje, og biblioteket bliver rygraden i en hybrid institution, der via en sammensætning af forskellige fagprofessionelle, frivillige og brugere etablerer en social innovativ platform med tråde til både den offentlige og den frivillige sektor. Evalueringen sætter fokus på otte af de i alt 16 projekter, som Kulturstyrelsens Center for Bibliotek, Medier og Digitalisering gennem perioden fra 2008-2011 har ydet udviklingsstøtte til. Evalueringen bygger datamæssigt på projekternes egne halvårslige statusrapporter, projekternes udvidede slutevalueringsrapporter, to fokusgruppeinterviews med projektledere fra de otte udvalgte projekter og endelig på debatter og diskussioner fra de seks temamøder, der har været afholdt i regi af det samlede, nationale udviklingsprojekt hen over projektperioden.

Evalueringen falder i tre dele: Den første del introducerer evalueringskonceptet og synliggør både tidligere erfaringer med biblioteksudvikling af relevans for projektet og de anvendte teoretiske pejlemærker ('behovsorienteret biblioteksarbejde' og social innovation). Anden del består af separate empiri – og praksisnære caseevalueringer af de otte projekter. Endelig samler tredje del op på de otte caseevalueringer og fremhæver de markante pointer, der går på tværs heraf. Evalueringen fremhæver, at de biblioteksbaserede medborgercentre kan ses som socialt innovative organisatoriske platforme i de udsatte boligområder, og at disse spiller en central rolle i relation til følgende områder: *For det første* udgør de en glimrende ramme til en øget behovsorientering af det bibliotekariske arbejde, hvorved bruger/publikumsinvolveringen gøres til et centralt element i det daglige arbejde. *For det andet* er de centrale som arenaer for (formelle såvel som uformelle) læringsaktiviteter. *For det tredje* udgør de en efterspurgt institutionel ressource i områderne, idet de ofte indtager rollen som facilitator, igangsætter og vært for et væld af borgerrettede aktiviteter. *For det fjerde* danner de rammen om uvildige rådgivnings – og vejledningsservices, der parret med bibliotekets rolle som frirum etablerer et trygt rum for borgerne. Her kan de få hjælp til stort og småt, uden at det involverer myndighedsudøvende funktioner. Alt i alt rummer erfaringerne fra de evaluerede projekter ansatserne til et socialt sensitivt, behovs- og områdeorienteret bibliotekskoncept, der fortsat fastholder og udbygger bibliotekets rolle som kulturel oplysningsinstitution.



INDLEDNING:

KONTEKST OG PROJEKTETS ORGANISERING

I 2008 modtog den daværende Styrelse for Bibliotek og Medier en SATS-puljebevilling, hvoraf 18 mio. kr. var øremærket til igangsættelsen af udviklingsprojekter, hvor folkebiblioteker beliggende i såkaldt udsatte boligområder kunne søge om tilskud til udvikling af medborgercentre¹. Undervejs i denne proces udvides opgavepaletten for det traditionelle folkebibliotek, idet der konkret arbejdes med udviklingen af en bredere vifte af funktioner, ydelser og services. Det er processerne forbundet hermed, der er det centrale omdrejningspunkt for denne evaluering.

Bevillingen blev både givet med henvisning til den daværende regerings program 'Lige muligheder for alle', hvori der under en bred kam arbejdes med visioner møntet på forbedringen af vilkårene for marginaliserede borgere (Regeringen 2007) og på baggrund af erfaringer med at udvikle Community Center Gellerup (Andersen & Frandsen 2007). Ét af de centrale mål med bevillingen var netop, at der skulle etableres medborgercentre rundt omkring i udsatte boligområder (Frydendahl 2011). I regeringsprogrammet fra 2007 hedder det: "Erfaringer fra Gellerup-området i Århus viser, at biblioteker spiller en central rolle i forhold til at skabe kulturelle og sociale samlingspunkter i udsatte boligområder. Biblioteket kan danne rammen om en helhedsorienteret indsats med en lang række tilbud. Der er både mulighed for faglig læring, socialt samvær og rådgivning om f.eks. sundhed, bolig, beskæftigelse og familieforhold. Der skal oprettes flere medborgercentre i de udsatte boligområder. Med udgangspunkt i de udsatte boligområders medborgercentre skal der oprettes lektiecaféer, hvor børnene og gerne deres forældre kan få hjælp til lektielæsningen. De skal sikre, at tosprogede elever, der ikke får nok støtte hjemmefra, får de nødvendige skolekundskaaber" (Regeringen 2007). Denne målsætning kan ses som en helt overordnet overskrift for udviklingsprogrammet om 'Etablering og videreudvikling af medborgercentre i udsatte boligområder'.

I praksis har udviklingsprojektet været organiseret således, at mulige deltagende biblioteker beliggende i udsatte boligområder har kunnet ansøge puljen og dernæst, efter en samtale med styrelsens konsulenter hvor jeg (KD) til tider har deltaget i min egenskab af programevaluator og følgeforsker, enten har fået tilsagn om fuld støtte, støtte til projektmodning eller har fået at vide, at der skulle arbejdes mere på projektansøgningen. Kulturstyrelsens Center for Bibliotek, Medier og Digitalisering (KCBMD) har administreret bevillingen og givet støtte til de lokale projekter, der levede op til forudsætningerne. Det nationale udviklingsprojekt har yderligere været struktureret således, at en overordnet styregruppe, bestående af to konsulenter fra KCBMD, Inger Frydendahl og Ann Poulsen, i samarbejde med to eksterne konsulenter med konkrete erfaringer fra forudgående udviklingsprojekter, Lone Hedelund fra CCG og Jytte Christensen, tidligere udviklingschef for Odense Centralbibliotek og den eksterne evaluator, løbende har mødtes og diskuteret det samlede projekts udvikling og planlagt temadage for projektets følgegruppe. Denne følgegruppe har været en kontinuerligt voksende størrelse, efterhånden som flere og flere lokale projekter modtog støtte. Følgegruppen har været bredt sammensat af forskellige repræsentanter fra/tilknyttet de enkelte lokale projekter. Der har været afholdt seks temadage over en periode

¹ I denne sammenhæng er 'udsatte boligområder' af Styrelsen for Bibliotek og Medier defineret ud fra parametrene, at mindst 30 % af boligområdernes beboere skal være uden tilknytning til arbejdsmarkedet og boligområdet skal bebos af over 1000 borgere. Se hertil: <http://www.bibliotekogmedier.dk/biblioteksomraadet/fokusomraader/laesning-og-laering/medborgercentre/>

fra efteråret 2009 til forsommeren 2012 (se oversigt i bilag 5), hvor der har været oplæg fra både eksterne og interne oplægsholdere samt fra evaluatoren og fra projektledere på de enkelte projekter.

Arbejdet med denne evaluering er forløbet sideløbende med arbejdet med en afhandling om de biblioteksbaserede medborgercentre, og der er derfor et naturligt overlap mellem evalueringen og afhandlingen. De teoretiske pejlemærker, der introduceres og anvendes i denne evaluering, findes udfoldet i afhandlingen, såvel som visse dele af afhandlingen også trækker på evalueringen (Delica 2012). Der skal her indledningsvist også knyttes en kort kommentar til betegnelsen for de hybride institutioner. Selve betegnelsen 'medborgercentre' er projektet født med, og det har været en betegnelse, der har været til løbende debat på næsten alle temadage afholdt i regi af udviklingsprogrammet (for en oversigt se bilag 5). I afhandlingen er betegnelsen 'biblioteksbaserede medborgercentre' valgt for at signalere, at det *er* biblioteket, der er rygraden i institutionerne under udvikling. Det har naturligvis været op til de enkelte lokale projekter at navngive deres udgave af udviklingsprojektet og der findes flere forskellige betegnelser: Solvang Kultur- og Medborgercenter, Kulturhus Herredsvang, Bibliotek og medborgercenter Hedemarken for blot at nævne tre. Det vil også sige, at selve medborgercenterbetegnelsen har været anvendt på forskellig vis og i kombination med andre betegnelser. Nørrebro Bibliotek, der er et af de biblioteker som har afsluttet projektperioden, har f.eks. forladt den betegnelse, man havde under projektperiode, hvor man kaldte sig Nørrebro Bibliotek og Medborgercenter og er vendt tilbage til 'Nørrebro Bibliotek'. Betegnelsen er med andre ord ikke så afgørende, det er indholdet i projekterne, der er det centrale.

Som afrunding på indledningen vil vi påpege, at man i takt med udviklingsprojekternes fremdrift på en hel del områder forlader det klassiske bibliotekskoncept, og biblioteket bliver i stedet (gradvist) rygraden i en institution, der bredere kan forstås og defineres som *en hybrid organisatorisk ramme, der, med udgangspunkt i en kultur – og oplysningsinstitution [biblioteket] fungerer som base for både frivilligt arbejde, fremskudte offentlige services, kollektive organiseringer, uvildig rådgivning og vejledning og har links til både boligsociale indsatser og iværksættermiljøer* (se Delica 2012 kapitel 1 for yderligere diskussion af denne definition). Det er særligt det praktiske arbejde med processuelt at udvikle biblioteket til at blive et biblioteksbaseret medborgercenter og de konkrete aktiviteter forbundet hermed, der står centralt i denne evaluering. Nedenfor synliggøres, hvordan projektet på et overordnet plan har forholdt sig til regeringens program 'Lige muligheder for alle', og hvordan det samlede udviklingsprojekt kan ses i forlængelse af både tidligere udviklingsprojekter i bibliotekssektoren og den tidligere Styrelse for Bibliotek og Mediers strategi for biblioteksudvikling, som den kommer til udtryk i *Folkebibliotekerne i vidensamfundet*, (Styrelsen for Bibliotek og Medier 2010).

Om 'Lige muligheder for alle'

I regeringsprogrammet findes mål og visioner for, hvordan man på et helt overordnet niveau kan arbejde for at mindske social ulighed. Disse mål er i programmet grundlæggende inddelt i tre elementer, der hver især sigter efter at:

1. Færre børn skal have specialtilbud
2. Flere unge får en uddannelse
3. Flere voksne skal i job

Det er, som det ses, meget brede visioner, og i praksis har det i høj grad været op til de enkelte projekter at udarbejde konkrete bud på, hvordan man i dagligdagen har kunnet

igangsætte tiltag, der overordnet betragtet kan forbindes med de tre elementer. Helt konkret er disse visioner blevet oversat og operationaliseret lokalt på 'aktivitetsniveau' som:

1. Tilbud og aktiviteter med forebyggelseselement, f.eks. i relation til sundhedsfremme og rådgivning af forskellige karakter
2. Opbygning af social og kulturel kapital hos brugerne, f.eks. i form af kulturelle og sociale tiltag med læringssigte (it, sprog)
3. Kompetenceudvikling af brugerne, f.eks. formel og uformel læring

I de caseevalueringer, der følger nedenfor (s. 21-55), bliver det meget mere tydeligt, hvordan disse mål er blevet konkretiseret og implementeret som en del af hverdagen i de biblioteksbaseerede medborgercentre. Overførslen af de meget brede visioner på en konkret daglig praksis har alene været en opgave for den lokale projektleder i samarbejde med medarbejderstaben og andre institutioner i områderne. Det vender vi tilbage til nedenfor i afsnittet om evalueringens design. Først vil vi give et kort indblik i tidligere erfaringer med lignende biblioteksudviklingsprojekter.

Tidligere erfaringer

Det nationale udviklingsprojekt, der alt i alt rummer 16 lokale projekter, kan som nævnt ses i forlængelse af og i relation til tidligere erfaringer fra udviklingsprojekter, der har været centreret om at udvide det traditionelle biblioteks opgaveportefølje og gøre bibliotekskonceptet både mere område- og behovsorienteret. Ud over det allerede nævnte arbejde i CCG kan der også drages paralleller til Vollsmose Bibliotek og Kulturhus. Og på den internationale front kan der sammenlignes med de såkaldte Idea Stores, der repræsenterer en 'rebranding' af folkebiblioteker i flere af de mest fattige kvarterer i London (se også Rasmussen, Jochumsen & Skot-Hansen 2011 for flere eksempler).

Udviklingen af CCG startede formelt i 2005, og ét af de centrale kendetegn der kan fremhæves i relation til CCG er, at man fra starten har haft en ambition om at arbejde holistisk: "Når vi i dag betegner arbejdet i Community Center Gellerup som holistisk, er det fordi vi ikke bare i forhold til egen organisation, men også i forhold til de nærmeste omgivelser, tænker det arbejde vi udfører ind i en helhed og en sammenhæng" (som Lone Hødelund, tidligere leder af CCG, udtrykker det i Andersen & Frandsen 2007:30). I evalueringen af CCG fremhæves potentialerne i at oprette en sådan holistisk, multifunktionel platform i et udsat boligområde, og det markeres, at netop biblioteket som medborgercenter kan være en afgørende institutionel platform for opbygning af lokale fællesskaber og empowermentorienterede praksisformer (Andersen & Frandsen 2007). Det er disse potentialer, der i større skala er blevet sat på arbejde i det nationale udviklingsprojekt. I relation til Vollsmose er det i særlig grad gode erfaringer med at udvikle læringsrum (et læringscenter), der er relevante som forgænger for det nationale udviklingsprojekt, der også rummer mange forskellige læringscentrerede aktiviteter. Biblioteksforskeren Hans Elbeshausen interesserer sig særligt for folkebibliotekets potentiale i relation til det, han begrebsliggør som 'den åbne læring', der adskiller sig fra 'lukkede læringsformers' anknævnelse til prædefinerede læringsmål, læseplaner og test, ved at bygge på "... dialog og en høj grad af selvbestemmelse" (Elbeshausen & Weisbjerg 2006:160). Det er netop denne 'åbne' tilgang, der ifølge Elbeshausen har været kendetegnende for folkebibliotekernes funktion som f.eks. læringscentre og et karakteristika der, set i sammenhæng med folkebibliotekernes karakter af at være frirum, har banet vej for gode erfaringer med både integrationsfremmende og læringsorienterede aktiviteter på folkebibliotekerne (se hertil Elbeshausen & Morning 2008:206-209). Elbeshausen har desuden, i en anden publikation, fremhævet, at de multifunktionelle communitycentre på mange måder rummer et stort potentiale – et potentia-

le, han på baggrund af sine empiriske undersøgelser vurderer, at de ofte indløser: "Samlingen af forskellige ressourcer i et rum gør det formodentlig nemmere at henvise til hinanden og benytte sig af hinandens styrker. Ud fra en empowermenttankegang er det dog vigtigt at holde sig to ting for øje. For det første kan man sige, at ressourcer skal være funktionelle. Det vil sige, at denne ansamling af ressourcebærende institutioner skal føre til en merværdi hos brugeren. At blive støttet og at opleve at få støtte er de kriterier, der i sidste ende afgør, om Community Center virker efter hensigten. Ifølge udsagn fra bibliotekets personale og fra nogle interessenter er samlingen af ressourcer et sted et stort skridt i den rigtige retning." (Elbeshausen 2005:40). Elbeshausens pointer har relevans for denne evaluering og kan ses i direkte relation til dette projekt, da den potentielle 'merværdi hos brugeren' er væsentlige karakteristika ved f.eks. CCG's konstruktion og et af de eksplicitte formål med at etablere medborgercentre med udgangspunkt i folkebiblioteker på en mere national skala.

IDEA-stores konceptet repræsenterer både et fysisk redesign og en nyfortolkning af det klassiske bibliotek. Konceptet sætter i særlig grad fokus på bibliotekets rolle i relation til livslang læring og læringsbaserede aktiviteter for børn, unge og ikke mindst familier fra det udsatte boligområde, afdelingen er placeret i. Dette implicerer både et redesign af de fysiske rammer med højest mulig tilgængelighed, åbenhed og funktionalitet som nøgleord (de forskellige Idea Stores rummer f.eks. også en cafe og faciliteterne er egnede for kørestolsbrugere) og en mere indholdsmæssig nyorientering, hvor der særligt lægges vægt på intensiv facilitering af aktiviteter for de 'ikke-uddannelsesvante' brugere i form af lektiecaféer, bogstartsprojekter og sprogstimulering (se Wills 2004 og Rasmussen, Jochumsen & Skot-Hansen 2011:105ff).

Ved udarbejdelsen af Styrelsen for Bibliotek og Mediers nyeste samlede strategi for folkebiblioteksområdet, *Folkebibliotekerne i videnssamfundet* (Styrelsen for Bibliotek og Medier 2010), bad udvalget en række biblioteksforskere om at udvikle en ny model for 'videnssamfundets bibliotek'. Denne model skelner mellem fire forskellige 'rum', folkebibliotekerne som idealmodeller kan indeholde: Lærings-, inspirations-, møde- og performative rum (Styrelsen for Bibliotek og Medier 2010:47-48). Uden at dykke helt ned heri, men nærmere som en forsmag på de kommende caseevalueringer, vil vi påpege, at de biblioteksbase-rede medborgercentre, udtrykt både via den indledende definition, vi bragte ovenfor (s. 9) og ikke mindst via de praksisformer, der synliggøres i de kommende caseevalueringer, kan ses som værende centrale arenaer for udfoldelse i alle de former og afskygninger, de fire forskellige rum lægger op til: *Læringsrummet* er tydelig, da medborgercentrene huser mængder af læringsaktiviteter (fra formelle lektiecaféer til mere uformelle dag-til-dag indføring-er i borger.dk) *Inspirationsrummet* kommer til udtryk ved bevaringen af og det fortsatte fokus på mere traditionelle bibliotekariske ydelser i form af adgang til viden i bred forstand (fysiske materialer, men også i form af arrangementer med forfattere, kunstnere osv.). Karakteren af at være et særligt *møderum* er også et markant træk ved centrenes alsidige praksisformer, da de faciliterer arrangementer med borgerinvolvering og huser forskellige rådgivningsrettede services (Vi læser avisen sammen, SMS-kurser, Talk-Club osv.). Endeligt er biblioteket som *performativt rum* i høj grad også synligt i mange af de lokale projekter. Her kunne man eksempelvis nævne, at man på Nørrebro Bibliotek og Medborgercenter har lagt hus til og faciliteret et netværk for Unge Kulturskabere, været initiativtager til *Nørrebronx News* (hvor unge fra lokalområdet har produceret artikler til lokalavisen), og at man i Vapnagård årligt og i samarbejde med forskellige andre institutioner i lokalområdet er vært for en cirkusskole i skolernes sommerferie.

Efter at have synliggjort et udsnit af forudgående erfaringer og strømninger der har relevans for det nationale udviklingsprojekt om udvikling af biblioteksbase-rede medborgercentre, dykker vi nu ned i selve evalueringskonceptet.



Børn elsker bøger



BOGSTART

EVALUERINGSKONCEPT

- EN PROCESEVALUERING

I løbet af projektets forløb er der som nævnt etableret 16 lokale projekter – en del er i skrivende stund (sommer 2012) afsluttet, mens andre slutter senere på året. Det har den simple årsag, at projekterne har modtaget støtte på forskellige tidspunkter og til projektperioder med forskellig længde. Nogle fik tilsagn om støtte efter førstebehandlingen af deres ansøgninger, andre fik støtte til projektmodning og andre igen blev, af Styrelsen for Bibliotek og Medier, bedt om at videreudvikle deres ansøgninger (f.eks. i form af yderligere indhentning af samarbejdsaftaler med andre /flere institutioner i lokalområdet). Denne løbende tildelelse af støtte gør det urimeligt at evaluere alle 16 projekter samlet på nuværende tidspunkt, hvorfor der er udvalgt 8 projekter, der alle har fået støtte forholdsvis tidligt i processen.

De 8 udvalgte projekter er:

- Nørrebro Bibliotek og Medborgercenter (Nørrebro Bibliotek)
- Vapnagård Medborgercenter (Helsingør Kommunes Biblioteker)
- Solvang Kultur – og Medborgercenter (Solvang Bibliotek)
- Bibliotek – og Medborgercenter Hedemarken (Albertslund Bibliotek)
- Trekanten (Aalborg Bibliotekerne)
- Medborgercenter Dalum/Dianavænget (Odense Centralbibliotek)
- Kulturhus Herredsvang (Århus Borgerservice og Biblioteker)
- Korsbærparkens Medborgercenter (Fredericia Bibliotek)

Evalueringsens udformning og praktiske gennemførelse er valgt under hensyntagen til, at der er tale om dynamiske og potentielt komplekse lokale udviklingsprojekter, der er så godt som umulige at sætte på en enkelt formel. Bl.a. derfor har det været helt væsentligt at skabe rum for

1. at projekterne har haft en evalueringsramme, der i en travl hverdag var velegnet til at udarbejde afrapporteringer om udviklingen
2. at projekterne individuelt og lokalt opstillede mål og succeskriterier for deres respektive projekter.

Man kan også sige det på en anden måde: Evalueringsmåden tilpasses undersøgelsesfeltet, og konkret indrettes evalueringen efter, at der er tale om dynamiske udviklingsprojekter, der langt hen ad vejen er at forstå som udviklingsprocesser (Foss Hansen 2005). Et bærende princip i denne procesevaluering har været, at den står stærkere og har større chance for at bundfælde sig, hvis den udvikles i et samspil mellem de overordnede visioner, der fandtes i *Lige muligheder for alle* og de lokale forudsætninger for overhovedet at virkeliggøre projekterne. Set således kan evalueringsformen rubriceres som 'responsiv' og til dels inspireret

af empowermentorienterede tilgange, netop fordi det anerkendes, at den står stærkere, hvis den laves og udvikles 'fra neden', end hvis mål og kriterier alene dikteres 'fra oven' (Krogstrup 2003, Fettermann & Wandersman 2005, Frandsen, Delica og Andersen 2008). Der er tillige et klart element af selvevaluering, hvilket også skal ses i lyset af ønsket om et forholdsvist dynamisk evalueringskoncept. Et koncept der kontinuerligt kan tilpasses projekternes udvikling, og til dels kan fungere som et projektstyringsværktøj for den projektleder, der alligevel (som bunden opgave til KCBMC) skal udarbejde statusrapporter hvert halve år – rapporter der dokumenterer projektets fremdrift eller problemer med at nå de opstillede mål og succeskriterier. Evalueringskonceptet blev i projektets opstartsfasen diskuteret i styregruppen. Her blev der særligt lagt vægt på, at evalueringsformen skulle tilpasses en til tider hektisk hverdag. Konceptet blev dernæst introduceret for den bredere følgegruppe på det første seminar afholdt i regi af det samlede udviklingsprogram (9.9.2009 i Herredsvang, jf. Bilag 5).

Datagrundlag

De halvårslige statusrapporter fungerer også som en del af datagrundlaget for udarbejdelsen af evalueringen. Med en afrapporteringsmodus på seks måneder har de otte udvalgte projekter udarbejdet op til seks statusrapporter afhængig af deres respektive projektperioder. Disse afrapporteringer har grundlæggende og via en række prædefinerede temaområder, været knyttet til de brede visioner i *Lige muligheder for alle* og er blevet brugt til at dokumentere projekternes udvikling på 'aktivitetsniveau'. I visse tilfælde har de også været anvendt som projektstyringsværktøj til at fastholde et overordnet fokus i de mange aktiviteter, medborgercenterprojekterne har været igangsat for. Disse statusrapporter giver forholdsvis kortfattede indblik i livet i centrene over tid, men rummer f.eks. ikke dybdegående beskrivelser af dagligdagens succeser og forhindringer i vejen mod at nå projektets målsætninger, hvorfor evalueringen omfatter flere datakilder.

I forbindelse med projekternes sidste afrapportering udvikledes således en slutevalueringmanual, der åbnede for, at projektlederne mere frit kunne beskrive og forholde sig til det samlede projekt, give konkrete eksempler på succeser, milepæle og knaster undervejs og samtidig reflektere over projektets startsted, og hvad projektet mere processuelt bragte med sig (se bilag 6 for denne manual). Disse mere udfoldede refleksioner over projekterne og deres udvikling indgår naturligvis også som data i denne evaluering, og det skal hertil siges, at der er en stor forskellighed i disse slutevalueringer, idet der er nogle projekter, der har engageret eksterne konsulenter specifikt til opgaven. Dette giver i sagens natur et andet output end de steder, hvor den lokale projektleder mere eller mindre alene har skullet stå for slutevalueringen.

Projektlederne på de otte udvalgte medborgercenterprojekter blev desuden inviteret til at deltage i et fokusgruppeinterview, hvor de i dialog med hinanden kunne reflektere over udviklingsprojekterne. De tog alle positivt imod invitationen. Evaluator samlede projektlederne på de sjællandske projekter Vapnagård, Solvang, Nørrebro og Hedemarken til en godt to timer lang samtale, og projektlederne fra Trekanten, Herredsvang og Korsbæk på Fyn og i Jylland til en godt 1 1/2 time lang samtale. Projektlederen fra Dalum skulle have deltaget her, men måtte desværre melde afbud pga. sygdom (se bilag 2 for spørgeguide anvendt til fokusgrupperne). Disse fokusgruppeinterviews er blevet fuldt transskriberet og indgår som data i evalueringen. Som nævnt ovenfor har der været afholdt en række temamøder i regi af det nationale projekt, hvor en større følgegruppe har mødtes, og debatterne herfra udgør også data til evalueringen. Slutteligt er der blevet indhentet data fra de tilgængelige boligsociale helhedsplaner, der rummer data om de specifikke områder, hvori de biblioteksbaseerede medborgercentre er lokaliseret. Disse er konkret blevet anvendt som ele-

ment i og som supplement til projekternes egne slutevalueringer under udarbejdelsen af de områdeprofiler, der indleder de enkelte caseevalueringer.

Styrkerne ved et sådant kvalitativt evalueringskoncept er først og fremmest, at det er procesorienteret og åbner for selvrefleksion undervejs i projektet. De relativt brede rammer muliggør en sensitivitet over for de enkelte cases' forudsætninger og særlige lokale forhold samt muliggør løbende justering af målsætninger og fremgangsmåder. De potentielle svagheder er, at det meget er op til de enkelte projekter at udføre den løbende (selv)evaluering af deres egne aktiviteter, og der kan være en risiko for, at fortællinger fra projekternes dagligdag 'sminkes', og denne selvfremsstilling ikke i tilstrækkeligt omfang hæfter sig ved problematikker, knaster og vanskeligheder i at få sat projektet (og diverse delprojekter) på skinner – det være sig både internt i personalegruppen og eksternt i relation til allerede eksisterende projekter i lokalområdet. Givet evalueringens kvalitative karakter bliver det desuden vanskeligt direkte at påvise årsags-virkning relationer af medborgercenterarbejdet, og det bliver alene kvalitative indikatorer på betydningen af medborgercenterprojekternes virke, der synliggøres. At projekterne er vidt forskellige, har også betydning. De har alle forskellige forudsætninger for at udvikle projekterne, efter de har modtaget bevillingen: De har forskellig medarbejderkapacitet, forskellige fysiske rammer (der mere eller mindre bidrager til at virkeliggøre visionerne i projekterne), forskellige forudgående erfaringer med at arbejde ude i boligområderne og med at åbne biblioteket for andre funktioner og faggrupper. De forskellige områder, hvor centrene er lokaliseret, er også forskellige socioøkonomisk betragtet osv. Dette afstedkommer, at det er vanskeligt direkte at sammenligne de otte udviklingsprojekter, men gør, at evalueringen nærmere vil beskæftige sig med udviklingsmønstre, praksisformer og betydningen af de forskellige lokale kontekster på tværs af de otte caseevalueringer (se hertil Skov Henriksen 2008, der har anvendt et lignende evalueringskoncept til dele af evaluering af de danske frivilligcentre).

Evalueringens struktur

Evalueringen er overordnet opdelt i to dele. For det første er der hoveddelen, kroppen, der består af et vertikalt blik på hver af de 8 lokale projekters udvikling (8 separate søjler). Disse projekter og de konkrete institutioner de forsøges virkeliggjort i, har hver deres forhistorie. De har hver deres specifikke udsatte boligområde at søsætte projekterne i og har på hver sin måde arbejdet med at nå deres selvvalgte mål og succeskriterier under det brede regeringsprogram 'Lige muligheder for alle'. Via de ovenfor listede datakilder er projekterne blevet evalueret med fokus på, hvordan de konkret har arbejdet med de tre overordnede mål i regeringsprogrammet, hvilket mere konkret vil sige, at de konkrete aktiviteter, der bredt betragtet kan ses som bidragende kvalitativt til disse mål, er blevet rubriceret samlet under

1. Færre børn skal i fremtiden få brug for specialtilbud
2. Flere unge skal i uddannelse
3. Flere voksne kommer i job.

Desuden har evaluatorene fundet det relevant eksplicit at fokusere på og synliggøre bibliotekets rolle i udviklingsprojekterne, hvorfor dette behandles som et punkt for sig, efter gennemgangen af den måde hvorpå projekterne har arbejdet med at operationalisere visionerne fra 'Lige muligheder for alle'. For det andet består evalueringen af et horisontalt blik på de otte udviklingsprojekter. Her laves en transversal analyse, der sammenfatter erfaringer 'på tværs' af de otte caseevalueringer og hæfter sig ved de erfaringer, der kan ses som pegende frem mod et nyt bibliotekskoncept. Mere om det nedenfor. Først ekspliciteres den teoretiske ballast, der har været anvendt som generelt referencepunkt i analyserne af udviklingsprojekterne.



TEORETISKE PEJLEMÆRKER

- SOCIAL INNOVATION OG 'BEHOVSORIENTERET' BIBLIOTEKSARBEJDE

Den definition på biblioteksbaserede medborgercentre, vi var inde på i indledningen, lægger op til, at etableringen af sådanne 'hybride' institutioner i udsatte boligområder har en relevans, der rækker ud over selve bibliotekssektoren og udviklingen af folkebibliotekerne. Dette skyldes især, at man i medborgercentrene har etableret institutioner, der potentielt arbejder med at bringe repræsentanter fra forskellige professioner sammen med frivillige om at hjælpe borgere med deres behov – behov for kulturel oplysning i bred forstand, viden om lokalsamfundet, uvildig rådgivning i forskellige afskygninger osv. Set således repræsenterer de biblioteksbaserede medborgercentre en institutionel innovation i de udsatte boligområder. Den allerede nævnte strategi fra den nu tidligere Styrelse for Bibliotek og Medier *Folkebibliotekerne i vidensamfundet* rummer også, og på et overordnet niveau, følgende 'diagnostiske' formulering, der indkapsler en mulig fremadrettet strategi for folkebibliotekerne: "Bibliotekerne bruges i dag af langt de fleste borgere. Det lægger på den ene side op til at bevare og udvikle de kendte bibliotekstilbud. På den anden side lægger innovationspresset og vidensamfundsdagsordenen i samspil med de nye teknologiske muligheder op til, at bibliotekerne udvikler nye koncepter, der mere aktivt understøtter social innovation, borgerlæring og sammenhængskraft" (Styrelsen for bibliotek og medier 2010: 51, vores understregning INN & KD). I denne sammenhæng ekspliciteres det *ikke*, hvad der mere specifikt menes med social innovation, hvilket der her skønnes at være behov for.

Social innovation

Litteraturen om social innovation er bred, vedbliver at knopskyde og kan ikke behandles fyldestgørende her (se Delica 2011 & 2012 kapitel 3 for en grundigere gennemgang af aktuelle positioner). Vi skal i denne sammenhæng nøjes med at påpege, at meget forskning i og litteratur om social innovation hæfter sig ved, at social innovation drejer sig om at udvikle 'idéer der virker' i betydningen af at løse hidtil uløste problemer og skabe 'social værdi' i en meget bred betydning (se f.eks. det meget anvendte arbejde af Geoff Mulgan 2006 & Mulgan et al. 2007 for mainstreamfremstillinger heraf). Hvis man ønsker en forståelse af social innovation, der eksplicit kobles med både en bevidsthed om samfundsmæssige magtstrukturer, den ulige fordeling af goder (mellem mennesker såvel som mellem boligområder) og har fokus på at ændre forholdene for de marginaliserede grupper f.eks. i udsatte boligområder, må man dreje blikket væk fra mainstreamudgaverne af social innovation. I forskellige arbejder af den belgiske professor i planlægning, Frank Moulaert og hans europæiske samarbejdspartnere, udvikles netop et alternativ til mainstreampositionerne. Under samlebetegnelsen Integrated Area Development (IAD), der repræsenterer en tilgang til territorielt baseret udvikling, optræder social innovation som et helt centralt element. Via en helhedsorientering søger modellen at udvikle alternativer til mainstreamudviklingsmodeller baseret på top-down styrede strategier og tiltro til markedsmekanismernes omfordeling af de samfundsmæssige goder og ressourcer. Der er i stedet tale om en meget specifik forståelse af social innovation, der i kondenseret form lyder således: "In our definition, social innovation occurs when the mobilisation of social and institutional forces succeeds in bringing about the satisfaction of previously alienated human needs, the relative empowerment of previously silent or excluded social groups through the creation of new 'capa-

bilites', and, ultimately, changes in the existing social – and power – relations towards a more inclusive and democratic governance system" (González, Moulaert & Martinelli 2010:54, vores understregning INN & KD). Her tjener definitionen også til at præcisere, at betegnelsen menneskelige 'behov' sigter på både de rent materielle, f.eks. økonomiske, indkomst- og boligmæssige forhold, og de mere sociale som f.eks. muligheden for at deltage i det lokale politiske liv, etablere arrangementer, hvor ens stemme kan blive hørt, og mere empowermentorienteret at øge muligheden for indflydelse på ens egen tilværelse. Det medfører også, at når vi fremefter taler om social innovation og anvender denne betegnelse på de konkrete medborgercenterprojekter, er det først og fremmest inspireret af Moulaert og kollegers arbejde hermed og ikke af mange af de tilgange til social innovation, der 'nøjes' med at påpege det centrale i at skabe social værdi evt. via nye organiseringsformer og institutionstyper. For Moulaert er interessen for social innovation i denne variant primært rettet mod initiativer, der sigter mod forbedringen af sociale behov i bunden af samfundet, f.eks. via social mobilisering og indretning af f.eks. lokalsamfundets institutioner, så de kan være responsive over for områdets behov – hvilket netop er det, de biblioteksbaserede medborgercentre på mange måder arbejder mod at være (se også Moulaert 2010 og Andersen, Delica & Frandsen 2012).

Inspiration fra England: Behovsorienteret biblioteksarbejde

I den britiske debat om udvikling af folkebibliotekerne som centrale institutioner i lokalsamfundet, har man op gennem 00'erne talt meget om 'behovsorienteret biblioteksarbejde'. Britiske biblioteksforskere taler eksplicit om 'needs based library services' og knytter dette direkte til overvejelser over bibliotekets nøglerolle som institutionel platform i lokalområdet (Pateman 2008)². Denne behovsbaserede biblioteksservice, som fint kan ses i forlængelse af Moulaerts arbejde med innovative måder at arbejde med umødte sociale behov på, kan meget kort udlægges som værende en strategi, der aktivt arbejder med at involvere lokalområdets borgere i hvert enkelt trin i udviklingen af bibliotekets services: "In practical terms this means developing a library service that has the strategies, structures, systems and culture which enable it to identify, prioritise and meet community needs. In order to identify these needs, all sections of the local community has to be actively engaged in the planning, design, delivery and assessment of library" (Pateman & Vincent 2010:11). Et konkret eksempel herpå kommer fra Nørrebro Biblioteks og Medborgercenters 'flip-over-metode', hvor brugerne af huset kan skrive forslag til arrangementer, forbedringer eller idéer ned på en flip-over, der så derefter diskuteres i medarbejderstaben (se mere nedenfor i caseevalueringen af NBMC). Ad denne vej inddrages brugerne potentielt og aktivt i planlægningsprocessen, men om dette gøres så gennemgribende som Pateman & Vincents ideal for en behovsorienteret biblioteksservice foreskriver, er et åbent spørgsmål. Utvivlsomt er det dog, at strategier, der sigter på at udvikle 'community based libraries' frem for 'bare' 'libraries based in communities', (Pateman 2008:13) også implicerer et radikalt skift for den mere traditionelle bibliotekarrolle. Pateman & Vincents centrale publikation *Libraries and Social Justice* rummer således et ambitiøst programskrift (eller målsætning) for, hvad man kunne kalde fremtidens 'communitybibliotekar': "These workers will need to be able to overturn misconceptions about socially excluded communities, and they will have to mainstream these communities within library strategies and policies. These workers will have to make sure that social exclusion is firmly on the agenda of the

² Det skal her markeres, at denne orientering på ingen måde er ny – hverken i England eller i Danmark. Pateman skriver f.eks.: "Developing a Needs Based Library Service is not a new concept. It is part of a historical tradition and continuum which started in the mid nineteenth century. Public libraries were founded to educate the poor and disadvantaged. They were not established for the rich or the middle class. They were not intended to be neutral, universal or open to all. They were targeted, focused and pro poor. They were an early form of positive action (not discrimination). Developing a Needs Based Library Service is a return to this tradition and these values of self help and self improvement for those who need us the most but use us the least" (Pateman 2008:9).

library service and the local authority. They will need to pressure their managers and Elected Members for change, and, at the same time, win the hearts and minds of front-line staff and local communities. They will need to have strong influencing skills and be passionate and committed advocates for socially excluded people. This will require tenacity, resilience and courage". (Pateman & Vincent 2010:5). De britiske forskere taler her for en ret omfattende transformation af, hvad man kunne kalde bibliotekariske praksisformer – en transformation, der jo på mange måder opstår i takt med, at folkebiblioteket som institutionen ønskes transformeret *fra* 'traditionelt' folkebibliotek *til* et biblioteksbaseret medborgercenter. Denne transformation vender vi tilbage til efter de otte caseevalueringer.



CASEEVALUERINGER

Her følger de otte caseevalueringer af de udviklingsprojekter, der ud af de i alt 16 igangsatte projekter blev valgt ud til denne evaluering. De ovenfor nævnte datakilder er blevet anvendt til at stille skarpt på projekternes udviklingsprocesser, og på hvordan de konkret har arbejdet med både at 'oversætte' og operationalisere de meget brede visioner fra regeringsprogrammet *Lige muligheder for alle* og nå de mål- og succeskriterier, de selv satte op ved de respektive projekters start. Caseevalueringerne indledes med en synliggørelse af de socio-rumlige forhold, der på et overordnet plan kendetegner de udsatte boligområder, hvori de enkelte biblioteksbaserede medborgercentre er lokaliseret. Det, der kort fortalt og meget generelt kendetegner disse områder er, relativt set:

- Den høje andel af borgere på overførselsindkomster
- Den lave middelhusstandsindkomst
- Den høje andel af børn og unge
- Den høje andel af borgere af anden etnisk herkomst end dansk
- Den høje andel af borgere uden tilknytning til arbejdsmarkedet
(jf. Programbestyrelsen 2008, Schultz Larsen 2008 & 2009, Visti Hansen 2008 og Skifter Andersen 2005)

Der er naturligvis helt væsentlige forskelle mellem de udsatte boligområder, hvilket Schultz Larsens arbejde (Schultz Larsen 2008 & 2009) sætter en markant streg under, men i denne sammenhæng er en grovkornet fremhævelse af ligheder indledningsvist rimelig, da det tjener til at understrege, at det er nogle særlige rammer som udviklingsprojekterne er underlagt. Evt. lokale forskelle synliggøres dog i de indledende, kortfattede områdeprofiler, der står som manchete for hver af de otte caseevalueringer. Dernæst følger for hver evaluering en fremstilling af, hvordan der lokalt er arbejdet med visionerne fra *Lige muligheder for alle*, samt et indblik i, hvad der særligt har været bibliotekets rolle i projektet (eller hvad det har betydet, at det netop er biblioteket, der er ryggraden i medborgercenteret). Vi starter med de sjællandske projekter (Nørrebro, Vapnagård, Solvang, Hedemarken) og kommer derefter rundt om det fynske projekt (Dalum) for at ende med de tre jyske projekter (Korskær, Herredsvang og Trekanten).

Evaluering af Nørrebro Bibliotek og Medborgercenter (Nørrebro Bibliotek)

Projektperiode: 18.12.2008-18.12.2011

Områdeprofil

På Nørrebro bor der ca. 73.000 mennesker. Der er 45 forskellige nationaliteter, og 28 % af beboerne har en anden etnisk baggrund end dansk. En væsentlig andel af disse er unge; 50 % af beboerne er ikke fyldt 30 år og 15 % er under 16 år. Over 50 % af de skattepligtige borgere har en bruttoindkomst på under kr. 200.000 årligt, og 23 % af børnefamilierne har en bruttoindkomst på under kr. 300.000 årligt. I området ligger to af de mest belastede boligområder i Danmark: Mjølnerparken og Aldersrogade. I disse områder har mange af beboerne flygtningebaggrund og lever under fattigdomsgrænsen (Slutevaluering, s. 1)³

Baseline

Medborgercenteret er fysisk placeret på Nørrebro Bibliotek, som er lokaliseret midt imellem forskellige udsatte boligområder. Dette betragtes som en fordel, idet det giver borgere fra hele Nørrebro 'særret' til biblioteket (Slutevaluering, s. 6). Som beskrevet i områdeprofilen er bydelen præget af mange børn og unge, familier og etniske minoriteter. En stor del af fokus for opstarten af medborgercenterets aktiviteter var derfor fokuseret på disse grupper (Slutevaluering, s. 1). Da medborgercenterprojektet blev sat i værk, var fokus rettet mod de sociale behov, området bar præg af, samtidig med at medborgercenteret skulle fungere som et "kulturelt fyrtårn i byen, hvad angår viden, læring og oplevelser" (Slutevaluering, s. 1). Medborgercenteret var tænkt som et ressourcecenter for lokalområdets beboere, hvor fokus var det aktive medborgerskab blandt socialt og kulturelt svage borgere. Ligeledes skulle den lige adgang til tilbud om læring og kultur styrkes ved at samle offentlige, kulturelle og sociale tilbud under samme tag (Slutevaluering, s. 1).

Lige Muligheder

For at **færre børn i fremtiden skal få brug for specialtilbud**, har særligt projekterne *Bydelsmødre* og *Sprogporten* betydet meget. Gennem disse projekter er der blevet formidlet kontakt med en del af lokalområdets borgere, som ikke tidligere har benyttet sig af bibliotekets tilbud (Slutevaluering, s. 6). Et af de opsatte succeskriterier lød, at der i projektperioden skulle være uddannet 21 bydelsmødre og være gennemført 700 hjemmebesøg. Dette blev indfriet i stor stil, i og med at der blev uddannet 20 bydelsmødre og gennemført mere end 2000 hjemmebesøg, hvor der blev etableret kontakt til ca. 800 forskellige kvinder (Evaluerings mål og succes, s. 1). Målet for *Sprogporten*, der som *Bydelsmødre*-projektet havde fokus på forebyggelse og rådgivning, var, at der skulle gennemføres 500 besøg hos udsatte familier – mere end 700 besøg blev gennemført. Gennem projektperioden er der samtidig etableret et stærkt netværk med de lokale skoler, hvor der er arrangeret lærer- og klassebesøg på biblioteket med aktiviteter og læringstilbud som f.eks. intensiv læsning og en lang række kreative workshops som f.eks. *Ordskaelv*, *Nørrebronx News*, *Demoteket* osv., som alle fokuserer på at skabe forudsætninger for og medvirke til realiseringen af de unges kreative evner. I forhold til den intensive læsning har i alt 31 klasser deltaget i undervisningsforløb på biblioteket (Evaluerings mål og succes, s. 2). Dette skal ses som et direkte resultat af *Sprogportens* virke og medborgercenterpersonalets deltagelse i 'åben skole'-aftener. Det

³ De referencer, der trækkes på i de enkelte caseevalueringer, er oplistet samlet, om end separat for hvert enkelt projekt, som appendiks til den generelle litteraturliste (se s. 66). Når der her henvises til 'slutevaluering', er det den evaluering Nørrebro Bibliotek udfærdigede ved projektets slutning.

medborgercenteret byder ind med af kompetencer i disse sammenhænge er formidling af litteratur, informationssøgning og sprogstimulerende aktiviteter (Slutevaluering, s. 6). Det har taget nogle år at få et sådant samarbejde med skolerne i hus, men skolerne fik i løbet af projektet øjnene op for, hvad biblioteket/medborgercenteret kunne tilbyde, og samarbejdet er efterhånden veletableret (Slutevaluering, s. 6). Et andet projekt, der blev etableret, var *Sundhedsluppen*. Her var målet, at der skulle afvikles 12 arrangementer i projektperioden, hvilket blev indfriet i samarbejde med Kvinno og Red Barnets venskabsfamilier i form af f.eks. børneyoga og rytmik (Evaluering mål og succes, s. 1).

Den største indsats i forhold til at **få flere unge i uddannelse** er intensiveringen af den aldersdifferentierede lektiecafé, der er blevet en kæmpe succes. Lektiecaféen har kørt i mange år, men efter projektperioden er den muligvis Danmarks største biblioteksbaseerede lektiecafé med over 5.000 brugere pr. år og 14 åbningstimer pr. uge. Brugen er steget med over 250 %, over de tre år medborgercenterprojektet har kørt (Slutevaluering, s. 8). Lektiecaféen har fra begyndelsen kørt i samarbejde med bl.a. Dansk Flygtningehjælp, som bidrager med 85 frivillige (Slutevaluering, s. 5). Et mindre samarbejde i forbindelse med lektiecaféen er aftaler, der er indgået med den lokale bager og den lokale grønthandler om hver uge at donere et fad kager og frugt til lektiehjælpens brugere (Slutevaluering, s. 5). Sammen med den populære lektiehjælp er der tilbudt fritidsjob-kurser under *Karrierebiblioteket* (Slutevaluering, s. 2). Karrierebiblioteket er en levende udgave af *Hvad kan jeg blive?* Her har medborgercenteret haft 154 unge på fritidsjobkurser, hvor de har kunnet finde fritidsjobs og få hjælp til at skrive jobansøgninger (Evaluering mål og succes, s. 4). Af andre projekter kan nævnes *Foreningsguiderne*, som er et frivillignetværk, der øger kendskabet til foreningslivet på Nørrebro (Evaluering mål og succes, s. 2), *Nørrebro News* som var et projekt, hvor unge skrev artikler om deres liv til lokalavisen, og *Ordskaelv*, hvor 22 unge fra Nørrebro hver især bidrog til en bog om deres hverdag i bydelen med titlen: *2200 N – orakler, shawarmaer og bristede fordomme*. Processen omkring *Ordskaelv* blev gennemført med en række samarbejdspartnere og faciliteret af medborgercenteret (Slutevaluering, s. 4).

For at nå målet om at **flere voksne kommer i job**, er der taget initiativ til en række forskellige indsatser og aktiviteter. Afgørende for mange af aktiviteternes succes har været, at det var muligt via støtte fra Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen i Københavns Kommune at ansætte en integrationsmedarbejder ved omlægningen til medborgercenter. Efter projektafslutningen er vedkommende blevet fastansat som kulturmedarbejder. Medarbejderen er uddannet socialrådgiver og taler en række sprog, hvilket har været en stor gevinst for medborgercenteret (Slutevaluering, s. 2), idet han i mange forskellige sammenhænge har optrådt som bindeled mellem borgeren og forskellige myndighedsinstanser (Slutevaluering, s. 3). Han har f.eks. oversat breve, skrevet klager og udfyldt skemaer. Tilstedeværelsen af en så håndgribelig og konkret hjælp har været med til at gøre medborgercenteret til en stor succes (Slutevaluering, s. 2). Et af succeskriterierne for projektperioden var, at Jobhjørnet/Folkeinformationen, hvor medarbejderen sidder, skulle have øget sit brug med 30 % og altså have min. 500 henvendelser i projektperioden. Gennem periodens tre år har kulturmedarbejderen haft kontakt med 8.000 borgere, der har haft behov, som er gået ud over, hvad et traditionelt bibliotek kan imødekomme (Evaluering mål og succes, s. 2-3).

En grund til, at tilbuddet er blevet så stor en succes, beskrives således: "Tilbuddet om virkelig at blive set og forholdt sig til som menneske, at have med en faglig kompetence at gøre, men samtidig opleve, at vi ikke er en del af den normale kommunale verden, har været meget succesfuldt" (Slutevaluering, s. 2). Samtidig er det en stor opgave at agere bindeled: "Vi er for nogle borgere et bindeled til det officielle Danmark. Det er både en tillids-erklæring og en stor arbejdsopgave" (Slutevaluering, s. 6). En stor udfordring efter projekt-

periodens afslutning er, at den individuelle rådgivning ikke fortsat kan tilbydes i samme omfang. Det har været et stort tab for de brugere, der har behov herfor. Den største udfordring er at komme videre uden at miste brugernes troværdighed (Slutevaluering, s. 4). Der har været arrangeret flersproglige it-kurser med integrationsmedarbejderen. Her bestemmer brugerne selv, hvilke emner, der skal tages op, og der suppleres på arabisk, kurdisk og engelsk. Kursisterne hjælper også her hinanden, så vidt det er muligt (Slutevaluering, s. 3-4). Udover disse tilbud har der været iværksætterkurser og advokatvagt, som begge dele udføres på medborgercenteret via kompetencer hentet ind udefra (Slutevaluering, s. 2). Der er desuden gennemført 16 iværksætterkurser med knap 300 deltagere (Evaluering mål og succes, s. 7).

Bibliotekets rolle

En del af medborgercenterets succes tilskrives det frirum, biblioteket som institution udgør. Biblioteket beskrives som et trygt sted at komme, hvor borgeren mødes med et tilbud om hjælp og ikke med et krav (Slutevaluering, s. 2). Biblioteket har ingen myndighedsopgaver. Der er ingen bagtanker og intet, der skal sælges (Slutevaluering, s. 2), hvorfor man undgår en stor del af den almindelige skepsis rettet mod myndighedsudøvende institutioner. I slutevalueringen hedder det: "Det at komme fra biblioteket åbner døre!" (Slutevaluering, s. 3). Udover en grundlæggende tillid til biblioteket, som har været en fordel for projektet, har der været nogle praktiske forhold, hvor biblioteket har kunnet bidrage konkret: "ved afholdelsen af arrangementer [har der] været et bibliotekarisk bagland klar, der dels allerede har skaffet ekstra mængder af relevante materialer hjem til udlån og dels har haft en parathed til at klare en øget travlhed på biblioteket" (Slutevaluering, s. 7). På denne måde skabes en synergieffekt, hvor bibliotekets virke smelter sammen med og bidrager fagligt til de arrangementer og aktiviteter, der afholdes i medborgercenteret.

Opsamling

Samtidig med medborgercenterprojektet er der i Københavns Kommune etableret en ny administrativ organisering. Medborgercenteret er nu blevet en del af 2200 Kultur, som yderligere består af Nørrebrohallen og Kulturhuset Osmar. Omorganiseringen har medført en bedre brug af kompetencer og udstyr på tværs samt en bedre kommunikation (Slutevaluering, s. 1). Det beskrives i slutevalueringen: "At vi er blevet så involveret i partnerskaber og har åbnet huset op, er internt nok ét af de største spring for os" (Slutevaluering, s. 2). På samme måde beskrives det i fokusgruppeinterviewet, hvordan medborgercenterprojektets store succes hovedsageligt ligger i, at alle disse mange forskellige tilbud blev samlet under ét tag. Dette har krævet et stort arbejde og en omstillingsparathed fra personalet, men succesen tilskrives i høj grad ikke desto mindre selvsamme omorganisering (Fokusgruppeinterview, Salih, s. 34). Udover personalets direkte tilknytning til medborgercenteret har Dansk Flygtningehjælp siddet med i styregruppen. Dette har været en fordel, idet det har forøget Dansk Flygtningehjælps indsigt, interesse og nærhed i forbindelse med medborgercenterets aktiviteter.

Den måde samarbejdet med Dansk Flygtningehjælp er organiseret på, har været en stor fordel for begge parter. Det har fungeret således, at de frivillige er organiseret i Dansk Flygtningehjælp, samtidig med at de har fast 'virke' i medborgercenteret. Det har haft den konsekvens, at medborgercenteret ikke har haft samme forpligtigelse til at nurse hver enkelt frivillig, som tilfældet er med frivillige, der ikke er organiseret andetsteds. Fra de frivilliges side betyder det også, at de har et sikkerhedsnet i baglandet, hvor de kan diskutere problemstillinger osv. uden at skulle konfrontere medborgercenteret direkte med de eventuel-

le problemer. Samtidig er det en fordel for de frivillige, at de har en slags 'base' i en organisation, og fra medborgercenterets side er det en fordel, at der ikke her skal varetages opgaver som eksempelvis udfærdigelse af børneattest (Slutevaluering, s. 5).

En anden erfaring der kan fremhæves efter endt projektperiode, er det afgørende aspekt i at undersøge de behov, der er i lokalområdet, inden der igangsættes aktiviteter: "et par gode ting, er bedre end fem ting der ikke er i orden" (Fokusgruppeinterview, Salih, s. 38). Dette gøres bl.a. ved at møde borgerne ude i byrummet, der hvor "deres hverdag er og deres behov opstår" (Slutevaluering, s. 3). Efter især de opsøgende elementer i *Sprogporten* og *Bydelsmødre*, hvor der har været gennemført en stor mængde hjemmebesøg, er mange borgere blevet mere trygge ved at komme på biblioteket med spørgsmål, der går langt ud over, hvad man kan imødekomme på et almindeligt bibliotek (Slutevaluering, s. 6).

Ved projektstart blev det sat som mål, at besøgstallet skulle stige med 15 %. Besøgstallet er steget med hele 25 % (Evaluering mål og succes, s. 7). På denne måde er en af de ting, der er taget med videre efter projektperioden en større opmærksomhed på brugernes behov. Udover hjemmebesøg blev et andet initiativ taget for at anerkende brugernes ønsker og inddrage dem: Hver fjerde måned blev en whiteboardtavle opstillet i indgangspartiet med overskriften: "Hvad vil du have på biblioteket?" Her kunne folk byde anonymt ind med forslag og idéer til alskens aktiviteter og arrangementer. Her er givet mere end 400 forslag i løbet af de år, projektet har kørt. Nogle af de mange forslag besvares, nogle handles på og andre publiceres på medborgercenterets hjemmeside (Slutevaluering, s. 3). Forandringen til medborgercenter er dog ikke forløbet helt uden gnidninger. Der har været frustrationer undervejs, og der er stadig udfordringer. Til eksempel har der i perioder været kontinuerlige diskussioner af vægtningen af projektarbejde kontra biblioteksdrift, da ressourcerne til drift opleves som for små (Slutevaluering, s. 4).

Evaluering af Vapnagård Medborgercenter (Helsingør Kommunes Biblioteker)

Projektperiode: 26.5.2009-31.12.2011

Områdeprofil

Medborgercenteret er placeret 1,5 km sydvest for Helsingør i boligområdet Vapnagård. Området er et almennyttigt boligområde med 1.750 boliger og ca. 4.000 indbyggere. I området er der mange klubber og foreninger, bl.a. en selvkørende beboercafé. Hvis man sammenligner Vapnagård med Helsingør som helhed, så er der flere markante forskelle: Der er flere enlige, flere udenfor arbejdsmarkedet, samt flere med en lav gennemsnitsindkomst. Samlet er der ca. dobbelt så mange udenfor arbejdsmarkedet i Vapnagård som i kommunen generelt. Udover det er der flere børn og unge, men færre ældre end i Helsingør syd som helhed. I boligområdet er der en større gruppe af børn og unge, der har anden etnisk baggrund end dansk, samtidig med at der i aldersgruppen 50+, er flest etniske danskere. Gruppen af børn og unge med indvandrerbaggrund mellem 7-17 år udgør 25 % mod 17 % for gruppen med dansk baggrund. Samlet har omkring 30 % af beboerne en anden etnisk baggrund end dansk mod omkring 10 % i Helsingør syd. Udover danskere bor der i området primært borgere fra Østeuropa, Balkan og Tyrkiet.

Baseline

Medborgercenteret deler lokaler med Vapnagård Bibliotek og ServiceCenteret i Vapnagårdbebyggelsen. Da projektlederen (Dorte Daugaard Nielsen) blev ansat på projektet, havde hun intet kendskab til stedet. Der havde tidligere været nogle samarbejdsvanskeligheder mellem boligforeningen og biblioteket, så det var en fordel, at det var en udefra, der blev ansat. Der kunne blive 'startet på en frisk' (Fokusgruppeinterview, Dorte s. 2). Medborgercenterprojektet var i det hele taget en ny måde at arbejde på (Fokusgruppeinterview, Dorte, s. 16) og for at skabe nogle netværk og noget opmærksomhed om stedet, handlede det i starten for projektleder om at deltage i så mange forskellige sammenhænge som muligt og gøre opmærksom på det nye center. Inden projektstart havde nogle i projektgruppen og i styregruppen allerede været ude i forskellige forvaltninger og skabe netværk med centrale medarbejdere (Fokusgruppeinterview, Dorte, s. 4), så der var allerede skabt en god bund for partnerskaber, da projektet officielt blev sat i gang. Både medborgercenterets projektgruppe og styregruppe er tværfaglige fora, da de består af repræsentanter fra de forskellige samarbejdspartnere (Slutevaluering, s. 5). I projektansøgningen blev de overordnede mål for medborgercenterprojektet beskrevet således: "At støtte integrationsprocesser for børn og voksne ved at udnytte resurser og lokalefællesskab i et udvidet tværfagligt samarbejde mellem biblioteket, boligselskab, andre institutioner og frivillige. Et delmål er at udvikle nye organisationsformer på tværs af faggrænser og på tværs af frivillige/professionelle aktører" (Slutevaluering, s. 4-5).

Lige muligheder

I forbindelse med målsætningen om **færre børn i specialtilbud** blev det som et succeskriterium opstillet, at der i tilknytning til *Bogstart*⁴ skulle afholdes fire sprogstimulerende arrangementer på biblioteket. Succeskriteriet blev opnået: der er blevet afholdt to arrange-

⁴ For at give børn i udsatte boligområder et bedre udgangspunkt for at lære at læse, møder bibliotekarer i 15 kommuner små børn og deres forældre fire gange til og med børnene fylder tre år. Børnene får bogpakker og bibliotekaren fortæller om, hvordan det at dele oplevelser gennem børnelitteratur kan medvirke til at børnene kommer godt i gang med deres sproglige udvikling. Bogstart er finansieret af Satspuljemidler under Lige Muligheder programmet og administreres af Styrelsen for Bibliotek og Medier.

menter for børn i 18-måneders alderen og to arrangementer for børn i 36-måneders alderen. Til arrangementerne for de yngste deltog 5-20 børn, og til arrangementerne for de lidt ældre deltog 30-40 børn samt pædagogerne fra deres institutioner (Slutevaluering, s. 10). Et andet arrangement som medborgercenteret har taget initiativ til er *Børnenes egen tegne- og maledag*, som blev afholdt i august 2010 i samarbejde med *Toldkammeret – den rullende billedskole*. Arrangementet havde 45 deltagere, hvilket er et klart successtempel. At tegne og male afhjælper ikke umiddelbart, at børnene senere kunne få brug for specialtilbud, men alene det at deltage i sociale arrangementer med andre børn skaber en potentielt større grobund for integration. Udover det vil sprogstimuleringen af de mindste børn, i samarbejde med *Bogstart*, hjælpe til at styrke børnenes sprogkompetencer før skolestart.

Som støtte til at få **flere unge i uddannelse** er der i medborgercenteret en lektiecafé. Denne fandtes allerede på biblioteket inden projektstart, men et af de succeskriterier, der blev formuleret for projektet, var, at 20 % flere børn og unge skulle deltage i lektiecaféen, samt at der skulle etableres en studiecafé for unge på ungdomsuddannelsesniveau og højere uddannelsesniveau. Det første succeskriterium blev til fulde indfriet, da antallet af brugere er steget med langt over 20 % (Slutevaluering, s. 10). Det andet succeskriterium blev til dels indfriet, da mange af de, der benytter sig af lektiecaféen, er de unge. Der er dog ikke arrangeret et særskilt tilbud til aldersgruppen som sådan (Slutevaluering, s. 11). Et andet mål, der blev opstillet for projektet, var, at minimum fem unge skulle tilknyttes lektiecaféen som frivillige. Generelt i forhold til de frivillige kræfter kunne der godt ønskes en større grad af mangfoldighed blandt de frivillige. Det har været svært at rekruttere borgere med anden etnisk baggrund end dansk, således at områdets mangfoldighed afspejles i de frivillige kræfter i huset (Slutevaluering, s. 32). Til gengæld har de ældre brugere ofte hjulpet de yngre (Slutevaluering, s. 11), hvilket bidrager til, at lektiecaféen bliver selvkørende, på samme måde som hvis der havde været flere unge frivillige. Målet kan derfor siges at være delvist opnået. Nogle af de aktiviteter, der oprindeligt var planlagt og ikke blev gennemført, er eksempelvis etableringen af en fritidsjob-bank, en læseklub/skriveværksted og en fordobling af lektiecaféens åbningstid. På trods af at disse aktiviteter ikke blev gennemført, kan de aktiviteter der blev gennemført; lektiecaféen primært, hjælpe til at støtte de unge, der er på vej i uddannelse, og støtte, de der er i uddannelse.

I forhold til at hjælpe **flere voksne i job** er der blevet tilbudt forskellige aktiviteter. Et af de opstillede succeskriterier var, at der skulle afholdes sprogundervisning blandt andet med henblik på indfødsretsprøven. Succeskriteriet er blevet opfyldt, da der har været afholdt ugentlig danskundervisning forår og efterår 2011 i samarbejde med LOF (Liberal Oplysnings Forbund). Her har der været henholdsvis 13 og 14 tilmeldte (Slutevaluering, s. 10). Sigtet med undervisningen var at skabe en bedre indsigt i dansk kultur samt en større grad af sprogbeherskelse (Slutevaluering, s. 5). Et andet mål der blev opstillet var, at der skulle gennemføres seks it-kurser og introduktioner årligt. I 2011 blev der afholdt 11 it-kurser á fire personer pr. hold, hvor de fleste kurser var fuldt bookede (Slutevaluering, s. 10). Et eksempel på et initiativ, der ikke kunne forankres, var etableringen af en fremskudt job- og uddannelsesrådgivning med ugentlig træffetid i medborgercenteret. Det blev forsøgt i 2010 med et tilbud om træffetid med det lokale jobcenter, men blev hurtigt afviklet igen, da der nærmest ikke var nogen, der benyttede sig af tilbuddet (Slutevaluering, s. 10). Af arrangementer planlagt og beskrevet i projektansøgningen, som ikke blev gennemført, kan nævnes idéen om en årlig jobmesse, *Vi læser avisen*, og målet om minimum 10 frivillige på it-kurserne. På trods af det kan de aktiviteter, der blev afholdt, give redskaber til at komme ud på jobmarkedet.

Bibliotekets rolle

Bibliotekets rolle er som sådan ikke specificeret i datamaterialet fra Vapnagård. Dog siger flere af dem, der har været inde over projektet og som er blevet interviewet til slutevalueringen, at "i og med at medborgercenteret er et biblioteksprojekt, burde bibliotekets personale have haft en meget tydeligere rolle i projektet fra starten af" (Slutevaluering, s.14-15). Dette peger på, at der fremadrettet og fortsat skal arbejdes på at integrere medborgercenterets aktiviteter i bibliotekets virke og at biblioteket omvendt yderligere skal integreres i medborgercenteret.

Opsamling

Udover gennemførelsen af aktiviteter skabt i direkte tilknytning til programmet *Lige muligheder for alle*, er der gennemført en række integrationsfremmende aktiviteter som f.eks. cykelkurser og SMS-kurser. Disse har bidraget til en gensidig form for integration mellem unge med anden etnisk baggrund end dansk og ældre etniske danskere. Møderne har været positive, og der er blevet nedbrudt fordomme (Slutevaluering, s. 5). Samlet er omkring halvdelen af de opstillede succeskriterier helt eller delvist opnået (Slutevaluering, s. 12), og der er dannet en lang række samarbejder på tværs af faggrænser med de aktiviteter, der er tilbudt. Fordelen ved et samarbejde med medborgercenteret beskrives således i Vapnagårds slutevaluering: "Flere af samarbejdspartnerne uden for husfællesskabet mener, at der er store fordele ved at samarbejde med medborgercenteret, da det ligger der, hvor folk bor. Dette gør det nemmere for medborgercenteret at have en 'finger på pulsen' i forhold til, hvad der sker i boligområdet" (Slutevaluering, s. 17).

Et af de opstillede succeskriterier lød, at der efter endt projektperiode skulle være et målbart forbedret samarbejde med andre aktører (Slutevaluering, s. 6). I afholdelsen af de forskellige aktiviteter har der generelt været gode tilbagemeldinger fra samarbejdspartnerne, og projektlederen peger på, at: "der opstår en synergieffekt i det fælles samarbejde, hvor det er muligt at igangsætte tiltag, det ikke er muligt at sætte i gang alene, da den enkelte hverken har tid eller ressourcer til dette" (Slutevaluering, s. 7). På denne måde bidrager de indgåede samarbejder med mere, end hvad henholdsvis de og medborgercenteret ville kunne stable på benene hver for sig.

Vapnagård Bibliotek og Boligselskabet Boliggården havde lokalefællesskab i en årrække før medborgercenterets opstart. Der har tidligere været nogle gnidninger i dette partnerskab, men på det seneste er der sket en positiv udvikling i samarbejdet. Samarbejdet med de boligområder, der grænser op til området, er dog ikke blevet så udbygget, som det oprindeligt var ønsket, idet der har været rigelige udfordringer inden for eget boligområde (Slutevaluering, s. 8). Andre succeskriterier for medborgercenterprojektet var en brugerundersøgelse, der kunne dokumentere tilfredsheden i forhold til de nye initiativer, og at der skulle aktiveres flere frivillige i området. Planen om en brugerundersøgelse blev ikke til fulde opfyldt, da kun 5 personer blev interviewet omkring tilfredshed. I forhold til antallet af frivillige er der ikke lavet nogen opgørelse over antallet inden projektstart, hvorfor en egentlig stigning ikke kan måles. Der har dog i alt været 25-30 personer tilknyttet som frivillige i forbindelse med projektperioden, hvilket er udover de ca. 20 frivillige tilknyttet lektiecaféen (Slutevaluering, s. 9). Der var også planlagt et kompetenceløft for deltagende aktører som del af projektet. Her er særligt den kontakt, der har været til andre medborgercentre, oplevet som berigende i forhold til ny inspiration og udvikling af idéer (Slutevaluering, s. 9). En særlig udfordring, som ikke har fyldt nok i projektperioden, har været at styrke samarbejdet med biblioteket: "Medborgercenteret er som udgangspunkt et biblioteksprojekt, og det kunne være ønskeligt at få biblioteket lidt mere på banen i forhold til den daglige

drift af medborgercenteret, således at medborgercenteret i højere grad fremstår som et mere fælles projekt" (Slutevaluering, s. 33).

Der savnes altså det, der gør projektet til et biblioteksprojekt (hvilket også ses ovenfor i den meget kortfattede omtale af 'bibliotekets rolle'). DDN understreger selv, at hun som projektleder godt kunne tænke sig mere fokus på organisationsændring (Fokusgruppeinterview, Dorte, s. 5). Der peges på de tidligere samarbejdsvanskeligheder mellem boligselskab og bibliotekspersonale som en del af grunden til, at projektet har haft en vanskelig opstart. Udskiftning af centrale personer har betydet, at processen gentagne gange er blevet forsinket. En større projektgruppe kunne muligvis have bevirket, at projektet ikke havde været så sårbart over for udskiftningerne. Et flertal af de, der blev interviewet til slutevalueringen (Slutevaluering, s. 3) mener, at der har manglet opfølgning i forhold til kompetenceudvikling i form af f.eks. samarbejdskurser, kurser med fokus på konfliktløsning eller fælles videreudvikling af medborgercenteret (Slutevaluering, s. 9). Kritikken formuleres på følgende måde: "fra ledelsesmæssig side har [det] været undervurderet, hvor tidskrævende det er, at få et sådan samarbejde mellem flere forskellige arbejdskulturer til at fungere optimalt sammen" (Slutevaluering, s. 14). I slutevalueringen peges på, at de personalemæssige roller og ansvarsområder skulle have været debatteret mere for at forberede de implicerede inden projektstart, samt at bibliotekets personale skulle have haft en tydeligere rolle i projektet fra starten. Projektet omtales som DDN's projekt (Slutevaluering, s. 14-15), og medborgercenteret er så personafhængigt, at det i praksis er lukket, når hun er fraværende (Slutevaluering, s. 33). På trods af disse kritikpunkter er medborgercenteret efter endt projektperiode blevet bevilget driftsmidler indtil næste budgetperiode og videreføres af Helsingør Kommune, fortsat med Dorte som projektleder (Slutevaluering, s. 2). Medborgercenteret skifter i nær fremtid navn til Medborgercenter Syd, hvilket sender et signal om, at man ønsker at favne bredere. Navnet Medborgercenter Vapnagård har ikke på samme måde signaleret åbenhed overfor andre boligområder end det omkringliggende (Slutevaluering, s. 31).

Evaluering af Solvang Kultur- og Medborgercenter (Solvang Bibliotek)

Projektperiode: 11.1.2009-31.12.2011

Områdeprofil

Området, der udgør en del af Urbanplanen på Amager, består af boligafdelingen Hørgården, Remisevængerne og Dyvekevænget. I alt bor der omkring 5.400 personer, hvor andelen under 17 år og mellem 50-66 år er højere, end hvad der er gennemsnittet i Københavns Kommune. En stor del af de beboere der er i området, er indvandrere eller efterkommere. Den gennemsnitlige bruttoindtægt er langt lavere end generelt i København, og der bor mange udsatte familier og folk på overførselsindkomster. Urbanplanen, som består af alment boligbyggeri i gråt beton, blev bygget omkring år 1970. Boligerne udgøres af boligblokke, enkelte højhuse og rækkehuse. I den sydlige ende af området ligger et lille center med blandt andet en kiosk, en grønthandler, en pub, en kirke, en skole og et bibliotek.

Baseline

Solvang Bibliotek har været en del af Urbanplanen siden 1971 og har derfor et stort kendskab til lokalområdet og lokalhistorien (Slutevaluering, s. 16). Biblioteket er fysisk placeret på Dyvekeskolen, og skolen og biblioteket havde inden projektstart allerede et samarbejde. Det var derfor oplagt at tænke projektet som et kombineret projekt, som skolen og biblioteket samarbejdede om og begge var projektejere af. Medborgercenterets lokaler blev fysisk placeret på skolen (Fokusgruppeinterview, s. 7). En yderligere samarbejdspartner i området er Partnerskabet, som er et boligsocialt projekt omhandlende byudvikling i partnerskaber. Der var en del tilbud i lokalområdet inden projektstart, og der var allerede samarbejder på kryds og tværs mellem de forskellige parter i Urbanplanen. Biblioteket har altid haft samarbejder med lokalområdet og har før afviklet projekter støttet af Kulturstyrelsens Center for Bibliotek, Medier og Digitalisering (Fokusgruppeinterview, s. 7). Planen med medborgercenterprojektet var at få en større synergieffekt ved at løfte det allerede eksisterende samarbejde op på et højere niveau, få etableret nogle fremskudte rådgivninger og få koordineret de tilbud, der var i området. Der var et behov for at få de eksisterende tilbud åbnet for flere, få synliggjort dem bedre og få skabt et større udbud. (Slutevaluering, s. 4).

Lige Muligheder

For at medvirke til at **færre børn får brug for specialtilbud**, er der i projektperioden arrangeret en række aktiviteter. I et samarbejde mellem biblioteket, Dyvekeskolen og Dansk Flygtningehjælp er der etableret en aldersdifferentieret lektiehjælp, hvilket har muliggjort lektiehjælp for alle skolebørn tre gange om ugen af to timers varighed (Slutevaluering, s. 8). Lektiecaféen er primært blevet benyttet af de ældste skolebørn (især ikke-etniske danskere), men den har også haft yngre og ældre besøgende (Slutevaluering, s. 9). Derudover er der i samarbejde med Dyvekeskolen blevet arrangeret et forældretemaforedrag, og der er skabt en forældrecafé, hvis primære målgruppe er indskolingsbørnernes forældre. I praksis er den dog åben for alle med skolebørn i lokalområdet. Initiativet er planlagt til at blive videreudviklet til en læseklub for nydanske mødre (Slutevaluering, s. 8). *Børnekultur-pilotprojektet* er en anden aktivitet, der blev sat i værk ved projektstart. Her går en gruppe børn til *Børnekultur*, hvilket indebærer en udfoldelse indenfor aktiviteter af alle tænkelige kreative og kunstneriske udtryksformer, f.eks. har børnene lavet jernskulpturer, musikproduktion og videooptagelser. Arken og Statens Museum for Kunst er blevet besøgt, og børnene

har planlagt og afviklet arrangementer for andre børn og deres voksne. Arrangementet har været en rigtig stor succes, og gruppen har været meget stabil. Status efter projektperiodens ophør er, at aktiviteten forsøges forankret som et fast tilbud i medborgercenteret (Slutevaluering, s. 10). De udførte aktiviteter, lektiecaféer og projektet *Børnekultur* sigter mod at skabe de betingelser, der er nødvendige for at styrke de deltagende børns læsefærdigheder og kreativitet/lyst til at lære. Forældrecaféen skaber et bedre fundament for de forældre, der har skoleklare børn, således at de føler sig bedre rustet til at hjælpe og støtte deres børns skolegang.

For at få **flere unge i uddannelse** er der, udover den ovenfor beskrevne aldersdifferentierede lektiecafé, arrangeret en uddannelsesrådgivning for unge en gang hver anden uge og en ungdomsrådgivning i samarbejde med Socialforvaltningen i Københavns Kommune en gang ugentligt. Der har vist sig at være et stort behov for *Ungerådgivningen*. Det blev arrangeret, at rådgivningen kom til at ligge de samme eftermiddage som lektiecaféen, således at de unge allerede opholdt sig på stedet (Slutevaluering, s. 9). Det er en klar fordel for rådgiverne, at de forskellige rådgivninger foregår samme dag, dels for at borgerne kan krydshenvises til de forskellige rådgivningsinstanser, men også så der er mulighed for at erfaringsudveksle i pauserne. At rådgivningerne og den åbne lektiecafé ligger samtidig fordobler de gode effekter (Slutevaluering, s. 15). *Jobrådgiveren*, *Ungerådgiveren* og *U&U-rådgiveren* har ofte henvist indbyrdes til hinanden. *Ungerådgivningen* er finansieret af socialforvaltningen og blev lagt i medborgercenteret efter aftale (Fokusgruppeinterview, Helle Andresen, s. 8).

Et nyt projekt var *Demokrati-børneprojektet*, der realiserede det borgerrettede projekt, der var indtænkt i projektansøgningen. Her gik en gruppe børn fra Dyvekeskolen til Demokrati i fire timer om ugen i 9 måneder. Projektet indebar udflugter til Christiansborg og Københavns Rådhus, oplæg og snak om demokrati og rettigheder samt ansvar og hensyntagen til andre og produktion af musik og film om demokrati og af valgmateriale. Tiden til projektet blev dels taget fra skoletiden, dels fra fritiden (Slutevaluering, s. 10). En vigtig partner for både *Demokrati-børneprojektet* og *Børnekultur-pilotprojektet* har været Amager Vest Lokaludvalg, som har finansieret nogle af aktiviteterne inden for begge projekter. Lokaludvalget har generelt haft fokus på og interesse i medborgercenterets udvikling (Slutevaluering, s. 13). Udover de rådgivningsmæssige tiltag og lektiecaféen, der helt lavpraktisk kan hjælpe de unge videre, kan et projekt som *Demokrati-børneprojektet* pirre de unges nysgerrighed og styrke deres viden om samfundsforhold. Det er alt sammen aktiviteter der kan medvirke til, at de unge får nogle af de nødvendige færdigheder til at søge og blive i en uddannelse.

For at skabe betingelserne for, at **flere voksne kommer i job**, er der bl.a. arrangeret jobrådgivning (Fokusgruppeinterview, Helle, s. 8) samt lektiehjælp for alle uanset alder to gange om ugen i 3 timer (Slutevaluering, s. 8). Der er også startet et læringscenter for individuel hverdagsrådgivning, og desuden er der i samarbejde med biblioteket og Dansk Flygtningehjælp skabt et *Karrierebibliotek*, og der er indgået et samarbejde med Partnerskabet i Urbanplanen om en fremskudt jobkonsulent til jobrådgivning i centeret en gang om ugen. *Karrierebiblioteket* har hovedsageligt været benyttet af udsatte borgere (Slutevaluering, s. 9). Sammen med disse forskellige tiltag er it-projektet *//Nethood* ved at blive implementeret i centeret for at hjælpe nybegyndere, ældre og folk med problemer i forhold til skriftlig dansk med at få nogle grundlæggende it færdigheder (Slutevaluering, s. 8). Disse lektiehjælps- og rådgivningstilbud kan samlet bidrage til at give folk de nødvendige kompetencer til at kunne varetage et job.

Bibliotekets rolle

Biblioteket var inden medborgercenter-projektet kendt for at være et sted, hvor man kunne henvende sig med alle former for forespørgsler. Medborgercenteret har været både biblioteks- og skolebaseret, hvilket har betydet, at det nye projekt har kunnet læne sig op ad bibliotekets og skolens image som troværdige og neutrale institutioner (Slutevaluering, s. 13). Projektleder Helle Andresen beskriver det således i slutevalueringen: "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 projekts troværdighed etc. Og når folk er vant til at komme på biblioteket og spørge, er det nærliggende at give endnu flere muligheder for hjælp" (Slutevaluering, s. 9). Altså lyder ræsonnementet, at når det alligevel er her, folk henvender sig, så er det logisk og nærliggende at skabe de rigtige rammer og ressourcer til at give folk den hjælp, de efterspørger.

Opsamling

Projektperioden har ikke medført en ny måde at arbejde på (Fokusgruppeinterview, Helle, s. 16), da samarbejdet mellem bibliotek og skole allerede inden projektstart havde en "medborgercenter-funktion". Dette har naturliggjort processen til medborgercenter, da der inden projektstart forelå gode samarbejder og sparring med andre af Københavns biblioteker/medborgercentre (Fokusgruppeinterview, Helle, s. 11-13). I projektperioden er bibliotekets og skolens samarbejde blevet yderligere udvidet, da nogle af deres respektive tilbud er blevet åbnet op for den anden parts brugere. Et eksempel er, at skolens rådgivnings- og integrations-'forældrekafe' er blevet udvidet fra at gælde skolens elever og forældre til at være et åbent tilbud for alle i lokalområdet. Omvendt er nogle af medborgercenterets rådgivningstilbud, som eksempelvis *Ungerådgivning* og *Demokrati-børneprojektet*, blevet formidlet til skolens elever (Slutevaluering, s. 13). Sigtet med projektperioden var at samle tilbudene og styrke samarbejdet:

"en del af det vi så gjorde i virkeligheden i medborgercenterprojektet, det var at samle så mange rådgivninger og tilbud både på kulturområdet og på rådgivningsområdet som muligt under en medborgercenterparaply" (Fokusgruppeinterview, Helle, s. 8).

Efter projektet blev indledt, blev der udvidet med aktiviteter, som det vurderedes, at der var behov for, og som der var frivillige eller samarbejdspartnere, der kunne hjælpe med at løfte (Slutevaluering, s. 7). Den største forskel udviklingen til medborgercenter har medført, er, at de lokale tilbud er blevet samlet, udvidet og synliggjort. Dette gælder både de fremskudte rådgivninger og selve aktiviteterne. Med medborgercenteret er der samtidig skabt et stærkt netværk mellem de aktører, der har været involveret: frivillige fra lokalområdet, Dansk Flygtningehjælp, ansatte fra biblioteket, skolen og de øvrige forvaltninger (Slutevaluering, s. 7). Centrale begreber for afviklingen af projektet har været samhørighed og overblik. Skranken på biblioteket har været "hovedhjørnesten i alt, hvad der hedder formidling", og det har derfor været afgørende, at personalet her konstant har været opdaterede (Fokusgruppeinterview, Helle, s. 15). Desuden har det været afgørende, at medborgercenterprojektet ikke måtte hvile på én persons tilstedeværelse. Mange samarbejdspartnere har derfor været involverede i projektperioden, og styregruppen for medborgercenterprojektet har bestået af interessepartnere fra mange forskellige steder. Heraf har nogle været inde over projektet i kortere tid og nogle i længere tid. I slutevalueringen beskrives: "SKMC [var] fra start tænkt som en model, der IKKE var personafhængig af en enkelt person. Det er en styrke, at folk (fra leder til gulvrådgiver) kan forsvinde, uden at projektet påvirkes grundlæggende" (Slutevaluering, s. 7).

I forhold til at forankre projektet efter endt projektperiode er problemerne typisk opstået, når finansieringen ikke længere har været der til ellers godt fungerende aktiviteter. Ved projektstart var der dels en integrationsmedarbejder på biblioteket, som fungerede som tovholder på Læringscenteret, og dels en medarbejder på *Sprogport-projektet*. Da disse begge var projektansatte og betalt af Københavns Kommune, blev de succesfulde projekter afsluttet (Slutevaluering, s. 12).

Evaluering af Bibliotek- og Medborgercenter Hedemarken (Albertslund Bibliotek)

Projektperiode: 29.1.2009-29.1.2012

Områdeprofil

Der bor ca. 1800 mennesker i Hedemarken, og ca. 3000 hvis oplandet medregnes. Af disse bor omkring halvdelen alene i en husstand, hvorfor området er et af de boligområder i Albertslund med flest lejemål og færrest beboere. 45 % af beboerne er etnisk danske, og de fordeler sig på 60 % af lejemålene. De andre 55 % er af anden etnisk herkomst end dansk, og de fordeler sig på de resterende 40 % af lejemålene. Aldersmæssigt fordeler grupperne sig sådan, at de 0-19årige udgør ca. 26 %, de 20-49årige udgør ca. 45 %, og dem over 50 år udgør ca. 29 % af den samlede beboerandel. Blandt beboere under 18 år er 73 % med anden etnisk baggrund end dansk. Områdets etniske grupperinger udgøres primært af tyrkisk kurdiske familier, pakistanske familier og danske ældre, som typisk bor alene og har begrænsede økonomiske midler. Bebyggelserne rummer også handicapboliger, og blandt de danske beboere er der en del sindslidende og/eller misbrugere, som er placeret af kommunen. Der er mange på overførselsindkomst, især pensionister og førtidspensionister. Det er især børn med tyrkisk kurdisk baggrund, der er meget synlige i området, og ofte opholder sig alene uden forældre på områdets legepladser og på medborgercenteret (Slutevaluering, s. 2).

Baseline

I området findes der Ungehuset, biblioteket, nyrenoverede legepladser og en boldbane. Biblioteket har været den eneste filial i Albertslund siden 2009, hvor to andre mindre lokalbiblioteker i kommunen blev lukket. Biblioteket overlevede kun, fordi det udfyldte en central funktion i forhold til områdets børn og unge. Biblioteket kunne bl.a. tilbyde de unge en ungeklub (Fokusgruppeinterview, Adelsparre, s. 11). En del af bibliotekets kommunale legitimitet har på den måde været bundet i, at der ikke var en alternativ (boligsocial) indsats i området (Slutevaluering, s. 9-10). I det hele taget har der ikke været megen bevågenhed på området fra forvaltningens side. At der ikke var en boligsocial indsats, da projektet begyndte, har gjort det svært at aktivere boligforeningens bestyrelse. Den viste ingen interesse og var ikke opsøgende (Slutevaluering, s. 10).

Inden projektstart fremstod voksenbiblioteket som en lille separat afdeling, og børnebiblioteket fyldte rigtig meget (Fokusgruppeinterview, Adelsparre, s. 14). Albertslund har generelt haft tradition for at have mange kulturelle tilbud til børn og unge både i hverdage og i ferierne. Desværre var der ved at komme en tendens til, at de meningsfyldte aktiviteter for områdets børn blev minimeret, og lokalområdets ungehus var omdannet til et værested, hvor der ikke længere var fokus på at skabe aktiviteter. På trods af det relativt store udbud af aktiviteter sås en tendens til, at aktiviteter der rakte ud af boligområderne, lektiehjælp osv. blev sparet væk. Samtidig sås en kedelig tendens til, at tilbud bare få kilometer væk ikke blev brugt (Slutevaluering, s. 3-4). For at få et samlet overblik over, hvilke sociale behov der var kendetegnende for området, blev der indledende hyret en ekstern konsulent til at lave en kvalitativ brugerundersøgelse, der skulle munde ud i et katalog over aktivitetsmuligheder (Fokusgruppeinterview, Adelsparre, s. 3). Resultat blev rapporten *Lokale Liv – om fortællinger, relationer og muligheder for et Medborgercenter i et boligområde i Albertslund*. En af de vigtigste konklusioner var her, at der i området var et udtalt socialt behov for at mødes på tværs af generations- og/eller etniske skel, livssituation og interesser

(Lokale Liv, s. 59). Biblioteket fungerede som det eneste sted i området, hvor denne mulighed fandtes (Slutevaluering, s. 4). Undersøgelsen medvirkede konkret til, at der blev igangsat aktiviteter med basis i de behov, som den havde afdækket. Udover det havde undersøgelsen den effekt at formidle til borgerne, hvilken udvikling biblioteket var i gang med, og at der var plads til kreative idéer og aktiv deltagelse (Slutevaluering, s. 4-5). Projektleder Katrine Winther Adelsparre kom først til projektet i sommeren 2009, et halvt år efter man havde fået midlerne (Fokusgruppeinterview, Katrine s. 3). I kombination med tiden, der skulle afsættes til brugerundersøgelsen, bevirkede det, at projektet fik en langsom opstart. Der var tale om en helt ny måde, som biblioteket skulle arbejde på (Fokusgruppeinterview, Katrine s. 14-16). I projektansøgningen blev der formuleret nogle mål for projektperioden. Disse beskrives som: at knytte tætte relationer til borgerne og dermed skabe bedre grundlag for brugerinddragelse, at gøre medborgercenteret til samlingssted for borgerne, at gøre medborgercenteret til en selvfølgelig partner og sidst at opkvalificere medarbejdernes kompetencer til at arbejde med frivillige. Succeskriterierne omfatter at sikre nye brugere til medborgercenteret og skabe forskellige brugerdrevne aktiviteter, hvor nogle arrangeret af frivillige og andre af medborgercentrets ansatte eller samarbejdspartnere (Projektansøgning, s. 2).

Lige Muligheder

For at bidrage til at **færre børn får brug for specialtilbud**, er der i samarbejde med Bibliotek og Medborgercenter Vollsmose udviklet et projekt med titlen *Familienetværk* støttet af Social- og Integrationsministeriet. Udover dette samarbejde med Vollsmose blev der indgået et samarbejde omkring selve aktiviteterne med den lokale daginstitution. Projektets formål var at skabe sociale relationer mellem forældre og deres børn samt at gøre en række forældre til en slags ambassadører eller sociale forandringsagenter, som skulle igangsætte aktiviteter omkring forældreskab. Projektet blev knyttet an til "en af bibliotekets kerneservices: formidling af viden om børns læsning, sprogudvikling m.m. og forældreskab" (Slutevaluering, s. 14). Konkret blev der sat aktiviteter i gang, hvor forældre indgik i dialogisk højtlesning, og der har været rytmik-lørdage, kulturdage og foredrag (Statusrapport, dec. 2011). Familienetværk blev startet op relativt sent i projektforsløbet, og personalet har oplevet det som ressourcekrævende at løbe i gang, idet netværksdannelse og brugerinddragelse var en ny måde at arbejde på. Projektet har allerede været en succes, men hvis projektet skal lykkes på længere sigt, er det nødvendigt, at der bliver etableret flere formelle og institutionelle samarbejdsrelationer – eksempelvis med kommunale samarbejdspartnere som sundhedsplejen (Slutevaluering, s. 8).

For at medvirke til, at **flere unge kommer i uddannelse**, er der som ét tiltag ud af flere skabt et *Netværk af Unge Kvinder* i Albertslund (NUKA) støttet af Social- og Integrationsministeriet. Projektet blev startet på foranledning af en gruppe unge kvinder, der tidligere havde været tilknyttet medborgercenterets lektiehjælp og kvindegruppe, og havde til formål at samle ressourcestærke unge kvinder på tværs af etnicitet og kultur for at give dem mulighed for samvær og udveksling af idéer og erfaring. Af arrangementer tilknyttet dette projekt kan nævnes alt fra fester og make-up-arrangementer til arrangementer om det arabiske forår og om religion. Medborgercenterets rolle varierer i disse arrangementer fra at være medarrangør eller medhjælper til at styre og koordinere alle skridt i udførelsen. I efteråret 2012 planlægges samarbejde med de lokale uddannelsesinstitutioner og Ungdomsskolen (Slutevaluering, s. 8). Udover det er der skabt en *Legepatrulje*, hvor nogle af de unge i området har fået som fritidsjob at holde øje med og skabe nogle gode rammer for de mindre børns leg. Formålet var at opkvalificere de unges demokratiske kompetencer og styrke det sociale netværk (Statusrapport, dec. 2010, s. 2).

Der eksisterede allerede en lektiecafé på biblioteket ved projektstart, som fik lov at køre videre. Den kører i samarbejde med Dansk Flygtningehjælp og en bibliotekar, og der har gennemsnitligt været fem til seks brugere hver gang (Slutevaluering, s. 5). Omdrejningspunktet for lektiehjælpen har primært været en pensioneret lærer, der havde gode relationer til børnene i området. Da der er mange lektiecaféer i området, har der været en stor udskiftning af de frivillige. Det har været en stor udfordring, da den gode relation og tillid er centrale komponenter for at fastholde børnenes engagement og deltagelse. Sent i projektperioden er der indgået samarbejde med foreningen Dialog 2, der udgøres af unge med tyrkisk og kurdisk baggrund. De driver lektiehjælp i medborgercenterets lokaler, som en del af Dansk Anatolien Ungdoms lektiehjælpskoncept. Børnene får her 'beviser' på, at de deltager og belønnes med en tur i Tivoli, hvis de kommer hver gang. Gruppen er meget stabil, og der er opbygget nogle gode relationer til børnene. Gruppen træner også dansk med enkelte unge, der søger opholdstilladelse (Slutevaluering, s. 5). NUKA-netværket, lektiecaféen og et ungdomsjob som legeguide for *Legepatruljen* kan hjælpe til at skabe de demokratiske kompetencer og styrke et socialt netværk, der er nødvendigt for at tage og følge en uddannelse.

For at skabe muligheder for at **flere voksne kommer i job**, var et af de første initiativer i projektperioden at starte aktiviteten *Vi læser avisen sammen*. Målsætningen var, at kvinder med anden etnisk baggrund kunne få et forum, hvori de havde mulighed for at træne deres dansk. Der var allerede relationer til en kvindegruppe, der primært bestod af tyrkiske og kurdiske kvinder. Man lavede en række aktiviteter målrettet denne gruppe som eksempelvis arrangementer om sundhed, og der blev lavet en kvindegruppe i samarbejde med Netværkshuset, som er et boligsocialt tilbud til kvinder med anden etnisk baggrund i Albertslund (Slutevaluering, s. 6). Desværre blev alle disse tilbud til denne gruppe nedlagt igen, og fokus blev rettet mod andre målgrupper, da aktiviteterne ikke havde de ønskede resultater. Bl.a. opfattede kvinderne ikke tilbuddene som noget, de selv skulle bidrage til og tage aktiv del i, og samtidig følte andre grupper sig udelukket, da kvinderne næsten udelukkende talte tyrkisk sammen. Desuden eksisterede der andre tiltag i området for målgruppen allerede.

Efterræsonnementet lyder således: "vi [gjorde] os den erfaring, at kulturmøder ikke kan etableres for kulturmødets egen skyld så at sige, men skal ske som en sidegevinst ved, at man mødes om en fælles interesse" (Slutevaluering, s. 6). Erfaringen førte til, at man etablerede et kreativt værksted, hvor målgruppen var mere bred. Her kunne erfaringsudveksles og samtaler om de konkrete håndværk, der arbejdedes med i værkstedet. Værkstedet blev drevet af en lokal frivillig, der meldte sig som tovholder. Kreaværkstedet har yderligere haft den positive sidegevinst, at det har haft en beroligende effekt på børnenes adfærd i medborgercenteret, da kvinderne er synlige i åbningstiden (Slutevaluering, s. 6). Udover kreaværkstedet er der et tilbud om pc-hjælp, som drives i samarbejde mellem lokale frivillige, medborgercenterets personale og bibliotekets personale. Aktiviteten har været en stor succes især i forhold til at forbedre de ældre brugeres it-kompetencer og som et socialt tiltag (Slutevaluering, s. 7). Kreaværkstedet er muligvis ikke et direkte trinbræt ud til arbejdsmarkedet, men kan alligevel skabe det nødvendige sociale netværk, der gør, at mennesker ikke føler sig overflødige og isolerede. Det kan sammen med pc værkstedet give nogle færdigheder og en følelse af, at der er noget man kan og er god til. Det er basale kompetencer for at varetage et job.

Bibliotekets rolle

Biblioteket har altid haft en social funktion, idet det har haft stærke relationer til borgerne og har dannet rum for en uformel rådgivning: "Gennem hele BMHs [Bibliotek og Medborgercenter Hedemarken] historie har personalet haft stort ejerskab til biblioteket og

engageret sig personligt i bibliotekets lånere. Det har derfor også været naturligt for mange af bibliotekets brugere at henvende sig med forskellige problemer til personalet" (Slutevaluering, s. 11). Henvendelsernes karakter har f.eks. været at oversætte breve fra kommunen og hjælpe omkring læge og hjemmepleje med mere. Denne form for forespørgsler er i stor grad en tillidssag mellem personalet og brugerne, og er ikke blevet mindre af, at biblioteket er udviklet til også at være et medborgercenter (Slutevaluering, s. 11). Al erfaring gennem projektperioden har vist, at tætte relationer personale og beboere imellem er vigtige, for at man kan legitimere hele medborgercentertankegangen, idet uformel rådgivning og brugerinddragelse bygger på tillidsrelationer (Slutevaluering, s. 11). Det er til dels bibliotekets fortjeneste, at medborgercenteret har åbnet op for en bred gruppe af borgere, idet biblioteket har en position som "et sted, hvor man kan være i en uformel atmosfære, hvor man kommer frivilligt og hvor der er en unik mulighed for etablering af tillidsskabende relationer mellem et professionelt personale og borgere" (Slutevaluering, s. 12). Skabelsen af tillidsrelationer har stået centralt for projektet, hvilket også har betydet, at personalet i høj grad har optrådt som opsøgende værter, der byder velkommen frem for at vente på, at brugerne giver udtryk for deres behov (Slutevaluering, s. 12).

Opsamling

Fokus for medborgercenter-projektet har ikke været på aktiviteter men på det opsøgende arbejde og relationsarbejdet (Slutevaluering, s. 12). I begyndelsen opstod der en organisatorisk opdeling af bibliotek og medborgercenter, som ikke var hensigtsmæssig, da der så ikke var en samlet gruppe omkring udviklingsprojektet (fra bibliotek til biblioteksbaseret medborgercenter). Som aktivitetsniveauet steg, og flere mennesker blev tilknyttet, blev behovet for en samlet ledelse mere udtalt. Ledelsen af Albertslund Bibliotek tog konsekvensen og nedsatte et samlet team på medborgercenteret med en daglig leder (Slutevaluering, s. 13). Som beskrevet tidligere var det i starten svært at aktivere boligforeningens bestyrelse, men efter at området senere er blevet prækvalificeret til en helhedsplan, er der blevet skabt bedre muligheder for et samarbejde. Hvis en boligsocial medarbejder skal ansættes i området, vil vedkommende fysisk blive placeret i medborgercenteret (Slutevaluering, s. 10).

Et af projektets mål var at opkvalificere medarbejdernes kompetencer. Dette har ført nogle udfordringer med sig, da selve omstruktureringen har dannet grobund for en del personalemæssige uenigheder. Bibliotekets personale havde generelt været der længe og havde en fælles forståelse af og et arbejdsfællesskab omkring, hvordan tingene skulle være på stedet (Fokusgruppeinterview, Katrine, s. 10-11). Med omlægningen til medborgercenter blev publikumsarbejdet opprioriteret, hvilket medførte utilfredshed hos den del af personalet, der ikke ønskede en nedprioritering af det mere traditionelle biblioteksarbejde. Sammen med nedskæringer medførte dette nogle kampe om, hvordan ressourcerne skulle fordeles, samt hvilken faglighed der skulle kendetegne et biblioteksbaseret medborgercenter (Slutevaluering, s. 13).

Et andet af projektets mål var at gøre medborgercenteret til en selvskreven partner i lokalområdet. Udfordringerne omkring etableringen af nogle gode samarbejder og partnerskaber har været store, bl.a. har de planlagte fremskudte funktioner i medborgercenteret krævet for mange ressourcer, hvorfor det har været svært at finde partnere til at varetage denne funktion: "det har været rigtig, rigtig svært at aktivere de her mennesker [mulige partnerskaber i området]. Og jeg tror, en del handler om at vide, hvordan man aktiverer dem og have det rigtige netværk i forvejen, men en del handler også om, hvorvidt de ser én som en relevant spiller på det felt, som de bevæger sig inden for" (Fokusgruppeinterview, Katrine, s. 19).

Det har krævet mange ressourcer at sikre og vedligeholde nogle samarbejdsrelationer. Det har været medborgercenterpersonalet, der konsekvent har været de udfarende i forhold til samarbejdet (Fokusgruppeinterview, Adelsparre, s. 19), og det har været dem, der har været opsøgende og selv har skabt de fleste aktiviteter, rejst finansiering og sikret personaleresourcer. Derfor er der heller ikke blevet nedsat en egentlig styregruppe for centeret (Slutevaluering, s. 10): "Dette har været et ressourcemæssigt tungt arbejde. Omvendt har det haft som konsekvens, at vi har haft meget vide muligheder for at prøve aktiviteter og metoder af, og at vi som sådan har fungeret som lokalt laboratorium for biblioteksudvikling (...) BMH har således haft rollen som projektmager, facilitator og lokomotiv i lokaludviklingen" (Slutevaluering, s. 10).

Evaluering af Medborgercenter Dalum/Dianavænget (Odense Centralbibliotek)

Projektperiode: 1.8.2010-30.6.2012

Områdeprofil

Boligforeningen Kristiansdal, Dianavænget, er beliggende i et forstadskvarter i det sydvestlige Odense. Dianavænget er kendetegnet ved et stort antal tætbyggede almene boliger, hvoraf ca. en tredjedel er udlejet til beboere med anden etnisk oprindelse end dansk. I de bebyggelser, der ligger tættest på Dianavænget, bor der 1.800 beboere, og i det tilgrænsende parcelhuskvarter bor der 2.000 mennesker. Antalsmæssigt udgør beboerne med anden etnisk oprindelse end dansk 61 % mod 11 % generelt i kommunen. Som helhed adskiller området sig fra Odense Kommune ved, at der er flere børn og unge, samtidigt med at der er færre ældre. Der er flere enlige, færre højtuddannede, flere udenfor arbejdsmarkedet og en markant lavere gennemsnitsindkomst. I Dianavænget modtager 28,7 % af beboerne kontanthjælp, mens procentdelen i hele kommunen er 5,9 %. Området omfatter flere såkaldte udsatte boligområder (Slutevaluering, s. 1-2).

Baseline

I området er der generelt få kulturelle tilbud (Slutevaluering, s. 2). Inden åbningen af medborgercenteret i et nyetableret aktivitetshus i august 2010 var der i længere tid blevet arbejdet på at få etableret medborgercenterfunktioner i huset. Det åbnede med støtte fra helhedsplanen i april/maj 2010. Det lokale bibliotek er ikke integreret i huset, men ligger i kort afstand herfra (Slutevaluering, s. 2). Fra begyndelsen af var der stor tiltro til projektet: "Alle medlemmer af Dianavængets afdelingsbestyrelse har peget på projektet "Medborgercenter" som særdeles relevant for afdelingens fremtid – medborgercentret vil kunne medvirke til at redde afdelingen fra at ende i en nedadgående spiral, hvad image og tryghed angår" (Slutevaluering, s. 2).

Den beskrevne målsætning for projektet er, at alle beboere i området omkring medborgercenteret skal inviteres med i fællesskabet og gives mulighed for at deltage i de aktiviteter, der bliver udbudt for at modvirke tendenser til social og kulturel afsondrethed. Alle beboere skal have tilbudt aktiviteter, der kan styrke deres medborgerkompetencer, for at højne deres selvværdsopfattelse og sikre, at de bliver integreret i samfundet (Slutevaluering, s. 2). I projektperioden var målet at få skabt bro mellem aktivitetshuset og biblioteket, så genkendeligheden var til stede begge steder. Projektlederen havde sæde i aktivitetshuset for dermed at sikre, at begge huse blev inddraget i aktiviteter (Slutevaluering, s. 2).

Da medborgercenteret blev etableret i august 2010, blev beboerne i Dianavænget inviteret til at komme med deres ønsker: "Fokus var fra start at åbne dørene for beboerne i det udsatte boligområde. Det var beboerne, der havde stemt for, at et beboerhus skulle bygges, og de betaler hertil – således var det vigtigt, at først og fremmest beboerne fik ejerskab over de muligheder, et sådant hus og senere medborgercenter kunne bibringe med. Hertil blev grundstenen også lagt til en kultur, hvor borgeren er i centrum" (Slutevaluering, s. 5).

Medborgercenterets primære opgave er altså at facilitere de ønsker og behov, beboerne udtrykker, ved at kontakte organisationer, frivillige og kommunale instanser, så tanke kan blive til handling (Slutevaluering, s. 5). På den måde vil det fungere sådan, at det først og

fremmest er beboerne der styrer, hvilke tilbud, aktiviteter og initiativer, der sættes i gang. De tætteste samarbejdspartnere for de aktiviteter, der søsættes, er den lokale ungdomsskole og boligforening, med hvis repræsentanter der afholdes møde en gang ugentligt (Statusrapport, dec. 2010, s. 4).

Lige Muligheder

For at medvirke til at **færre børn får brug for specialtilbud**, er der arrangeret sprogstimulering for børn i alderen 3-7 år. Dette er et samarbejde mellem medborgercenteret, en række børnehaver i området og et kommunalt tilbud (Statusrapport, juni 2011, s. 3). Udover det 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 tættere på nogle af de isolerede mødre, der er i Dianavænget. Gennem aktiviteten og det etablerede samarbejde med sundhedsplejerskerne er der skabt et tæt samarbejde med *Bydelsmødrene* i Dianavænget (Statusrapport, dec. 2011, s. 4). *Bydelsmødrene* hjælper samtidig også til i forhold til sprogstimuleringen af de mindste.

For at få **flere unge i uddannelse** er der arrangeret lektiehjælp i samarbejde med henholdsvis frivillige piger fra Dianavænget (statusrapport, juni 2011, s. 3) og med Ungdommens Røde Kors. Dette samarbejde gør det muligt at imødekomme det sociale behov, der var, og tilbyde lektiehjælp tre eftermiddage/aftener om ugen mod tidligere én dag om ugen. Lektiehjælp i samarbejde med Ungdommens Røde Kors blev etableret på foranledning af gode erfaringer fra andre lignende boligområder i Odense (Slutevaluering, s. 5-6). Desuden benytter Ungdommens Uddannelsesvejledning faciliteterne til bedre at komme i kontakt med de unge (Statusrapport, dec. 2011, s. 4).

I forhold til at bidrage til at **flere voksne kommer i job**, har brugernes ønsker været meget læringsorienterede. Mange af aktiviteterne har derfor været undervisning på modersmål og lektiehjælp (Statusrapport, dec. 2010, s. 1), hvor frivillige beboere i Dianavænget selv har stået for modersmålsundervisningen (Slutevaluering, s. 5). Udover det er der i samarbejde med AOF-Odense arrangeret henholdsvis danskundervisning for voksne og undervisning for ordblinde, begge som et fast ugentligt tilbud (Slutevaluering, s. 5). Den Frie Rådgivning står også til rådighed som et ugentligt tilbud (Slutevaluering, s. 5). Det nationale projekt *//Nethood* tiltrækker frivillige mænd fra Dianavænget, og der er gode erfaringer med dette projekt: "Ved *//Nethood* har vi gode erfaringer med unge mænd med anden etnisk baggrund end dansk, der frivilligt hjælper etniske danskere på biblioteket ugentligt. Herved kobles viden omkring beboere på Dianavænget og det omliggende boligområde, og de unge mænd får mulighed for at tilføje frivilligt relevant arbejde på deres CV" (Slutevaluering, s. 12).

Dette initiativ har altså fået en positiv modtagelse i forhold til den frivillige indsats. Et andet frivilligt initiativ, der er blevet modtaget godt, er *Bydelsmødre*. I efteråret 2010 meldte syv allerede uddannede bydelsmødre sig under medborgercenterets faner, og ønsket om et kvindenetværk opstod. Emner og tidspunkt blev aftalt med kvinderne, og gennem deres netværk og gennem stadig større synliggørelse af de aktiviteter og tilbud, der kommer fra medborgercenteret, er der nu tilknyttet over 40 kvinder, som frivilligt mødes en gang om ugen og modtager undervisning i at blive bydelsmødre (Slutevaluering, s. 6).

Noget andet, der har fyldt meget i projektet, er sundhed. Her er der skabt zumba- og fitnesshold, og der er taget initiativ til *Sund frokostcafé* og kostvejledning. Det er FOF-Odense, der er partner på sundhedsprojekterne (Slutevaluering, s. 5).

Bibliotekets rolle

Det er sparsomt med tilkendegivelser af bibliotekets rolle i datamaterialet. Det fremgår dog, at biblioteket grundlæggende har et positivt image, og derved kan bidrage til, at medborgercenteret ikke kommer til at virke som en myndighed (Slutevaluering, s. 11).

Opsamling

Nogle af de tilbud, der er udviklet i projektperioden, har været et forsøg på at imødekomme nogle identificerede sociale behov hos brugerne. Målrettede initiativer er derfor blevet iværksat af centerets ansatte, eksempler på det er f.eks. *//Nethood* og *Den frie Rådgivning*. Størstedelen af de tilbud, der er skabt, er dog opstået 'bottom-up', hvilket har været omdrejningspunktet for medborgercenterets profil. De altafgørende parametre har været information, læring, sundhed og netværk (Slutevaluering, s. 7). 'Information' i forhold til alle de spørgsmål, der er kommet omkring forskellige samfundsforhold. 'Læring' i forhold til de kurser der har været i modersmålsundervisning, danskundervisning, hjælp til it eller at lære at sy. 'Sundhed' når man i syvækstedet kan reparere sine børns tøj og sy en burkini (hel badedragt, som skjuler huden på en troende muslimsk kvinde) og efterfølgende danner en svømmeklub. Og med begrebet 'netværk' tænkes der på nye netværksrelationer blandt borgerne, som kan inspirere flere til at deltage aktivt (Slutevaluering, s. 7).

Medborgercenterprojektet har som fokus at hjælpe borgerne med at blive selvhjulpne: "Kulturen i medborgercenteret handler i høj grad om at komme ind ad døren med ønsker til aktiviteter og arrangementer – hvor borgerne selv bliver ansvarlige og igangsættere/tilbyder sin hjælp" (Slutevaluering, s. 6). Medborgercenteret agerer facilitator og kontakter mulige samarbejdspartnere, som kan byde ind med relevante kompetencer (Slutevaluering, s. 5). I en statusrapport fra 2011 peges på vigtigheden af de mange kontakter og samarbejdsformer mellem institutioner, organisationer og frivillige, der er etableret i projektperioden. Medborgercenteret udfylder "et tidligere tomrum med vægt på borgerinddragelse, hvor nye fællesskaber, samarbejdspartnere og ideer opstår" (Statusrapport, dec. 2011, s. 1). Igen i slutevalueringen understreges samarbejdets vigtighed for medborgercenterets virke: "Det brede samarbejde kvalificerer vores tilbud og gør, at vi kan holde fast i grundidéen med et medborgercenter, nemlig læring, inspiration og hjælp til selvhjælp på borgernes præmisser" (Slutevaluering, s. 9). Udover at agere facilitator har medborgercenterets personale hjulpet med f.eks. at forstå et brev fra skolen eller kommunen, forstå elregningen, få skrevet en invitation til børnefødselsdag, få viden om statsborgerskab m.v. Personalet har også ageret 'advokat' forstået på den måde, at der er foretaget opringninger til sagsbehandlere, læge osv. (Slutevaluering, s. 7). Det har været en fordel, at folk har kunnet få denne hjælp anonymt på medborgercenteret, da der generelt er en stor mistro til 'systemet' (Slutevaluering, s. 7). Fordelen ved at medborgercenteret kan agere bindeled mellem samfundet og borgeren beskrives således: "Når vi hjælper borgerne med kontakt til private firmaer og offentlige instanser, bliver vi til en vis del opfattet som 'advokater' – i og med at vores dansksproglige kompetencer er mere nuancerede, og vi hermed er bedre til at argumentere og opfatte 'urimeligheder'. Ofte har personen selv forsøgt at henvende sig, men når vi gør det for dem – sker der hurtigere noget!" (Slutevaluering, s. 8).

Udover den støtte og hjælp, personalet rent praktisk har kunnet yde de besøgende, har lokalerne også fungeret som samlingssted. I forbindelse med uro blandt en gruppe unge samledes kvinderne i området og stablede en diskussionsaften på benene. Her deltog og drøftede både mænd, kvinder og unge situationen (Slutevaluering, s. 7). På denne måde fungerede huset som 'en anden dagligstue', hvor det var oplagt at mødes og diskutere. Den fysiske placering i lokalområdet har haft den positive effekt, at det har givet en øget adgang til en gruppe borgere. Tidligere kendte mange ikke de tilbud, der findes. Medborgercenteret

har hjulpet med at orientere og har derved åbnet op for, at beboerne har kunnet få kendskab til de muligheder, der er tilgængelige (Slutevaluering, s. 11). Sidst peges på det gavnlige aspekt i at have et samlet hus: "Den helhedsorienterede tilgang med fælles faciliteter med boligforening og ungdomsskole har haft en gavnlig effekt. Trygheden i, at forældre kommer i samme hus som børnene, skaber en tryghedsfølelse – især for forældrene" (Slutevaluering, s. 11).

Evaluering af Korskærparkens medborgercenter (Fredericia bibliotek)

Projektperiode: 21.1.2009-31.12.2012

Områdeprofil

Sammenlignet med Fredericia kommune generelt er der en række særlige kendetegn for Korskærparken. Korskærparken består af 887 3-etagers boliger, og fraflytningsprocenten ligger på 20 % (Slutevaluering s. 1). Korskærparken har 24 % indvandrere og/eller efterkommere af indvandrere, hvor gennemsnittet i Fredericia kommune generelt ligger på 7 %. Enlige forsørgere udgør 11 % mod 6 % i resten af kommunen samtidig med at 53 % af de skattepligtige personer har en bruttoindkomst i 2006 på under 150.000. Til sammenligning ligger gennemsnittet i Fredericia kommune på 31 %. Andelen af børn og unge under 18 år i Korskærparken er 30 % imod 23 % gennemsnitligt i kommunen, og 17 % af de skattepligtige personer over 15 år står uden for arbejdsmarkedet mod 9 % i resten af kommunen. Det vil sige, at der er 94 % flere uden for arbejdsmarkedet i Korskærparken end i resten af kommunen (Boligsociale helhedsplaner, Fredericia, s. 7).

Baseline

I foråret 2009 blev medborgercenterprojektet etableret i Korskærparken, og Korskærcenteret skiftede navn til Medborgerhuset Korskær. Huset blev oprindeligt bygget som pensionistcenter i 1970'erne og er blevet brugt som ældrecenter siden. Korskærparkens medborgercenter havde derfor ikke en biblioteksfilial eller anden form for serviceinstans, som man kunne bygge 'oven på'. Det at skulle bygge medborgercentret op fra bunden afstedkom en del konflikter, og projektet blev ikke taget lige godt imod fra alle sider: "der var slet ikke imødekommenhed. Der var sådan småracister hist og pist og en masse konflikter var der" (Fokusgruppeinterview, Lissi Hygym Lind s. 2).

Konflikterne kom op på et politisk niveau flere gange, hvilket har været en belastning sideløbende med at etablere et projekt, hvor faglighed og beboerrelationer skulle udvikles og plejes. Medborgercenterprojektet var tænkt som et projekt, der skulle favne og afhjælpe nogle af de sociale behov, området havde. I en profilundersøgelse, *Hvordan har du det i dit boligområde?*, gennemført af Sundhedssekretariatet i september 2011, har det vist sig, at der er behov for en større grad af sociale tilbud i Korskærparken. 18 % af de adspurgte i undersøgelsen svarede, at de sjældent eller aldrig mødes med familie, som de ikke bor sammen med. Til sammenligning ligger procentdelen på 7 % for kommunen som helhed. Næsten halvdelen svarede, at de sjældent mødes med naboer eller andre beboere i området. Over halvdelen af beboerne deltager ikke i noget foreningsliv uden for området. På trods af at 81 % svarede, at de følger med i, hvad der sker i deres respektive boligområde, svarede kun 19 %, at de i høj grad deltager i de aktiviteter, der foregår (Slutevaluering, s. 1): "Generelt ser det ud til, at beboerne i området har lav grad af kontakt til sociale netværk, og der gives også udtryk for stor grad af ensomhedsfølelse" (Slutevaluering s.1-2). Samtidig med et stort behov for sociale tiltag var der en generel modvilje og skepsis over for nye projekter og en følelse af at være genstand for eksperimenter: "Man var nødt til at dæmpe retorikken for, at der ikke skulle opstå en følelse af stigmatisering og en forstærkelse af den mistro, der eksisterer ved mange i området, om at 'kommunen' nu kommer med alle sine velmenende tiltag uden at høre beboerne. Der er en stor grad af en følelse af at være sat uden for indflydelse på eget liv og deraf følgende magtesløshed" (Slutevaluering s. 2).

Medborgercentrets første opgave blev derfor at finde en måde, hvorpå de kunne imødekomme de behov, der var for sociale tiltag og samtidig skabe en atmosfære af, at det ikke bare var 'endnu et' projekt, der kom og gik. Ved projektstart havde et kommunalt sundhedsprojekt, *Lighed i sundhed*, allerede haft aktivitet i området i et års tid, samtidig med at området havde været genstand for en del ungeprojekter. (Fokusgruppeinterview, Lissi, s. 8-9). På trods af nogle opstartsvanskeligheder er der nu udviklet et fornuftigt og konstruktivt samarbejde med sundhedsprojektet (Slutevaluering s. 2). Samtidig med dette samarbejde blev der fra Landsbyggefonden i starten af 2010 bevilget penge til boligforeningerne i Fredericia til Boligsociale Helhedsplaner. Disse midler blev fordelt til Korsørparken og dennes søsterboligområde – Sønderparken. I Sønderparken, hvor der blev bevilget lidt over en million, blev der bygget et aktivitetshus, som stod klart i 2011. Tanken var her at overføre de opnåede erfaringer fra arbejdet med projekt *Medborgercenter Korsør* til det nye aktivitetshus i Sønderparken. Det betød en række ansættelser af projektmedarbejdere, som også har fungeret som gode samarbejdspartnere for medborgercenterprojektets medarbejdere (Slutevaluering s. 3). I helhedsplanens kølvand har boligforeningerne købt og ønsket at renovere Medborgerhuset, så det kan fungere som et permanent medborgerhus for området. Boligforeningerne overtog endeligt huset i januar 2011, hvilket har skabt grundlag for en gensidig relation mellem boligforeninger og medborgerskabs- og sundhedsprojekt (Slutevaluering s. 3). Huset er lukket for renovering fra efteråret 2011 til efteråret 2012, hvilket har sat de opstartede aktiviteter under pres, da al aktivitet er flyttet til en pavillon i byggeperioden.

Lige Muligheder

For at opfylde visionen for *Lige Muligheder for alle* blev der opstillet nogle mål og succeskriterier for projektet. Ud fra projektbeskrivelsen fra 2009 beskrives målene således: at centret kommer til at fungere som et spændende møde- og lærested, som agerer brobygger og ramme for udvikling af social kapital og medborgerskab. Succeskriterierne beskrives som: "Aktivitet, rummelighed og mangfoldighed: Centeret bruges til udvikling af netværk, fællesskaber og kompetencer" (Projektbeskrivelse juli 2009 s. 5), samt en udvikling af tværgående faglige samarbejder mellem faglige aktører og frivillige (Projektbeskrivelse juli 2009, s. 5). I forhold til sidstnævnte punkt følger i et senere fokusgruppeinterview følgende overvejelse over processen: "det er meget godt at opdage, hvor meget godt man kan lave for mange mennesker for meget få midler (...) vi er dybt afhængige af frivillige kræfter, og de er der fandeme" (Fokusgruppeinterview, Lissi s. 41). For at skabe en grundlæggende tillid til projektet ude blandt beboerne var det vigtigt, at projektet hurtigt blev operationaliseret til nogle håndfaste og konkrete aktiviteter. Her blev erfaringer fra de allerede opstartede medborgercentre i Vollsmose, Gellerup og Herredsvang brugt som inspiration til hurtigt at få opstartet nogle initiativer til konkrete aktiviteter.

For at sikre at **færre børn får brug for specialtilbud**, er der indgået en række samarbejdsrelationer. Der er f.eks. etableret et samarbejde med sundhedsplejen, som indgår som en vigtig part med en ugentlig træffetid i en Vejledningsbutik, som blev opstartet i efteråret 2010. Her sidder forskellige fagligheder samlet: sundhedspersonale og repræsentanter, der kan vejlede om job og uddannelse. Biblioteket påtager sig sammen med en frivillig nøgleperson at fungere som en slags fremskudt borgerservice. Her fungerer biblioteket/medborgercentret som et samlende punkt for Vejledningsbutikken, der kan virke uoverskuelig med sine mange tilbud (Slutevaluering s. 4). Et andet eksempel er samarbejdet med den lokale SFO. Her inviterer medborgercentret kommende forældre til et møde i SFO'en, så de introduceres til SFO-tilbuddet. Medarbejderen fra medborgercentret kommer i mange tilfælde til at fungere som brobygger mellem beboerne og de mange forskellige tilbud og institu-

tioner i området (Statusrapport, juni 2011). Et projekt der blev søsat, men ikke mødte nok tilslutning, var et samarbejde med sundhedsplejen og den lokale daginstitution. Her blev opstartet en rytmisk legestue til sprogstimulering af de mindste børn, så de bliver bedre klar til at starte i børnehave og møde andre børn. Denne aktivitet havde svært ved at tiltrække deltagere på trods af en stor rekrutteringsindsats (Slutevaluering s. 4).

For at skabe rammerne for at **flere unge vælger at tage en uddannelse**, har Korsørsparken blandt andet sat en lektiecafé i gang, der i sidste ende skulle drives af frivillige, en læse- og skriveklub for børn samt et ungeprojekt, *At lære at være ung*, støttet af Socialministeriet. Der er blevet skabt et godt samarbejde med områdets børnehave, SFO og klub, hvor f.eks. en kulturmedarbejder fra børnehaven blev frikøbt til at lave en torsdagsklub. Medarbejderen havde en god kontakt til tosprogede familier og tog med torsdagsklubben omkring i Fredericia kommune og fremviste de kulturelle muligheder, byen rummer: bibliotek, museum, vandtårn og andre kulturelle steder. Her informeres samtidig praktisk om, hvor børnene/de unge kan få lektiehjælp med mere. (Fokusgruppeinterview, Lissi, s. 12).

For at åbne for at **flere voksne kommer i job**, er der bl.a. skabt et jobvejledningsinitiativ, der fungerer som en slags jobmesse. Her kan man møde en håndværker, en sosu-assistent, en pædagog osv. Der er blevet arrangeret it-kurser og Vejledningsbutikken, som blev beskrevet tidligere, bidrager med job- og uddannelsesvejledning. Denne er blevet en integreret del af de faste tilbud i medborgercentret, hvilket understreges af, at der henvises hertil fra andre institutioner som blandt andet Borgerservice (Statusrapport, dec. 2011).

Der er udviklet et godt samarbejde med den kommunale forvaltning, hvor der er indgået et samarbejde med kommunens jobcenter, som har en fremskudt medarbejder udstationeret i området (Statusrapport dec. 2011). Gennem det samarbejde der er indgået med Helhedsplanen, er det blevet arrangeret, at der sammen med jobcenter-medarbejderen sidder to af helhedsplanens medarbejdere: en uddannelseskonsulent og en beskæftigelseskonsulent. Én ansat fra medborgercentret sidder med som bisidder, ringer sammen med kommunen og oversætter breve (Fokusgruppeinterview, Lissi s. 28) og byder på den måde ind med et uformelt og lavpraktisk element, der gør at tingene bliver forståelige for dem, der har brug for en rådgivningshjælp til at fungere i samfundet.

Bibliotekets rolle

Den manglende tilstedeværelse af et bibliotek som det fysiske sted, projektet kunne tage afsæt, har været en stor udfordring for realiseringen af et medborgercenter. Rent praktisk har lokalesituationen været en udfordring, som man ville være kommet udenom, hvis medborgercenterprojektet havde haft udspring i et eksisterende bibliotek (Slutevaluering, s. 3), men vigtigere endnu så manglede huset/projektet den legitimitet, biblioteket som institution kunne have givet det: "Det var i starten en stor opgave for bibliotekets projektmedarbejdere at opnå en form for legitimering af de aktiviteter, der blev igangsat. Det manglende autoritative biblioteksrum påvirkede i høj grad relationen til borgerne i området, og det har stillet store krav til fagligheden at skulle mønstre en form for selvskabelse af biblioteksfaglighed i totalt fagligt tomrum" (Slutevaluering s. 2).

Over for borgerne og internt omtales huset som et bibliotek (Fokusgruppeinterview, s. 18), hvilket muligvis må ses som et forsøg på at skabe en aura af 'det uformelle ufarlige rum', som et bibliotek rummer. Som projektlederen beskriver: "... biblioteket det er et skide godt brand (...) Folk stoler på det.. Altså det er fandeme kvalitet, og dem kan man regne med..." (Fokusgruppeinterview, LHL s. 16).

Opsamling

Medborgercenterets kernerolle har været som facilitator. Medarbejdernes rolle beskrives som dem der skal: "... skabe de der rammer, egentlig.. Og sørge for at tingene er der, materialerne er der, og at der er rum, der er plads til aktiviteterne, og at alle de der formalia de er i orden..." (Fokusgruppeinterview Lissi s. 13). Centeret har fungeret som en institution, der har skabt rammerne for socialt samvær, helt konkret fysisk og i form af de arrangementer der har fungeret samlende for folk: "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." (Slutevaluering s. 2-3). Sammen med facilitatorrollen beskrives medborgercentrets anden primære rolle som det uformelle bindeled mellem myndighed og borgere (Fokusgruppeinterview Lissi s. 27). Folk henvender sig til centret for at få information om noget i lokalområdet, eller for at lære it, sprog eller for at få hjælp til lektierne (Fokusgruppeinterview Lissi s. 25), altså en generel hjælp til at kunne begå sig i samfundet.

Evaluering af Kulturhus Herredsvang (Aarhus Borgerservice og Biblioteker)

Projektperiode: 10.7.2009-10.7.2012

Områdeprofil

Herredsvang er et stort område beliggende ca. fem km. fra Aarhus centrum, hvor for socialcenter, psykiatri, arbejdsmarkedscenter, ungekontakten og Center for misbrugsbehandling, som alt sammen er placeret centralt i Aarhus, kan virke langt væk fysisk som mentalt (Slutevaluering s. 2). Området huser 3.700 borgere, hvoraf 50 % har en anden etnisk baggrund end dansk. Disse nationaliteter udgøres primært af somaliere, tyrkere, arabere, iranere og irakere, men samlet er der 62 forskellige nationaliteter i Herredsvang. Andelen af borgere uden for arbejdsmarkedet var i 2011 på 37,6 % mod 17,4 % i Aarhus generelt, og 2/3 af beboerne i området har en indkomst under 150.000 kr. årligt. Knap en tredjedel af beboerne er under 18 år, og mere end 50 % af disse er med anden etnisk baggrund end dansk. Den ældre del af befolkningen (over 50 år) udgør kun en lille andel af områdets beboere, og i resten af kommunen er der procentvis over dobbelt så mange beboere over 50 år. Samtidigt hermed er andelen af førtidspensionister ca. tre gange så høj i forhold til andelen i resten af kommunen. Fraflytningsprocenten er gennem de sidste år faldet fra 22 % til 15,2 %. Når et så højt antal af boligområdets beboere udskiftes hvert år "betyder det for mange borgeres vedkommende en sporadisk tilknytning til lokalsamfundet og dermed en mindre borgerinvolvering" (Slutevaluering s. 2).

Baseline

Kulturhuset er placeret centralt i området og rummer med sine 1800 m² lokalbibliotek, butik og café, tekstilværksted samt andre aktivitets- og servicetilbud. Kulturhuset er også omdrejningspunkt for det boligsociale arbejde i området (Slutevaluering s. 2). Da der blev givet midler til medborgercenterprojektet i juli 2009, var Hasle bibliotek allerede en del af kulturhuset. Ansøgningen til medborgercenter blev udarbejdet i samarbejde med den boligsociale helhedsplan, således at projektet kunne gøre en indsats og udfylde de huller, der var i helhedsplanen. De aktiviteter, der blev sat i gang med medborgercentret, var altså en udvikling af de ting, der blev arbejdet på i forvejen – en naturlig udvikling af organisationen (Lone Hedelund, s. 10).

Området er belastet af et dårligt ry, til dels pga. en høj kriminalitet, men primært pga. en gruppe unge, der laver ballade og skaber utryghed i området. Episoder med ridsede biler og andet hærværk har skabt en del utryghed for personale og besøgende i forbindelse med at komme i huset (Slutevaluering s. 9). Da kulturhuset blev etableret, var der så mange konflikter med de unge, der var konfronterende og lavede hærværk, at en stor del af personalet blev forflyttet eller sygemeldt (Fokusgruppeinterview, Lone, s. 3). Herredsvang er dog blevet slettet af ghettolisten i 2007/2008 ud fra de socioøkonomiske nøgletal (Slutevaluering s. 2). For at vende den dårlige udvikling blev en del af målsætningen for medborgercenterprojektet at lave en undersøgelse blandt borgerne, der i første omgang skulle hjælpe til at klarlægge, hvorvidt borgerne følte et medejerskab af kulturhuset og efterfølgende klarlægge hvilke sociale behov, der var i lokalområdet. Således kunne medborgercenterprojektet målrette disse behov og sætte ind for at øge og videreudvikle følelsen af medejerskab til huset. Med forskellige metoder: personligt omdelte invitationer, invitationer ophængt i en række udvalgte opgange og interviews med mere blev det undersøgt, hvordan

borgerne forholdt sig til de basisfunktioner (initiativer og aktiviteter), som huset indeholdt ved projektstart. Målet var at tydeliggøre kulturhusets interesse i at inddrage borgerne og på den måde skabe grobund for engagement i området.

Lige muligheder

Med fokus på **færre børn i specialtilbud** deltager Herredsvang i det nationale projekt *Bogstart*. I forbindelse med det er der i projektperioden afholdt forskellige arrangementer med fokus på sprogtilegnelse og sprogstimulering. Et eksempel er *Læse og gå tur i Herredsvang*. Her handler det om at lære Herredsvang bedre at kende og samtidig få idéer til højt-læsning for børnene. Arrangementet afsluttes med varm kakao i cafeen. Initiativet har, sammen med et større kendskab til området og en bedre integration, det delmål at forsøge at få dannet nogle mødregrupper i Herredsvang. Af forebyggende indsatser kan nævnes et initiativ, hvor børn op til seks år kan komme på biblioteket og bruge KidSmart som er et computerprogram, der har fokus på sprog og læring. Der er desuden tilbud om lektiehjælp, og der er fokus på letlæringsbøger (Matrice for mål og succeskriterier).

Der er gjort meget ud af de aktiviteter, der er rettet mod at få **flere unge i uddannelse** – til dels pga. de problemer, Kulturhuset har haft med den utilpassede gruppe af unge (Fokusgruppeinterview, Lone, s. 27). Der har været tilknyttet lektiehjælp i 10 år på Hasle bibliotek, men med opstarten af medborgercenteret er det blevet en del af Dansk Flygtningehjælps tilbud, og er derfor ikke længere udelukkende baseret på frivillige borgere. Dette har betydet, at lektiehjælpen har taget form som et fast ugentligt tilbud i kulturhuset. Der har været forsøgt samarbejdet med *Lektier Online* fra Statsbiblioteket. Dette var ikke vellykket, og det er blevet vurderet, at områdets børn og unge har brug for den fysiske tilstedeværelse af lektiehjælperen, så tilbuddet blev stoppet igen.

Lokalbibliotekerne har haft et projekt kørende: *Unge uden Uddannelse* sammenfaldende med projektperioden for medborgercentret. Projektet har samarbejdet med Kulturhuset og fortsætter de næste par år med en tovholder fra den boligsociale indsats, frivillige og medarbejdere fra Hasle bibliotek. De unge er samtidigt blevet præsenteret for en række sportstilbud: boksning, fodbold og bordtennis og man kan gå til rap i *Rapakademiet*. Projektet *SkoleSkak* har også base i Kulturhuset og har taget initiativ til en skakklub for børn og unge en gang om ugen (Slutevaluering s. 20). En aften om ugen er der taget initiativ til Ungecaféen *På vej*. Her arrangeres der aktiviteter og arrangementer af en 2-3 timers varighed, hvilket tilbyder de unge et mødested, hvor de kan komme og blive klogere på sig selv og på det samfund de lever i: "På lang sigt er ambitionen at Ungecaféen bidrager til en dannelsesproces, der bidrager til at klæde de unge på til at kunne begå sig i verden – også den uden for Herredsvang" (Slutevaluering s. 20). Til hvert af arrangementerne er planlagt en aktivitet eller et indslag: foredragsholdere, rådgivere, debattører og rollemodeller. Et eksempel er, at caféen har haft besøg af Østjyllands Politi, som fortalte om politiets arbejde og om politiuddannelsen. *På vej* har også haft besøg af KRIM's frivillige ungeteam, som snakke med de unge om straffeattest og rettigheder i forhold til straffeloven. Et tredje meget succesfuldt arrangement der fik startet en debat, var teatertruppen D-factors forestilling om kulturmøder i dagligdagen (Slutevaluering s. 20).

Meget tyder på, at indsatsen samlet set har virket, da de unge bruges adfærd har ændret sig fra "at drive rundt" til at bruge huset mere målrettet til bestemte aktiviteter (Slutevaluering s. 24). Samlet hjælper disse aktiviteter de unge til at lave noget meningsfuldt i deres fritid, men klæder dem også på i forhold til at få noget viden og hjælp, der kan gøre dem klogere på samfundet. Alt sammen vigtige kompetencer for at blive klar til at tage en uddannelse.

Målsætningen om at få **flere voksne i job** er forsøgt indfriet gennem en række initiativer. En stor del af aktiviteterne har været målrettet en forebyggende indsats for bedre sundhed primært i samarbejde med sundhedscaféerne i Aarhus, men også med lokalcentret, sundhedsplejerskerne og nogle kvindeforeninger. Fokus har været på sund mad og vægttab og udover undervisning, kostråd og sundhedssamtaler med en sundhedsplejerske, er der blevet afholdt cykelkurser, oprettet et hold til stavgang og skabt mulighed for at låne cykler. Med henblik på at give beboerne sociale kompetencer gennem viden og læring er der skabt en læsekreds, der er afholdt dansk- og engelskkurser og taget initiativ til en række it-kurser med fokus på bl.a. Nem-ID og selvbetjeningsløsninger. Fremmende for et demokratisk medborgerskab er der lavet foredrag og foreningsaktiviteter. Der er støttet op om forskellige kunst- og håndarbejdsprojekter (Matrice for mål og succeskriterier), som kreativitet med filt, glas osv. (Slutevaluering s. 19). Inden projektperioden var antallet af voksne brugere af kulturhuset faldet. Noget tyder på, at initiativerne har virket, da voksenbrugerne nu udgør hovedparten af husets brugere (Slutevaluering s. 24).

Bibliotekets rolle

Det traditionelle folkebiblioteks rolle handler ifølge Lone om viden, læring og udvikling af et demokratisk medborgerskab for dets brugere, og medborgercentret kan derfor ses som en naturlig udvikling og modernisering af selve bibliotekstanken (Fokusgruppeinterview, Lone, s. 39). Projektlederen beskriver medborgercentrets rolle således: "man prøver at samle en hel del professionelle, altså folk og ansatte med forskellig professionalitet som så til sammen faktisk kan hjælpe borgerne bedre, end man kunne før, da man kun var bibliotek, og faktisk blev spurgt om de samme ting" (Fokusgruppeinterview, Lone, s. 28-29). Biblioteket beskrives som det sted, folk umiddelbart henvender sig for at få hjælp til at navigere i samfundet. Disse behov blev altså i forvejen rettet til biblioteket, så den naturlige udvikling har været at biblioteket 'opgraderes' til at kunne imødekomme de sociale behov. En del af bibliotekarens arbejde beskrives som det at være 'referencebibliotekar', altså at være imødekommende og slå ting op som folk spørger om og ikke forstår (Fokusgruppeinterview, Lone, s. 36). Mange af borgerne i socialt belastede boligområder har ikke forudsætningerne for at finde de informationer, de søger i bøger eller på internettet, som primært er bibliotekets domæne. I stedet agerer personalet levende bøger for de problemer, brugerne ikke selv har kompetencerne til at finde en løsning på (Fokusgruppeinterview, Lone, s. 29).

Opsamling

Fra før projektstart har "samarbejdsrelationerne ændret sig og er blevet mere indsnævret til næsten udelukkende at være samarbejdsrelationer, der bor i eller har tilknytning til Kulturhuset, som er blevet magneten og omdrejningspunktet for Herredsvang" (Slutevaluering, s. 17). På den måde har medborgercentret fungeret som det stabile samlingspunkt, fordi der her er fast personale, der kan støtte op omkring nogle af de aktiviteter, der bliver opstartet af nogle af de mere løst tilknyttede projekter til kulturhuset: "hovedsageligt så støtter vi op og er inde (...) i forhold til at vi ikke igangsætter aktiviteterne, men er med til at støtte op om nogle ting og er med til at finansiere nogle af tingene" (Fokusgruppeinterview, Lone, s. 13). Efter medborgercenterprojektet startede, kom der flere borgerhenvendelser omkring initiativer til sociale arrangementer, hvor medborgercenteret så agerede fødsels-hjælper eller fortalte, hvor der kunne hentes hjælp til at starte et initiativ op. (Fokusgruppeinterview, Lone, s. 25). Som beskrevet i indledningen var det primære formål, med de midler der blev tilegnet projektet, at metodeafprøve og få sat nogle aktiviteter i gang for at finde ud af, hvad der virkede: "Projektperioden er i høj grad blevet brugt til afprøvning af

forskellige typer af arrangementer og aktiviteter både i forhold til borgerinvolvering og i forhold til metodeafprøvning. På den måde er projektperioden brugt til læring og på at skabe platforme så betingelserne for gennemførelse af succesfulde typer af arrangementer og aktiviteter og tilslutning til disse skulle få bedre betingelser fremover i driften” (Slutevaluering s. 18).

Eftersom kulturhuset Herredsvang var der og fungerede aktivt i forvejen, har det ikke haft de store ændrende virkninger, at projektet er kommet ind over driften. Det er ikke blevet italesat som et projekt men som en naturlig udvikling – en videreudvikling af kulturhuset (Fokusgruppeinterview, Lone, s. 10).

Evaluering af Trekanten (Aalborg bibliotekerne)

Projektperiode: 1.8.2009-31.3.2012

Områdeprofil

Aalborg Øst er en forholdsvis ny bydel. Den opstod i 1960'erne og rummer i dag ca. 16.000 beboere. Der er omkring 8.000 husstande i alt; de almennyttige boliger udgør 46 %, og de resterende 54 % er private. Bydelen består af mange sociale grupperinger. Der er en markant lavere procentdel ældre i forhold til resten af kommunen, samtidig med at op til 50 % af beboerne i de almene boliger er under 18 år mod 20 % generelt i kommunen. Der er ca. dobbelt så mange enlige forsørgere i denne bydel som i resten af kommunen, og en stor andel af beboerne har ingen eller en ringe tilknytning til arbejdsmarkedet, hvorfor den gennemsnitlige årlige bruttoindkomst er på omkring 180.000 kr. Andelen af indvandrere og efterkommere er 29 %, hvor gennemsnittet ligger på 8 % i resten af kommunen. 10 % af beboerne er uden dansk statsborgerskab, og flyttefrekvensen er høj. Fordi Aalborg Øst har haft et image som udsat boligområde i mange år, er der forsøgt lavet et stort antal projekter for at vende den dårlige udvikling (Fokusgruppeinterview, Mette Mee Sonn s. 6). Samlet er der ca. 80 foreninger i området, og der introduceres derfor ofte nye tiltag og projekter (Trekantens slutevaluering, s. 3 og Helhedsplan 9220, s. 10-13).

Baseline

Trekantens hus blev oprindeligt lanceret i 1984 som *Familie- og aktivitetscenter*, her omfattede aktiviteterne værksteder, mødelokaler, café, børnehave og ungdomsklub. I 1997 ændredes huset til et *Kultur- og foreningshus*, og i 2006 flyttede lokalbiblioteket ind, hvormed Trekanten ændredes til et *Bibliotek og kulturhus*. Visionerne for huset var fra 2006 at fungere som lokalområdets naturlige samlings- og informationssted. Disse mange transformationer af Trekantens profil har skabt en skepsis blandt områdets beboere, i forhold til hvad stedet egentlig er og kan tilbyde. Projektlederen Mette peger på den projekt-modvilje området var præget af, som medvirkende faktor til nogle af de opstartsvanskeligheder stedet har haft og som en del af forklaringen på den manglende interesse i lokalområdet for det nye medborgercenterprojekt (Fokusgruppeinterview, Mette, s. 6 og s. 11). En indikator er tillige, at projektet omtales *Folkeinformation* overfor borgerne, hvor *Projekt Medborgercenter* udelukkende bruges internt i huset:

“Det blev besluttet på et styregruppemøde, at medborgercenter-begrebet var vanskeligt at markedsføre, for det kan være meget udefinerbart og diffust for borgerne. Trekanten som hus har allerede titlen “bibliotek & kulturhus”, som er relativ ny, og det vil være endnu mere forvirrende for borgere, hvis Trekanten skulle hedde tre ting. Derfor skulle projektet brandes som *Folkeinformation* som en del af Trekantens service. Det skulle understrege, at Trekanten er åbent for alle borgere, og at borgere kan komme og søge information på Trekanten om alt” (Slutevaluering, s. 38-39). Citatet opsummerer medborgercenterets profil til at fungere både som bibliotek og som et sted, hvor man kan få rådgivning og information, en form for samlekit for alle de tilbud der findes (Slutevaluering, s. 40). Fra 2010 blev Trekanten en samlet institution med én leder og ét budget, og samtlige medarbejdere blev ansat under Kultur- og Fritidsafdelingen. Trekanten har indgået en udviklingsaftale gældende for 2008-2011 med Skole- og Kulturforvaltningen, hvor der også er blevet lavet en aftale med Aalborg bibliotekerne. I denne sammenhæng er der blevet udviklet en virksomhedsplan, hvor en række udviklingsmål er opstillet. Det er disse mål, som medborgercenterprojektet skal hjælpe med at realisere.

På medborgercenteret udlejes der lokaler til andre indsatser i lokalområdet: til *Kvarterværkstedet*, *Projekt 9220* og *Sundhedsværkstedet*. Personale fra indsatserne Kvarterværkstedet og Projekt 9220 indgår tillige i medborgercenterets styregruppe, hvorfor samarbejdet her er tæt. *Kvarterværkstedet* er kort beskrevet et lokalt forankret kvarterløftprojekt, der søger at udnytte og styrke de eksisterende ressourcer i området, og *Projekt 9220* er et boligsocialt projekt, der samarbejder med Aalborg Kommune og støttes af Landsbyggefonden. Formålet er at etablere en social og forebyggende indsats for beboerne på tværs af de ni boligorganisationer projektet omhandler (Slutevaluering, s. 5-7). Da der skulle formuleres en vision for medborgercenterprojektet, omhandlede denne ikke alene Trekanten men også de tætte samarbejdspartnere. Målet med projektperioden blev formuleret således: "Målet er, at Trekanten skal være det første sted, borgeren søger hen, når denne skal bruge information eller vejledning – adgangen til dette skal være nem, gratis og uformel uden registrering" (Slutevaluering, s. 40).

Lige Muligheder

For at medvirke til at **færre børn skal have specialtilbud**, har medborgercenteret lagt lokaler til og faciliteret det nationale projekt *Bogstart*, 2011 er der samtidig blevet bevilget midler til integrationsprojektet *Bydelsmødre*, udsprunget af de sociale behov der har kunnet spores i området (Slutevaluering, s. 5). Der har også, med udgangspunkt i et behov hos børnene, været arrangeret en række aktiviteter i børnenes efterårs- og vinterferier, når skolerne har haft lukket og forældrene arbejder. Her er *Projekt 9220*, *Kvarterværkstedet* og medborgercenteret gået sammen og arrangeret 2-3 dages workshops, hvor børnene har kunnet komme og være kreative. Eksempler på aktiviteter har f.eks. været en kæpheste-workshop, trommeundervisning, dukketeater og køleskabsmagnet-workshops. Mellem 20 og 50 børn og forældre har deltaget ved hver workshop, og arrangementet har udviklet sig sådan, at det nu er de frivillige, der står for workshoppene, og medborgercenteret der faciliterer med materialer og de fysiske rammer (Slutevaluering, s. 27-28). Et sidste eksempel på en aktivitet i projektperioden er projekt *Verdensborger i børnehøjde*. Her var målet at etablere et samarbejde med en folkeskole i nærområdet og *Projekt 9220*, og det gik ud på, at børnene skulle tegne, filme, lave skuespil og fortælle eventyr med det formål at fremhæve de mange kulturelle ligheder, der går igen i eventyr, uanset hvor i verden de er fra. På trods af projektets gode hensigter løb det dog ud i sandet, da lærernes involvering var svær at fastholde, pga. de strenge pensumplaner, de skal overholde (Slutevaluering, s. 31-32).

For at skabe rammerne for at **flere unge kommer i uddannelse**, har to projekter kørt parallelt for hhv. drenge og piger. Nogle af de succeskriterier der blev opstillet for projektperioden (flere integrationsfremmende aktiviteter og mere børnekultur), bliver her opfyldt. Aktiviteterne er en spilleklub for drengene, hvor de spiller computer mod hinanden under ordnede forhold. Hvis nogen laver ballade, skal de forlade arrangementet, ud fra det regelment tovholderen har formuleret sammen med drengene. "... biblioteket [har] valgt at tilbyde de unge drenge et 'frirum' på Trekanten, hvor de får lov til at 'være unge og larme' uden at blive smidt ud" (Slutevaluering, s. 18). Tiltaget sigter mod at sikre, at drengene også føler et ejerskab og et ansvar overfor medborgercenteret. Biblioteket bliver således ikke forbundet med noget negativt, men associeret med et sted, hvor man er velkommen, hvis man følger de regler, der er på stedet. For pigerne er der lavet en læseklub. På samme måde skabes der her gode relationer til biblioteket og sikres et 'frirum' for pigerne til at diskutere emner, der optager dem. Den læring drengene tager med fra spilleklubben handler i højere grad om at lære nogle sociale og kulturelle koder til at begå sig: at tale ordentligt til hinanden og vente på at det bliver ens tur. Læseklubben er i højere grad et 'traditionelt' bibliotekstilbud forstået på den måde, at det handler om læsetræning i en spændende

form, hvor de selv er med til at definere indholdet og kan diskutere de ting, der fylder deres verden. I begge tiltag skabes et rum for læring og opbygning af social og kulturel kapital. Et andet projekt for de unge som medborgercenteret er blevet inviteret ind i er *Limboland-karavanen*. Her bidrager unge med anden etnisk baggrund til at lave en semi-dokumentarisk film om deres liv, "hvor deres fortællinger er sat ind i fiktive rammer, som er baseret på improvisation. Limboland er de unges ærlige stemmer om udfordringer, problemer og syn på emner så som ære, værdighed og kærlighed i deres søgen på 'hvem er jeg?'" (Slut-evaluering, s. 29). Her er der plads til, at de unge kan udfolde sig kreativt, og afprøve hvad det vil sige at deltage i et filmprojekt som dette. En mere konkret form for uddannelsesstøtte tilbyder medborgercenteret i form af en mentorordning, der er stablet på benene på initiativ fra Dansk Flygtningehjælp. Mentorordningen skal hjælpe etniske minoritetsunge på erhvervsuddannelserne, således at de støttes gennem uddannelsen. Dette også i samarbejde med Frivilliggruppen i Aalborg (Slutevaluering, s. 31). Disse tilbud kan hjælpe til at gøre unge nysgerrige på og sikre den nødvendige støtte til at gennemføre en uddannelse.

Sprogcaféen og it-kurser er to eksempler på opstartede tiltag, der skal bidrage til, at **flere voksne kommer i job**. *Sprogcaféen* er et tilbud til flersprogede. De kan her få hjælp til at træne deres dansksproglige kompetencer, til at forstå breve fra kommunen eller til andre sprogrelaterede udfordringer. Tanken var, at det skulle fungere som et afslappet forum, hvori man kunne tale om hvad som helst. Det blev planlagt, at aktiviteten skulle kunne køre mere eller mindre selvstændigt med frivillige gennem samarbejdet med Dansk Flygtningehjælp. Desværre har der været nogle problemer i forhold til at kommunikere *Sprogcaféens* rammer ud. Erfaringerne har været, at de brugere der er kommet, er kommet med konkrete ting, hvor de har haft behov for hjælp og ikke brugt stedet som et afslappet forum til at træne deres hverdagsdansk, som planen oprindeligt var. Dette kunne tyde på, at medborgercentret har et image hos beboerne som en ret formel institution snarere end som en 'anden dagligstue'. Udover det har der været nogle problemer i forhold til at koordinere frivillig-indsatsen, *Sprogcaféen* har tæret mere på det faste personale, end hvad der var forventet.

I 2011 er der blevet bevilget midler til integrationsprojektet *Nethood*, udsprunget af de behov der har kunnet spores i området (Slutevaluering, s. 5). *Nethood* kommer til at overtage Sprogcafé-konceptet (Slutevaluering, s. 34). Udover disse tiltag er et behov for gratis juridisk bistand blevet imødegået via oprettelsen af *Retshjælp*. Dette var møntet på folk, der havde brug for juridisk råd og vejledning. Her blev lavet en aftale med De Jurastuderendes Retshjælp ved Aalborg Universitet om, at 20 frivillige jurastuderende kom til medborgercenteret tre timer om måneden og hjalp angående konkrete problemstillinger samt oplyste om, hvordan man ellers kunne få gratis juridisk bistand. Denne gruppe frivillige har ved projektperiodens afslutning været på besøg af tre omgange og været i kontakt med i alt 16 borgere. Juridisk bistand sikrer en større forståelse af systemet og har derved et integrerende potentiale. Initiativet stemmer derfor godt overens med Trekantens målsætning om at skabe integrationsfremmende aktiviteter. Et af de initiativer der har været vellykket, er et tilbud til etniske iværksættere om rådgivning ved opstart af egen virksomhed. Iværksætterworkshop-arrangementerne har kørt over fem gange i 2011 og fortsætter i 2012. Projektleder Mette Sonn skriver således om arrangementerne: "Deltagerantal 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 Aalborgshallen i november 2011" (Slutevaluering, s. 22). Der er til dette forløb blevet samarbejdet med Etnisk Erhvervsfremme, som løbende kontakter Trekanten, når de vil lave nye workshops. Ellers har der været uformel rådgivning (Slutevaluering, s. 41), sprogundervisning i samarbejde med lokale foreninger (Slutevaluering, s. 5) og SKAT har været på besøg og forklare om TastSelv service (Slutevaluering, s. 22-23).

Bibliotekets rolle

Som lokalitet er biblioteket en fordel, da det er et neutralt rum: "jeg ser en kæmpe force i, at det er et bibliotek, det er der, hvor det er gratis, det er der, hvor det er anonymt og gratis og neutralt for alle folk at være" (Fokusgruppeinterview, Mette s. 16). Når projektet har skullet kommunikeres ud, er biblioteksvinklen med at der ikke stilles nogen krav, blevet anvendt (Fokusgruppeinterview, Mette s. 16) og biblioteket har en bredere brugerflade end mange af de andre tilbud i området (Fokusgruppeinterview, Mette, s. 33): "Jeg tror, at biblioteket og jeg [medborgercenteret] har fat i nogle, som måske ikke nødvendigvis tør at tage ned på jobcaféen eller tage ned, hvor der sidder nogle professionelle som eventuelt registrerer dem eller sådan noget i den stil" (Fokusgruppeinterview, Mette, s. 33). Udover det er der hele læringsdelen i, at biblioteket er en platform, hvor der er plads og faciliteter som computere til rådighed. Mange i lokalområdet har lært: "At et bibliotek ikke bare er en bog, men at du også har den der relation, og at du faktisk kan lære noget eller sådan noget i den stil. Og det er der jo ikke andre, som jeg ser det, der kan udfylde den rolle." (Fokusgruppeinterview, Mette, s. 33).

Opsamling

Udover de arrangementer der har været afholdt til opfyldelse af visionen for *Lige Muligheder For Alle*, har andre tilbud f.eks. været: *Mad og mennesker*, sundhedsaftener, forskellige oplæg med efterfølgende debat, foredrag og koncerter (Slutevaluering, s. 22-29). Som supplement til facilitering af de tilbud der konkret har været afholdt på medborgercenteret, har en af projektlederens væsentligste roller været at fungere som organisator (Fokusgruppeinterview, Mette, s. 14) og som bindeled til at vise folk videre (Fokusgruppeinterview, Mette, s. 26) samt at være opdateret på, hvad der er ellers er af aktuelle tilbud og videreformidle det til relevante brugere og professionelle (Slutevaluering, s. 15). Denne del af arbejdet har fyldt rigtig meget: "Målet har været at udvikle et nemt tilgængeligt system, hvor både borgere og professionelle kan blive opdateret på, hvad der sker i området. Det har været en meget vanskelig opgave, fordi Aalborg Øst er et meget stort og dynamisk område, hvor der sker en masse i forenings-, skole-, frivillig-, projekt og kommuneregion osv. Det har været en umulig opgave, som ville kræve, at projektlederen kun havde denne opgave og ikke andre for at kunne være opdateret hele tiden på alt" (Slutevaluering, s. 40).

Det har taget noget tid, at få kommunikeret ud at medborgercenteret er det fysiske sted, borgerne kan gå hen for at få information. Udviklingen gennem projektperioden var positiv; flere og flere lærte at bruge medborgercenteret på denne måde. Dagligt var der min. 1-2 henvendelser (Slutevaluering, s. 40). Udover succeser som *Retshjælp*, Læse- og spilleklubberne for de unge, samt *Bydelsmødre* (Slutevaluering, s. 37-38) har medborgercenterprojektets største problem dog været den manglende deltagelse. Generelt har stedet haft en hård opstart med modvilje både blandt beboerne i området og dele af personalet (Fokusgruppeinterview, Mette, s. 6). Projektleder Mette peger på, at folk var meget skeptiske pga. de mange nye og kortvarige tiltag de præsenteres for jævnligt (Slutevaluering, s. 9). Grunden til at borgerne ikke er blevet draget mere ind i beslutninger, omkring hvilke tiltag medborgercenteret skulle huse, er tidligere erfaringer med: "at når man tilbyder, at borgere kan komme på Trekanten og sige hvad de vil have af arrangement eller aktiviteter, sker der ikke noget" (Slutevaluering s. 39). Det vurderes af projektlederen, at dette enten kan skyldes, at tilbuddene har været formuleret for diffust, en mangel på interesse generelt eller kommunikationsproblemer ift. at få informationen tydeligt ud til de relevante målgrupper (Slutevaluering, s. 39). Når det er sagt, beskriver Mette i fokusgruppeinterviewet, hvordan der er mange mennesker, som ikke brugte biblioteket før, der nu har fået øjnene op for, hvad biblioteket kan tilbyde. Mange har fået kompetencer, de ikke vidste, at de havde anlæg for at udvikle (Fokusgruppeinterview, Mette, s. 39-40). Projektperioden muliggjorde

mange forskellige arrangementer og aktiviteter. Nogle af aktiviteterne er blevet forankret og forventes at fortsætte efter projektet afsluttes, men andet vil grundet manglende personalemæssige og økonomiske ressourcer ikke kunne fortsætte. En del vil få en lavere prioritet end tidligere, det der dog prioriteres er at fastholde lærings- og rådgivningstilbuddene (Slutevaluering, s. 40-41).

I det kommende afsnit samler vi op på de otte caseevalueringer og fremdrager her, hvad vi ser som substantielle elementer på tværs af disse.



OPSAMLING PÅ DE OTTE CASEEVALUERINGER: POINTER PÅ TVÆRS

I dette afsnit vil vi trække tråde på tværs af de otte caseevalueringer, der er blevet fremstillet i caseanalyserne i det foregående. Dette kunne selvsagt gøres på et væld af måder og med vægt på forskellige aspekter af de meget 'aktivitetstunge' projekter ovenfor. Vi har valgt at anvende bl.a. de teoretiske pejlemærker som navigationsredskab, når vi i det følgende samler, kondenserer og rubricerer resultaterne under følgende seks generelle overskrifter:

- 1) De biblioteksbaserede medborgercentre og behovs – og områdeorienteret biblioteksarbejde
- 2) De biblioteksbaserede medborgercentre og læringsprægede aktiviteter
- 3) De biblioteksbaserede medborgercentre som institutionelle kapaciteter i *områderne*
- 4) Medborgercenteret og biblioteket – synergier og innovative relationer
- 5) De biblioteksbaserede medborgercentre som sociale mødesteder og frirum
- 6) Knaster og udfordringer undervejs

I denne transversale læsning tillader vi os i første omgang at se bort fra lokale forskelle og lokale forudsætninger for at virkeliggøre medborgercenterprojekterne og hæfter os ved tendenser, aktiviteter og resultater på tværs af projekterne. En markering af de forskellige lokale konteksters betydning for projekternes udvikling følger i evalueringens sidste afsnit. Vi er udmærket klar over, at de seks punkter rummer overlap, og at en del aktiviteter kan placeres under flere af overskrifterne, men ikke desto mindre mener vi, at denne samlende læsning på tværs er nyttig i relation til at specificere de biblioteksbaserede medborgercentres mulige, socialt innovative potentiale som særlige, institutionelle platforme i de udsatte boligområder.

Inden vi går mere i dybden med de enkelte pointer, vil vi her helt generelt påpege, at der i kraft af medborgercenterprojekterne og på tværs af datamaterialet kan ses ofte meget markante stigninger i antal besøg og en markant og øget partnerskabelse, hvori de biblioteksbaserede medborgercentre indgår som helt centrale ressourcer i forskellige lokalsamfunds-baserede netværk. Derudover (og i forlængelse heraf) er bibliotekerne blevet væsentligt mere synlige i nærområdet, deres betydning herfor er øget, og der opleves en øget tilslutning til aktiviteter som f.eks. lektiehjælpscaféer. Desuden er der (og har været) kontinuerlige udfordringer i at dreje biblioteket i nye retninger og f.eks. få hele medarbejderstaben til at arbejde hen mod realisering af et biblioteksbaseret medborgercenter.

De biblioteksbaserede medborgercentre og behovs – og områdeorienteret biblioteksarbejde

Et af de teoretiske pejlemærker for denne evaluering er inspireret af de debatter om 'needs-based library services', der har været markante i dele af den engelske biblioteksforskning fra starten af 1990'erne og frem. Via denne debat skærpes blikket for det fornuftige i at for-

søge at aflæse områdernes meget diverse behov og indrette den bibliotekariske virksomhed herefter – noget man i forskelligt omfang har arbejdet med i de otte projekter. I takt med de enkelte udviklingsprojekters fremdrift og udvikling er det tydeligt, at man mange steder har forsøgt at undersøge og indrette sin virksomhed efter de forskellige lokale behov – det være sig behov for at have et mødested, for at øge lektiecaféens kapacitet, for kulturel og social oplysning af forskellig karakter, for uvildig rådgivning, advokatbistand osv. Det hedder f.eks. i Nørrebro slutevaluering:

“Vi har opnået erfaring – og succes – med at gå ud i byrummet og møde ‘brugere’ dér, hvor deres hverdag er og hvor deres behov opstår. Vores tilgang til mennesker er med til at højne succesraten lige meget hvor eller hvordan mødet foregår. Det at komme fra biblioteket åbner døre! Og vi er ikke så bange for at gå ud ad vore egne døre mere. Vi tør give os i kast med tilbud, der er “ej blot til lyst”. Vi går ind i lokalområdets behov og skaber om muligt de tilbud, som giver mening. Igen er aktiviteterne udsprunget af en tættere fornemmelse for, hvad behovene er”. (NBMC, slutevaluering, s3.)

Dette er blot ét konkret eksempel – der findes, som det ses ved gennemgangen af de enkelte cases, mange andre. Det centrale er her, ud over at biblioteket er et stærkt ‘brand’, der åbner døre, at ‘aflæsningen’ af behov ofte kobles med ud-af-huset aktiviteter og den derigennem etablerede direkte kontakt med de lokale beboere, og at der etableres en ‘tættere fornemmelse for, hvad behovene er’, som det udtrykkes i citatet. Dette er kort sagt en metode til at cementere bibliotekets rolle og funktion i lokalområdet på en sådan måde, at de lokale borgere (og brugere) oplever, at diverse tilbud er for dem, måske ligefrem kommer fra dem og/eller oprettes i samarbejde med dem. Denne udadrettede, opsøgende behovsorientering er også, på et mere banalt plan, stærkt medvirkende til at synliggøre biblioteket i området og indkredse bibliotekets særlige rolle blandt mange andre projekter og indsatser i de udsatte boligområder (det vender vi tilbage til nedenfor). Det er så at sige en ‘praktisk’ måde at få bragt biblioteket og dets ressourcer i spil som væsentlig samarbejdspartner og som central aktør i diverse netværk i det enkelte boligområde, hvor der ofte er mange forskellige indsatser (f.eks. i relation til det boligsociale arbejde, projekter orienteret mod børn, unge, sundhedsfremme osv.).

De biblioteksbaserede medborgercentre og læringsprægede aktiviteter

De biblioteksbaserede medborgercentre har dannet ramme om en mængde læringsaktiviteter af både formel og uformel karakter – fra de formaliserede lektiecaféer til spontant opstået, ad hoc rådgivning og vejledning om forskellige it-emner. Her vil vi knytte et par kommentarer til lektiecaféerne, der som bekendt ikke er en ny opfindelse i en biblioteks-sammenhæng, men som ikke desto mindre står som en klar succes i stort set alle de biblioteksbaserede medborgercentre (havde man ikke en lektiecafé inden projektstart, er der med nærmest 100 % sikkerhed etableret en sådan i løbet af projektperioden)⁵. I Vapnagård har man øget deltagerantallet i lektiecaféen med mere end 20 % gennem projektperioden, og på Nørrebro Bibliotek har man nu etableret en af landets største (hvis ikke den største) biblioteksbaserede lektiecaféer med op mod 6.000 brugere årligt og en stigning i antal brugere på 250 % gennem projektperioden. Her har man med andre ord i den grad formået at honorere nogle hidtil umødte behov i lokalområdet og bidrager ad denne vej markant til arbejdet for, at flere unge skal have en uddannelse. Et andet aspekt af succesen med lektiecaféerne er, at der i og med de er fast forankret i et bibliotek lokaliseret i de udsatte bolig-

⁵ Vi ser her bort fra de mange steder, hvor de biblioteksbaserede medborgercentre har været en del af Bogstartsprojektet, der med sit fokus på sprogstimulering af børn i udsatte boligområder også er at betragte som en læringsorienteret aktivitet. Dette gør vi, da Bogstartsprojektet i sin helhed er blevet evalueret af forskere tilknyttet Center for Børnesprog ved Syddansk Universitet (se Bleses et al 2011).

områder, er etableret en fast ramme om aktiviteten. Dette bevirker, at brugere såvel som frivillige ved, at der er en fast adresse for afviklingen af lektiecaféerne, og at der dermed er skabt en kontinuitet. De frivillige ved, at det er på biblioteket lektiecaféen har til huse og, sat på spidsen, ikke et eller andet mere eller mindre midlertidigt lokale, man kan få stillet i udsigt af f.eks. en boligforening. De frivillige kender de ansatte og omvendt, hvilket også bidrager til følelsen af kontinuitet og tryghed for de involverede parter. Kigger vi lidt fremad, vil vi pege på, at der ligger et uforløst potentiale i at stille de biblioteksbaserede medborgercentre til rådighed i endnu videre omfang, end tilfældet er i dag. Det skyldes, at der venter en kæmpe opgave forude med at 'uddanne' ikke-computervante til en tid, hvor al kommunikation med det offentlige skal foregå digitalt. Ud over at der i udsatte boligområder er relativt høj koncentration af beboere med lavt uddannelsesniveau, er der simpelthen også en del borgere, der ikke har adgang til it og internet hjemmefra. Her kan bibliotekerne spille en helt væsentlig rolle. En rolle de har taget fat på i arbejdet med udviklingen af *//Nethood*, et projekt med it-rådgivning, der netop giver adgang til de digitale medier og ikke mindst introducerer borgerne hertil.

Ud over de direkte brugerrettede læringsaktiviteter er der ingen tvivl om, at der også er opstået læring mellem de fagprofessionelle (der i mange tilfælde har skullet arbejde på tværs af traditionelle professionsskel) og de frivillige. At man indenfor rammerne af samme institution f.eks. samler bibliotekarer, kulturmedarbejdere, socialrådgivere og frivillige skaber potentielt synergi herimellem (og har skabt synergi processuelt set) og øger helt konkret de forskellige medarbejderes bevidsthed og deres forcer, hvilket oftest vil gavne borgere, der henvender sig med mere eller mindre komplicerede behov for hjælp.

De biblioteksbaserede medborgercentre som institutionelle ressourcer i områderne

Det er markant, at det har haft stor betydning, at medborgercentrene fysisk er placeret, hvor folk bor – fra de traditionelle lånere til borgere med forskellige behov for hjælp, rådgivning eller vejledning. I slutevalueringen fra Vapnagård hedder det simpelthen: "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" (Slutevaluering, s. 17).

Set i sammenhæng med de ovenfor skitserede styrker i at arbejde 'behovsorienteret' understreges det altså, at medborgercentrenes fysiske placering vurderes som en klar fordel, da de i modsætning til den øvrige offentlige forvaltning er placeret i boligområderne og dermed er helt tæt på det, der sker i områderne. På den måde bidrager det biblioteksbaserede medborgercenterarbejde både til kapacitetsopbygning i lokalområdet og til øget viden om forholdene i området set fra forvaltningens eller andre samarbejdspartneres side. Ydermere tilbyder de biblioteksbaserede medborgercentre en institutionel ramme for aktiviteter, der kan noget andet end både mere traditionelle kommunale (social)rådgivningsfunktioner og de forskellige boligsociale indsatser kan (jf. biblioteksrummet som 'frirum' – det vender vi tilbage til nedenfor). Desuden er medborgercentrenes aktiviteter og tilbud ikke område-specifikke og fungerer potentielt som en åbning af de udsatte boligområder. Det skyldes, at borgere fra de omkringliggende by- og boligområder bliver tiltrukket til de udsatte boligområder af medborgercenterets aktiviteter og tilbud. Dermed får de lejlighed til at danne deres egne indtryk af området. (Jf. f.eks. afholdelse af SMS-kurser og den årlige Cirkusskole i Vapnagård som blot to eksempler). Centrene er desuden yderst vigtige for områderne, i og med de langt hen ad vejen indtager rollen som igangsætter, facilitator og samlingspunkt for et mangefold af aktiviteter. Set således udgør de et vigtigt supplement til f.eks. den boligsociale indsats, og det er måske især i denne forstand, at de kan ses som bud på genu-

ine institutionelle innovationer i de udsatte boligområder. De kan ses som stabile enheder, der rummer både efterspurgte fysiske faciliteter og fagprofessionelle, der ofte i samarbejde med frivillige repræsenterer kontinuitet og trygge rammer.

Medborgercenteret og biblioteket – synergier, udfordringer og innovative relationer

Det har fra projekternes start været en løbende diskussion (også på de forskellige temadage i regi af udviklingsprojektet) at finde ud af og lokalt finde sig til rette med, hvordan man definerer medborgercenteret, og hvilken rolle biblioteket spiller heri og omvendt. Der er naturligt nok lokale forskelle – fra de terminologiske omkring navnet på den hybride institution, som vi var inde på indledningsvist, til variationerne over hvordan man har arbejdet med at integrere de to elementer i hinanden.

Dette ses også helt konkret i de otte caseevaluerings forskellige vægtninger af 'bibliotekets rolle' i projektet, noget der også bunder i de forskellige startforudsætninger, de forskellige projekter havde. Nogle projekter skulle etableres i rammer, hvor der ikke eksisterede et fysisk bibliotek (Dalum og Korsbæk), og andre projekter skulle på mange punkter 'bare' udvide den praksis, de i forvejen havde erfaringer med (Nørrebro f.eks.). Dette medfører også, at der i de forskellige medarbejdergrupper har været meget forskellige forudgående erfaringer at trække på og få projektet til at udvikle sig på baggrund af. For Nørrebros vedkommende hedder det f.eks.: "Der har været kongruens mellem medborgercentertanker og bibliotekariske overvejelser vedr. relevant litteratur, indretning, PR og i meget høj grad krydssalg – altså, at der opnås synergi og øget brug af flere aktiviteter/lokaler/materialer. F.eks. har der ved afholdelsen af arrangementer været et bibliotekarisk bagland klar, der dels allerede har skaffet ekstra mængder af relevante materialer hjem til udlån og dels har haft en parathed til at klare en øget travlhed på biblioteket" (NBMC, s. 8). Her har man tydeligvis forsøgt at sammentænke elementerne, således at der potentielt opstår synergi herimellem. Projektleder på projektet i Herredsvang, Lone Hedelund, sætter følgende ord på, når hun beskriver medborgercentrets 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" (Fokusgruppeinterview, Lone, s. 28-29). 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.

Det er på den anden side langt fra omkostningsfrit som bibliotek at være den udfarende part og være den, der søger at etablere netværk og skabe synergier – dette både set i forhold til at etablere fælles fodslag internt i personalegruppen som i relation til at skabe partnerskaber udadtil i boligområderne. Dette aspekt behandles f.eks. i Bibliotek og Medborgercenter Hedemarkens slutevaluering: "Dette har været et ressourcemæssigt tungt arbejde. Omvendt har det haft som konsekvens, at vi har haft meget vide muligheder for at prøve aktiviteter og metoder af og at vi som sådan har fungeret som lokalt laboratorium for biblioteksudvikling (...) BMH har således haft rollen som projektmager, facilitator og lokomotiv i lokaludviklingen" (Slutevaluering, s. 10).

Kort sagt er der omkostninger forbundet med at være en central spiller i netværksskabelsen, men man får som bibliotek omvendt gode muligheder for at udvikle sig innovativt (jf. erfaringerne fra både Solvang og Herredsvang, hvor man tillige har set projektperioden som en oplagt mulighed for at eksperimentere med alternative former for biblioteksarbejde, borgerinddragelse osv.).

De biblioteksbaserede medborgercentre som sociale mødesteder og frirum

I de otte caseevalueringer er det helt tydeligt, at de biblioteksbaserede medborgercentre har ramt et markant behov både for, at der findes ikke-kommercielle, offentlige mødesteder i de udsatte boligområder og for uvildig rådgivning og vejledning af forskellig karakter. Set sådan udgør centrene et tiltrængt og efterspurgt frirum i lokalsamfundet, og alene opblomstringen (og anvendelsen) af de forskellige, uvildige rådgivnings- og vejledningsinstanser indikerer, at der er god ræson i at have dem som supplement til de allerede eksisterende offentlige services. Det giver tydeligvis noget, at borgerne ved, at de kan henvende sig med stort og småt uden at blive mødt af en repræsentant for 'systemet', 'kommunen' eller hvad det nu måtte være. Eksemplerne herpå er som nævnt legio og vi vil her blot fremhæve to (begge fra Dalums slutevaluering), der på fin facon illustrerer pointen:

1) "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 'systeme'".

2) "Når vi hjælper borgerne med kontakt til private firmaer og offentlige instanser, bliver vi til en vis del opfattet som 'advokater', i og med at vores dansksproglige kompetencer er mere nuancerede, og vi er hermed bedre til at argumentere og opfatte 'urimeligheder'. Ofte har personen selv forsøgt at henvende sig, men når vi gør det for dem, sker der hurtigere noget!" (begge altså fra Dalum, slutevaluering)

Den uvildige rådgivning virker. Som det første citat fortæller, er den baseret på, at borgerne har tillid til, at de mødes af en form for ombudsmand på medborgercenteret. En instans der kan tale deres sag, og, set i relation til citat nr. to, kan gøre det på 'skoledansk', således at rent sproglige misforståelser undgås. At de biblioteksbaserede medborgercentre derudover ofte råder over faciliteter, som borgerne kan låne gratis til hvilket formål (arrangement, læsekreds, politisk debat osv.), de måtte have behov for, forstærker blot funktionen som mødested og frirum. Således har de biblioteksbaserede medborgercentre tillige en empowermentskabende funktion, idet der også ydes hjælp til selvhjælp (som erfaringerne fra Community Center Gellerup også påpegede, jf. Andersen & Frandsen 2007).

Knaster og udfordringer undervejs

I dette sidste afsnit vil vi bruge lidt plads på noget af det, der ikke er behandlet særligt omfangsrigt og eksplicit i de ovenstående otte caseevalueringer, men som ikke desto mindre har været væsentlige diskussionsemner på de temadage og seminarer, der har været arrangeret som del af det nationale udviklingsprojekt: De løbende knaster og udfordringer, de enkelte projekter har måttet arbejde med gennem processen.

Det har ikke alle steder været gnidningsfrit at skulle implementere medborgercenterarbejdet (og de tilhørende projektaktiviteter) som del af dagligdagen i biblioteket, og det har heller ikke alle steder være lige let at danne partnerskaber med diverse andre indsatser og institutioner i boligområderne. At bruge (medarbejder)ressourcer på et udviklingsprojekt som medborgercenterprojektet i en tid med filiallukninger, opblomstringen af personaleløse biblioteker og generelle nedskæringer på de kommunale kulturbudgetter kan være både kontroversielt og vanskeligt. Under evalueringen af Bibliotek- og medborgercenter Hedemarken var vi netop inde herpå, da det her blev markeret, at man med omlægningen til biblioteksbaseret medborgercenter foretog en opprioritering af publikumsarbejdet, hvilket medførte utilfredshed hos de dele af personalet, der ikke ønskede en nedprioritering af det mere traditionelle bibliotekariske arbejde. I sammenhæng med lokale nedskæringer

medførte dette nogle kampe om, hvordan ressourcerne skulle fordeles, samt hvilken faglighed et biblioteksbaseret medborgercenter skulle rumme (fra Bibliotek – og medborgercenter Hedemarkens slutevaluering, s. 13). Visse steder har man skullet arbejde hårdt på at skabe de synergier mellem 'biblioteksdelen' og 'medborgercenterdelen', som vi var inde på i afsnittet ovenfor. Andre steder har man, som vi allerede har antydnet, mere eller mindre skullet fortsætte ad allerede etablerede stier (f.eks. i relation til hvor meget ud-af-huset aktivitet, man har haft, og hvor meget man satser på, at andre projekter kommer til biblioteket).

Visse steder har projektlederne på medborgercenterprojekterne været meget alene, hvilket gør projekterne skrøbelige. Som der peges på i Vapnagårds slutevaluering, er medborgercenteret mere eller mindre personificeret ved projektlederen og er som sådan lukket, når vedkommende er fraværende (Vapnagårds slutevaluering s. 33). Det er også værd at hæfte sig ved, at man som nystartet projekt ofte arver både glæder og sorger fra forgange projekter og udviklingsforløb. På Nørrebro bibliotek havde man således stor erfaring med 'medborgercenteraktiviteter' lang tid inden det formelle udviklingsprojekt modtog støtte, og i Vapnagård arvede man dele af de konfliktflader, der har været mellem boligselskabets og bibliotekets personale, hvilket i begge tilfælde satte sit præg på projekternes startfase og udviklingsmodus. Dette vender vi tilbage til i afrundingen på evalueringen.

LÄRRINGSCENTER



AFRUNDING: OM FORSKELLIGE MODELLER FOR BIBLIOTEKSBASEREDE MEDBORGERCENTRE OG ET BLIK PÅ FREMTIDEN

Forskellige modeller

Set i helikopterperspektiv kan man sige, at der på tværs af de otte caseevalueringer materialiserer sig tre forskellige 'modeller' for udviklingen af biblioteksbase­rede medborgercentre. Disse modeller er alle afhængige af de forudsætninger og 'objektive' forhold, de enkelte projekter havde lokalt for at virkeliggøre projektets visioner og udvikle sig til et folkebibliotek, der gradvist og processuelt indkoopererede medborgercenterfunktioner. I en noget stiliseret form kan man skelne mellem:

1. Det projektvante bibliotek med mange erfaringer med 'udadrettede' aktiviteter
2. Biblioteket med én eller flere markante samarbejdspartnere (herunder frivillige)
3. Etablering af bibliotek og medborgercenterfunktioner fra bunden herunder i områder uden allerede eksisterende bibliotekstilbud

Det er i **relation til den første** kategori tydeligt og ikke så mærkværdigt, at det har været en klar fordel at have allerede etablerede erfaringer og netværk at trække på under projektperioden. Her har udviklingsmidlerne så at sige betydet en støtte til at sætte (og cementere) en organisatorisk ramme om det, man på mange måder gjorde i praksis i forvejen. Dette har givet gode udviklingsbetingelser, og man har fået kapacitet til i endnu højere grad at eksperimentere med f.eks. øget brugerinvolvering, behovsorientering og afsøgningen af lokalområdets potentielt relevante netværk. Det er også en slagkraftig overlevelsesstrategi, da det bevirker, at biblioteket som institution bliver en relevant ressource for mange og på mange niveauer i de udsatte boligområder. Det gælder den enkelte borger med behov for hjælp eller ønske om kulturel oplysning, det gælder projekter, der kører parallelt hermed, og endeligt gælder det forskellige dele af den kommunale forvaltning, der via bibliotekets nye 'bredde' i boligområderne potentielt kan komme tæt på borgerne og måske ad denne vej nå nogle af dem, der ellers er i farezonen for at falde ud af systemet.

I **relation til den anden kategori** er det langt hen ad vejen en styrke – og alene i meget få tilfælde en potentiel svaghed – at være bibliotek med én eller flere markante samarbejdspartnere i lokalområdet. Det kan være i form af den boligsociale indsats, som er indskrevet i en boligsocial helhedsplan eller som del af et lokalfællesskab hermed. Det kan også være i tilknytning til et sundhedshus eller noget helt tredje. I de tilfælde, hvor man har formået at skabe synergier og bæredygtige samarbejdsrelationer med den 'anden' part, er det langt hen ad vejen et lykkeligt fællesskab – et praksisfællesskab der dog kræver vedligeholdelse og kan være meget personafhængigt. Omvendt er det, i de tilfælde hvor der opstår gnidninger eller ligefrem konkurrence om de lokale beboeres gunst (f.eks. i relation til rekruttering af frivillige), selvsagt en ufrugtbar og sjældent langtidsholdbar relation. De steder, hvor man har formået at tiltrække og fastholde frivillige kræfter f.eks. som tovholdere på (del)projekter, er det, også efter endt projektperiode, med til at muliggøre, at (del)pro-

jekterne konsolideres og gøres bæredygtige på den lange bane. Ikke overraskende har det i **relation til den tredje kategori** været en stor udfordring for de medborgercentre, der har skullet etablere biblioteksfunktioner samtidig med, at medborgercenteraktiviteterne skulle søsættes. Som det hed i slutevalueringen for Korskærparken: "Det var i starten en stor opgave for bibliotekets projektmedarbejdere at opnå en form for legitimering af de aktiviteter, der blev igangsat. Det manglende autoritative biblioteksrum påvirkede i høj grad relationen til borgerne i området, og det har stillet store krav til fagligheden at skulle mønstre en form for 'selvskabelse' af biblioteksfaglighed i et totalt fagligt tomrum" (Korskær, Slutevaluering s. 2). Det kræver meget at skulle vænne borgerne til, at der nu findes et bibliotekstilbud rundt om hjørnet fra deres bopæl, at engagere frivillige i udviklingen heraf (f.eks. til at kunne være ansvarlige for udlån) og samtidig skulle være udfarende og skabe netværksrelationer i boligområderne.

I relation til alle tre 'modeller' har man lokalt oplevet både knaster og succeshistorier – såvel indadtil i relation til bibliotekerne(s personalegrupper) som udadtil i boligområderne. De tre modeller kan på hver sin måde være med til at indkredse en retning for et fremtidigt bibliotekskoncept, der f.eks. understreger et vedvarende behov for fastholdelsen af et fysisk bibliotek.

Et fremadrettet perspektiv

Hvad peger erfaringerne fra udviklingsprojekterne på fremadrettet? Det er tydeligt, at de biblioteksbaserede medborgercentre både kan ses som genuin biblioteksudvikling, men også noget bredere som socialt innovative, organisatoriske platforme i de udsatte boligområder. Disse platforme udgør for det første en glimrende ramme til arbejdet med en øget behovsorientering af det bibliotekariske arbejde, hvorved bruger/publikumsinvolveringen gøres til et centralt element i det daglige arbejde. For det andet er de centrale som arenaer for både formelle og uformelle læringsaktiviteter. For det tredje udgør de en efterspurgt institutionel ressource i områderne, idet de ofte indtager rollen som facilitator, igangsætter og vært for et væld af borgerrettede aktiviteter. For det fjerde danner de rammen om uvilddige rådgivnings- og vejledningsservices, der parret med bibliotekets rolle som frirum etablerer et trygt rum for borgerne, som her kan få hjælp til stort og småt, uden at det indebærer myndighedsudøvende funktioner. Alt i alt rummer erfaringerne fra de evaluerede projekter ansatserne til et socialt, sensitivt, behovs- og områdeorienteret bibliotekskoncept, der fortsat fastholder og udbygger bibliotekets rolle som kulturel oplysningsinstitution.

Endvidere er der, som vi har været inde på allerede, en række ventende opgaver i relation til den øgede digitalisering af samfundet, som centrene har erfaring og kapacitet til at byde ind på. Det bliver med garanti nødvendigt at have fysiske steder – måske særligt i de udsatte boligområder – der kan varetage uddannelsen og opkvalificeringen af borgere med få eller ingen it-kundskaber (NemID, Skat, Borger.dk osv.). Set i relation til diverse strategier for styrkelsen af det civile samfund, er det ligeledes alfa og omega at have institutionelle ressourcer, som de biblioteksbaserede medborgercentre, der kan udgøre rammen for inddragelsen af frivillige f.eks. i forhold til lektiecaféer. Centrene kan desuden fremadrettet tilbyde sig som konkret ramme om f.eks. foreningssekretariater og som fast sparring med den boligsociale indsats (jf. anbefalinger fra Integrationsministeriet 2011). Alt i alt er der tale om perspektiver og potentialer der samlet set har relevans ud over den konkrete biblioteksudvikling. De har udgjort det centrale element i de specifikke udviklingsprojekter og fortjener opmærksomhed fra f.eks. den boligsociale indsats, den frivillige sektor såvel som fra et bredt udsnit af politikområder – fra kultur- og socialpolitik til beskæftigelses- og bypolitik.

LITTERATUR

- Andersen, John & Frandsen, Martin (red.) (2007): Fra bibliotek til lokalsamfundscenter. Evaluering af Community Center Gellerup.
- Andersen, John, Delica, Kristian & Frandsen, Martin (forthcoming 2012): From 'book container' to community centre. I: *International Handbook on Social Innovation*. red. / Frank Moulaert ; Dianne MacCallum ; Abid Mehmood ; Abdel Hamdouch. Edward Elgar Publishing, Incorporated, 2012
- Bleses, Dorthe et all. (2011): Kan Bogstart gøre en forskel? En undersøgelse af Bogstarts potentiale som led i det forebyggende arbejde med at undersøgte sprogtilegnelsen hos børn i udsatte boligområder. Center for Børnesprog, SDU og Styrelsen for Bibliotek og Medier.
- Delica, Kristian (2011): Social innovation og områdebaserede indsatser – mod en kritisk socialvidenskab om innovation. I Kristensen & Voxted (red.): *Innovation og entreprenørskab*. Hans Reitzels forlag.
- Delica, Kristian (2012): Biblioteksbaserede medborgercentre i udsatte boligområder – om praksisformer, strategier og social innovation i arbejdet med avanceret marginalitet. Ph.d. afhandling, Institut for Miljø, Samfund og Rumlig Forandring, RUC
- Elbeshausen, Hans (2005): 'Hvad har Hans Hansen og Brug Brugsen tilfælles? Om sproglæring, identitet og biblioteksbetjening af etniske minoriteter.' I *Dansk Biblioteksforskning*. 1. årgang, Nr. 1.
- Elbeshausen, Hans (2006): *Viden i dialog. Empowerment i bibliotekets åbne og lukkede læringsrum*. Danmarks Biblioteksskole.
- Elbeshausen, Hans (2007): Folkebiblioteker og den åbne læring. Viden i dialog. *Dansk Biblioteksforskning* årg. 3, nr.3.
- Elbeshausen, Hans (2010): *Eksperimentarium for integration. Evaluering. Kompetenceudvikling mellem videndeling og den udforskende læring*. Odense Centralbibliotek, IVA og Styrelsen for Bibliotek og Medier.
- Elbeshausen, Hans & Weisbjerg, Bente (2006): 'Ildsjælenes professionalisering: fra indvandrerbibliotekar til integrationsbibliotekar.' I Trine Schreiber og Hans Elbeshausen (red.): *Bibliotekarerne: en profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. Samfundslitteratur, Frederiksberg.
- Elbeshausen, Hans & Morning, Camilla (2008): 'Kulturelle læreprocesser. Læring i en kulturelt mangfoldig verden.' I Andersen, Jack, Jochumsen, Henrik & Rasmussen, Casper Hvenegaard (red.): *At forstå biblioteket. En introduktion til teoretiske perspektiver*. Danmarks Biblioteksforening.
- Fetterman, David M. & Wandersman, Abraham (red.) (2005): "Empowerment evaluation principles in practice". Guilford Press.
- Foss Hansen, Hanne (2005): "Choosing Evaluation Models: A Discussion on Evaluation Design". I *Evaluation*, Vol.11, No.4.

- Frandsen, Martin, Delica, Kristian & Andersen, John (2008): "Fra biblioteker til medborgercentre – socialt entreprenørskab og empowermentevaluering i udsatte boligområder". Center for Socialt Entrepreneørskabs Årsrapport.
- Frydendahl, Inger (2011): 'Medborgercentre er fremtidens filialer'. I *Bibliotek og Medier* 2011:2. Styrelsen for Bibliotek og Medier, København.
- González, Sara, Moulaert, Frank & Martinelli, Flavia (2010): 'ALMOLIN. How to analyse social innovation at the local level.' I Moulaert, Frank, Martinelli, Flavia, Swyngedeuw, Erik & González, Sara (red.). *Can Neighbourhoods Save the City? Community Development and Social Innovation*. Routledge, London.
- Henriksen, Lars Skov (2008): 'Udviklingsmål for og selvevaluering af frivilligcentre.' Anden delrapport vedrørende evalueringen af puljen til oprettelse af nye og styrkelse af eksisterende frivilligcentre i Danmark. Institut for Sociologi, Socialt arbejde og Organisation, Ålborg Universitet, Ålborg
- Integrationsministeriet (2011): Medborgerskab i Danmark. Regeringens arbejdsgruppe for bedre integration.
- Krogstrup, Hanne Kathrine (2003): "Evalueringsmodeller – Evaluering på det sociale område". Systime, Århus.
- Moulaert, Frank (2010): 'Social innovation and community development. Concepts, theories and challenges.' I Moulaert, Frank, Martinelli, Flavia, Swyngedeuw, Erik & González, Sara (red.): *Can Neighbourhoods Save the City? Community Development and Social Innovation*. Routledge, London.
- Pateman, John (2008): Developing a Needs Based Library Service. *Information for Social Change*. No. 26, Winter 2007-2008.
- Pateman, John & Vincent, John (2010): *Public Libraries and Social Justice*. Ashgate, Burlington.
- Programbestyrelsen (2008): *Fra udsat boligområde til hel bydel*. Programbestyrelsen, København.
- Rasmussen, Casper Hvenegaard, Jochumsen, Henrik & Skot-Hansen, Dorte (2011): *Biblioteket i byudviklingen – oplevelse, kreativitet og innovation*. IVA, Realdania og Danmarks Biblioteksforening, København.
- Regeringen (2006): Lige muligheder for alle børn og unge. Regeringens strategi til bekæmpelse af negativ social arv. Socialministeriet.
- Regeringen (2007): Lige muligheder – styrkede personlige ressourcer og social sammenhængskraft. Regeringen, København
- Schultz Larsen, Troels (2008): 'Udsatte boligområder og områdeprofiler.' I Andersen, John (red.): *Ressourcemosobiliserende beskæftigelsespolitik i udsatte boligområder – strategier og erfaringer fra udsatte boligområder*. Forlaget Samfundslitteratur, Frederiksberg.
- Schultz Larsen, Troels (2009): *De forsømte. Skitse til en socialvidenskabelig analyse om relationerne mellem produktionen af forsømte boligområder, de sociale kampe om det boligsociale integrationsarbejde og den boligsociale integration*. Ph.d. afhandling, Institut for Samfund og Globalisering, Roskilde Universitet, Roskilde.

- Skifter Andersen, Hans (2005): *Den sociale og etniske udvikling i almene boligafdelinger*. Statens Byggeforskningsinstitut 10, København.
- Styrelsen for Bibliotek og Medier (2010): *Folkebibliotekerne i vidensamfundet*. Rapport fra udvalget om folkebibliotekerne i vidensamfundet.
- Visti Hansen, Jesper (2008): *Bypolitik og velfærdsstat – politikker over for "belastede" byområder i Danmark og Frankrig*. Ph.d. afhandling, Institut for Samfund og Globalisering, Roskilde Universitet, Roskilde
- Wills, Heather (2004): 'An innovative approach to reaching the non-learning public: the new idea stores in London.' I Bisbrouck, Desjardins, Menil, Ponce & Royer-Gayette (red.): *Libraries as Places: Buildings for the 21st century*. Proceedings of the Thirteenth Seminar of IFLA's Library Buildings and Equipment Section together with IFLA's Public Libraries Section. KG Sauer, Munchen.

Appendix til litteraturlisten: Kilder anvendt til caseevalueringerne

Nørrebro Bibliotek og Medborgercenter (Nørrebro Bibliotek):

Evaluering kvalitative svar (Slutevaluering) udarbejdet af projektleder Annette Sølvmoose
 Evaluering mål og succeskriterier
 Fokusgruppeinterview, Nørrebro, 05.01.2012

Vapnagård Medborgercenter (Helsingør Kommunes biblioteker):

Evaluering af Medborgercenter Vapnagård udarbejdet af Merete Rübner Laursen
 Statusrapporter: dec. 2009, jun. 2010, dec. 2010, jun. 2011 og dec. 2011
 Fokusgruppeinterview, Nørrebro, 05.01.2012
 Kuben Byfornyelse Danmark A/S (2008). *Endelig helhedsplan. Vapnagaard*. Udarbejdet af Kuben Byfornyelse Danmark A/S på vegne af Helsingør Boligselskab. Lokaliseret den 14. februar 2012 på https://helsingorkommune.dk/Soeg/Resultat.aspx?SI_sw=vapnag%c3%a5rd+helhedsplan

Solvang Kultur - og Medborgercenter (Solvang Bibliotek):

Slutevaluering udarbejdet af projektleder Helle Andersen
 Statusrapporter: dec. 2009, jun. 2010, dec. 2010, jun. 2011 og dec. 2011
 Fokusgruppeinterview, Nørrebro, 05.01.2012.

Bibliotek- og Medborgercenter Hedemarken (Albertslund Bibliotek):

Selv- og slutevaluering udarbejdet af projektleder Katrine Winther Adelsparre
 Statusrapporter: dec. 2009, jun. 2010, dec. 2010, jun. 2011 og dec. 2011.
 Fokusgruppeinterview, Nørrebro, 05.01.2012
 Projektansøgning til Kulturstyrelsen Center for Bibliotek, Medier og Digitalisering
 "Lokale Liv – om fortællinger, relationer og muligheder for et Medborgercenter i et boligområde i Albertslund", Albertslund Bibliotek, 2010.

Trekanten (Aalborg Bibliotekerne):

Slutevaluering udarbejdet af Mette Mee Storm Sonn
 Statusrapporter: jun. 2009, dec. 2009, jun. 2010, dec. 2010, jun. 2011 og dec. 2011
 Fokusgruppeinterview, Fredericia, 06.01.2012.
 Helhedsplan for Aalborg Øst. *Endelig helhedsplan 9220 Aalborg Øst. Forandring & Fællesskab*.
 Besøgt d. 12-06-2012 på adressen: <http://issuu.com/9220/docs/helhedsplan>

Medborgercenter Dalum/Dianavænget (Odense Centralbibliotek):

Selv- og slutevaluering udarbejdet af Gitte Larsen

Statusrapporter: dec. 2010, jun. 2011 og dec. 2011

Projektansøgning til Kulturstyrelsen Center for Bibliotek, Medier og Digitalisering

Kulturhus Herredsvang (Århus Borgerservice og Biblioteker):

Selv- og slutevaluering udarbejdet af Lone Hedelund

Statusrapporter: jun. 2010, dec. 2010, jun. 2011 og dec. 2011

Fokusgruppeinterview, Fredericia, 06.01.2012

Matrice for mål og succeskriterier

Korskærparkens medborgercenter (Fredericia Bibliotek):

Slutevaluering for Medborgercenter Korskærparken

Statusrapporter: dec. 2009, jun. 2010, dec. 2010, jun. 2011 og dec. 2011

Fokusgruppeinterview, Fredericia, 06.01.2012

“Hovedresultater fra profilundersøgelsen i Korskærparken 2011 “Hvordan har du det i dit boligområde?””. Sundhedssekretariatet september 2011

Boligsocial Helhedsplan for Korskærparken og Sønderparken. Besøgt d. 12-05-2012 på adressen:

<http://www.boligsociale-helhedsplaner-fredericia.dk/index.asp?page=1&vpath=1|&docalc=yes&res=800>

Styrelsen for Bibliotek og Medier. *Medborgercentre*. Besøgt d. 12-05-2012 på adressen:

<http://projekter.bibliotekogmedier.dk/projekt/medborgercenter-sonderparken-fredericia>

BILAG

Bilagsoversigt

Bilag 1: De biblioteksbaseerede medborgercentres placering i Danmark

Bilag 2: Interviewguide anvendt til fokusgruppeinterview med projektledere

Bilag 3: Skematisk fremstilling af aktiviteter rettet med visionerne i 'Lige Muligheder for alle'

Bilag 4: Skematisk fremstilling af aktiviteter rettet mod 'alternative succeskriterier'
(bibliotekets rolle i lokalsamfundet)

Bilag 5: Oversigt over temadage i det nationale udviklingsprojekt

Bilag 1. De biblioteksbaserede medborgercentres geografiske placering

På kortet er samtlige 16 medborgercentre anført med kryds og med lokalitet og by. De otte evaluerede medborgercentre er anført med sort kryds, og de resterende medborgercentre er anført med rødt kryds.



● = Evaluerede medborgercentre

● = Ikke evaluerede medborgercentre

Bilag 2. Spørgeguide til fokusgruppeinterview med projektledere

Del 1 Start – opvarmning

Præsentation af deltagerne og introduktion til samtalen: temaer – opstart, projektets udvikling/forløb, afrunding/forankring/resultater, v. KD

Del 2 – Hoveddelen

Opstart

1. Beskriv hvordan projektet kom fra start – hvad gjorde du som projektleder helt konkret? (Strategier)
2. Prøv at beskrive de særlige forhold der har haft betydning for hvordan projektet kom fra start – her tænker jeg både internt og eksternt (altså f.eks. i forhold til forankring af projektet i medarbejdergruppen og i området).

Forløb/Proces/Udvikling

3. Hvilke lokale institutioner og netværk har medborgercenteret/biblioteket især arbejdet sammen med undervejs og på hvilken måde? (f.eks. kommunale forvaltninger, boligorganisationer, frivillige organisationer, kulturelle foreninger etc.)
4. Hvilke typer af brugere/borgere med hvilke behov henvender sig, og hvordan hjælper I dem videre? Er der en særlig type af henvendelser, som biblioteksbaserede medborgercentre er særligt egnede til at håndtere?
5. Hvilken rolle har I som biblioteksbaseret medborgercenter haft i lokalområdet? I mange statusopgørelser er det tydeligt, at rollen som facilitator af og for aktiviteter i lokalområdet er central? Giv gerne nogen mere fyldestgørende billeder på dette: Facilitering af hvad? Som igangsætter/fødselshjælper? Som praktisk gris/organisator? Som samleenhed for ellers adskilte/løsrevne initiativer?
6. Hvilken betydning har det haft at være placeret fysisk i boligområdet? Når man f.eks. ud til og hjælper borgere, der sjældent ville bevæge sig ned i byen og benytte sig af den mere traditionelle forvaltnings tilbud?
7. Hvad har været det 'bibliotekariske' islæt i projektet som helhed? Hvordan er en bibliotekarisk faglighed blevet sat i spil, og hvilke muligheder og udfordringer har det medført? F.eks. internt i personalegruppen? Hvilken rolle får bibliotekaren typisk i f.eks. partnerskaberne?

Resultater/afrunding/forankring

8. Hvad ser i som de som de (3) vigtigste positive og negative erfaringer set over hele projektperioden?
9. Angiv, set fra jeres synspunkt, hvor medborgercenteret har gjort den største forskel (f.eks. set i forhold til særlige/identificerede 'behov' i lokalområdet).
10. Hvad ser du som medborgercentrenes vigtigste udfordringer de næste år i forhold til kommune og lokalsamfundet?
11. Hvordan forankres medborgercenteret helt konkret?

Del 3 Afrunding – en sidsterunde og sammenfatning v. KD

Er der noget, et emne eller tema, vi *ikke* har været omkring i vores samtale som du mener det er vigtigt, vi lige runder?

Bilag 3. Oversigt over eksempler på aktiviteter i forbindelse med det samlede, nationale udviklingsprojekt

For at opfylde visionen om *Lige Muligheder for alle – færre børn i specialtilbud, flere unge i uddannelse og flere voksne i job*, blev der beviljet SATS-pulje midler til opstart af 16 medborgercentre rundt om i landet. Ud af de 16 medborgercentre i det samlede program evalueres otte, som er valgt ud fra at være de, der kom først i gang, hvorfor de også afsluttes først. Projektforløbet i disse otte medborgercentre ligger derfor også til grund for de oplyste eksempler i følgende skema. I centrene er der taget initiativ til alskens forskellige aktiviteter og småprojekter. Med få variationer gik følgende aktiviteter og tilbud igen i stort set alle projektforløb: Sprogstimulering i forbindelse med projekt Bogstart målrettet børn og deres forældre, Lektiecafé og IT målrettet unge og job-/karrierevejledning og IT målrettet voksne.

I nedenstående skema fremgår disse tværgående aktiviteter med en efterfølgende liste af eksempler på, hvordan de på forskellig måde er blevet implementeret i medborgercentrene i projektperioden. Alle listede eksempler er tilbud/aktiviteter der enten er opstartet eller udvidet i forbindelse med projektperioden. De aktiviteter der optræder i skemaet, er udtryk for de respektive projekters egen operationalisering og implementering af de brede visioner i regeringens program.

Visionen om "Lige muligheder for alle"	Tværgående aktiviteter	Eksempler - kvalitative indikatorer
Færre børn i specialtilbud	Sprogstimulering (Bogstart)	• Sprogtilegnelse og -stimulering med <i>Læse og gå tur i Herredsvang</i>. Tanken bag aktiviteten er at styrke kendskabet til lokalområdet, hvorigennem der samtidig skabes idéer til højtæsnings (Herredsvang). • <i>Børnenes egen tegne/måledag</i> med 45 deltagere (Vapnagård). • Sprogstimulerende arrangementer i tilknytning til <i>Bogstart</i> er afholdt i samarbejde med de lokale daginstitutioner (Vapnagård). • Til sammenligning med tidligere har der i projektperioden været dobbelt så mange henvendelser til sundhedsplejerskerne (Solvang). • I samarbejde med tre lokale folkeskoler er der arrangeret aktiviteter i skoletiden (Solvang). • I projektperioden er der gennemført 747 hjemmebesøg hos børnefamilier i samarbejde med Sprogporten (NBMC). • Lektiehjælp for 0.-6. klasse (NBMC). • Sprogstimulering i samarbejde med de lokale børneinstitutioner (Dalum). • Sprogtilegnelse og -stimulering med <i>Læse og gå tur i Herredsvang</i>. Tanken bag aktiviteten er at styrke kendskabet til lokalområdet, hvorigennem der samtidig skabes idéer til højtæsnings (Herredsvang). • Ungerådgivning arrangeret i forbindelse med lektiecafé, da de unge så allerede er på stedet (Solvang). • Lektiecafé for alle skolebørn tre gange om ugen og for alle yderligere to gange om ugen (Solvang). • Karrierebiblioteket er blevet benyttet af over 300 unge! (NBMC). • Samarbejde med Dansk Flygtningehjælp har muliggjort lektiecafé som et fast ugentligt tilbud (Herredsvang). • Lektiehjælp omorganiseret og intensiveret: Fra tidligere at være baseret udelukkende på frivillige beboere i området, afvikles det nu i samarbejde med Dansk Flygtningehjælp. Dette har medført en stigning i lektiehjælpere fra 5 til 42 personer (Herredsvang).

Flere unge i uddannelse	Lektiecafé & IT	• Projekt <i>Unge uden uddannelse</i> har kørt i samarbejde med <i>Den Boligsociale Indsats</i> og eksterne frivillige (Herredsvang). • Henover projektperioden steg antallet af lektiecaféens brugere med langt over de 20 % som indledende var opstillet som succeskriterium (Vapnagård). • Samarbejde med <i>Dansk Røde Kors</i> har gjort det muligt at afvikle lektiehjælp tre gange om ugen fra tidligere en gang om ugen (Dalum). • Medborgercenteret udlåner lokaler om aftenen til ekstra lektiehjælp arrangeret af <i>Dansk Anatolien Ungdoms lektiehjælp</i> (Hedemarken). • Lektiecafé med over 5000 brugere pr. år, 14 åbningstimer pr. uge og en stigning i brugere på over 250 %! (NBMC). • Mentor-ordning for unge arrangeret for at støtte dem i at forblive i en uddannelse (Trekanten). • <i>Vejledningsbutikken</i> er opstartet til at rådgive i forbindelse med job og uddannelse (Korskærparken). • IT-kurser arrangeret med fokus på Nem-ID og selvbetjeningsløsninger (Herredsvang). • I samarbejde med frivillige er der startet PC-hjælp til styrkelse af borgernes IT-kompetencer (Hedemarken). • IT-kurserne var næsten fuldt bookede i hele 2011 (Vapnagård). • I samarbejde med eksterne er der taget initiativ til iværksætterkurser og en fritidsjobbank (NBMC). • Grundlæggende IT-kurser er tilbudt i form af en åben IT-café en gang. Her har temaerne f.eks. været: <i>Brug af mus og tastatur, Oprettelse af mail, Borger på nettet</i>, osv. (Trekanten). • Iværksætterworkshops er arrangeret med fokus på rådgivning og networking (Trekanten). • Der har været et ugentligt tilbud om <i>Fri Rådgivning</i> (Dalum). • I projektperioden har der været 30 % flere besøgende i <i>Jobhjemmet/Folkeinformationen</i> (NBMC). • Der er skabt IT-kurser hvor brugerne hjælper hinanden indbyrdes – hjælp til selvhjælp (NBMC). • I samarbejde med <i>Partnerskabet i Urbanplanen</i> sidder der en fræmskudt jobkonsulent i medborgercenteret (Solvang). • I 2011 er der afholdt 11 IT-kurser og introduktioner (Vapnagård).
Flere voksne i job	Job-/Karriere-vejledning & IT	

Bilag 4. Oversigt over 'alternative' succesparametre

Udover de formelle målsætninger, der blev opstillet for *Lige Muligheder* (at færre børn får brug for specialtilbud, flere unge får en uddannelse og flere voksne kommer i job), har en række andre succesparametre gjort sig gældende på tværs af de individuelle projektforsløb. For det første har medborgercentre ofte fungeret som facilitator for projekter eller arrangementer ved at stille materialer eller lokaler til rådighed eller ved at give medarbejderkræfter fri til deltagelse/afviklingen. På denne måde har medborgercentre haft en rolle som bindeled og samarbejdspartner i de udsatte boligområder. For det andet har det været gennemgående for de forskellige forløb, at medborgercenteret har fungeret som et frirum: Et sted hvor man har kunnet komme og få uformel vejledning, sparring eller rådgivning. Et sidste tværgående træk har været, at medborgercentre beskrives som et konkret fysisk rum, hvor man kan mødes. Her er ingen forpligtigelser og krav, og møder kan opstå på tværs af alder og etniske skel.

I efterfølgende skema er der listet en række eksempler på hver af de tre beskrevne funktioner medborgercentre har haft sideløbende med afviklingen af de konkrete tiltag til opfyldelse af visionen for *Lige Muligheder*.

Medborgercentrenes alternative roller	Eksempler - kvalitative indikatorer
Partnerskaber, facilitator, bindeled	• Medborgercentrets rolle som facilitator, som dem der skaber rammerne, frembringer materialerne og sørger for formalia (Korskærparken). • Ved at samle forskellige fagligheder under samme tag kan borgerne rent faktisk få hjælp på de henvendelser, der allerede kom, inden biblioteket blev omlagt (Herredsvang). • Medborgercentret har fungeret som magnet og omdrejningspunkt for området (Herredsvang). • Medborgercentret er en god samarbejdspartner, da den centrale beliggenhed gør det muligt at have en 'finger på pulsen' i lokalområdet (Vapnagård). • De partnere, der er etableret samarbejde med, har hjulpet til med at identificere sociale behov, som medborgercenteret har kunnet imødekomme. Samarbejdspartnerne har endvidere spillet en central rolle for videreformidling af de budskaber og tilbud medborgercenteret har haft (Trekanten). • Et stort kendskab til medborgercenteret i lokalområdet har medført mange invitationer til samarbejder, hvor medborgercenteret faciliterer, og partnerne planlægger indholdet i aktiviteterne (NBMC). • Medborgercenteret skaber rum for at beboere i området kan undervise andre beboere i området i deres respektive modersmål (Dalum).

Medborgercentrenes alternative roller	Eksempler - kvalitative indikatorer
Frirum, vejledning, rådgivning	• Der sidder en bisidder med fra medborgercenteret, der hjælper til med at oversætte breve og ringe til kommunen (bla. Korskærparken, NBMC, Dalum). • Sprogcafé - et afslappet forum uden forpligtelser, registrering eller betaling, hvor man kan få hjælp til at træne sit dansk, til læktier eller til at forstå og svare på papirer fra kommunen (Trekanten). • Gratis juridisk bistand i samarbejde med De Jurastuderendes Retsbistand (Trekanten). • Ca 10 voksne om dagen hjælpes til at formidle kontakt til private og offentlige instanser (Dalum). • Grundet mere nuancerede dansksproglige kompetencer opfattes personalet som 'advokater' i kontakten til det offentlige (Dalum). • Efter projektstart tilbydes <i>Den Frie Rådgivning</i> en gang ugentligt (Dalum). • Inden medborgercenter-projektet startede var der ikke nogen ansat til at tage sig af de voksnes interesser. Efterfølgende er der kommet en anonym rådgivning til, som har vist sig at blive en stor succes grundet en generel mistro til 'systemet' (Dalum). • Medborgercenteret fungerer som en slags fremskudt borgerservice (Korskærparken). • Borgeren mødes med et tilbud om hjælp i stedet for et krav (NBMC).

Medborgercentrenes alternative roller	Eksempler - kvalitative indikatorer
Et fysisk rum <i>Et tredje rum, den anden dagligstue</i>	• <i>Mad og Kultur</i> (fællesspisning med kulturelle debatindlæg) gav fyldte lokaler - netværksdannelse og samvær var efterspurgt (Korskærparken og Trekanten). • Den offentlige dagligstue er blevet etableret efter projektet blev startet. Det forsøges at afinstitutionalisere biblioteket og skabe nogle uformelle fysiske rammer (Hedemarken). • Medborgercenteret fungerer som et mødested på tværs af generations- og etniske skel (Hedemarken). • Personalets rolle er ændret til at de fungerer mere som værter på stedet, der er opsøgende og byder borgerne velkommen (Hedemarken). • Medborgercenteret bruges som "et mødested hvor der er plads" (Dalum). • Da der på et tidspunkt var uro i området, blev en diskussionsklub arrangeret på medborgercenteret på initiativ af områdets beboere (Dalum). • At forældre og børn kommer samme sted skaber tryghed for forældrene (Dalum).

Bilag 5. Oversigt over temadage i det nationale udviklingsprojekt

Temadag i Bibliotek og Medborgercenter Nivå 2.5.2012

Følgegruppemøde med fokus på forankring af medborgercentre i Danmark. Udover repræsentanter fra Styrelsen og medborgercentre deltog også Ph.d. studerende fra RUC Kristian Delica med en skitse til slutevaluering af medborgercenterprojekterne. Se alle oplæg fra dagen samt program og referat nedenfor.

Temadag i BIBLIOTEKET på Bispebjerg 12.10.2011

Temadag for biblioteksledere og medarbejdere i de 16 medborgercentre. Temaet var konsolidering af medborgercenteret efter projektperioden. Kontorchef Mikael Lynnerup Kristensen, Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter var gæsteforelæser vedrørende boligsociale helhedsplaner.

Temadag i Bibliotek og Medborgercenter Hedemarken 22.2.2011

Temadag om medborgercentre. Dagen bød blandt andet på en præsentation af de nyeste initiativer i forbindelse med arbejdet i udsatte boligområder.

Medborgercentre: Inspiration og videndeling 23-24.11 2010

Seminar, der gav medborgercentre - og ansøgere mulighed for at mødes, udveksle erfaringer og få inspiration til arbejdet og samarbejdet i medborgercentre.

Nye muligheder for integrationsarbejde på dit bibliotek? 1.9.2010

Temadage arrangeret af Styrelsen for Bibliotek og Medier og Integrationsministeriet med fokus på de muligheder, som deres samarbejdsaftale fra 2010 til 2012 giver for bibliotekernes arbejde med integration.

Temadag i Kulturhus Herredsvang 9.9.2009

Temadag om medborgercentre, hvor der blev udvekslet erfaringer samt givet idéer og finansieringsvejledning i forbindelse med det at give serviceniveauet i et udsat boligområde et løft.

Bilag 6. Selv- og slutevalueringsmanual

Som supplement til og udvidelse af den sidste statusopgørelse bedes projektlederne, gerne i samarbejde med kolleger/ledere, udarbejde en udvidet slutevalueringsrapport, der giver mulighed for mere dybdegående beskrivelser af projektets udvikling set over hele projektperioden. Dette ønskes som en udbygning af de opgørelser, der er blevet udarbejdet på halvårsbasis gennem projektperioden. Sigtet er mere præcist både at etablere et 'før'-billede, en baseline, der beskriver hvad I, det enkelte projekt, kom fra og hvor i bevægede jer hen i løbet af projektperioden, og at give muligheden for en mere fri beskrivelse af projektets udvikling (milepæle, udfordringer, uforløst potentiale mv.). Kort sagt og set i relation til hvor projekterne befandt sig ved projektstarten: Hvilken 'merværdi' blev skabt – for hvem og på hvilken måde? På hvilke områder nåede man ikke helt i mål og hvorfor?

Kvantitative elementer

Her ønskes, hvis data haves/er tilgængelige, en kort beskrivelse af områdets sociokulturelle karakteristika (antal beboere, andel børn og unge, andel arbejdsløse/på overførselsindkomst, husstandsindtægt, andel etniske minoriteter samt andre relevante baggrundsdata) for at sætte en ramme om både det arbejde, der er udført gennem projektet og dermed også for selvevalueringen.

Set over den samlede projektperiode (fra 2008/9-2011/12) hvordan har:

- 1) udviklingen i antal udlån været
- 2) udviklingen i antal besøg
- 3) udviklingen i antal og 'graden af' partnerskaber (samarbejdsrelationer/netværksdannelse) (beskriv disse relationer kort f.eks. via en angivelse af hvor formaliseret partnerskabet har været og tegn gerne en netværksmatrix)

Kvalitative elementer (spørgsmålene er tænkt som inspiration)

1. Hvilke sociale 'behov' (i bred forstand) findes i området, og hvordan har I arbejdet med at 'møde' eller opfylde disse? (f.eks. lektiehjælp, rådgivning, vejledning, læring (bl.a. it-kurser)). Angiv, set fra jeres synspunkt, hvor medborgercenteret har gjort den største forskel.
2. Hvilke typer af brugere/borgere med hvilke behov henvender sig, og hvordan hjælper I dem videre? Angiv hvis medborgercenteret fungerer som 'advokat' i forhold til borgere med særlige behov, f.eks. ved at hjælpe med henvendelse til offentlige myndigheder eller frivillige organisationer uden for medborgercenteret? Er der en særlig type af henvendelser, som biblioteksbaseerede medborgercentre er særligt egnede til at håndtere?
3. Hvad er de vigtigste positive udfordringer - såvel internt som i forhold til borgerne og eksterne samarbejdspartnere, I har oplevet igennem projektperioden?
4. Hvad er de vigtigste negative/besværlige udfordringer - såvel internt som i forhold til borgerne og eksterne samarbejdspartnere, I har oplevet igennem projektperioden?

5. Hvilke lokale institutioner og netværk har medborgercenteret/biblioteket især arbejdet sammen med og på hvilken måde? (f.eks. kommunale forvaltninger, boligorganisationer, frivillige organisationer, kulturelle foreninger etc.).
6. Hvilken rolle har I som biblioteksbaseret medborgercenter haft i lokalområdet? I mange statusopgørelser er det tydeligt, at rollen som facilitator af og for aktiviteter i lokalområdet er central? Giv gerne nogen mere fyldestgørende billeder på dette: Facilitering af hvad? Som igangsætter/fødselshjælper? Som praktisk gris/organisator? Som samleenhed for ellers adskilte/løse initiativer?
7. Hvilken betydning har det haft at være placeret fysisk i boligområdet? Når man f.eks. ud til og hjælper borgere, der sjældent ville bevæge sig ned i byen og benytte sig af den mere traditionelle forvaltnings tilbud?
8. Hvad har været det 'bibliotekariske' islæt i projektet som helhed? Hvordan er en bibliotekarisk faglighed blevet sat i spil, og hvilke muligheder og udfordringer har det medført? F.eks. internt i personalegruppen? Hvilken rolle får bibliotekaren typisk i partnerskaberne?
9. Sammenfat i kort form hvad du ser som de tre vigtigste positive og negative erfaringer ser over hele projektperioden.
10. Sammenfat kort hvad du ser som medborgercentrenes vigtigste udfordringer de næste år i forhold til kommune og lokalsamfund.

Afrunding og formalia

Ovenstående er tænkt som en inspiration – som en igangsætter – til at beskrive udviklingsprojektet i noget mere nuancerende og fyldestgørende billeder, end hvad de løbende opgørelser har givet mulighed for. På denne måde bidrager I til at komme bedre rundt om jeres projekter og de mange aktiviteter, der er sat i gang i relation hertil.

Spørgsmål om ovenstående bedes rettet til evaluator på det nationale udviklingsprojekt, Kristian Delica, Institut for Miljø, Samfund og Rumlig Forandring (RUC) på kdelica@ruc.dk

MEDBORGERCENTRE ET FREMTIDIGT BIBLIOTEKSKONCEPT

Evalueret af det nationale SATS-puljestøttede udviklingsprogram
'Etablering og videreudvikling af medborgercentre i udsatte boligområder'
udarbejdet af Ph.d-stipendiat Kristian Nagel Delica, Institut for Miljø,
Samfund og Rumlig Forandring ved Roskilde Universitet.

Publiceret af Kulturstyrelsen
Center for Bibliotek, Medier og Digitalisering
H. C. Andersens Boulevard 2
1553 København V

