

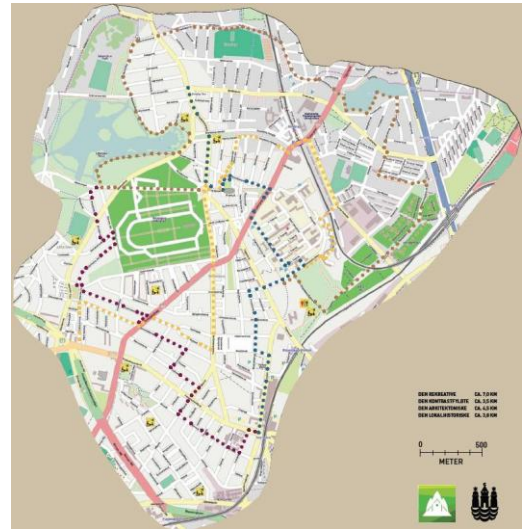
## Slut og selvevaluering for BIBLIOTEKETs Medborgercenter

Denne evaluering tager udgangspunkt i Ph.d. Kristian Delicas ”Udkast til selv – og slutevalueringsmanual” af oktober 2011.

### Bispebjergs sociokulturelle karakteristika

Bispebjerg er en administrativ bydel i Københavns Kommune med ca. 49.000 indbyggere pr. 2011. Bispebjerg rummer bl.a. området med postnummeret 2400 NV Nordvest – derfor kaldes kvarteret også ofte Nordvest eller Nordvestkvarteret, men Bispebjerg rummer et større område bl.a. også dele med postnummeret 2100 København og sågar 2900 Hellerup.

Bispebjerg er et varieret byområde med mange forskellige beboergrupper og kvarterer, en høj grad af tolerance og mange kultur- og uddannelsesinstitutioner samt erhverv, som kan understøtte udvikling og vækst. Der er lokalt gode traditioner for at udvikle nye løsninger og arbejde på tværs af forvaltninger i samarbejde med boligorganisationer og andre lokale aktører.



### Sociale udfordringer

Bispebjerg/Nordvest rummer samtidig betydelige udfordringer. Der er mange beboere udenfor arbejdsmarkedet, mange med lav indkomst og lavt uddannelsesniveau. Antallet af børn, som anbringes uden for hjemmet, er det højeste i København, og i forhold til gennemsnittet i København ligger Bispebjerg højere på følgende parametre:

Beboere udenfor arbejdsmarkedet, beboere med lav/ingen indkomst, beboere med lav indkomst, beboere med ikke-vestlig herkomst, antallet af små boliger og antallet af boliger med installationsmangler.

Medborgerengagement og oplevelsen af at være en aktiv del af samfundet er skævt fordelt og sundhedstilstanden i Bispebjerg ligger lavest i hele København.

På voksenområdet er der udfordringer med psykisk sygdom, misbrug og mennesker, der lever i stor isolation.

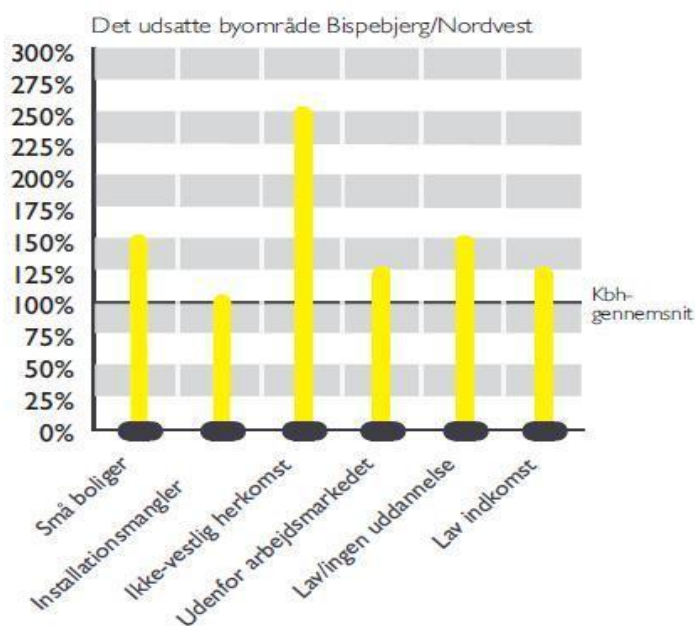
Således er Bispebjerg også repræsenteret med tre områder – hvoraf to er nye, på den liste over særligt udsatte boligområder som Ministeriet for By, bolig og landdistrikter udsendte 1. oktober 2012.

Listen omfatter almene boligområder med mindst 1.000 beboere, der opfylder to af de følgende kriterier:

Andelen af indvandrere og efterkommere fra ikke-vestlige lande overstiger 50 pct.

Andelen af 18-64 årige uden tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelse overstiger 40 pct. (gennemsnit for de seneste 4 år)

Antal dømt for overtrædelse af straffeloven, våbenloven eller lov om euforiserende stoffer pr. 10.000 beboere på 18 år og derover overstiger 270. (gennemsnit for de seneste 4 år).



*Bispebjerg/Nordvest er som udsat byområde kendetegnet ved mange små boliger og en befolkningssammensætning, der slår ud på en række socioøkonomiske indikatorer.*

### Udviklingen i antal udlån, besøgstal på BIBLIOTEKET

I forhold til antallet af udlån og besøg i projektperioden er der en række særlige forhold der gør sig gældende.

	2010	2011	2012
Besøgstal	259.684	247.770	248.000
Udlån	275.927	193.131	256.000

Tallene for 2010 er et sammenlagt tal for to biblioteker, nemlig Lærkevej bibliotek og Bispebjerg bibliotek, der indtil januar 2011 udgjorde det samlede bibliotekstilbud i Bispebjerg. Fra januar 2011 lukkede begge disse biblioteker og det nye bibliotek, BIBLIOTEKET på Rentemestervej 76 hvor Medborgercenter-projektet således primært har opereret, åbnede efterfølgende for noget af huset i april 2011 med efterfølgende officiel åbning af hele huset i fire plan i maj 2011.

BIBLIOTEKET erstattede altså to tidligere biblioteker og åbnede på Rentemestervej 76 i ny bygning der består af et renoveret tidligere kulturhus med en helt ny tilbygning. Tidligere lå der er et kulturhus her men der har ikke tidligere været bibliotek og det er i de rammer vores Medborgercenter-projekt har opereret.

Ovennævnte forhold gør det vanskeligt at foretage en sammenligning af før og efter Medborgercenter-projektet ift. besøgs- og udlånstal, men de afspejler i vores øjne en succesfuld etablering af et nyt biblioteks-Medborgercenter tilbud som ganske hurtigt har formået at tiltrække mange brugere trods de nye rammer og den nye placering ift. de tidligere bibliotekstilbud i området.

Der er tale om en mindre nedgang i besøgs- og udlånstal fra de to biblioteker i 2010 til BIBLIOTEKETs besøgstal i 2012, og i øjeblikket registrerer vi at BIBLIOTEKETs besøgstal er nogenlunde stabilt på 25.000 besøgende pr. måned hvilket er en stigende tendens. I øvrigt har udlånstallet nationalt og på Københavnsniveau været dalende i de senere år – men BIBLIOTEKETs udlånstal er i den sammenhæng ikke faldet så meget, som resten af Københavns biblioteker.



### **Medborgercenter på BIBLIOTEKET**

Overordnet set har Medborgercenter-projektet været en solid succes. Vi er lykkedes med at etablere et velfungerende lokalt ressourcecenter med velbesøgte kulturarrangementer og vejledningstilbud bl.a. i samarbejde med mange frivilligrupper. Vi har etableret en lang række samarbejder og partnerskaber der har givet os mulighed for at kvalificere og skabe endnu bedre tilbud der via netværk og partnere når endnu længere ud til borgerne og det har været med til virkelig at sætte BIBLIOTEKET på landkortet som et lokalt knudepunkt og samlingssted sted hvor alle folk er velkomne, hvor vi har mange tilbud og hvor vi er åbne for samarbejde i mange forskellige konstellationer.

Arbejdstitlen på Medborgercenter-projektet i Bispebjerg var "Det legende medborgercenter". Med denne titel ønskede man at betone at vores udgave at et Medborgercenter skulle fokusere på leg, læring og inspiration og væk fra "løftede pegefingre". Og det skulle gøres ved at skabe et lokalt ressourcecenter for alle borgere men med særligt fokus på de udsatte, specielt børn, unge og familier.

Vi valgte fra begyndelsen at bruge "det legende" som inspiration og reminder ift. aktiviteter og ikke anvende det i ekstern kommunikation, hvor vi syntes det blev for snævert. Derfor ville vi

hellere "show it", vise, gøre og være et legende Medborgercenter i (nogle) af vores aktiviteter i stedet for at "tell it".



Medborgercenter-aktiviteterne på BIBLIOTEKET begyndte for alvor efter åbningen af vores fantastiske nye hus på Rentemestervej 76 i maj 2011. Tiden inden da blev præget af at to biblioteker skulle pakkes sammen, chippes og fysisk flyttes til det nye hus på Rentemestervej og selve udpakningen, indretningen og ibrugtagning af det nye hus krævede efterfølgende også meget tid og opmærksomhed.

Det var en stor opgave for alle at finde sig tilrette i det nye hus og den egentlige fusion af forskellige medarbejdergrupper fra de to biblioteker, kulturhus, borgerservice, helt nye medarbejdere, og samtidig udrulning af Medborgercentret begyndte for alvor her – og var en udfordring som store organisationsændringer er, bl.a. på grund af kulturforskelle og fordi der var mange meget praktiske og presserende problemstillinger forbundet med at flytte ind i nye lokaler.

Det var en udfordring der krævede tålmodighed fordi flytning og praktiske problemer fyldte meget, set i forhold til at lave et tilsvarende projekt i etablerede rammer. Det positive var til gengæld at vi fra BIBLIOTEKETs fødsel kom i gang med at diskutere, tænke og arbejde som Medborgercenter. Vi var så at sige i forandringsproces allerede og Medborgercenteret og Medborgercenter-tanken var med til at præge huset fra starten.

I personalegruppen var der generelt god opbakning til projektet, men selvfølgelig også en række udfordringer. I vores evaluering pegede medarbejderne bl.a. på følgende;

Det var en udfordring at få defineret og få en forståelse af hvad Medborgercenter-projektet så at sige placerede sig ift. bibliotek og kulturhus. "Det var en udfordring at få hold på og defineret Medborgercenter-tanken og få den implementeret i begyndelsen, nu er det klart og selvfølgelig". Af andre udfordringer blev nævnt at vores aktiviteter, specielt FerieCamp, tiltrak store grupper af børn og unge til huset hvilket man lige skulle vænne sig til at håndtere.

Af plussiderne ved projektet fremhævede personalet at projektet skabte en god platform for samarbejde på tværs af lokale institutioner og forvaltninger, samt at Medborgercenter-projektet har givet "større synlighed og tiltrukket større og flere interessante projekter" og endelig at projektet har givet mulighed for "nye arbejdsformer, bredere fokus og en ny måde at tænke på der har resulteret i flere brugere".

Vi valgte at organisere os således at en arbejdsgruppe havde hovedansvaret for projektets aktiviteter men gjorde samtidig noget ud af at italesætte at hele huset, BIBLIOTEKET skulle være et Medborgercenter qua vores aktiviteter og måde at arbejde på.

At huset havde fået navnet BIBLIOTEKET var i den forbindelse en udfordring fordi det var vanskeligt at tilføje Medborgercenter direkte til navnet som fx Husum Bibliotek og Medborgercenter men det blev løst på forskellige kreative måder, og vores overvejelser var at det vigtigste var at brugerne fik kendskab til vores aktiviteter.

### **Borgernes behov og Medborgercentrets aktiviteter**

På BIBLIOTEKET oplever vi et stort behov for kulturelle aktiviteter og for et sted at være for familier, børn og unge. Bedømt ud fra fremmødet til vores arrangementer som fx FerieCamp, lektiehjælp og familieværksteder har vi der ramt noget og opfyldt et behov hos brugerne.

**RÅDGIVNING**

RETSHJÆLP  
KONFLIKTRÅDGIVNING  
LÆSEVANSKELIGHEDER  
LEKTIECAFÉ  
IT-VÆRKSTEDET  
FORENINGSGUIDERNE

BIBLIOTEKET  
Rentemestervej 76  
2400 København NV  
Tlf: 8220 5430  
www.bibliotek.kk.dk/bib  
biboer@kff.kk.dk

Åbningstider:  
Bibliotek og Borgerservice Kvik  
Bemanning  
Mandag til torsdag 10-19  
Fredag 12-19  
Lørdag 10-15

Bibliotek selvbetjening  
Mandag til torsdag 8-10 og 19-22  
Fredag 8-12 og 12-19  
Søndag 10-15

Vi oplever også en stor gruppe voksne brugere, bl.a. ældre og personer med anden etnisk baggrund end dansk, der henvender sig for at få hjælp og vejledning med alverdens spørgsmål om bl.a. IT og "det offentlige". Disse behov har vi i Medborgercenter-projektet bl.a. mødt ved at etablere et nethood/IT-værksted hvor vi kunne trække på erfarne frivillige fra området der kunne supplere personalet ift. at vejlede og hjælpe med brug af NemID o.lign.

Den øgede digitalisering af offentlig information og kommunikation er en udfordring for mange borgere herude og vi har oplevet stor søgning på kurser og ad hoc hjælp til IT spørgsmål og bruge af de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger.

Vi etablerede også bl.a. retshjælp og konfliktrådgivning som vejledningsaktiviteter i Medborgercenter-regi og projektet har været med til at brande Medborgercentret og BIBLIOTEKET som et sted med en bred palet af vejledningstilbud hvor borgerne kan få hjælp og vejledning.

Ift. det bibliotekariske islat i projektet er det vores oplevelse at Medborgercenter-projektet har været med til at sætte fokus på nogle elementer som vi synes er grundlæggende i det bibliotekariske arbejde, nemlig at hjælpe folk til at blive selvhjulpne, inspirere dem og klæde dem på til at opdage og gribe mulighederne i samfundet.



Det er efter vores opfattelse Medborgercenterets opgave og noget der rammer lige ned i fundamentet for bibliotekernes rolle; demokrati, oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet.

### Partnerskaber, netværk og samarbejde

Det var fra begyndelsen vores udgangspunkt at Medborgercenter-projektet skulle arbejde med partnerskaber, netværk og samarbejde.

Flere medarbejdere indgik på den baggrund i det lokale Børne- og ungenetværk bl.a. fordi vi herigennem kunne etablere kontakt og udvikle samarbejde med lokale repræsentanter fra stort set alle andre forvaltninger i Københavns kommune samt en lang række lokale institutioner, boligsociale projekter samt andre kulturinstitutioner m.m.

I kraft af dette samarbejde har Medborgercentret bl.a. været en af hovedkræfterne bag de vellykkede sommerferieaktiviteter i form af FerieCamps på Bispebjerg som er arrangeret i hver eneste skoleferie siden sommeren 2011. Her har flere tusinde børn og unge deltaget i gratis idræts og kulturaktiviteter i Bispebjerg bl.a. på BIBLIOTEKET som har været vært til samtlige arrangementer.

FerieCamps er et eksempel på arrangementer som kun kunne stables på benene, udvikles og kvalificeres i kraft af vedholdende netværks-samarbejde hvor mange partnere giver deres bidrag.

Koordinatorfunktionen for Børne og ungenetværket er i øvrigt nu forankret på BIBLIOTEKET i samarbejde med Børne-ungeforvaltningen (BUF) så rollen som bindeled, facilitator og netværks-skaber er noget vi har taget til os.



I samme ånd fik vi også ret hurtigt etableret en solid portefølje af frivilligaktiviteter i Medborgercenter-regi. Her kunne vi i høj grad gøre brug af tidligere kontakter og erfaring med frivillige. Frivillig-aktiviteterne som primært er vejledningstilbud er noget af det som i personalets øjne virkelig definerede os som medborgercenter. Både pga. samarbejdet med de frivillige men også i høj grad pga. aktiviteter som fx lektiehjælp, foreningsguider & IT-værksted/nethood der modsvarer tydelige behov bl.a. hos udsatte borgere.

Samarbejdet med de forskellige frivilligrupper har generelt været velfungerende og været en god måde at inddrage ressourcer stærke kræfter og de forskellige frivillig tilbud har tilført projektet gode tilbud til borgerne som har givet projektet mere værdi.

Vi stødte også på udfordringer ifm. de frivillige. I det gamle kulturhus der udgør en del af BIBLIOTEKET havde der bl.a. tidligere været en frivilligruppe, og de vendte tilbage til et nyt hus med nye medarbejdere, nye ledere, og nye projekter, og som med personale-gruppen skulle der en ekstra indsats og tid til for at forene og skabe en ny fælles kultur og forståelse.

Vi har løbende udviklet vores samarbejde med andre forvaltninger, foreninger, andre kulturinstitutioner og projekter, bl.a. med Bispebjerg Lokaludvalg, Dansk Flygtningehjælp, FAKTI (Foreningen Af Kvinder Til fremme af Integration), Beboerprojekt Bispebjerg, Integrationshuset Kringlebakken, Børnekulturhuset Sokkelundlille, Dansekapellet/Uppercut Dance, Lygten Station, Grøndal Centret, Hygge Factory, Bispebjerg Sundhedspleje, KraftWerket, Projektrådgivningen, [www.tagdel.dk](http://www.tagdel.dk), Teatergruppen Batida/teater Nordvest, ForeningsGuiderne og mange flere.

Et eksempel på partnerskab er vores samarbejde med Bispebjerg Lokaludvalgs sekretariat om etableringen af et nyt fysisk rum på BIBLIOTEKET kaldet Bydelslaboratoriet. Med Bydelslaboratoriet har vi sammen skabt et lokalt mødested, projektværksted, inspirations og udstillingsmulighed for lokale frivillige, projektmagere og initiativer. Laboratoriet fungerer som platform for en række frivilligaktiviteter og her er projektrådgivning og arrangementer der understøtter lokale projekter og formidler støttemuligheder bl.a. fra Bispebjerg Lokaludvalgs bydelspulje. Lokaludvalgets ønsker om at støtte lokale projekter og Medborgercentrets ønske om at støtte lokalt engagement og aktivt medborgerskab blev slået sammen og selvom projektet og Bydelslaboratoriet stadig er i udvikling er det et fint eksempel på samarbejde og partnerskab som blev født ud af Medborgercenter-projektets muligheder og bredere fokus.

Et andet eksempel er et nyligt etableret samarbejde med Sundhedsplejen Bispebjerg. Her henvendte sundhedsplejen sig da de søgte nye lokaler og straks blev der etableret en lille arbejdsgruppe på BIBLIOTEKET der tog sig af det og fik det i gang. Når man på den måde åbner for samarbejde på tværs af faglighed med fokus på borgerne og hvad man sammen kan få ud af samarbejdet, så er det i mine øjne et godt eksempel på hvordan Medborgercenter-tanken er slået igennem.

### Vores erfaringer, hvad har vi lært?

- Det var udfordrende at være i gang med mange store forandringer samtidig med projektet – men også værdifuldt at præge BIBLIOTEKET med Medborgercenter-



projektet fra begyndelsen og vi har fået det ind under huden.

- Det er givende og vi kan mere i samarbejde med partnere udenfor huset, men det kræver også ressourcer og tilvænning at arbejde sådan udadvendt og netværksorienteret.
- Vi er gennem projektet nået meget længere ud til borgerne fx med de "ikke traditionelle" tilbud som vi har, og det tiltrækker nye grupper og borgere.
- Gennem projektet har vi skabt stor synlighed omkring BIBLIOTEKET og positioneret os overfor mange forskellige partnere som en aktiv medspiller og aktør.

Mikkel Hellden-Hegelund, februar 2013.

[mikhel@kff.kk.dk](mailto:mikhel@kff.kk.dk)