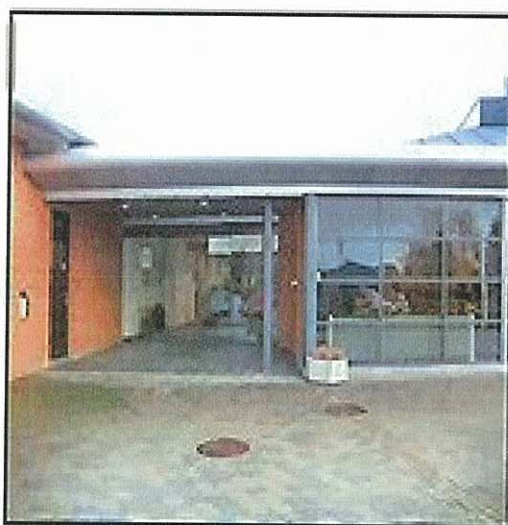


FRA RÅDHUS TIL BIBLIOTEK OG BORGERHUS

Et projekt støttet af Udviklingspuljen for Folke- og Skolebiblioteker



Rapport om et projektforsløb

HOLSTEBRO BIBLIOTEK

December 2008

Abstract

I forbindelse med sammenlægningen af Vinderup Bibliotek og Vinderup Borger-service på Vinderup kommunes hidtidige rådhus blev der ansøgt om midler fra Udviklingspuljen for folke- og skolebiblioteker.

Udgangspunktet for projektet var etablering af lokalfællesskab med de fordele, der kunne ligge i - i et mindre lokalsamfund – at sammenlægge to arbejdsområder, som begge har en kommunal vejviserfunktion.

Projektet skulle afdække muligheden for nye aktiviteter og nye roller i to kommunale områder.

Konklusionen er, at det ligeværdige lokalfællesskab både er berigende og resourcebesparende, men at det på grund af en stor spredning af medarbejderne især i borgerservice tager tid at udvikle et fælles kompetenceområde.

Ved åbent hus arrangementet d. 22. oktober 2008 gav Holstebros borgmester Arne Lægaard udtryk for, at han var stolt over at kunne genåbne det tidligere Vinderup Rådhus som Grønningen 1. Det kunne han være med rette. Han kunne nu åbne et hus som rummede:

Borgerservice

Bibliotek

Vinderup Kulturskole

Tusindben – børnehave og vuggestue

Ældreplejens Distrikt Vinderup

Hjemmevejlederne

Holstebro kommune havde valgt at bevare rådhuset som kommunal ejendom og anvende det til en perlerad af funktioner til gavn og glæde for beboere i alle aldre i den nye, langstrakte Holstebro kommunes østlige del.

Sammenlægning af borgerservice og bibliotek

Tiden omkring kommunesammenlægningen var turbulent. Både medarbejdere og funktioner skulle finde nye placeringer, så selvom beslutningen om at lade bibliotek og borgerservice få lokalfællesskab blev taget allerede i slutningen af 2006, og selvom indretningen i store træk var på plads, gik der alligevel en rum tid, inden der kom gang i omflytningen.

Der skulle findes penge til ombygning. Biblioteket ønskede sig et åbent, over-skueligt og fleksibelt rum. Derfor skulle vægge rives ned, gulv, loft og belysning gendannes. Med hjælp fra iderige håndværkere blev der alligevel for en for-holdsvis beskedne udgift genskabt et lyst og velegnet lokale.

Indretningen er traditionel og enkel. Den blev planlagt i samarbejde mellem biblioteket og BCI. Der er anskaffet nye stålreoler, krybber og opslagstavler, men størstedelen af inventaret er genbrug – nogle reoler kommer fra det tidligere bibliotek og en del møbler og belysning fra rådhuset.

I forbindelse med sammenlægningen blev der ansøgt om midler fra Udviklings-puljen for folke- og skolebiblioteker. Udgangspunktet for projektet var etablering af lokalfællesskab og medarbejdernes gensidige udvikling og supplering til gavn for begge parters brugere. På grund af forsinkelserne i ombygningen blev projektet forlænget til 2008.

Afrapportering af projektet.

Som baggrund for rapporten er anvendt spørgeskemasvar fra bibliotekets medarbejdere og en del af borgerservicemedarbejderne.

Forventningerne

Den lange ventetid inden flytningen gav næring til rygter hos borgerne og usikkerhed både hos medarbejderne i biblioteket og i borgerservice. Blev det nu til noget? Bekymringen for, hvordan det skulle gå, blev større. Derfor blev der i forbindelse med afrapporteringen spurgt:

Hvilke forventninger – positive og negative – havde du på forhånd til lokalfællesskab og samarbejde mellem bibliotek og borgerservice?

Borgerservice:

Var på forhånd lidt bekymret for, om der ville blive for meget snak og uro i biblioteket. Det har heldigvis vist sig ikke at være tilfældet. Jeg synes det fungerer godt både arbejdsmæssigt og socialt.

Meget positive forventninger. Også forventninger om overlap og kendskab til de forskellige områder, dog med tanke på kompetencer og forskellighed i opgaver.

Bibliotek:

Jeg håbede på et ligeværdigt fællesskab, i en god forsonlig tone. Samt at man kunne hjælpe hinanden i enkelte situationer.

Forventede lidt synergieffekt i besøgstallet, hvor biblioteksbrugerne kunne finde ud af hvad borgerservice var (og *vice versa*).

Jeg frygtede for, at de forskellige holdninger til sagsbehandling, diskretion m.m. kunne skabe gnidninger.

Jeg vil sige, at jeg havde meget positive tanker omkring at skulle arbejde sammen med Borgerservice.

Forventningerne var, at det kunne være spændende at komme lidt ind på hinandens arbejdsområder.

Udtalelserne viser bekymring fra sagsbehandlernes side for manglende arbejdsro og for at fortroligheden i samtaler med borgerne kan lide skade. Fra bibliotekets side frygter man, at biblioteket som fristed ikke kunne opretholdes.

Bekymringerne har i nogen grad vist sig berettigede. Bibliotekets medarbejdere må i højere grad, end man ellers ville have gjort, lægge en dæmper på gemytterne og kan indimellem føle sig klemte mellem "deres brugere" og sagsbehandlerne.

Heldigvis overskygges besværlighederne langt af glæden over det nye arbejdsfællesskab, og glæden over det liv og den alsidighed, som fællesskabet medfører.

Ønsket om øget mulighed for diskretion i samtalerne med borgerne har medført, at indretningen er blevet ændret. Avis og tidsskriftshjørnet blev anbragt overfor borgerservice for også at kunne fungere som venteområde ved spidsbelastning, men mange – også brugerne - har udtrykt, at de ikke bryder sig om, at samtaler i Borgerservice kan overhøres af avis- og tidsskriftslæserne. Derfor indrettes området i stedet til et fælles pjece- og informationsområde, og aviser og tidsskrifter flyttes til et fjernere hjørne.

Nye aktiviteter, nye roller – og fordele og ulemper

I projektbeskrivelsen skrev vi, at vi skulle ”**afdække nye aktiviteter og nye roller, som vil opstå i forbindelse mellem sammenlægningen af den kommunale sagsbehandling og bibliotekets informationsformidling.**” Derfor bad vi i spørgeskemaet medarbejderne om at komme med eksempler og kommentarer:

Biblioteket:

Samarbejde om INFO-skærm.

Borgerservice:

Fælles kasse og dankortterminal

Udlevering af blanketter, høreapparatbatterier mm

Hjælp ved bibliotekets selvbetjeningsautomat.

Begge parter har en vejledende funktion, så på dette område dækker vi hinanden.

Den fysiske indretning afspejler det fælles arbejdsområde, idet bibliotekets info-skærm og det fælles pjeceområde er placeret mellem bibliotek og borgerservice. På sigt vil der blive etableret fælles borgerundervisning i fx borger.dk.

Den største fordel er imidlertid, at fællesskabet øger borgernes tilgængelighed til både bibliotek og borgerservice.

Biblioteket har en egentlig åbningstid på 25 timer og borgerservice holder åbent 24 timer, men sammenlagt spreder vi os over 35 timer.

Ved indflytningen etablerede biblioteket selvbetjening ved aflevering, udlån og afhentning af reserverede materialer. Borgerservicemedarbejderne tænder for selvbetjeningsautomaten, og de fleste af medarbejderne kan ligeledes vejlede brugerne i anvendelsen heraf. Udenfor borgerservicens åbningstid kan bibliote-

kets medarbejdere ligeledes hjælpe til med enkelte opgaver indenfor borgerserviceområdet.

For bibliotekets medarbejdere medfører den udvidede åbningstid, at afgrænsningen mellem kontortid og udlånsvagt er blevet flydende, og at man "kan være på" hele arbejdsdagen.

For borgerservices vedkommende har sammenlægningen medført, at arbejdsopgaver som kræver ro, har måttet flyttes til rådhuset i Holstebro, men sammenlægningen har også medført, at man har kunnet reducere antallet af daglige medarbejdere fra tre til to. Af trykshedsgrunde havde man tidligere valgt, at være tre på vagt.

Udvikling af fælles kompetencer

Ansøgningen omtalte udvikling af kompetencer indenfor fællesområdet. Udover det daglige samarbejde har der for at styrke samarbejdet og fællesskabet været afholdt et dagskursus i kommunikation med særligt henblik på vanskelige samtaler. En del af stoffet var velkendt for de garvede af medarbejderne, men det gav god mening at have en fælles kursusdag.

Herudover har der været afholdt en fælles udflugt og kursusdag i Holstebros nabokommune Viborg, som har etableret borgerservice på alle lokalbibliotekerne. Besøget på Bjerringbro Bibliotek og Borgerservice bekræftede, at den mere ligeværdige indretning af bibliotek og borgerservice i Vinderup har været en fordel. I Viborg kommune har situationen mange steder været, at borgerservice har skullet finde plads i allerede indrettede og måske trange bibliotekslokaler.

På spørgsmål vedrørende fælles kompetencer og udvikling heraf blev der svaret:

Bibliotek

Borgerservice skal kunne træde til, når biblioteket ikke har åbnet, og omvendt skal biblioteket være der, når borgerservice har lukket.

Et stort plus er, at borgerne måske føler de ikke er gået forgæves selvom borgerservice evt. har lukket – de møder bibliotekspersonale som måske kan være behjælpelig med udlevering af visse formularer.

Borgerservice

Det burde være muligt for biblioteket at tage imod blanketter, bl.a. flytte-meddelelser.

At vi fremover nærmer os hinandens områder indenfor de fælles arbejdsområder.

I en tid med selvbetjening, som begge parter har stort fokus på, vil et samarbejde være meget naturligt.

Spørgsmål om udvikling af samarbejdet:

Bibliotek

Kursus i håndtering af blanketter.

Kursus i borger.dk

Borgerservice

Det fælles projekt om undervisning af fx unge i brug af borger.dk og digital signatur.

Mere oplæring af personalet fra begge forvaltninger.

Biblioteket faste stab på Vinderup Bibliotek består af to bibliotekarer, som hver arbejder halvtids på biblioteket og afløser hinanden og to HK-medarbejdere, som også afløser hinanden. Assistenternes daglige arbejdstid på Vinderup Bibliotek er 3 ½ time. Samarbejdet mellem bibliotekets medarbejdere lykkes ved, at der afholdes et månedligt fællesmøde, ved at bibliotekarer og HK-medarbejdere arbejder sammen på skift og gennem en livlig korrespondance pr. mail. Derudover er der tilknyttet en nogenlunde fast afløserstab. Endvidere er der forsøgt skabt genkendelighed i forhold til arbejdsrutiner på hovedbiblioteket.

Medarbejdere fra borgerservice har deltaget i bibliotekets møder, når der har været punkter af fælles interesse

På grund af sagsbehandlingens karakter og specialisering er der tilknyttet langt flere medarbejdere til Borgerservice. Holstebro kommunes borgerservice er opdelt i tre teams med hver sine specialer. I Vinderup har specialisterne træffetider på faste ugedage. En del medarbejdere er kun i Vinderup 1 – 2 gange om måneden. Heldigvis for samarbejdet og kompetenceudviklingen har enkelte borgerservicemedarbejdere hovedvægten af deres arbejdsområde i Vinderup.

Denne spredning af medarbejderne udløser da også følgende hjertesuk fra en af bibliotekets medarbejdere: "Med færre afløsere kunne man få en mere fortrolig sammenhæng mellem borgerservice og bibliotek."

Intentionerne var – og er fortsat - at udvikle det fælles kompetenceområder mellem bibliotek og borgerservice, men vi må konstatere, at kompetenceudviklingen endnu er i sin spæde begyndelse, og at Ting Tar' Tid på grund af dagligdagens travlhed og ikke mindst på grund af den meget store spredning af medarbejderne.

Grønningen 1 – et multihus

Som nævnt i indledningen kunne borgmester Arne Lægaard åbne et hus med meget mere end Borgerservice og Bibliotek. Om det er den oprindelige tanke om at sammenlægge Bibliotek og Borgerservice, der har inspireret til denne udvikling, lader vi være usagt.

Vinderup Kulturskole deler kontor med biblioteket og råder endvidere over tre nyindrettede lokaler til musikundervisning. Et af dem - et øvelokale - placeret således, at der også er adgang til at lokale bands kan øve om aftenen.

Tusindben, som ligger i en fløj for sig, er både vuggestue og børnehave. Legepladsen skaber liv og glæde udenfor bibliotekets vinduer.

Ældreplejens Distrikt Vinderup har sin egen afdeling.

Rådssalen er blevet til Den blå Sal med mange muligheder som foredragssal, mødelokale, kursuslokale mm.

I foyeren er der rum for udstillinger. Vinderup Kunstforening afholder her 4 – 5 årlige udstillinger, men også andre benytter sig af muligheden.

Med deltagelse af de daglige ledere af alle husets afdelinger er der etableret et brugerråd, som i fællesskab skal få huset til at køre.

På spørgsmålet om, hvilken syn man har på multihuset Grønningen svarer én af de tidligere medarbejdere på Vinderup Rådhus:

”Det er godt, der er liv i huset igen”

Bilag:

1. Spørgeskema
2. Oversigt over avisartikler.
3. Program for Kursus. Kommunikation og Borgerservice den 3. oktober 2008
4. Program for Kursusdag på Bjerringbro Borgerservice og Bibliotek. 4. november 2008

Bilag 1

Holstebro Bibliotek søgte og fik penge fra Biblioteksstyrelsen til udvikling af fællesskabet mellem Borgerservice og Bibliotek i Vinderup.

For at kunne skrive en rapport om projekt BORGERSERVICE & BIBLIOTEK I VINDERUP vil jeg bede dig om at svare – uddybende - på nedennævnte spørgsmål:

Dine svar vil være med til at gøre afrapporteringen fyldestgørende. De vil selvfølgelig blive anonymiserede i rapporten.

Navn:	
Arbejdsområder:	
Hvor ofte arbejder du i Vinderup?	

Hvilke forventninger – positive og negative - havde du på forhånd til lokalfællesskab og samarbejde mellem bibliotek og borgerservice?

I projektbeskrivelsen skrev vi, at vi skulle "afdække nye aktiviteter og nye roller, som vil opstå i forbindelse mellem sammenlægningen af den kommunale sagsbehandling og bibliotekets informationsformidling."
Eksempler og kommentarer:

Vi lovede at udarbejde en kompetenceplan for bibliotekspersonalet med henblik på opgaveløsning i borgerservicecenteret.

Eksempler og kommentarer vedr. kompetenceudvikling:

Formålet med projektet var, "at skabe fremtidens borgerservice, hvor man i samarbejde med biblioteket fungerer, som borgernes indgang til den offentlige sektor. En indgang der er tilgængelig, når borgerne har brug for råd, vejledning og service i kombination med bibliotekernes tradition for udvidede åbningstider."

Eksempler og kommentarer:

Har du forslag til fremtidig udvikling af samarbejdet?

Hvad er dit syn på multihuset "Grønningen 1"?

Hvad kan vi gøre bedre?

Skemaet returneres senest 24. november 2008.

Bilag 2

Oversigt over udvalgte artikler og omtaler af Vinderup Bibliotek og Borgerservice:

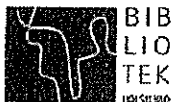
Dagbladet Holstebro- Struer	1.6.2006	Nye planer for brug af rådhus
Vinderup Avis	30.05.2007	Biblioteket rokker sig ikke
Lemvig Folkeblad	30.10.2007	Flytning af bibliotek giver billigere drift
Dagbladet Holstebro-Struer	30.11.2007	Flytning af bibliotek trækker i langdrag
Dagbladet Holstebro-Struer	08.02.2008	Biblioteksbygning skal tjene nyt formål
Dagbladet Holstebro-Struer	26.02.2008	Tømrere rykker ind i rådhuset
Dagbladet Holstebro-Struer	30.04.2008	Biblioteket snart på plads
Dagbladet Holstebro-Struer	02.05.2008	Biblioteket på vej ud af flyttekasserne
Dagbladet Holstebro-Struer	07.05.2008	Festdag for læseheste
Dagbladet Holstebro-Struer	14.05.2008	Gør det selv på biblioteket
Dagbladet Holstebro-Struer	23.10.2008	Lokalt kraftcenter for alle
Skive folkeblad	23.10.2008	Rådhusets forvandling i Vinderup: Multihus med tilbud for alle aldre

Kommunikation og borgerservice den 3. oktober 2008

Program

1. **Kort intro** – og præsentation af programmet
Præsentation, materialer og en tankevækker
2. **Modul I:** Hvad er god borger-service
Vi smutter lige en tur til USA... - og kombinerer vores oplevelse her med jeres erfaringer af god borgerservice i dagligdagen
3. **Modul II:** Anerkendende kommunikation
Skal vi kunne yde excellent borgerservice, så må vi kommunikere excellent med kunderne. Og skal vi gøre det – så må vi kommunikere excellent internt med hinanden!
4. **Modul III:** Kommunikationens sammenhæng
Opmærksomhedspunkter i alle kommunikationens faser:
Afsender/modtagerorienteret og verbal/nonverbal kommunikation, at sætte borgeren i centrum, kropssprogets dynamik.
5. **Modul IV:** Når kæden begynder at hoppe af...
Kendetegn ved en kommunikation, som halter. Hvad kan vi gøre? Noget om direkte kontra indirekte kommunikation. Ulve- eller Girafsprøget, konstruktiv konflikthåndtering, relationstrappen, submissiv-aggressiv-assertiv kommunikation, værdier bag dialogen.
6. **Afrunding**
– personlig handlingsplan, perspektiv

Bilag 4



Dato og tidspunkt:

Tirsdag den 4. november, kl.10.00 på Bjerringbro Bibliotek og Borgerservice, Gudenåhuset, Realskolevej 12, Bjerringbro.

Deltagere fra Holstebro: daglig leder af Vinderup Bibliotek Anne Marie West, bibliotekar, Thomas Winther Jensen, assistent Tine Hollenbach, borgerservicechef Britta Andersen, borgerrådgiver Else Marie Jensen, teamleder Lene Bovbjerg Mortensen, teamleder Kent Jensen, teamleder Sanne Andersen

Deltagere fra Bjerringbro: områdeleder Niels Bøgh Aagaard, borgerservicechef Hanne Jensen, områdeleder Ilse Poulsen, bibliotekar Susanne Pranov

Indhold:

Kl. 10.00
Rundvisning på Bjerringbro Bibliotek og Borgerservice

Kl. 10.30
Kaffe og rundstykker

Kl. 11.00
Baggrunden for Borgerservice på Viborgbibliotekerne, gennemgang af projektforsøbet, evaluering, brugerundersøgelse og det daglige samarbejde og ikke mindst fremtiden!

12.30
Frokost