

Politik for Biblioteker & Borgerservice 2016-2020

Forord

Formålet med en politik for Biblioteker & Borgerservice er at sætte retning på udviklingen af biblioteks- og borgerserviceområdet til gavn for borgere og virksomheder i Faxe Kommune.

Politikken har fået indspark fra interesserede borgere i kommunen, fra samarbejdspartnere i kulturlivet og på børne- og skoleområdet samt fra medarbejdere i Biblioteker & Borgerservice.

Politikken udspringer af kommunens nye Kultur- og Fritidspolitik, hvori der står, at Biblioteker & Borgerservice' opgave i fremtiden er at kunne fungere som centrale oplevelses- og mødesteder.

Andre steder møder vi ofte kun dem, der ligner os selv, men på Biblioteker & Borgerservice kan man møde mange forskellige mennesker. Det er en enorm styrke for lokalsamfundet og for den enkeltes dannelse, og det giver sammenhængskraft.

I Faxe Kommune er der fokus på uddannelse og livslang læring. Uddannelse har stor betydning for beskæftigelse, vækst og udvikling og er en betydelig faktor i forhold til at bryde negativ social arv. På dette punkt kan bibliotekerne noget helt særligt, idet:

”De gør folk klogere, uden at nogen føler sig dumme. De tilbyder bøger og dannelse, uden at nogen skal til eksamen. Og så er det et af de få offentlige steder, hvor alle har adgang og ingen skal betale.” (Politiken 07.10.15)

Biblioteker & Borgerservice vil sikre fortsat adgang til og udvikle dette særlige tilbud i Faxe kommune.

De overordnede mål for området er samlet i en vision og fem pejlermærker. Derudover er der lavet en handleplan, som bliver opdateret løbende frem til 2020.

Vision

Biblioteker & Borgerservice skal gøre det lettere som borger at agere i et demokratisk og stadig mere digitalt samfund. Det skal gøres ved:

- at vejlede og formidle viden
- at skabe gode oplevelser for og sammen med borgerne
- at inspirere til lystlæsning og livslang læring
- at gøre det muligt at mødes og færdes i et spændende og neutralt miljø

Biblioteker & Borgerservice skal fremme oplysning, uddannelse og kulturel aktivitet og være borgernes generelle indgang til kommunen.

Pejlemærker

Én indgang

Biblioteker & Borgerservice skal være borgernes generelle indgang til kommunen. Vi skal vise vej til det offentlige Danmark, og forventer i fremtiden at skulle tage imod flere typer af henvendelser. Borgerne skal kunne få den vejledning i det offentlige, de har brug for, hos os.

Det betyder, at vi skal sikre fortsat god og effektiv betjening i Faxe og Haslev. Vi skal styrke informationsopgaven i henhold til lovmæssige og kommunale retningslinjer.

Derudover skal vi bidrage til digitaliseringen. Vi befinder os i dag i et samfund, hvor alle forventes at have en digital postkasse og være i stand til at benytte offentlige selvbetjeningsløsninger. Virkeligheden er dog, at mange ikke er tilstrækkeligt digitale til at kunne løfte det ansvar, hvorfor vi sammen med relevante aktører skal gøre det muligt.

Vi skal i højere grad hjælpe borgerne og virksomheder til at udvise medborgerskab og medansvar. Vi skal vejlede om, hvordan man kan finde oplysninger og benytte selvbetjening på nettet.

Biblioteker & Borgerservice vil gøre det let at få ordnet sine ærinder med kommunen. Vi skal afklare forventninger, så vi kan fungere som guide og koble borger eller virksomhed til rette myndighed. Vi skal fortsat bistå virksomheder på det digitale område.

Med én indgang bliver det klart, hvor man skal henvende sig med generelle sager. Aftaler med en specifik sagsbehandler vil stadig foregå i det berørte center.

Tættere på borgere og virksomheder

Biblioteker & Borgerservice vil være en aktiv medspiller i det lokalsamfund, vi er en del af. Derfor vil vi gå i dialog med borgere og samarbejdspartnere, så vi sammen kan lave det bedste tilbud. Vi vil opsøge dialogen, komme ud-af-huset og være der, hvor borgerne er. Vi vil invitere borgerne til at være med til at skabe kultur og aktiviteter i såvel bibliotekets rum som andre rum.

Gennem mere dialog vil vi lære borgerne bedre at kende, så vi kan sørge for, at vores tilbud matcher de behov, der efterspørges. Vi vil lette adgangen til såvel fysiske som digitale materialer, dels gennem digitalisering og dels via små bibliotekspunkter rundt om i kommunen.

Derudover vil vi arbejde tættere samarbejde med daginstitutioner og skoler for at sikre, at vi bedre kan supplere deres faglige virke. Målet er, at alle børnehaver, vuggestuer og skoleklasser får adgang til kvalificeret litteratur- og kulturformidling samt oplysning om det offentlige fra en biblioteks- eller borgerservicemedarbejder.

Lad os mødes, deltage og skabe nyt sammen

Biblioteker & Borgerservice er repræsenteret to steder i kommunen. I Faxe og i Haslev. Traditionelt har vores tilbud været begrænset til at foregå i disse to bygninger. Men Faxe Kommune er en landkommune, hvor mange bor rundt om i mindre byer eller på landet. Derfor er der et behov for, at Biblioteker & Borgerservice' tilbud kommer bredere ud i kommunen, hvis vi skal være relevante for alle kommunens borgere i fremtiden – og det skal vi.

Vi skal facilitere borgernes egne idéer og gøre det muligt at deltage og skabe nyt på Bibliotek & Borgerservice. Vi skal være det tredje sted mellem arbejde og hjem, hvor man kan møde andre og blive mødt på eller udfordret på meninger gennem samtale, diskussion og debat. Vi skal være et sted, hvor man kan deltage aktivt i debataftenener, læseklubber, studiekredse og netværk.

”Bibliotekernes opgave er forandret, men deres funktion er så væsentlig som nogensinde. Det kan godt være, folk ikke kun kommer for at låne bøger, men de bliver ved med at gå på biblioteket, fordi det er Danmarks bedste forsamlingshus.” (Politiken 07.10.15)

Vi vil i højere grad udvikle arrangementer i samarbejde med borgere, foreninger, institutioner og virksomheder, og gerne ude i de mindre byer. Vi vil facilitere og skabe rammer for, at man kan udfolde sine egne idéer, gerne med hjælp fra frivillige. Vi vil generelt arbejde med at inddrage frivillige i flere af vores tilbud.

Den kompetente borger

Biblioteker & Borgerservice vil gøre det nemt at klare sig selv på biblioteket og i mødet med det offentlige. Vi ved, at mange sætter pris på at kunne være på biblioteket, når personalet er gået hjem, og at mange gerne vil betjene sig selv på nettet via borger.dk eller netbiblioteket. Vi vil tilbyde undervisning og vejledning med fokus på at øge den enkelte borgers selvbetjeningskompetencer.

At være en kompetent borger betyder, at man i vidt udstrækning kan klare de udfordringer, man møder på sin vej gennem livet. Nogle gange har man brug for at lære noget nyt for at kunne det. Andre gange kan man nøjes med en hjælpende hånd eller en god guide. Det er Biblioteker & Borgerservice' ambition, at vi skal være dem, der kan give ny viden såvel som hjælp og vejledning.

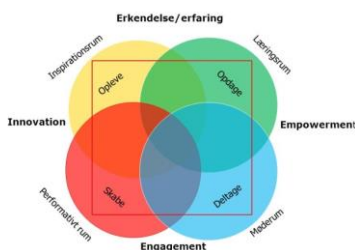
Fremtidens kompetencer

I fremtiden bliver der behov for at understøtte borgernes kompetencer indenfor områder som erkendelse, engagement, empowerment og innovation. Man forventer, at fremtidens borger har brug for at mestre disse fire kompetencer. Tanken er inspireret af "4-rumsmodellen"¹, som beskriver de fire kompetencer således:

- **Erkendelse/erfaring** handler om at vide, hvem jeg er.
- **Engagement** handler om lysten til at deltage og udtrykke sig kreativt.
- **Empowerment** handler om at understøtte stærke selvstændige medborgere, der selv kan løse hverdagens problemer og deltage i fællesskabet.
- **Innovation** handler om at give nye svar på praktiske problemer eller at udvikle helt nye koncepter, metoder eller kunstneriske udtryk.

Vi skal være den understøttende funktion for livslang læring, der hjælper såvel børn og unge som voksne til at skabe deres egen identitet og dannelse. Dannelse sker, når vi forholder os til verden og mennesker omkring os. Det handler ikke kun om viden og information, men også om mødet med kunst og kultur. Når vi møder kunst og kultur, så oplever vi noget. Noget vi gerne vil dele med andre. Uanset om vi synes, det er positivt eller negativt, så får kunst og kultur os til at reflektere og tænke over dette *noget*.

¹ "4-rumsmodellen" er en ny biblioteksmodel fra 2010. Modellen blev skabt for, at bibliotekernes tilbud til borgerne bedre kunne følge med samfundsudviklingen. Ifølge "4-rumsmodellen" kan bibliotekets forskellige services og tilbud inddeles i fire forskellige rum: Inspirationsrum (at opleve), læringsrum (at opdage), møderum (at deltage) og performative rum (at skabe). "Rum" skal forstås abstrakt som muligheder, men kan også forstås som fysiske eller digitale rum. De fire kompetencer erkendelse/erfaring, empowerment, engagement og innovation er placeret ind imellem de fire rum.



Hverdagsinnovation

Biblioteker & Borgerservice vil udfolde innovationen i hverdagen, så borgerne kan møde det uventede og overraskende. Vi vil prøve nyt og teste i stedet for kun at præsentere færdige resultater. Starte i det små og bygge videre, hvis konceptet holder – og brugerne holder af det.

Med hverdagsinnovation vil vi gøre innovation til noget naturligt og dagligdags. Ofte slår man store projekter op, som man arbejder længe på. Det giver også gode resultater, men det kan være svært at nå at afsætte ordentlig tid til det. Når vi gerne vil skabe oplevelser og overraske med nye tiltag, skal vi være bedre til at udvikle og handle på hverdagens små idéer.

Vi vil gerne præsentere borgerne for et inspirerende rum, som de får lyst til at komme tilbage til og opholde sig i. Vi vil have mere aktiv, levende formidling, kommunikation mellem mennesker og en indretning, der både giver ro og overrasker.

Innovation, inspiration og performance

Innovation ligger i spændet mellem inspiration og performance. Det betyder, at for at kunne være innovativ, så skal man både opleve noget og skabe noget selv. Det kan man gøre i såkaldte inspirationsrum og performative rum.

Inspirationsrum er rum for meningsfulde oplevelser som teaterforestillinger, forfatterforedrag, udstillinger m.m. I performative rum udfolder man sine kreative sider i samspil med andre og er medskaber af aktiviteter i mødet med kunst og kultur. Det kan f.eks. ske i workshops, makerspaces og skriveværksteder.

Faxe Kommunes Biblioteker & Borgerservice har god erfaring med inspirationsrum, men næsten ingen med performative rum. For at styrke hverdagsinnovation, så har vi brug for at blive skarpe på begge rum. Vi kan ikke nøjes med at inspirere til gode oplevelser. Fremtidens borgere vil efterspørge mulighed for selv at skabe og lære de kompetencer, der skal til for at kreere og innovere.

På hylderne

Traditionelt har bibliotekerne brugt flest ressourcer på fysiske materialer, men i de senere år er der i stigende grad blevet efterspurgt e-bøger og netlydbøger.

Vi vurderer og prioriterer løbende, hvordan materialeudvalget til borgerne skal være. Det gør vi dels ud fra en holdning til, at materialesamlingen skal være fyldestgørende i forhold til at repræsentere emner og litteratur, og dels ud fra hvor meget det enkelte materiale bliver brugt eller lånt ud.

Når vi i dag vurderer, hvad der skal være på hylderne, så tager vi hensyn til den digitale udvikling. Det betyder f.eks. at vi køber meget få musikmaterialer ind, da de fleste mennesker i dag har adgang til musik på nettet.

Leg og lyst til læring

Men læring og læsning handler ikke blot om adgang til fysiske og digitale materialer. Det handler også om leg og lyst. Vi kalder det læringsrum.

I læringsrum opdager vi og lærer nyt. Vi udforsker verden og styrker vores kompetencer og muligheder via fri adgang til information og viden. Ved at udforske verden lærer vi ikke kun verden at kende, vi lærer også os selv at kende. Vi gør os erfaringer og tilegner kompetencer, som vi senere kan bruge i andre sammenhænge.

Læring handler således både om adgang til viden og om at undersøge det nye.

At møde det uventede

Biblioteker & Borgerservice vil gerne give lånerne de materialer, de efterspørger. Vi skal dog repræsentere en bred vifte af litteratur og emner, som man ikke nødvendigvis kender, men som man kan møde på biblioteket og lære at kende.

Vi vil inspirere borgerne til at dykke ned i ny viden. Til at "falde over" noget, de ikke havde forventet, men som de efterfølgende bliver glad for at være "faldet over". Det kaldes serendipitet og betyder "at finde uden at søge".

Måske ser man noget på en udstilling, mens man er på vej hen til en avis, man kom for at læse. Det kunne være en biografi om en person, man lige har set på tv, og som det kunne være sjovt at vide noget mere om. I stedet for kun at læse dagens avis, så bladrer man lidt i en bog, ser nogle billeder og læser lidt. Måske låner man bogen med hjem, men det er ikke afgørende.

Det vigtige er, at man har fået en positiv meroplevelse. Man har fået mere end det, man forventede, da man kom. Man er blevet inspireret og har mødt det uventede.

Godkendt i Byrådet den 11.2.2016

