

# BIBLIOTEKET ER FOR ALLE, MEN IKKE TIL ALT

## Konkret inspiration til lokal indsats for udsatte borgere.

**Hvordan skaber vi lokalt inviterende biblioteker med relevante tilbud til mennesker med psykisk og social udsathed? Skal vi være mere rummelige? Turde sige fra? Hvilke dilemmaer og udfordringer oplever vi i mødet med udsatte borgere? Og overser vi potentialer og stærke relationer?**

Det var nogle af spørgsmålene til Tænk tanken Fremtidens Bibliotekers temadag i Dokk1 i Aarhus, hvor der var inspiration at hente fra både danske biblioteker, gadelivet og fagfolk.

### Udsatte og biblioteker

*Fremtidens biblioteksbrug i dag og i morgen*, Tænk tanken Fremtidens Biblioteks rapport, udkom i 2023. Rapporten giver et indblik i danskernes biblioteksbrug anno 2023 og præsenterer indsigter og redskaber til at arbejde med forskellige målgrupper i den danske befolkning. Undersøgelsen giver os dog ikke data på særligt udsatte danskere

og mennesker med social udsathed. En gruppe af danskere der skal tælles i stadig flere tusinder ifølge Rådet for Socialt Udsatte. Personer, der på grund af f.eks. hjemløshed, misbrug eller sindslidelser befinder sig 'på kanten af samfundet', som ofte har andre ønsker og behov end børnefamilierne og kulturbrugerne, som vi ofte fokuserer på.

Derfor blev der tirsdag den 20. august sat fokus på denne gruppe og deres forhold til danske folkebiblioteker. De har ofte andre behov end børnefamilierne og kulturbrugerne. De sidstnævnte er vi vant til at håndtere. Vi kender så nogenlunde deres ønsker og behov. Men hvad med de hjemløse? De udsatte? Mennesker som lever på gaden. Hvordan håndterer vi dem? Og hvordan bliver vi også et godt bibliotek for de udsatte?

På temadagen var der oplæg og idéer fra tre forskellige biblioteker og en workshop med billedkunstner Kenneth Balfelt.





Fra mødet på Dokk1

### Partnerskaber er en nøgle

I Aalborg har de oplevet en stigning i antallet af udsatte borgere og hjemløse, der kom til at fylde meget i centrum og også på biblioteket. "Men at håndtere dem og deres ønsker var jo ikke noget, vi lærte på biblioteksskolen", fortalte Marie Sjøblom fra Aalborg Bibliotekerne. Derfor har man i dag udpeget nogle medarbejdere til at være koordinatore, der altid kan træde til og hjælpe, hvis der er behov. Hertil har man allieret sig med samarbejdspartnere, der kender til de udsatte som f.eks. gadesygeplejersker, væresteder, herberg, politi og Udsatterådet. Samarbejdet giver støtte fra fagpersoner, der hver dag arbejder med udsatte målgrupper. Det skaber koordinering og relationer, der kan bistå biblioteket i den daglige kontakt med de udsatte borgere: "Det er så vigtigt, at vi forstår de udsatte borgere og står på deres side og ikke kun på kommunens side", fortalte bibliotekskonsulent Maria Sjøblom.

### En social bibliotekar

I Aarhus er man gået i en lidt anden retning nemlig ved at etablere et samarbejde sammen med de udsatte borgere. Her har Annette Andersen været ansat som social bibliotekar siden 2021. Annette er i høj grad blevet brobygger mellem biblioteket i Dokk1 og værestederne. Hun kender miljøerne og ved, hvornår der skal rækkes ud, hvor man skal række ud og hvordan. Sammen med Annette laver de arrangementer sammen med udsatte borgere, arrangementer, hvor de udsatte brugergrupperes kompetencer, kommer i spil, og hvor de ikke klientgøres. Der har f.eks. været nabofest, skrivværksteder, kunstudstilling, koncerter, læsekredse mm. Alt sammen arrangementer, hvor de udsatte brugeres interesser og talenter kommer i spil: "For os er Annette blevet en vigtig og værdsat kollega, der bidrager med en helt anden viden end den, vi andre kommer med", fortalte Sara Bindeballe fra Aarhus Bibliotekerne.

### Strategi og et fælles sprog

På Vesterbro i København har de også oplevet en stigende tendens til at borgere, der lever i udsathed, benytter sig af biblioteket – Vesterbro Bibliotek og Kulturhus. Derfor har de ansat Christian Wodstrup Christiansen som relations-medarbejder. Christian har sin hverdag på biblioteket, men har også et stort netværk af socialfaglige kollegaer og ved, hvor biblioteket skal række ud for at få indsigt og hjælp.

"Hjemløse og udsatte ikke bare er en ensartet gruppe. Der er både hjemløse, funktionel hjemløshed, hjemløse migranter, psykisk sårbare, ensomme og økonomisk dårligt stillede ældre,

pantsamlere mm.", understregede Christian Wodstrup Christiansen. Samarbejdet med socialfaglige netværk og kolleger har givet Vesterbro Bibliotek og Kulturhus fælles håndteringsstrategier, øget personalets tryghed og dermed skabt et større overskud til at møde og tale med de udsatte brugere. Der er også færre konflikter og færre registrerede hændelser, selvom antallet af udsatte brugere ikke er faldet.

### Når det offentlige rum er ens hjem

Men hvorfor kommer de udsatte borgere på bibliotekerne? Hvad får de her? Nogle af svarene gik på "anonymitet", "basale behov som varme, net og toilet" og "kontakt med mennesker og personale, der ikke er del af systemet".

Kenneth Balfelt, der sammen med sit team arbejder med projekter og inddragelse af brugere med social udsathed i offentlige rum, bød på temadagen ind med barske og hjerteskerende historier og reel viden om de udsatte mennesker, han møder rundt omkring i landets byer.

Tal *med* udsatte, ikke *om* dem. Balfelts viden og erfaringer vakte genklang hos temadagens deltagere. "Inddrag dem dér og på det niveau, I som biblioteker er klar til. Lad dem bruge deres kompetencer, deres talent. Giv dem en rolle, giv dem en funktion. Skab synlighed om stedets politik og tiltag. Vær ikke bange for at gå ind i dialogen. Og vær ikke bange for at sige, hvad der er rammerne på jeres bibliotek. Bare de er ens for alle. For almindelige brugere som for udsatte. Og husk at sige "hej", byd velkommen. Vis dem, at du ser dem. Allerede der er der en menneskelig relation i gang".

"Måske skulle I tænke mere i at registrere alle de gange en snak eller håndtering med en udsat person gik godt", opfordrede Kenneth Balfelt til sidst. I stedet for kun at registrere alle de problematiske tilfælde. En positiv optælling vil både kunne bruges som intern opbyggelig storytelling og eksternt til det politiske niveau.

Temadagen bød på forskelligartede erfaringer og praksisser, men var en givende start på en samtale, vi kommer til at arbejde videre med på tværs af bibliotekerne også fremover.

### ■ LISBETH OVERGAARD NIELSEN

Leder af Program, partnerskab & demokrati  
Dokk1 | Aarhus Bibliotekerne