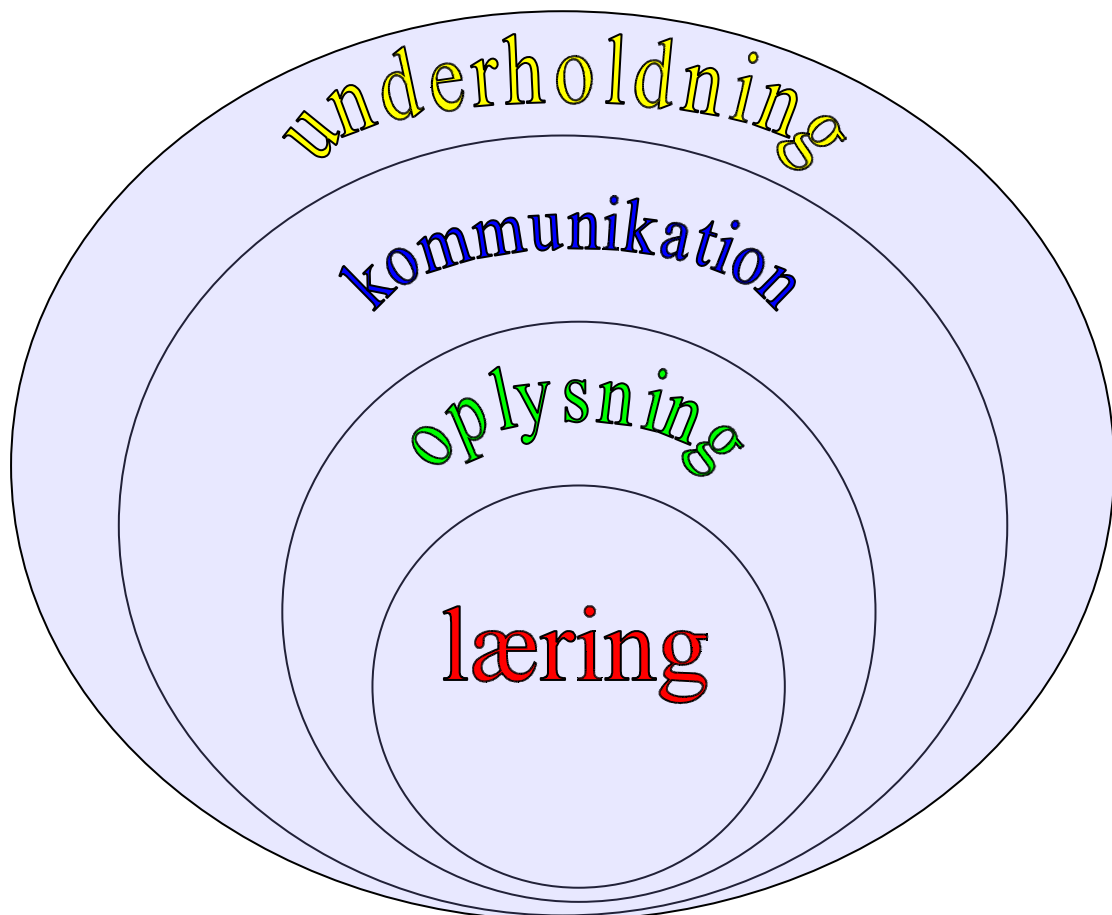


Hans Elbeshausen

# Viden i dialog

empowerment i bibliotekets åbne og lukkede læringsrum



En analyse af læring og undervisning i IT-relaterede læringsmiljøer i København, Århus og Odense – gennemført med støtte fra Biblioteksstyrelsens Udviklingspulje

Hans Elbeshausen  
Institut for Biblioteksudvikling

Danmarks Biblioteksskole  
Birketinget 6  
2300 København S

ISBN: 978-87-7415-304-7

Oktober 2006

## Indholdsfortegnelse

<a href="#">Forord.....</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">Kapitel 1: Læring på folkebiblioteket .....</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">Indledning.....</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">Undersøgelsens formål.....</a>	<a href="#">9</a>
<a href="#">Metodologiske bemærkninger.....</a>	<a href="#">11</a>
<a href="#">Opbygning af rapporten .....</a>	<a href="#">14</a>
<a href="#">Kapitel 2: Læring i kulturelt mangfoldige samfund.....</a>	<a href="#">17</a>
<a href="#">Folkebibliotek og læringscenter.....</a>	<a href="#">17</a>
<a href="#">Kulturel mangfoldighed – en dobbelt udfordring for biblioteket .....</a>	<a href="#">20</a>
<a href="#">Biblioteker og integration.....</a>	<a href="#">22</a>
<a href="#">Læringscenter og kulturel mangfoldighed.....</a>	<a href="#">26</a>
<a href="#">Kapitel 3: Empowermentprocesser i lokalområdet.....</a>	<a href="#">29</a>
<a href="#">Empowerment – en vej til aktivt medborgerskab.....</a>	<a href="#">29</a>
<a href="#">Empowerment og informationskompetence.....</a>	<a href="#">30</a>
<a href="#">Empowerment som socialarbejde i bydelen.....</a>	<a href="#">35</a>
<a href="#">Støtte og ressourcenetværk.....</a>	<a href="#">38</a>
<a href="#">Borgerinddragelse og selvorganisering.....</a>	<a href="#">41</a>
<a href="#">Identitetsarbejde og selvhjælp.....</a>	<a href="#">44</a>
<a href="#">Biblioteket og empowerment: balance mellem teknologiske og sociale ressourcer.....</a>	<a href="#">49</a>
<a href="#">Kapitel 4: Læringscenter Vollsmose - læring og praksisfællesskaber .....</a>	<a href="#">53</a>
<a href="#">Indledning.....</a>	<a href="#">53</a>
<a href="#">Læringscenter Vollsmose: vedvarende intervention og sekundær socialise- ring.....</a>	<a href="#">56</a>
<a href="#">Lokalsamfund.....</a>	<a href="#">56</a>
<a href="#">Fra bibliotek til læringscenter.....</a>	<a href="#">59</a>
<a href="#">Praksisfællesskaber – selvorganisering og facilitering.....</a>	<a href="#">62</a>
<a href="#">Læringscenter – frirum og læringssted.....</a>	<a href="#">65</a>
<a href="#">Åbningstider.....</a>	<a href="#">66</a>
<a href="#">Besøgshyppighed.....</a>	<a href="#">68</a>
<a href="#">Læringsmiljøet.....</a>	<a href="#">69</a>
<a href="#">Personale som facilitator.....</a>	<a href="#">71</a>
<a href="#">Faciliteterne og hjælp til læring.....</a>	<a href="#">72</a>
<a href="#">Interessenterne: amputer tanken med læringscentret!.....</a>	<a href="#">76</a>
<a href="#">Hvem er interessenterne?.....</a>	<a href="#">76</a>
<a href="#">Interessenternes vurderinger.....</a>	<a href="#">77</a>
<a href="#">Kendskab til læringskonceptet.....</a>	<a href="#">78</a>
<a href="#">Sammenfatning og anbefalinger.....</a>	<a href="#">82</a>
<a href="#">Kapitel 5: Community Center Gellerup – borgerinddragelse og læring .....</a>	<a href="#">85</a>
<a href="#">Indledning.....</a>	<a href="#">85</a>
<a href="#">Community Center Gellerup: borgerinddragelse, dialog og oplysning.....</a>	<a href="#">88</a>
<a href="#">Lokalsamfund.....</a>	<a href="#">88</a>
<a href="#">På vej til Community Center Gellerup.....</a>	<a href="#">94</a>
<a href="#">Læring gennem Empowerment og Appreciative Inquiry (AI).....</a>	<a href="#">98</a>
<a href="#">Undervisningstiltag med biblioteket som medspiller.....</a>	<a href="#">103</a>
<a href="#">Det åbne biblioteksrum og læring.....</a>	<a href="#">108</a>
<a href="#">Sammenfatning.....</a>	<a href="#">113</a>
<a href="#">Interessenterne: hold fast i professionaliteten!.....</a>	<a href="#">114</a>

<a href="#">Interessenternes vurderinger .....</a>	<a href="#">116</a>
<a href="#">Professionalitet som udgangspunkt.....</a>	<a href="#">118</a>
<a href="#">Sammenfatning og anbefalinger.....</a>	<a href="#">119</a>
<a href="#">Kapitel 6: ITB Blågården - det er lærerigt og sjovt at komme der .....</a>	<a href="#">121</a>
<a href="#">Lokalsamfundet: mobilisering af social kapital i 150 år.....</a>	<a href="#">121</a>
<a href="#">Historie og udvikling af ITB.....</a>	<a href="#">123</a>
<a href="#">Det konstruktivistiske læringsbegreb.....</a>	<a href="#">124</a>
<a href="#">Læring og undervisning on demand.....</a>	<a href="#">125</a>
<a href="#">Spørgsmål til det konstruktivistiske læringsbegreb.....</a>	<a href="#">127</a>
<a href="#">Læring og undervisning på IT-Biblioteket (ITB).....</a>	<a href="#">129</a>
<a href="#">Det åbne læringsrum.....</a>	<a href="#">129</a>
<a href="#">Personale som facilitator.....</a>	<a href="#">130</a>
<a href="#">Åbningstider og besøghyppighed.....</a>	<a href="#">131</a>
<a href="#">Læringsmiljø.....</a>	<a href="#">133</a>
<a href="#">Det lukkede læringsrum.....</a>	<a href="#">135</a>
<a href="#">Interessenterne: Man skulle gerne være mere målrettet på IT-Biblioteket .....</a>	<a href="#">136</a>
<a href="#">Hvem er interessenterne?.....</a>	<a href="#">136</a>
<a href="#">Kendskab til og vurdering af IT-bibliotekets aktiviteter.....</a>	<a href="#">138</a>
<a href="#">Rummelighed.....</a>	<a href="#">139</a>
<a href="#">Sammenfatning og anbefalinger.....</a>	<a href="#">142</a>
<a href="#">Kapitel 7: Undervisning og læring i bibliotekets læringsrum - et resume .....</a>	<a href="#">145</a>
<a href="#">Undervisning og læring med IT i centrum – formålet med undersøgelsen .....</a>	<a href="#">145</a>
<a href="#">Sammenfatning og anbefalinger.....</a>	<a href="#">146</a>
<a href="#">Den socialkulturelle ramme for undervisnings- og læringsprocesser.....</a>	<a href="#">146</a>
<a href="#">Bibliotekerne og empowerment.....</a>	<a href="#">147</a>
<a href="#">Bibliotekernes læringsbegreb og undervisningsaktiviteter.....</a>	<a href="#">148</a>
<a href="#">Undervisning og læring i IT-relaterede omgivelser .....</a>	<a href="#">151</a>
<a href="#">Afsluttende vurderinger og anbefalinger.....</a>	<a href="#">156</a>
<a href="#">Læring, legitimering og evaluering .....</a>	<a href="#">156</a>
<a href="#">Læremål og læringsrum.....</a>	<a href="#">158</a>
<a href="#">Læringsprofiler.....</a>	<a href="#">159</a>
<a href="#">Afsluttende vurdering.....</a>	<a href="#">162</a>
<a href="#">Litteratur.....</a>	<a href="#">167</a>
<a href="#">Andet publiceret materiale: .....</a>	<a href="#">168</a>
<a href="#">Andre rapporter og dokumenter:.....</a>	<a href="#">169</a>
<a href="#">Ikke publiceret materiale:.....</a>	<a href="#">170</a>
<a href="#">Andre dokumenter.....</a>	<a href="#">171</a>

## Forord

Rapporten *Viden i dialog – empowerment i bibliotekets åbne og lukkede læringsrum* kan læses som en tilnærmelse. Genstanden for denne tilnærmelse er et fænomen, som på en og samme tid er nyt og gammelt: undervisning og læring i det bibliotekariske rum. De klassiske biblioteksfunktioner har været tæt knyttet til forskning og dannelse samt undervisning og formidling. Også de danske folkebiblioteker har i starten set sig som steder for både opbyggelig læsning og forøgelse af kundskab og viden. Mange lidenskabelige diskussioner vidner om, at balancen med den opbyggelige og den målrettede læring og undervisning har været skrøbelig. Folkebibliotekerne deltog aktivt i studiekredsbevægelsen, som i 20-erne og 30-erne var et yndet forum for selvorganiseret oplysning. De tidlige børnebiblioteker tjente til skoleformål og til børnenes udvikling.

Med tiden gik undervisning og læring langsomt i den professionelle bibliotekars glemmebog. Indtil 1990 var bibliotekernes formidlingsarbejde brugerorienteret. Det har det vel altid været. Men siden 60-erne har dette arbejde været præget af en fornem tilbageholdenhed. Biblioteker så en ære i *at stille til rådighed*, fordi brugeren kunne selv. Den aktive formidling eller ligefrem tilrettelæggelsen af brugerens tilegnelse af viden og kundskab var gået af mode.

Informationsteknologien og nye brugergrupper førte folkebiblioteket tilbage til kendte opgaver og en glemt selvforståelse. Informationsteknologien krævede større informationskompetence; her kommer folkebibliotekerne som undervisningssteder på banen igen. Hvad angår de nye brugergrupper, så var det slet ikke læring og undervisning, men empowerment, som man var optaget af. Empowerment og medborgerskab blev genvejen til læring og undervisning.

*Viden i dialog* er en undersøgelse af tre læringsmiljøer: IT-Biblioteket Blågården, Community Center Gellerup og Læringscenter Vollsrose. I undersøgelsen tages udgangspunkt i empowerment, fordi man på de tre steder har defineret disse begreber som en væsentlig del af deres fælles selvforståelse og som en vigtig formidlingsopgave. Læring ses i relation til empowerment.

Undersøgelsen har været en spændende og en turbulent proces. Der skal siges tak til mange. Medarbejderne på de tre steder var meget engagerede i de nye lærings- og undervisningsopgaver og rigtig hjælpsomme. Interessenterne har været lige så interesserede i bibliotekernes læringsaktiviteter som bibliotekerne i deres vurderinger. Brugere har haft et vågent øje på mig, mens jeg forsøgte at observere deres læringsaktiviteter. Det skal de have tak for. Danmarks Biblioteksskole har hjulpet mig på mange måder. Endelig er der Biblioteksstyrelsen,

der har støttet gennemførelsen af denne undersøgelse. Tak skal der også siges til min familie, der var meget, meget overbærende. Produktionstiden var kort.

## Kapitel 1: Læring på folkebiblioteket

### Indledning

Når man nævner *læring* som en aktivitet, der foregår på et folkebibliotek, så er der mange bibliotekarer, der ryster på hovedet og mener, at læring er noget, der hører skolen til. Bibliotekarerne taler hellere om formidling, oplysning og oplevelse. Tanken, at biblioteker skal være læringscentre og bibliotekaren ligefrem en underviser, fremkalder myrekryb og røde knopper, fordi der allerede er alt for meget ensretning, hvad angår bøger, informationer og computere. Informationer skal gøre nytte; bøger er gode, men fagbøger er bedre. Der er en udpræget tendens i det vestlige samfund at se hele livet ud fra et læringsperspektiv. Der tales om livslang læring – og ofte forbinder man noget positivt med dette begreb.

I den danske offentlighed diskuteres der for tiden, hvordan skolerne, højskolerne og de højere læreanstalter kan blive bedre. Med bedre menes ofte, hvordan kan det danske samfund via uddannelse styrke sin position i den globale økonomi. Nyttiggørelsen af dannelse, af informationer, af fantasi og af læselysten har medført vis skepsis og tøven over for tanken om læring og læringscentre. Denne tøven kan godt forstås. Men den bygger på antagelser, der ikke holder stik i længden.

Historisk set har afstanden mellem folkebibliotek og folkeskole ikke været særlig stor. Læreren som bibliotekar og skolen som bibliotek – den tid er heldigvis overstået, men den ligger dog ikke længere tilbage end 100 år. Biblioteket skulle gøre nytte og følge op på skolegangen. Fagbøger og håndbøger havde trods alt en højere prioritet end skønlitteratur. Den opfattelse har biblioteksvæsenet lagt bag sig. Men opdeling i det nyttige og det opbyggelige blev erstattet med en anden dualisme, som har holdt sig helt op til i dag. Når formidling og oplysning anses for bibliotekarens varemærke og når disse begreber fremkalder positive associationer, så hænger det sammen med, at man betragter læring som disse begrebers modbillede. Ved læring forstås der således en proces af motoriske, kognitive og psykiske påvirkninger, der har til formål at forme eleven efter lærerens billede. Eleven er lærerens værk eller produkt. Denne forestilling må virke skræmmende for bibliotekarens selvforståelse af to grunde.

For det første har bibliotekaren hverken de beføjelser til at opdrage eller forme nogen. Biblioteket er et åbent sted; der er ingen tilstedeværelsespligt, ingen skemaer og karakterbøger. For det andet ser bibliotekaren sig som en person, der stiller sig til rådighed, formidler, hjælper videre og mægler. Intervention, påvirkning og opdragelse er ikke bibliotekarens gebet. Hvis der sker en form for

opdragelse, så gælder den de normer, der sikrer organisationens funktionsdygtighed. Brugeren skal kunne begå sig i det bibliotekariske rum.

Men metaforen *læring som opdragelse* fremkalder forkerte associationer. Læring er hverken opdragelse eller påvirkning. Læring kan derimod ligestilles med den lærendes ønske om at tilegne sig viden, at gøre sig erfaringer, at forstå sin omverden. Læringen bygger på personens autonomi og læring er med til at sikre den. Hvis man ikke tilegner sig ny viden, så vil man i sidste ende miste sin autonomi. Læring er selvforandring, der er knyttet til handling, refleksion og erindring. Læring kommer indefra (Qvortrup 2001, s. 132).

Hvis vi kommer tilbage til bibliotekarens kernekompetencer *formidling og oplysning*, så er der tale om sociale handlinger, der udfordrer eller intervenserer. Bliker bøger, informationer eller andet materiale formidlet eller den lærende oplyst, så bliver han/hun udfordret til at ændre sine indstillinger, holdninger, meninger mm.. Denne udfordring kan også komme fra personen selv, når han/hun f.eks. er utilfreds med noget, bliver grebet af læsehunger eller bare er videbegærlig.

På denne baggrund er formidling eller oplysning ligesom undervisning en slags udfordring eller intervention, der griber ind i elevens meningsstruktur og udfordrer hans forståelseshorisont. Det er informationerne, bibliotekaren eller underviseren, der udfordrer. Bogen eller bibliotekaren står udenfor. Der er ingen kausalitet eller transfer imellem undervisning, formidling og oplysning på den ene side og læring på den anden. Eleven kan kun lære selv. Dette gælder også for den primære målgruppe for denne undersøgelse: de etniske minoriteter.

Når vi taler om læringscentre, så taler vi om to adskilte aktivitetsområder: ét område for interventioner og ét rum for læring. Det er altid disse to områder, der udgør et læringscenter. Bøgerne eller bibliotekaren intervenserer, den lærende tager disse interventioner op, hvis lysten, viljen og behovet er tilstedet. I bedste tilfælde ender det med læring. Biblioteket er et frirum til læring.

## **Undersøgelsens formål**

Undersøgelsen er sammenlignende, det vil sige, at aktiviteterne, læringskoncepter, organisatorisk ramme og selvforståelse i IT-Biblioteket Blågården (ITB), Community Center Gellerup (CCG) og Læringscenter Vollsmose (LCV) vurderes med henblik på at få indkredset forskelle og ligheder, styrker og svagheder. Man kan med rette stille sig det spørgsmål, om sådan en sammenligning overhovedet giver mening og hvornår afstanden mellem genstandsområderne bliver for stor og sammenligningen dermed meningsløs. Dette spørgsmål vil jeg komme tilbage til senere i det indledende kapitel.



De i undersøgelsen anvendte metoder er overvejende af kvalitativ art. For det første er der blevet udarbejdet en omfattende selvevalueringsrapport, som læringscentrene har fremstillet efter et evalueringsskema, hvor der skulle gøres rede for målgrupperne, nærmiljøet, læringsaktiviteter og formodede læringsresultater. Selvevalueringsrapporten har to funktioner. For det første er den et dokument, der gengiver læringscentrenes institutionelle selvforståelse, deres syn på omverdenen samt en redegørelse for det koncept, man arbejder ud fra og bruger til at organisere og legitimere egne aktiviteter. For det andet kan selvevalueringsrapporten også anvendes, når læringscentrenes syn på sig selv sammenholdes med brugernes tilfredshed eller interessenternes relevansvurderinger. Selvevalueringsrapporten gengiver med andre ord den del af virkeligheden, sådan som den viser sig for hovedaktørerne: læringscentrene og deres personale.

Læringscentrenes sociokulturelle omfelt beskrives ud fra den dokumentariske metode. Der indsamles relevante dokumenter, der indeholder informationer både om udviklingen i lokalområdet og mere generelle udviklingstendenser i det danske samfund. Da lokalområdet i denne undersøgelse er nærmere defineret som bydel eller for Indre Nørrebros vedkommende som del af en bydel, har det f.eks. været oplagt at inddrage bosætningsmønstre og segregationstendenser i belastede boligområder, se på fritidsaktiviteter for børn og unge eller undersøge den integrationspolitik, der føres i de enkelte kommuner. De anvendte dokumenter indeholder informationer, der tillader at komme med tilføjelser eller nuanceringer i forhold til de iagttagelser, som aktører selv har noteret sig. Desuden underbygger dokumenterne de forskelle og ligheder, der findes områderne og kommunerne imellem.

Desuden bygger undersøgelsens resultater på en interessentanalyse. Som interessenter defineres de personer, der direkte eller indirekte, men med en vis regelmæssighed er i kontakt med de aktiviteter, som læringscentrene har ansvaret for eller selv er initiativtager til. Der skelnes mellem interne interessenter og eksterne interessenter. Interne interessenter er f.eks. medarbejdere på bibliotekerne, der ikke direkte deltager i læringsforløbene. Eksterne interessenter er alle de samarbejdspartnere, som organisationen er i kontakt med. Det kan være fritidsklubber, foreninger, lokale beslutningstagere, ungdomsskoler, den kommunale ungdomsvejledning. Fordi det er de eksterne interessenter, der sammen med brugerne afgør, om læringscentrene får tilført den nødvendige opbakning og legitimitet, har jeg i undersøgelsen koncentreret mig om de eksterne interessenter. Dataindsamlingen skete via en åben interviewundersøgelse med de centrale eksterne informanter.

Endelig gennemføres en tilfredshedsundersøgelse ved anvendelse af et spørgeskema, hvor der både spørges efter serviceniveau, omfanget og brug af læringsaktiviteter samt besøgshyppighed samt vigtigheden af den støtte og hjælp, den enkelte bruger har modtaget. Til dette formål blev der uddelt 50 spørgeskemaer

til organisationerne. I det omfang bibliotekerne hhv. læringscentrene selv har foretaget en evaluering af deres kursusvirksomhed, blev disse evalueringer også inddraget i undersøgelsen.

Der skal dog bemærkes, at udvælgelsen af respondenter til spørgeskemaundersøgelsen bygger på frivillig tilmelding. Idet spørgeskemaerne blev lagt frem på læringscentrene, var det op til brugerne at udfylde dem. Der kan være en ulempe forbundet med denne udvælgelsesmetode. Der er fare for en systematisk skævhed i besvarelsen, fordi det måske var dem, der er gode til det danske sprog, der følte sig opfordret til at svare. For at imødegå den skævhed var det muligt for læringscentrets personale at hjælpe brugerne, når der var tale om forståelsesvanskeligheder.

### **Metodologiske bemærkninger**

Undersøgelsen går ud på at sammenligne tre bibliotekers aktiviteter med henblik på læring, dialog og empowerment i lokalområdet. Udvalget af netop de tre biblioteker begrundes i ansøgningen til Biblioteksstyrelsen med, at disse aktører har indledt et samarbejde vedrørende biblioteket som læringscentre i flerkulturelle lokalsamfund. Hvad dette samarbejde går ud på, blev dog ikke præciseret nærmere. Der kan være tale om et forum for erfaringsudveksling, om et samarbejde, der har til hensigt at sprede læringstanken indenfor bibliotekssektoren eller om udviklingen af et koncept for læring i biblioteker i kulturelt mangfoldige samfund. Muligvis danner disse tre motiver baggrunden for samarbejdet.

Nu kan man lægge forskellige metodiske overvejelser til grund for udvælgelsen af de enheder, der skal undersøges og sammenlignes. Sammenligninger kan være systematiske. Så ser man nærmere på, hvorfor og hvorledes to eller flere enheder f.eks. bidrager til en reduktion af konfliktpotentialer i nærsamfundet. Man kan også interessere sig for sammenhængen mellem læringsformer og integrationsprocesser i forskellige nærsamfund. Udvalget vil ske efter en logik, der på den ene side tager udgangspunkt i regelmæssigheder og på den anden i forskelle eller afvigelser. Imidlertid kan det være sådan, at sammenligningen er motiveret af andre grunde end de systematiske. Når man ønsker, som i denne undersøgelse, at dokumentere bibliotekets betydning som læringscentre i forhold til sammenspillet mellem forskellige brugergrupper, så er det dokumentationen og ikke sammenligningen, der er hovedformålet med undersøgelsen. Strengt taget kunne man opdele undersøgelsen i tre enkeltanalyser, der hver for sig dokumenterer, om der findes en sammenhæng mellem læring på biblioteket og f.eks. et mere varieret fritidsliv i lokalområdet.

Når jeg alligevel har benyttet mig af den komparative metode, så hænger det sammen med den udfordring, som ligger i valget af netop de tre biblioteker. Starter vi med forskellene, så kan man pege på fire ret afgørende forhold. For det første har vi terminologiske afvigelser, der dækker over mere end at man har brugt forskellige ord til samme fænomen. Læringscenter er en betegnelse, der kun gælder for Biblioteket i Vollsmose. De to andre steder bruger man enten begrebet Community Center Gellerup (Århus) eller IT-bibliotek (Indre Nørrebro). Den terminologiske forskel er ikke kun af terminologisk art, men dækker over en anden historik og til dels også over andre målsætninger hos de pågældende enheder.

For det andet kan man pege på, at konteksten for centrene er markant anderledes. Alt efter de variable, der lægges til grunde for undersøgelsen, kan man komme frem til, at vi har med tre lokalområder at gøre, der afviger fra hinanden på væsentlige punkter. Jeg vil dog mene, at den befolkningsmæssige sammensætning i Århus Vestby og Odense Vollsmose har meget tilfælles, selvom bosætningsmønstret øjensynlig er anderledes. Men Indre Nørrebros demografiske struktur afviger en hel del fra de to andre bydele. Mere om det i kapitel 4.

For det tredje kan man sige, at holdningen til læring og selve det læringsbegreb, der bruges i de tre centre, ikke er overensstemmende. Om der overhovedet skal være læring, har ikke været kontroversielt. Men fra starten var man i tvivl om, hvilken form for læring der svarede bedst til målgruppens behov. Ofte har det forholdt sig sådan, at man har haft forskellige målgrupper i fokus og har ligeledes udformet stedets læringsbegreb efter, hvilken målgruppe man mest har arbejdet eller ønskede at arbejde med. Derfor er det også misvisende at tale om flygtninge og indvandrere som en homogen brugergruppe. Allerede i opstartsfasen har det været åbenlyst for deltagerne i denne undersøgelse, at man i Læringscenter Vollsmose (LCV) og på IT-bibliotek Blågården (ITB) talte om etniske minoriteter, men mente unge med indvandrerbaggrund. På Community Center Gellerup (CCG) havde man først og fremmest den målgruppe for øje, der passede til de afholdte IT-kurser. Det er voksne med indvandrerbaggrund.

Selvom et fællesudgangspunkt for centrenes aktiviteter har været IT, det vil sige computerrelaterede læringsprocesser, så har forståelsen for og tilsyneladende også motiverne bag anvendelsen af IT været noget forskellige. I mine øjne gør det en forskel, om IT bliver omfattet som et neutralt redskab, der kan bruges til informationssøgninger, eller om computere er en hjælp i den sekundære socialisering. I det første tilfælde tages der udgangspunkt i teknologien. Det potentiale, som informationsteknologien rummer, lukkes op for brugeren. Undervisningen skal sørge for, at brugeren eller eleven bliver i stand til at bruge internettet, mailprogrammer eller chat i overensstemmelse med teknologiens muligheder og ud fra egne behov. I det andet tilfælde er teknologiens potentiale mindre vigtigt. Væsentligt er, om værktøjet dner til at fremme den sociale læringsproces. At be-

nytte internettet eller at chatte er sociale handlinger; og det er den sociale aspekt, der gøres til genstand for indlæringen. Fokus har flyttet sig. Generelt kan man sige, at læring er blevet til en *flydende betegner*. Det vil sige, at læring er et bredspektret begreb, der dækker over ret forskellige fænomener og som bliver tilpasset stedets behov.

Når vi tager udgangspunkt i disse forskelle, så kan man stille sig det spørgsmål, der gengiver grundproblemet i den komparative metode: Har fænomenet *læring på biblioteket* den samme form, men betyder noget forskelligt de tre steder? Eller er det sådan, at fænomenet betyder det samme, men kommer til udtryk på forskellig vis?

I det første tilfælde kunne man pege på, at meningen med IT består i, at biblioteker enten engagerer sig i lokalsamfundet eller at de agerer i overensstemmelse med deres selvforståelse og oplyser folk eller at de er innovative organisationer, der hele tiden udvikler nye servicetilbud. Hvilken betydning læring på biblioteket har, afhænger i givet fald af konteksten, det indgår i. Imidlertid kunne fænomenet *læringscenter* for en udenforstående iagttager betyde noget helt tredje – f.eks. uprofessionel undervisning.

Men det kunne også være sådan, at fænomenet, vi taler om, betyder det samme, men viser sig forskelligt. Praksisfællesskaber på LCV og kursusundervisningen på CCG, afholdt af IT-guider, har den samme funktion og betyder det samme – nemlig læring i det bibliotekariske rum. Men en iagttager, der arbejder et andet sted, vil slet ikke få øje på meningen med konceptet og ser derfor ikke andet end en flok unge, der stimler rundt om en computer. Det vil sige, fænomenets forskellige fremtrædelsesformer tilslører, at betydningen er den samme.

I denne undersøgelse arbejdes ud fra en antagelse om, at centrenes aktiviteter træder forskelligt frem, men har den samme betydning. På alle tre biblioteker er der tale om læringsaktiviteter, selvom læringen begrundes forskelligt, organiseres forskelligt og man benytter sig af forskellige metoder.

Når vi analyserer fænomener, der fremtræder forskelligt, men har den samme betydning, så må det niveau kunne benævnes, hvor forskelligheden går op i en højre enhed. For vores vedkommende er det empowermentaspektet. Centrene benytter sig af empowermentbegrebet, når de skal finde en fællesnævner for deres læringsaktiviteter. Man har ikke kun til hensigt at tilføre deres brugere og lokalområdet nogle ressourcer i form af færdigheder, viden og kompetencer. Centrene er også nødt til at lade empowermentprocessen ske i den kontekst, de selv er del af. Der må være sammenhæng og overensstemmelse mellem kernen i aktørernes selvforståelse, deres ageren samt tilbud og den grundlæggende struktur i lokalområdet.

Centrenes egenskaber afspejler derfor de strukturelle vilkår og de udfordringer, som er gældende for lokalområdet. Empowermentprocessen, dens organisering og fokusområder, skal med andre ord udformes forskelligt, hvis der skal tages højde for lokalområdets særpræg. Men der eksisterer trods alt en vis lighed mellem de principper, der ligger til grund for empowermentprocessen. Alle tre bydele er præget i større eller mindre grad af segregationstendenser og integrationsproblemer. Og selvom den integrationspolitik, der føres i de tre kommuner, adskiller sig på nogle punkter, er den overordnede ramme, som defineres af regeringens integrationspolitik, ens.

Den komparative metode bruges til både at belyse den fællesmængde af problemer, strukturelle vilkår samt løsninger, og de forskelle, som centrene repræsenterer, fordi de er situeret i en specifik social og kulturel kontekst. Nærsamfundet eller lokalområdet beskrives, men analyseres ikke, da de kun udgør undersøgelsens kontekst.

## Opbygning af rapporten

Selvom læringscentre ligesom biblioteker er åbne for alle, er det dog sådan, at det er den kompensatoriske form for læring, der står i forgrunden. Modsat Sverige, hvor læringscentre er en integreret del af det svenske uddannelsessystem, har nogle folkebiblioteker udviklet et læringskoncept, der først og fremmest mod henvender sig ressourcetsvage brugergrupper, herunder flygtninge og indvandrere. Det er med andre ord den sociale og kulturelle integration i det danske samfund, der legitimerer folkebibliotekernes læringsaktiviteter. At fokusere på ressourcetsvage målgrupper sættes i forbindelse med den integrationspolitik, der føres i de tre kommuner og den holdning til integration, der findes i de respektive centre. I rapportens 2. kapitel, der har overskriften *Læring i kulturelt mangfoldige samfund*, undersøges sammenhængen mellem læring, integration og de kommunale initiativer nærmere, der skal skabe bedre vilkår for, at de etniske minoritetsgrupper bliver tilknyttet samfundets forskellige funktionssystemer.

I tredje kapitel, der har overskriften *Empowermentprocesser i lokalområdet*, belyses de aktiviteter, som man i lokalområdet har søsat for at fremme målgruppernes viden, færdigheder og kompetencer. Bibliotekerne har i denne forbindelse været nyskabende, idet læringscentre er en organisatorisk ramme, hvor mange af empowermentprocesserne samles, struktureres og implementeres. Ud fra bibliotekernes selvforståelse er det nok sådan, at jeg i rapporten særligt fokuserer på den del af empowermentprocessen, der omhandler informationsformidling og styrkelsen af informationskompetence. Baggrunden for den særlige fokus på informationskompetencen er at kunne pege på de specifikke problem-

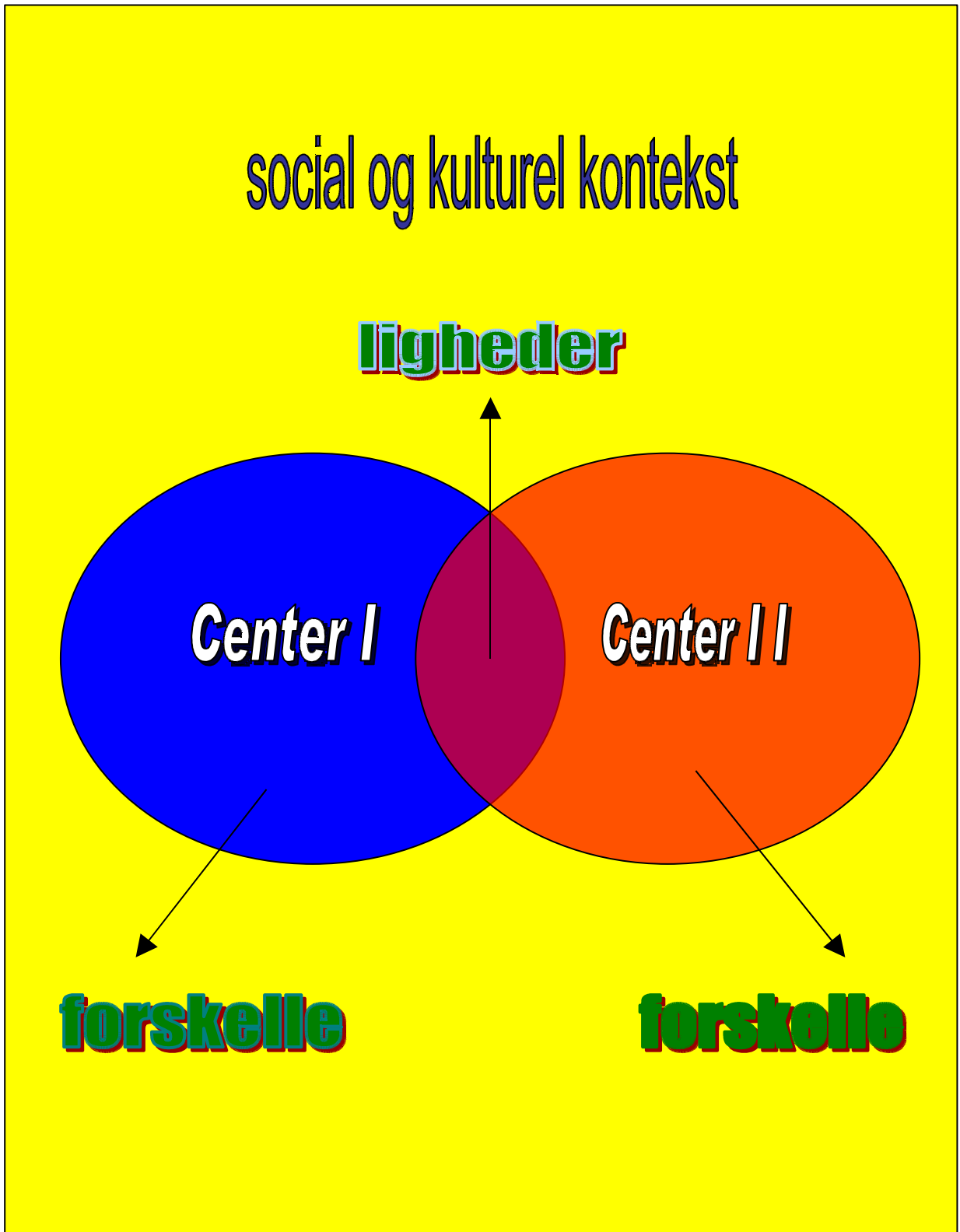
stillinger, der opstår, når man ønsker at arbejde med ressourcetsvage målgrupper. Med henblik på de interne interessenter, det vil sige bibliotekerne og biblioteksvæsenet, er det nok vigtigt at se nærmere på formidlings- og læringsstrategier, der tager udgangspunkt i tillid, nærvær og det personlige engagement. Resten af kapitlet er opbygget således, at jeg forsøger at belyse de spidskompetencer, man har udviklet på de enkelte læringssteder eller biblioteker. Det er for ITB vedkommende empowerment i kommunale ressourcenetværk, for CCG arbejdet med borgerinddragelse og borgeraktivering og hvad LCV angår, er det sammenhængen mellem empowermentprocesser og den sekundære socialisering.

I det fjerde kapital beskæftiger jeg mig på den ene side med læringsprocesser og læringsbegreberne på de enkelte centre. På den anden side ser jeg nærmere på, hvordan brugerne vurderer både de enkelte kursusforløb – i det omfang det er muligt - og centrenes generelle tilbud, der består i at benytte sig af stedets faciliteter, at få vejledning og service samt at opfylde de læringsbehov den enkelte eller gruppen må have. Endelig beskriver og analyser jeg udvalgte interessenters syn på læringsaktiviteter og empowermentprocesser. I modsætning til kapitel 2 og 3, hvor der tages et overordnet view over centrene, beskriver jeg i dette kapitel enkeltvis centrenes bedrifter. Dette hænger blandt andet sammen med, at forskellene, i hvert fald hvad læringsbegrebet angår, er så store, at det vil være meningsløst at sammenskrive argumenterne og begrundelserne.

Ud fra denne påfaldende forskellighed kan man også spørge sig, om det overhovedet er muligt at generalisere ud over det pågældende center og om den manglende generalisering gør resultaterne mindre værdifulde. Man kunne i overensstemmelse med den komparative metode overveje, om det er muligt at pege på en eller flere idealtyper. Idealtyperne bygger så på en kondensering af forskellige og måske særlige markante elementer fra de enkelte steder til én eller to typer af læringscentre.

I det sidste kapital samles de forskellige resultater op. Opsamlingen sker med udgangspunkt i empowermentbegrebet, fordi læring, formidling og oplysning er ikke genuine aktiviteter. De får heller ikke deres legitimitet gennem certifikater, eksamensbeviser eller autorisationer. Aktiviteterne accepteres, så snart de bidrager til en opgave, der defineres eksternt: af lokalpolitikere, af brugerne eller af problemkonstellationer. Den opgave, som de tre centre har taget til sig, er empowerment i lokalområdet.

## Komparativ metode



## Kapitel 2: Læring i kulturelt mangfoldige samfund

### Folkebibliotek og læringscenter

Der er næppe tvivl om, at Danmark er blevet et kulturelt mangfoldigt samfund. Et kort blik i Danmarks Statistik viser, at det danske samfund har forandret sig ret grundlæggende, hvad dets demografi angår, og migrationen har på afgørende vis bidraget til den demografiske udvikling.

Migrationsmønstret har ligeledes ændret sig. Indvandringen til og udvandringen fra Danmark var op til 1960 nøje koblet til udviklingen på arbejdsmarkedet. I perioder med højkonjunktur har man hentet arbejds kræfter i det nære udland. Sverige, Tyskland, Norge eller Polen var de lande, der forsynede den danske økonomi med arbejdere, der blev sendt hjem, når der ikke længere var behov for dem. Den danske stat var i stand at styre tilstrømningen ved hjælp af en fleksibel udlændigelovgivning. Udover den arbejdsmarkedsrelaterede fandtes der også tilflytninger af humanitære grunde.

Det arbejdsmarkedsrelaterede tilflytningsmønster ændrede sig grundlæggende i anden halvdel af det 20. århundrede. For det første kom mennesker til Danmark, der ikke længere flyttede til fra nabostaterne, men fra Tyrkiet, Pakistan, Marokko, Jugoslavien og andre ikke-vestlige stater. For det andet kunne indvandringen ikke stoppes, selvom udfærdigelsen af arbejdstilladelser ophørte i begyndelsen af 70'erne. Asyl og familiesammenføring medførte, at andelen af udlændige fra ikke-vestlige lande fortsatte med at stige. I dag opholder sig ca. 450.000 personer med udenlandsk baggrund i Danmark.

Bemærkelsesværdigt er, at der er sket en ret grundlæggende ændring. I 1980 udgjorde andelen af indvandrere, der kom fra ikke-vestlige lande, ca. 1 % af hele befolkningen. 25 år senere er andelen steget til 6 %. I 1980 var forholdet mellem udlændige og efterkommere fra ikke-vestlige lande og udlændige fra vestlige lande 1 til 2. I dag er lige omvendt (Årbog om udlændige i Danmark – Status og udvikling; 2005).

Den strukturelle ændring, hvad angår sammensætningen af udlændige i Danmark, har haft ret kraftige politiske og sociale konsekvenser. Noget tilspidset kan man sige, at de integrationspolitiske anstrengelser samt de sociale og kulturelle udfordringer tager til i takt med, at indvandrernes geografiske og sociokulturelle afstand fra Danmark vokser. Påfaldende er også, at accepten af nydanskere i det danske samfund daler lige præcis på det tidspunkt, hvor andelen af udlændige fra ikke-vestlige lande overstiger andelen af dem fra vestlige lande. Den danske stat reagerede ret hurtigt på den holdningsændring og ændrede den liberale udlændingelov fra 1983 løbende. Stramningerne har medført, at antallet



af flygtninge og familiesammenførte er faldet til 3.500 personer om året. Antallet lå omkring 90.000 i halvfemserne.

For de danske folkebiblioteker havde den strukturelle ændring i sammensætningen af indvandrerpopulationen to ret gennemgribende konsekvenser. Man kan konstatere, at bibliotekernes betjeningskoncept siden 1990-erne ikke længere passede til den nye situation. Konceptet blev siden hen ændret, selvom forandringshastigheden ikke helt svarede til de omvæltninger, der skete i folkebibliotekernes omverden. Men sammenlignet med andre kulturinstitutioner var bibliotekerne alligevel forud for deres tid.

I stedet for orienteringen mod modersmålet og oprindelseslandets kultur begyndte nogle biblioteker at stille andre spørgsmål. Da folkebibliotekerne først havde accepteret, at gæstearbejdere var blevet til indvandrere, var de også nødt til at løse problemer, der havde med indvandrernes status, rettigheder, pligter og muligheder i det danske samfund at gøre. Informations- og læringsbehov i forhold til dansk kultur og samfund træder tydeligt frem, oplevelses- og kommunikationsbehov, der knytter sig til oprindelseslandet fortoner sig en anelse. Læringscentre som en del af biblioteksinstitutionen ville have været utænkelige op til 1996. Først med kritikken af indvandrerbiblioteket (PLS consult 1996) kom der gang i diskussionen om nyfordeling af integrationsopgaven og udviklingen af nye koncepter.

Det betyder ikke, at der ikke var et behov for læring før 1996 var. Men før dette tidspunkt var folkebibliotekernes koncepter og selvforståelse ikke gearret til at give sig i kast med læring og undervisning. Der skulle først være større overensstemmelse mellem de etniske brugers informations- og læringsbehov og de koncepter, den selvforståelse, professionalitet og de traditioner, som var knyttet til biblioteksinstitutionen, før der overhovedet kunne tænke på læring. Desuden kunne begrebet *læring* for bibliotekernes vedkommende ikke bare oversættes med undervisning. Læring skulle netop rumme den frivillighed, som længe har været udgangspunktet for bibliotekernes formidlingsaktiviteter. Begrebet skulle ydermere rumme den kritiske refleksion, der er knyttet til oplysningsbegrebet.

Den konceptuelle nytænkning, der kom i gang efter 1996, bliver ledsaget af en vis realisme og nøgternhed. Den store fortælling om gæstearbejderen, der har forladt sit hjemland for at hjælpe danskerne med at holde gang i den økonomiske udvikling, og den fascination, som fremmede kulturer har udøvet på bibliotekaren, var der nu ikke rigtig plads til. I 70-erne var metaforen for biblioteksbetjeningen af etniske minoriteter *biblioteket som hjemlandets kaffehus*; denne metafor blev erstattet med det folkløriske koncept *biblioteket som festivalplads for etniske grupper*. *Biblioteket som læringsrum* kunne først efter 1996 lanceres som en givtig metafor og et innovativt koncept.

At *læringscenter* kunne blive til den nyskabelse, var overordnet set afhængig af to faktorer. Det var ikke en selvfølge, at kommunalbestyrelserne ville slutte op om ideen. Hvis vi tager *Læringscenter Vollsmose* som eksempel, så fandtes der allerede i forvejen velfungerende aktiviteter og etablerede institutioner, hvis formål var at tilbyde læring, undervisning, oplevelse, vejledning og hjælp. Formålet med læringscentret var netop at være lokalområdets "åbne demokratiske mødested – en dannelses- og kulturinstitution, en pædagogisk støtte og et ressourcecenter samt en del af et netværk" (Jytte Christensen, Vollsmose Bibliotek i Helhedsplanen 2001). Biblioteket kunne altså nemt blive til en konkurrent for skoler eller fritidsklubber. Åbenhed og det dialogiske princip forekommer heller ikke særligt besnærende. Når der skal gives ekstrabevillinger til en institution, så skal man gerne få øje på noget nyt – noget de eksisterende institutioner ikke kan tilbyde. Argumenterne for læringscentertanken byggede på: vi gør det samme bare på en åben og dialogisk måde.

Set i bakspejlet forekommer etableringen af læringscentre nok følgerigtigt. I dag ved man, at åbenhed, dialog og det faktum *at være ikke-behandler* er bibliotekernes styrke i interaktionen med etniske minoriteter. Studerer man kilderne, der beretter om oprettelsen af *Læringscenter Vollsmose*, kan man fornemme, at læringscentertanken omkring 2000 ikke havde særlig mange tilhængere, der støttede op om den. Det er trods alt omverdenen samt dens forventninger og interesser, der helt og holdent forsyner en organisation med legitimitet. Omverdens syn på bibliotekerne i Odense var på det tidspunkt nok begrænset til den klassiske biblioteksinstitution. Det vil sige: formidling af informationer gennem udlån af bøger og andre informationsbærende materialer. At *Læringscentret Vollsmose* bliver oprettet kan heller ikke føres tilbage til bibliotekernes kerneværdier: åbenhed og dialog. Det var tanken om, at læring er en livslang proces, der er behovsstyret og omfatter hele personen, der skabte større lydhørhed over for ideen blandt beslutningstagerne.

Det var heller ikke en selvfølge for bibliotekerne og deres personale, at man udvidede institutionens aktivitetsområde og selvforståelse. En vigtig forskel mellem formidling og læring består nok i, at formidlingsaktiviteterne udelukkende har deres udspring i brugernes behov. Nogle gange er disse behov bare ikke særlig tydelige, velformulerede og klare. Så er det bibliotekarens opgave at finde frem til behovsstrukturen. Taler vi derimod om læring, så skal bibliotekaren nok også formulere de mål, han anser for vigtige. Det gælder for behovsstyrede læringsforløb.

Det vil sige, at bibliotekerne er nødt til på en mere direkte måde at give sig i kast med den etniske bruger og de behov, der relaterer sig til hans/hendes tilstedeværelse i det danske samfund. Når vi taler om *det hele menneske*, så kan brugeren med anden etnisk baggrund ikke kun defineres med udgangspunkt i de informations-, videns- og oplevelsesbehov, der knytter sig til hans/hendes natio-

nale og sproglig-kulturelle identitet. Der skal tages stilling til den sproglige og kommunikative kompetence, der vedrører det danske sprog. Forbrugeroplysninger, informationer om de politiske, kulturelle og økonomiske institutioner vedrører biblioteksbrugerens forskellige roller og funktioner i det danske samfund. Børn og unge fra de etniske minoritetsgrupper skal vejledes i uddannelsesspørgsmål, fordi deres forældre ofte ikke kender til uddannelsernes indhold eller til systemets struktur.

Mere generelt kan man sige, at efter oprettelsen af læringscentrene bliver perspektivet for bibliotekernes målsætninger, metoder og forpligtelser nok en anelse forskudt. Den etniske bruger er ikke længere et abstrakt begreb, men et menneske med konkrete og varierende læringsbehov. Når det gælder læring, er bibliotekets personale nødt til at tage stilling til behovets mange forskellige facetter. Der skal funderes over de behov, der knytter sig til brugerens sociale position, til hans/hendes livshistorie og den kollektive og individuelle identitet. Positionen, identiteten og livshistorie påvirkes af faktorer, der er danske, globale eller har deres oprindelse i hjemlandet.

Nyorienteringen i folkebibliotekerne skete heller ikke uden kamp og den er den dag i dag endnu ikke afsluttet. Den strategiske målsætning er at rette folkebiblioteket ind på de udfordringer, som globaliseringen og det kulturelt mangfoldige samfund fører med sig. Men - og dette er en påstand, der skulle nærmere undersøges - det er uklart, hvad der menes med kulturel mangfoldighed og hvordan bibliotekerne skal reagere på udfordringerne. Skabelsen af læringscenter er én reaktion, udvikling af hybride læringsmiljøer er en anden reaktion på opløsningen af enhedskulturen og den globale vidensrevolution.

### **Kulturel mangfoldighed – en dobbelt udfordring for biblioteket**

I Danmark har læringscentertanken fra starten været knyttet til bibliotekernes rolle, funktion og opgaver i forbindelse med integrationen af etniske minoriteter. Det er også derfor, denne undersøgelse først og fremmest fokuserer på læring i relation til etniske minoriteter, selvom brugen af IT-faciliteterne på ingen måde er begrænset til denne målgruppe.

Ideen bag læringscentret har været at skabe et adskilt rum og en ekstra funktion i folkebiblioteket, hvor bibliotekernes oplysnings- og formidlingsaktiviteter kunne målrettes og udvikles specielt i forhold til målgrupper, hvis kulturelle og sociale kapital er noget begrænset. Begrænsningerne kan have mange årsager: ingen eller ringe erhvervs erfaring, social indkapsling i familien, beskedne danskundskaber, manglende berøringsflade med nærsamfundet eller en livsform, der er præget af usikkerhed og diskrimination.

Når læring knyttes sammen med integration, så kan man næsten ikke undgå at diskutere, hvad der forstås ved integration, hvem der sætter rammen for den og hvordan integrationsprocessen skal organiseres. Folkebibliotekerne har deltaget i diskussionen, siden de første gæstearbejder kom til landet, men integrationsdiskussionen har aldrig ført til en afklaret og fælles forståelse for, hvad biblioteker forstår ved integration.

Folkebibliotekerne er direkte bundet til den politiske dagsorden, der formuleres på kommunalt og nationalt plan. Ser vi nærmere på integrationspolitikken i de kommuner, hvis biblioteker/læringscentre indgår i undersøgelsen, så er der en del lighedspunkter imellem dem; lighederne finder man hovedsageligt, hvad angår indsatsområderne og de aktiviteter, der skal føre til en mere og bedre integration. Men når der fokuseres på visionsdelen, så er der på trods af lighederne på det praktiske plan nogle ret påfaldende forskelligheder.

Københavns Kommune har i første halvdel af 2006 vedtaget en stor anlagt integrationsplan, der er både ambitiøs, omfattende og detaljeret. Visionsdelen er dog noget smal. Integration defineres først og fremmest med udgangspunkt i kulturen. Når grupper med forskellige kulturelle baggrunde nærmer sig hinanden uden at skulle opgive eget kulturelt ståsted, er der tale om en vellykket integrationsproces. For Københavns Kommunens vedkommende er målet større mangfoldighed. Men der tales for det meste om indvandrere fra tredje lande, som om integration ikke også gælder andre befolkningsgrupper. Den kulturelle integration beskrives som en sammenføring af forskellige forståelses- og meningshorisonter. Udgangspunktet er, at der eksisterer en afstand mellem kulturerne og en asymmetrisk magtrelation. Integration drejer sig om at mindske afstanden mellem kulturerne, uden at en af parterne føler sig udsat for dominans.

I Odense Kommunes integrationspolitik, som gælder fra 2005, fokuseres der ikke ret meget på kulturen. Nøglebegreber er mangfoldighed og aktivt medborgerskab. Det er de mål, som integrationsprocessen skal føre til. Hver borger i Odense Kommune, civilsamfundets foreninger og netværk og den kommunale forvaltning skal bidrage til, at alle sikres lige muligheder. Integration opfattes som et spørgsmål om ressourcer. På den ene side er der tale om ressourcer, som den enkelte råder over og han/hun i form af økonomisk, social, politisk ansvarlighed stiller til rådighed for fællesskabet, hvilket gælder både for danskere og borgere med udenlandsk baggrund.

På den anden side findes de ressourcer, som fællesskabet i form af uddannelse, sociale og kulturelle indretninger, arbejdspladser osv. tilbyder den enkelte. Integrationspolitikken skal sørge for, at ressourcerne er et fælles gode og forpligtelse. Selvom kommunens integrationspolitik i hovedsagen er rettet mod etniske minoritetsgrupper, findes der formuleringer, der antyder, at integration faktisk gælder alle borgere. Det billede, der ligger til grund for integrationen, er det

funktionelt differentierede samfundet og ikke kulturel dualisme, der er svær at overvinde.

Århus Kommune har i november 2005 vedtaget nye principper for den kommunale integrationspolitik. Princippet minder en del om principperne fra Odense Kommune. Som udgangspunkt defineres nogle frihedsrettigheder, der sikrer, at mangfoldigheden får gode vækstbetingelser og kan udfolde sig i det demokratiske samfund. Men det er kohæsiionsprincippet eller sammenhængskraften, der står centralt. Sammenhængskraften er det fundament i nærsamfundet, som "alle uanset etnisk og kulturel baggrund indgår i som aktive medborgere" (Principper for Århus Kommunes nye integrationspolitik s. 4). Integrationspolitikken opdeles i forskellige indsatsområder, der på den ene side skal afværge diskrimination og på den anden side skal styrke indsatsen inden for beskæftigelse og uddannelse. Nøglebegreberne er borgerdeltagelse og fællesansvar.

Bibliotekerne og deres læringsaktiviteter er underlagt den kommunale integrationspolitik og den kan variere fra kommune til kommune. Hvad angår vores undersøgelse, kan vi konstatere, at Odense og Århus Kommune definerer deres integrationspolitik ud fra et princip om sammenhængskraften i nærsamfundet. Mens Københavns Kommune i større omfang fokuserer på at sikre mangfoldighed gennem kultur mødet.

## **Biblioteker og integration**

I biblioteksvæsenet har man i diskussionen om den kulturelle mangfoldighed fokuseret på spørgsmålet, om biblioteker fremmer segregationen, integrationen eller assimilationen og om disse processer er tvungne eller frivillige (Selvevaluering BB). Med assimilation menes den omfattende tilpasning af minoritetskulturen til majoritetskulturen. Segregation er den rummelige, sociale, økonomiske og kulturelle adskillelse af etniske grupper. Integration kan defineres som en proces af tilnærmelse og gensidig anerkendelse.

På et politisk plan giver det god mening at skelne mellem disse tre processer, men i det praktiske arbejde på biblioteket vil det være uhyre vanskeligt at afgøre om flere informationer om arbejdsmarkedets normer og regler fører til bedre integration eller mere assimilation. Man kan i hvert fald udelukke, at der er for bibliotekernes vedkommende tale om tvang.

De tre biblioteker, der indgår i undersøgelsen, forholder sig ikke ens til begrebet og fænomenet *integration og læring*. Læringscenter Vollsmose fokuserer på læring, uden at man ønsker at relatere læring til integration. *Integration* er for dif-fust et begreb. At bidrage til aktivt medborgerskab menes at være mere ram-mende for de aktiviteter, som er i fokus i Læringscenter Vollsmose. (Selvevaluering BB)

ring LCO, s. 12). Også Community Center Gellerup/Hasle er noget tøvende over for integrationsbegrebet, men definerer *integration* med udgangspunkt i et handlingsorienteret perspektiv. Det vil jeg komme senere tilbage til.

Det billede, som Bibliotek Blågården tegnes af integrationsprocessen, bygger på en normativ forestilling om integration.

I moderne migrationsforskning er der tre begreber, som går igen, nemlig *segregation*, *assimilation* og *integration*. Alle tre begreber repræsenterer forskellige politikker, som staten eller de enkelte samfund kan anvende i forhold til etniske minoriteter. ...I den hjemlige debat er alle enige om at benytte begrebet *integration*, men der er to yderpunkter i den måde, begrebet anvendes på. Dels anvendes det i *assimilatorisk betydning*, dvs. at minoriteterne skal tilpasse sig majoritetssamfundet ensidigt. Dels anvendes det i *pluralistisk betydning*, som betoner, at det dels er en gensidig, dels en dynamisk proces. Tidligere traditioner og normer forandres for hele samfundet, majoritet og minoritet. (Selvevalueringsrapporten fra Biblioteket Blågården 2005)

Forestillingen er normativ, fordi aktørerne i det bibliotekariske rum forpligtiges til at fremme den gensidige eller pluralistiske integration. Forpligtigelsen bygger på en antagelse om, at relationen mellem forskellige kulturer og deres repræsentanter på nuværende tidspunkt er asymmetrisk. Det afgørende spørgsmål bliver, om der findes et ståsted eller en norm inden for nationalstaten, der gør det muligt for den svage part at stille legitime krav om at blive respekteret som et mindretal med kulturelle rettigheder.

Denne integrationsopfattelse er i sit udgangspunkt præget af en forestilling om, at kulturer er homogene helheder. BB kommer i selvevalueringsrapporten således ind på, hvordan man gennem særlige værktøjer fremmer kulturel integration. Værktøjsdelen kaldes den funktionelle integration.

Samtidig understreger vi nødvendigheden af den *funktionelle integration*. Med funktionel integration mener vi evnen til at blive aktive medborgere, kunne forstå og begå sig på dansk, kunne styrke It-kompetencer og informationskompetencer, for her igennem at styrke sine muligheder til uddannelse og arbejdsliv. (Selvevalueringsrapporten fra Biblioteket Blågården 2005)

Det mest interessante er, at medborgerskabet defineres som del af den funktionelle integration og ikke som et mål i sig selv. Det bliver uklart, hvorfor aktivt medborgerskab betragtes som noget underordnet. Det kan godt være, at Biblioteket Blågården følger eller er nødt til at følge den kommunale integrationspolitik, hvor netop kulturaspektet prioriteres højt i integrationsprocessen.

Men det behøver dog ikke at forholde sig sådan, at kulturer er betydningssystemer, der først og fremst repræsenterer det nationale fællesskabs autenticitet og identitet. Antropologien og etnografien har i mange år gjort opmærksom på, at det er vanskeligt at sætte et lighedstegn mellem fællesskab og kultur. Kulturer er ikke meningsystemer, der nedsænkes i den enkeltes eller gruppens bevidsthed. De er til syvende og sidst produkter af interaktionen mellem mennesker. Tager man derfor udgangspunkt i, at den enkelte foretager sociale handlinger, der er indlejret i forskellige livsverdener, så stiller spørgsmålet om integration sig på en helt anden måde.

En bruger af IT-Biblioteket føler sig bedre integreret og socialt anerkendt ved at blive undervist.

IT på biblioteket er en meget, meget god idé. Det har hjulpet mig i mit arbejde ved at lære mig mange ting inden for IT. Det har hjulpet mig at blive bedre integreret. Desuden er det meget sjovt for mig og jeg er glad for det. (Bruger af IT-biblioteket Blågården. 56 år og bosat i Danmark siden 1996)

Læring på IT-biblioteket har for brugeren været en hjælp i forbindelse med konkrete arbejdsopgaver. Han udtrykker glæde over at blive hjulpet. Brugers behov kan sammenfattes under betegnelsen: *korte forløb inden for kompensatorisk læring*. Med kompensatorisk læring menes formidlingen af kvalifikationer, som frembringes i almindelige uddannelser, som kursisten eller eleven dog ikke kunne tilegne sig. Integration er i dette tilfælde ikke en sammensmeltning af forskellige kulturelle ståsteder.

Når integration defineres med udgangspunkt i en interaktion mellem mennesker, der er i kontakt med forskellige livsverdener, så er der tale om en handlingslogik, der godt kan gå på tværs af kulturer. Her har man brug for viden eller videnssegmenter, der giver mening i interaktionen. Nogle gange supplerer videnssegmenterne hinanden, andre gange konkurrerer de med eller udelukker hinanden. Når mennesker forklarer og fortolker deres handlinger, så er det ofte konteksten, der afgør, hvilke segmenter giver mest mening.

Et fingerpeg om, hvordan kultur og de lokale fællesskaber kan være knyttet sammen, finder vi i selvevalueringen fra Bibliotekerne i Gellerup og Hasle. Udgangspunkt er bibliotekets praksis og en fortolkning af begrebet *folk*, som er kendetegnet ved rummelighed og forskellighed.

Men vurderer vi ud fra vores praksis og tilgang til borgerne må hovedbegrebet være: Rummelighed.

Selve begrebet **folke** (Folkebibliotek, Folkeinformation) er indbegrebet af rummelighed – Kan man omskrive: Folk skal behandles

forskelligt for at kunne behandles ens til - Rummelighed skal angribes forskelligt for at alle (borgere) kan rummes.

Rummelighed skal forstås i forhold til: forskelle (inkluderende forskelle), funktionalitet (fysiske og psykiske forskelle), læring (intellektuelle forskelle), sociale, faglige og hverdags forskelle.

Integration er som udgangspunkt at kunne fungere på lige fod med andre borgere i samfundet. (Selvevalueringsrapport for Bibliotekerne i Gellerup og Hasles. 18)

Det påfaldende er, at der i citatet tales om integration, men ikke om kultur. Integration beskrives som en proces, der rummer forskelle, mange forskelle endda. Men det står åbent, hvordan disse forskelle kommer i stand og om det kulturelt mangfoldige lokalsamfund kan rumme alle former for forskel. Eller spurgt på en anden måde og med læring for øje:

Hvor går grænsen mellem inkluderende og ekskluderende forskelle?

Kan alle emner være genstand for læring?

I citatet ses integration som en konsekvens af den funktionelle differentiering og den indre forgrening i menneskenes livsverden. Integration skal sikre, at alle kan fungere i samfundet og de mange livsverdener ikke ekskluderer nogen på grund af manglende kendskab til den kode, som livsverdenen fungerer efter. Ifølge citatet er mennesker forskellige, lige som de sociale systemer er forskellige. Der findes høje og små mennesker, rolige og opfarende, boglige og praktiske mennesker, mennesker med hvid og sort hudfarve. I lokalsamfundet skal der være plads til dem alle sammen. Det er det, integrationen skal sørge for.

Med udgangspunkt i teorien om den funktionelle differentiering kan integration oversættes med, at den enkelte eller grupper får adgang til mange sociale og kulturelle systemer. Systemernes rækkevidde er ikke begrænset til lokalsamfundet eller nationalstaten. Den etniske forening i f.eks. Vollsmose er en lokal, national og transnational aktør; foreningen er forankret i det lokale og har forgreninger i det danske og et udenlandsk samfund. Bibliotekernes integrationsopgave består således i at skabe adgang til lokale, nationale og transnationale informationer og ressourcer, at opgradere den enkeltes eller gruppens informationskompetence og at øge viden og interesse for, hvordan de sociale systemer fungerer i Danmark og på global plan.

Læring kan oversættes med at tilegne sig den viden, der gør det muligt for den enkelte og grupper at kunne håndtere flere normer og roller på en gang. *At håndtere* er mere omfattende end *at kende til*. Derfor vil jeg mene, at læringscentrets opgaver også er mere omfattende end bibliotekets. Mens biblioteket kan nøjes med at give adgang til informationer, vil det være læringscentrets målsætning at sikre, at den enkelte eller gruppen også tilegner sig viden. Dette



punkt vil jeg komme tilbage til i næste kapitel, når der ud fra empowermentbegrebet gøres rede for læringscentrenes syn på tilegnelse, undervisning og læring.

Den funktionelle differentiering medfører en større mangfoldighed i menneskernes livsverden. Den enkelte lærer gennem den sociale praksis. Deltagelsen i flere sociale og kognitive systemer betyder, at antallet af normer, roller og videnssegmenter vokser. Men det er ikke normerne, der holder sammen på livsverdenen. Det er omvendt. Det er den sociale proces og interaktionen i livsverdenen, der frembringer og reproducerer betydningssystemer i form af normer, roller og værdier. Det er den ene side af processen.

Men det vil være forkert at påstå, at den sociale praksis altid er flydende og åben. Sociale processer og sociale institutioner betinger hinanden. Institutionen sikrer, at handlinger kan koordineres, at viden kan udveksles og at kommunikationen fører til forståelse. Normer og regler kan opleves som objektive og mange gange også som uforanderlige. Normer, der gælder i et socialt system, f.eks. familien, kan opleves som hellige. Den enkelte har svært ved at forstille sig, at familieverden kan se anderledes ud end den gør. Men normerne og værdierne gælder ikke for evigt, de er udsat for forandring. At være knyttet til flere sociale systemer og at kende til flere livsverdener, at opleve forskelle på tværs af sociale og kulturelle skel – alt dette bidrager til, at institutioner ikke opleves som uforanderlige kendsgerninger.

Rollemodelkonceptet, som nogle biblioteker og læringscentre med succes har benyttet sig af, er netop et forsøg på at styrke den enkeltes vilje og gruppernes evne til at udfordre eviggyldige normer.

Afslutningsvis vil jeg fremhæve, at interaktionsmodellen ser på kulturel mangfoldighed som et net af forskellige sociale systemer og livsverdener. Integration betyder at få lov til og at have evnen til at deltage i de systemer og de livsverdener, der er vigtige for den enkeltes livsforløb. Rummelighed og forskellighed er nok de nøglebegreber, der bedst beskriver den interaktionsorienterede forståelse af kulturel mangfoldighed. Integrationspolitikens kerne vil være at skabe adgang til livsverdener samt at frembringe den kulturelle, sociale og symbolske kapital, der udvider den enkeltes muligheder og forståelseshorisont. Læringen består i at stille de ressourcer til rådighed, der giver adgang til samfundets sociale systemer, og sikre deres anvendelse gennem vejledning og undervisning.

## **Læringscenter og kulturel mangfoldighed**

Læringscenterkonceptet har været en fremadrettet nytænkning i folkebiblioteksvæsenet. Konceptets udvikling hænger nøje sammen med, at biblioteker i slutningen af 80-erne fik et mere realistisk syn på minoritetsgruppernes behov, sta-

tus og rolle i det danske samfund. Desuden var det nødvendigt at sørge for, at institutionerne i bibliotekernes omverden tilsluttede sig konceptet. Læringen som en naturlig del af bibliotekernes kultur- og informationsformidling skulle legitimeres i forhold til allerede eksisterende institutioner i kommunen. I bibliotekernes selvforståelse var nøglebegreber som åbenhed og dialog centrale; omverdenen fokuserede derimod på bibliotekernes bidrag til at skabe nye jobtyper og at forbedre kvaliteten i eksisterende jobs. Der skulle findes en syntese mellem de to udgangspunkter.

De læringscentre, der deltager i undersøgelsen, har set forskelligt på den kulturelle mangfoldighed og de processer, der skal sikre et kulturelt mangfoldigt samfund. Mens læringscentrene i Vollsmose og Gellerup/Hasle begrundede kulturel mangfoldighed med udgangspunkt i den tiltagende differentiering i menneskenes livsverden og i sociale systemer, ser IT-biblioteket på BB mangfoldighed som et anerkendelsesproblem. Gensidig anerkendelse sikrer, at kulturer, hvis værdier og normer potentielt udelukker hinanden, eksisterer side om side. Læringscentrenes syn på kulturel mangfoldighed har været diskuteret i forhold til to modeller: homogenitetsmodellen og interaktionsmodellen.

Den læring, der er relateret til de respektive modeller, følger forskellige logikker. Målet for læringen ifølge homogenitetsmodellen er at bidrage til sameksistensen af forskellige kulturer under samme tag. Læringens indhold består i at styrke den enkeltes kulturelle identitet og sikre gruppen mod diskriminering. Målet for læringen ifølge interaktionsmodellen består i at fremme det aktive medborgerskab. Gennem læringen skal den enkelte sættes i stand til bedre at varetage forskellige roller og se dem som en del af sin personlighed. Gruppen skal sikres adgang til de nødvendige ressourcer i form af den kulturelle, sociale og symbolske kapital.

Selvom de spørgsmål, der knytter sig til den sociale og kulturelle anerkendelse, er meget aktuelle og den kulturelle sameksistens på ingen måde er fri for konflikter, vil jeg trods alt anbefale, at læringsaktiviteterne legitimeres og tilrettelægges i forhold til interaktionsmodellen. Modellen styrke består i at betragte integration som et grundlæggende problem i moderne og komplekse samfund. Integration er et spørgsmål om sammenhængskraft i sociale systemer og meningsfyldthed i menneskenes livsverden. Integration af etniske minoritetsgrupper berører én af de mange konfliktlinier. Desuden tillader interaktionsmodellen at definere et klart mål for læringen: medborgerskab. Modellens svaghed består i, at kultur opfattes som et socialt system. Dermed mister kulturen noget af den betydning, det har for mennesker, grupper og nationers identitet.

## Integrationsprocessens dynamik i forhold til gruppe og individ

Integration	Individ	Gruppe
Kulturel mangfoldighed	<p>At styrke den kulturelle identitet:</p> <p>at kende sine rødder og sit folks historie</p> <p>at kunne give udtryk for sit kulturelle tilhørsforhold</p> <p>integration: at være godt forankret i det primære kulturelle fællesskab</p>	<p>Anerkendelse:</p> <p>at være anerkendt som minoritetsgruppe</p> <p>at være sikret mod kulturel eller religiøs diskrimination</p> <p>integration: ret til at bevare den kulturelle autonomi og autenticitet</p>
Social mangfoldighed	<p>At styrke jeg-identiteten:</p> <p>at formå og har lov til at skifte mellem forskellige roller</p> <p>at være i stand til at håndtere identitetskonflikter som del af egen livshistorie;</p> <p>integration: at opleve sig som selvstændigt individ i flere sociale fællesskaber</p>	<p>Empowerment:</p> <p>hjælpe andre for selv at blive hjulpet: emancipation fra umyndighed</p> <p>at få del i det nødvendige kulturelle og sociale kapital</p> <p>integration: ret til deltage i sociale systemer på tværs af de kulturelle grænser</p>

## Kapitel 3: Empowermentprocesser i lokalområdet

### Empowerment – en vej til aktivt medborgerskab

Centralt for bibliotekernes overordnede tilgang til læringens forskellige former og målsætninger er empowerment. Empowerment betragtes i de tre biblioteker som kongevejen til aktivt medborgerskab. Empowerment er ret omfattende og rummer mange dimensioner; begrebet kan desuden variere med henblik på det menneskesyn, der lægges til grund for aktiviteterne. Endvidere forholder det sig sådan, at empowerment bliver brugt på forskellig vis på de tre biblioteker eller læringscentre. Brugen afhænger i høj grad af de forventninger, som bibliotekerne møder i deres umiddelbare omgivelser. Det kan være institutionelle omgivelser eller livsverdener i nærsamfundet.

Empowerment lader sig bedst definere med *at hjælpe mennesker med at tilegne sig de ressourcer*, som de mener, de har brug for, når livet skal klares på en mere hensigtsmæssig og mere tilfredsstillende måde end hidtil. I centrum står med andre ord udvikling, stabilisering og udvidelse af handlingskompetencer og kommunikative færdigheder hos den enkelte eller grupper.

Hensigten med empowerment kan for det første bestå i, at individuel eller kollektiv afmagt bliver erstattet med følelsen at være herre over eget liv. At tilegne sig evnen til igen at kunne føre et selvbestemt liv, vil jeg betegne som bemægtigelse eller selvbemægtigelse. I denne sammenhæng er magtaspektet centralt. Som allerede nævnt i forrige kapitel er etniske minoritetsgrupper ofte udsat for social marginalisering og diskriminering. I det omfang marginaliseringen og diskrimineringen skyldes strukturelle vilkår i samfundet, bidrager empowerment til at ændre disse strukturer og muliggøre større ligestilling. Empowerment er i den henseende en proces, der fører til en aktiv selvorganisering og en ændring af den eksisterende magtfordeling i samfundet.

De strukturelle aspekter af empowermentprocessen suppleres for det andet med individuelle og psykosociale aktiviteter. Her er det ikke den enkelte som medlem af en gruppe eller repræsentant for en bestemt livsform, der påkalder sig opmærksomheden. I centrum står derimod den viden samt de kompetencer og færdigheder, som den enkelte skal være i besiddelse af for at kunne deltage på lige fod med andre i samfunds- og kulturlivet. Den individuelle autonomi kan være begrænset af, at den enkelte ikke råder over den fornødne kulturelle og sociale kapital. Målsætningen for empowermentprocessen er at tilføre de kompetencer, der er forudsætningen for at være selvhjulpne og føre et tilfredsstillende og selvbestemt liv. Denne psykosociale side af empowermentprocessen vil jeg betegne som bemyndigelse. Meningen er at løsrive sig fra de afhængighedsforhold, der beror på manglende viden, indre blokeringer og utilstrækkelige kom-

petencer. Opgaven med empowerment består således i at vise muligheder frem for begrænsninger.

Empowerment fører, hvis strategierne lykkes, til realiseringen af mangfoldige mål. I forbindelse med læring, oplysning og formidling på folkebiblioteker vil jeg fremhæve fire centrale målsætninger:

- Empowerment som forøgelsen af informationskompetence: herved forstås evnen til at kunne skaffe sig adgang til relevante informationer og anvende dem i overensstemmelse med egne behov og interesser;
- Empowerment som styrkelsen af den solidariske og engagerede handlemåde: herved forstås viljen til at fremme den sociale ansvarlighed og udvide den sociale kapital i nærsamfundet;
- Empowerment som udvikling af initiativrigdom og selvansvarlighed: herved forstås den kourage, der er nødvendig for at forme tilværelsen efter egne behov, ønsker og drømme samt at overvinde selvskabte eller påtvungne forhindringer;
- Empowerment som dannelsen af kritisk refleksion og selvrefleksion: herved forstås evnen til at overvinde vanetænkning, hverdagens rutiner samt aktiv stillingtagen mod diskriminerende adfærdsmønstre og tankeformer.

Læringscentrene og bibliotekerne har vægtet de fire målsætninger forskelligt. Det kommer jeg senere tilbage til.

## **Empowerment og informationskompetence**

*Empowerment som forøgelse af informationskompetence* er dog den målsætning, der står helt centralt for alle tre aktører. Hvad dette punkt angår, ligger folkebibliotekernes selvforståelse og de strukturelle vilkår, som det målgruppe-relateret kulturarbejde tager udgangspunkt i, øjensynligt godt i forlængelse af hinanden. Læring, oplysning og informationsformidling anses for de aktiviteter, der tilsammen fører til aktivt medborgerskab – først og fremmest hos marginaliserede brugergrupper.

Ud fra de erfaringer, som bibliotekerne har gjort sig i deres arbejde med de mange grupper, der benytter læringscentrene, er der sket en ikke ubetydelig ændring i det syn, bibliotekerne har på lærings- og formidlingsprocesserne. Traditionelt betyder oplysning samt formidling og i vis forstand også læring for folkebibliotekernes vedkommende at vise brugeren en vej til den informationsmængde, som kulturen stiller til rådighed. Afstanden mellem de objektive og de sub-

jektive videns- og informationsrum mindskes ved hjælp af formidling og oplysning. Et godt eksempel kommer fra Biblioteket Blågården:

Hvordan formidler du den viden, du har på en måde, at spørgeren oplever at han/hun har fået en god betjening og en rigtig betjening og det rigtige svar og velkommende selv går videre. (Gruppeinterview 27.02.06, Biblioteket Blågården)

Formidlingsprocessen ender med, at spørgeren eller brugeren forlader biblioteket med flere informationer og forhåbentlig også en større viden end han/hun er kommet med.

Når vi kigger på de aktiviteter, der er knyttet til læringscentrene, så defineres den gode betjening på en anden måde. Her er det ikke nok, at der gives det rigtige svar på brugerens ofte åbne og til tider vage spørgsmål. Man kan heller ikke forvente, at spørgeren, når det rigtige svar er givet, er i stand til på at fortsætte med informationssøgningen egen hånd.

Når det drejer sig om resourcesvage brugergrupper, så skal bibliotekerne være med til at overvinde en barriere, der gør deres oplysningsarbejde mere indviklet. Forhenværende leder på Vollsmose Bibliotek beskriver opgaven meget præcist. Når brugeren ikke har de ressourcer, der skal til for at hente hjælp i en bog eller på internettet, så kan bibliotekaren ikke nøjes med at formidle de informationer og den ressource, der findes i de forskellige medier. Bibliotekarens opgave er ikke overstået med at formidle informationer og heller ikke med at opbygge en informationskompetence.

Jeg er nødt til at formidle en personlig kompetence til dem. Vi skal bringe viden til dem; den viden behøver ikke nødvendigvis være i en bog, den kan også ligge i personer; og denne viden ligger også i den måde, man formidler det på, der står i bøgerne og nogle personer ved. (Vollsmose Bibliotek; Rubina Afzal 27.03.06)

Her peges der på to ting, der forekommer mig væsentlige, når der arbejdes med informationskompetence og resourcesvage grupper. Det er åbenbart ikke nok at stille informationer til rådighed; der skal formidles viden. Forskellen mellem informationer og viden består i, at relevanskriteriet skal tænkes ind i formidlings- eller læringsprocessen. At forklare, hvad de efterlyste informationer betyder eller kan betyde, bliver lige så væsentligt som informationerne selv. Informationskompetence som del af en empowermentproces omfatter derfor ikke kun at skabe adgang til informationer og opbygge de fornødne kompetencer. Derudover skal brugeren også tilegne sig evnen til at anvende informationerne og kompetencerne til egne formål. Bibliotekaren skal med andre ord også tage stilling til, om og hvilke relevans den efterlyste information har eller kan få for brugeren og hvordan man gør vigtigheden forståelig. Her er det vigtigt, at dia-

logen i formidlingsprocessen tages alvorligt, hvis bibliotekaren vil undgå at have i rollen som ekspert eller formynder. Respekten for brugerens integritet og for informationens kompleksitet skal vejes op mod hinanden.

Det andet vigtige aspekt, afdelingslederen af Vollsmose Bibliotek fremhæver, er, at selve den måde, man formidle viden på, indeholder viden. Den noget kryptiske formulering kan forstås på to måder. For det første peges der på en form for viden, der har meget at gøre med at have kendskab til modtagerens kulturelle, sociale og personlige baggrund. Jo bedre dette kendskab er, jo mere gnidningsfrit forløber formidlingen. Men der peges desuden på et aspekt, som ikke forekommer lige så indlysende som at kende personens baggrund og behov. Afsenderens, det vil sige bibliotekarens, personlige involvering spiller en ret afgørende rolle i formidlingsprocessen.

I interviewet understreger Rubina Afzal, at viden skal videregives personligt; det fysiske nærvær eller tilstedeværelsen i rummet er med til at omforme informationer til viden. Dette udsagn er i pæn overensstemmelse med den konstruktivistiske læringsteori. Lars Qvortrup (2001; s. 145) gør gældende, at tillid, loyalitet eller ansvar i stor grad er afhængig af det fysiske nærvær. Tilegnelsen af viden er ikke kun en kognitiv proces; processen bygger også på tillid og loyalitet, som bedst kan skabes gennem nærvær i kommunikationen. Ligeledes gør Qvortrup opmærksom på, at elektroniske medier vanskeliggør nærhedskommunikationen.

På Læringscenter Vollsmose vurderer man ligefrem, at en gruppe ressourcesvage brugere ikke har stor gavn af at bruge hjemmesider, der ellers indeholder relevante og efterlyste informationer. I forhold til denne brugergruppe er formidling af viden bundet til personen som formidler. Det fremgår desværre ikke af interviewet, hvorfor de personlige relationer er så centrale. Det kan være kulturelle konventioner, manglende fortrolighed med elektroniske medier eller skepsis over for anonyme informationskilder, der kan være årsagen til, at man ikke i alle tilfælde benytter sig af elektroniske medier.

Viden skal videregives gennem en person, der har denne viden. Du kan ikke henvise til netdoktor – det vil være lidt mærkeligt at henvise kvinderne i Vollsmose til netdoktor eller lignende sider på nettet.  
(Gruppeninterview Læringscenter Vollsmose; 11.01.06)

At dialog og den nære kontakt til brugeren er vigtig, gælder også for de to andre biblioteker. På Bibliotek Blågården ser man gerne, at der opstår en fællesdialog mellem deltagerne i læringsrummet. Nærheden i kommunikationen understøtter læringen, idet kursisterne lytter til hinanden og hjælper hinanden. Informationskompetence opbygges og styrkes gennem dialogen.

På Community Center i Gellerup mener man ligefrem, at formidling og læring er uhensigtsmæssige begreber, når det drejer sig om at fremme det nye i bibliotekernes oplysningsarbejde. Her foreslår man, at folkebiblioteksbegrebet skal redefineres med udgangspunkt i kommunikation og dialog. Dialog opfattes som den kommunikative handling, der foregår mellem ligestillede parter. Man antager, at læring og formidling først og fremmest er asymmetriske processer. Den ene part afgiver eller afsender noget og den anden part tager imod eller tager til sig. Man er ikke fælles om formidlingen; rollerne er fastlagt på forhånd og ansvaret fordelt.

Dialogen mellem borgeren eller brugeren og os er vigtig– vi kalder det heller ikke et læringscenter; for mig er læring sådan en proces, der går fra den ene til den anden. Når jeg tænker på Community og Community Center – så er det folkelige dialogcenter og dialogforum, hvor der opstår noget nyt. (Gruppeinterview Gellerup/Hasle Biblioteker; 20.01.06)

Interessant ved dette syn på bibliotekernes oplysningsarbejde er, at dialog og kommunikation opfattes som aktiviteter, der står i kontrast til formidling og læring. Forskellen bliver endnu tydeligere, når man ser nærmere på den metafor, der bruges til at beskrive relationen mellem brugeren og bibliotekaren; der er tale om en transportmetafor – *noget, der går fra den ene til den anden*. I overensstemmelse med transportmetaforen er informationer små pakker, som bibliotekaren sender af sted til brugeren; formidling er den handling, hvor informationerne får en passende indpakning og så sendes af sted på en hensigtsmæssig måde. Læring er ligeledes afsendelse og modtagelse af viden.

Metaforer lader os se på virkeligheden fra et specifikt perspektiv. De fremhæver bestemte aspekter og nedtoner andre. Derfor er det ikke så overraskende, når Kambiz Hormoozi og Lone Hedelund mener, at transportmetaforen ikke er brugbar. Det nye i relationen mellem brugeren og biblioteket består ikke i, at der overføres viden fra den ene part til den anden. Viden udvikles i dialogen. Den definition af dialog, der arbejdes med på CCG, er af mere eksistentiel karakter. Dialog kan defineres som den interaktion, der grundlæggende bygger på og bekræfter den gensidige anerkendelse af den anden og vedkommendes forskellighed.

I enhver sand dialog har man accepteret, at parterne har forskellige meninger, holdninger og overbevisninger. Det hører også med til dialogen, at hver part prøver på at overbevise den anden om, at eget syn på virkeligheden er det rigtige. Man har imidlertid også anerkendt, idet parterne er i dialog med hinanden, at man har det *tilfælles, at man er forskellig*. Betragter man relationen mellem bibliotek og bruger eller borger ud fra et dialogperspektiv, så har man også defineret en begrænsning for bibliotekernes oplysningsarbejde. Oplysnings- og læ-



ringsaktiviteter finder deres naturlige grænse i respekten for, at den anden er anderledes. Empowerment er styrkelsen af selvbestemmelse og autonomi. De metoder, der skal føre til mere autonomi, må derfor ikke være i konflikt med de overordnede målsætninger. Det grundlæggende syn på mennesker er præget af stor rummelighed, der omfatter både kulturelle, sociale og individuelle forskelle for at kunne give borgerne eller brugerne det overskud, der er nødvendigt for at føre et selvbestemt liv i et kulturelt mangfoldigt samfund.

Forbliver man ved transportmetaforen og relaterer dens indhold til begrebsparret *nærhed/afstand*, så er det også muligt at få øje på det særlige ved dialog og dialogforum. Centralt ved transportmetaforen er afstanden mellem parterne. Den lægger heller ikke op til, at afstanden mindskes, efter informationerne er blevet sendt af sted. Relationen mellem eksperten og lægmanden vil ikke blive berørt af den form for udveksling. Deres status vil stort set være den samme.

Et dialogforum er derimod det sted, hvor mennesker mødes for at drøfte for dem vigtige emner; et forum er et forsamlingssted, der i princippet er åbent for alle. Ingen udelukkes og alle meninger bliver hørt. Når der er tale om fysiske steder, så er rum og tid heller ikke adskilte. Nærvær, ligeberettigelse og engagement er vigtige forudsætninger for dialogen. Det nye, som der både i selvevalueringerne og i interviewene peges på, består efter min vurdering i to forhold. For det første er biblioteker ikke kun anerkendte og accepterede institutioner i lokalsamfundet. Biblioteker har desuden via læringscentre, dialogfora eller IT-enheder påvirket ressourcestrukturer. For det andet er bibliotekerne blevet til åbne institutioner, der på en mere omfattende måde end hidtil tager gensidighed alvorlig. Det vil sige, at dialog og kommunikation har ført til en ny form for legitimitet. Det er brugeren og borgen, der i sidste ende befinder over de målsætninger, som institutionen står for.

Sammenfattende kan man sige, at bibliotekernes kontakt med resourcesvage brugergrupper har medført, at deres syn på formidling har ændret sig. Der fokuseres på andre aspekter i oplysningsprocessen. Dialog, nærvær eller – som afdelingslederen fra Vollsmose Bibliotek har formuleret det – den personlige kompetence i oplysningsarbejdet er ifølge erfaringerne fra de tre biblioteker hhv. læringscentre vigtige forudsætninger for empowermentprocesserne i nærsamfundet.

*Empowerment* som en forøgelse af informationskompetencerne hos IT-svage grupper består derfor på den ene side i at videregive de færdigheder, der er nødvendige for, at den enkelte eller gruppen kan skaffe sig viden og adgang til vigtige informationer. Hvad der er vigtigt bestemmes af, om informationerne øger indsigten i den livsverden, som de informationssøgende deler med hinanden, og styrker ens chancer og livskvalitet i det samfund, man lever i. Biblioteker bidrager dermed til at styrke identiteten hos deres brugere. Samtidig viser de mu-

ligheder gennem deres arbejde med empowerment. I forbindelse med ressourcetsvage brugergrupper er der også tale om et paradoks, idet bibliotekaren tit kommer i en situation, hvor man har større kendskab til brugerens informationsbehov end brugeren selv.

Dette indebærer også, at medarbejderne forsøger at nå frem med budskab om, hvilke informationer brugerne kan have brug for uden reelt selv at være bevidste om det, herunder også et kendskab til de gældende normer i samfundet som helhed og på biblioteket i særdeleshed man kan således tale om en form for uformel og personlig coaching. (Selvevaluering LCV; s.10)

På den anden side er det vigtigt at fremhæve, at bibliotekerne gennem kontakten med målgruppen selv har udviklet sig til et mulighedsrum, hvor de tidligere har været et formidlingsrum.

Ved at skabe forpligtende organisatoriske rammer gives rum og plads på biblioteket og i nærsamfundet til, at dialogen kan føres og viden opnås. Dette er den strukturelle side i empowermentprocessen, som de tre biblioteker på forskellig vis har engageret sig i. Kulturelle, politiske, sociale og mentale strukturer skulle forandres hos de involverede parter, før institutionen kan fungere som læringscenter, dialogforum eller kultursted. Det drejer sig om medarbejdere, brugere, lokale foreninger, politikerne, organisationer og enkeltpersoner.

### **Empowerment som socialarbejde i bydelen**

Hensigten med at oprette lærings- eller dialogcentre på biblioteker har fra starten været, at bibliotekerne skulle kunne tilbyde en ekstra service til ressourcetsvage befolkningsgrupper. Nu forholder det sig dog sådan, at bibliotekerne ikke oprettede disse ressourcecentre over hele landet. I første omgang nøjedes man med de områder, hvor der fandtes bosætningsmæssige koncentrationer af immigranter. Læringscenter Vollsmose, Community Center Gellerup, Læringscenter på Nørrebro Bibliotek eller IT-afdeling på Biblioteket Blågården er eksempler på ressourcecentre i bydele med høj koncentration af etniske minoriteter.

Bibliotekerne har dermed reageret på et rumligt segregationsmønster eller de klyngebosætninger, der er udtrykt for multiple sociale brydninger og kløfter i senmoderne samfund. Bysociologien (Wacquant 1996; Häußermann/ Kronauer / Siebel 2004) fremhæver fire problemsammenhænge, som har indflydelse på de rumlige segregationsmønstre: 1. afindustrialisering; 2. klyngebosætninger; 3. intern segregation; 4. deregulering af boligmarkedet.

For det første peges der på, at den fremadskridende afindustrialisering og den accelererende teknologiske udvikling forstærker økonomisk marginalisering af specifikke segmenter af arbejdsstyrken.

For det andet er klyngebosætninger et udtryk for, at mennesker, der kun er løst tilknyttet de centrale sociale systemer eller reelt står uden for samfundet, også bosættelsesmæssigt blev marginaliseret. De sociale og kulturelle effekter af klyngebosætningerne er ofte ret iøjnefaldende. Den nødvendige infrastruktur f.eks. i form af børnehaver, skoler, forretninger og kulturelle institutioner er ikke til stede. I Gellerup-området deltager afdelingsledere for områdets biblioteker i en arbejdsgruppe, der har til opgave at udvikle et koncept for oprettelsen af et *Kvindehus*. Kvinderne havde ellers svært ved at finde egnede mødesteder. Det fremgår ligeledes af *Virksomhedsplanen 2005* for *Familiecenter Vest*, at der mangler et omfattende tilbud af fritidsaktiviteter. Derfor ønsker man, at skoler, klubber, fritidshjem, legepladser og familiecentre arbejder sammen for at etablere et sammenhængende fritidstilbud specielt for de unge (eller børn?), som ikke benytter sig af de eksisterende muligheder.

Vollsmose Bibliotek skal udvides til et Empowermentcenter, hvor forskellige ressourcebærere samles i et hus. På Indre Nørrebro findes en række organisationer, hvis formål er at udvikle og sikre en infrastruktur, der fremmer integrationen i lokalsamfundet. Tendensen er entydig. Opvæksten i belastede boligområder betyder blandt andet, at børn og unge ikke kommer ud for de normer og er i kontakt med de personer, der repræsenterer den sociale og kulturelle normalitet, der gælder i andre dele af samfundet. For eksempel medfører koncentrationen af problembørn i et område eller en bydel, at skolernes og fritidsinstitutionernes kvalitet forringes. Høj arbejdsløshed bevirker, at der ikke danner sig en forpligtende arbejdsetik. Skole, arbejdsmarked, familie og nærsamfundets foreninger er institutioner, der i de belastede sociale miljøer symboliserer *systemet* og opleves ud fra et afgangsperspektiv. Det normale liv, selvom det i vores tid er blevet til en fiktion, er ikke længer normdannede – heller ikke på et ideologisk plan. Afgivelsen er normen og parallelsamfund opstår.

Medarbejderne forsøger således at ”komme under huden” på de unge og at gøre arbejdet med målgruppens sociale kapital intensivt og målgruppespecifikt, hvilket er muligt, fordi medarbejderne kender brugerne så godt. Dette indebærer også, at medarbejderne forsøger at nå frem med budskab om, hvilke informationer brugerne kan have brug for uden reelt selv at være bevidste om det, herunder også et kendskab til de gældende normer i samfundet som helhed og på biblioteket i særdeleshed; man kan således tale om en form for uformel og personlig coaching. For at brugerne kan være med i

fællesskabet omkring LC kræves deltagelse i de aktiviteter, der foregår. (Selvevalueringsrapport LCV; s. 10)

Man kan diskutere, om manglen på normalitetsnormer ikke i sidste ende betyder, at polariseringen på samfundsplan forstærkes i sådan en grad, at der ligefrem skabes en følelse af *dem-og-os*. Dette er tilfælde, når minoritetsgrupperne ikke længere oplever, at de deltager på lige fod med andre borgere i samfundet. På den baggrund er det positivt, at segregationstendensen, hvad bosætningsmønstret angår, er blevet mere differentieret. Områder med en i forvejen høj koncentration af etniske minoriteter (40 % og mere) har ikke oplevet en øget segregation. (Skifter Andersen 2005; s. 8). Her kunne man i perioden 1998 til 2003 på landsplan konstatere en vis afmatning. Tilvæksten af indvandrere og flygtninge blev spredt på områder, der havde en moderat andel af etniske minoriteter.

For det tredje er det meget sandsynligt, at segregationsdynamikken også virker indadtil. Det vil sige, at mange forskellige etniske grupperinger, der findes i et område, afgrænser sig fra hinanden og danner små enklaver med udgangspunkt i deres etnicitet. Det vil sige, at splittelsen mellem majoritetssamfundet og de etniske minoriteter bliver suppleret med, at de etniske minoriteter som helhed splittes op i mindre enheder. Denne udvikling beskrives af formanden af *Den interkulturelle Kvindeforening* i Gellerup-området. Hun fremhæver i et interview, at antallet af etniske kvindeforeninger i løbet af de sidste årti er vokset betydeligt. Tidligere kunne man samle kvinderne på tværs af etniske grupper. I dag findes der en del parallelforeninger.

For det fjerde har dereguleringen af boligmarkedet haft stor indflydelse på bosætningsmønstret og den geografiske mobilitet. Generelt kan man sige, at det danske boligmarked er etnisk og socialt segregeret. De etniske minoriteter og de socialt marginaliserede grupper er overrepræsenteret i det almene boligbyggeri. Boligbestandens sammensætning og prisudviklingen har indflydelse på mobiliteten; man kan desuden sige, at segregationen øges i kommuner, der oplever befolkningstilvækst og enorme prisstigninger. Den etniske segregation på boligmarked har været markant stigende i perioden mellem 1998- 2002. (Skifter Andersen 2005).

Ser vi nærmere på de tre biblioteker og de boligmæssige rammebetingelser, så kan der peges på markante forskelle. Indre Nørrebro har en betydelig lavere andel af etniske minoriteter end f.eks. Vollsmose eller Århus Vestby. Andelen for Indre Nørrebro ligger på knap 30 %, mens Vollsmose og Århus Vestby ligger over 60 %. Desuden er der åbenbart større mobilitetsforskelle i Vollsmose end i Århus Vestby (flere oplysninger i kapitlet om Århus Vestby). Det blev påpeget i , at mobilitetsmønstret og beboergennemstrømning i Vollsmose er ret dynamisk, hvilket også gælder de etniske minoriteter. I løbet af 4 til 5 år er gruppen

af de etniske minoriteter – bortset fra en restgruppe på en fjerdedel – flyttet fra lokalområdet og blevet erstattet med andre etniske tilflyttere. Forklaringen for disse bemærkelsesværdige forhold skal – ifølge Ebbe Lund, lederen af Vollsmosesekretariatet – blandt andet søges i prisforskellene på boligmarkedet i Århus, København og Odense.

Vi ved fra undersøgelser, at der f.eks. er stor forskel mellem Vollsmose og Mjølner Parken (Ydre Nørrebro). I Vollsmose ser vi en relativ høj beboergennemstrømning, mens man i Mjølner Parken har en relativ lav gennemstrømning. (RUC & SBI 2006). Om de samme forskelle også gør sig gældende i Århus Vestby, ved vi ikke. Men for bibliotekernes virke har flyttemønstret en ret central betydning. Det kræver sikkert andre ressourcer, hvis man har mulighed for at arbejde med den samme brugergruppe over en længere periode end hvis du skal indstille dig på nye forhold. Bibliotekerne arbejder med andre ord ikke kun inden for ret forskellige sociale rammer, men der også er tale om forskellige sociale processer, de skal forholde sig til.

Erfaringerne fra Vollsmose viser desuden, at empowermentstrategien har ført til positive resultater – bare ikke for bydelen selv. Når 6 ud af 10 søger en bolig uden for Vollsmose, så snart de er blevet selvforsørgende, kan resultatet godt fortolkes som integrationsgevinst på byplan. Men for organisationerne i området betyder det derimod, at kampen mod segregation og selvforsørgelse er en vedvarende proces – eller som man i *Helhedsplan 2005* skriver lidt resignerende: Jo flere man får i arbejde, des flere flytter ud igen, og des flere uden arbejde flytter ind. (Helhedsplan 2005; s. 7). På denne baggrund kan man kun være enig i bibliotekernes beslutning om aktivt at engagere sig i bydelsarbejdet og nyfortolke biblioteksbegrebet således, at det er i overensstemmelse med den befolkningssammensætning.

Man kan formode, at IT-afdelingen på Blågårdens Biblioteket er nødt til at tilbyde en anden og mere bredspektret service, hvis IT-biblioteket skal benyttes af alle brugergrupper. Ligeledes kan man forvente, at bibliotekerne i Århus Vestby står overfor andre udfordringer end Vollsmose Bibliotek, fordi bosætningsmønstrene i de to lokalsamfund er forskellige. Jeg vil derfor i det følgende beskrive tre dimensioner af de empowermentprocesser, som de tre biblioteker hhv. lærings- eller dialogcentre har været involveret i.

### **Støtte og ressourcenetværk**

Hensigten med empowermentprocesser er blandt andet at sikre og styrke sociale og kulturelle kompetencer ved at opbygge ressourcenetværk. Sociale netværk defineres som den interaktion og kommunikation, der konstituerer den sociale sammenhæng mellem personer. Den gennemgribende individualisering i det

senmoderne samfund har dog været et af de store problemer, idet ressourcensvage persongrupper ofte ikke har adgang til de netværk, som de brug for at være selvhjulpne. Derfor har det været vigtigt for de tre læringscentre at etablere eller at blive del af de ressourcenetværk, der eksisterer på lokalplan og der støtter op om den enkelte, grupper eller foreninger.

En vigtig strategi i empowermentprocessen har derudover også bestået i at bruge ressourcenetværkene for at støtte op om de forskellige grupperinger og foreninger, som den enkelte beboer har været tilknyttet til. Det vil sige, at ressourcenetværkene har været brugt til at få de forskellige grupperinger i lokalområdet i tale med hinanden og opmuntre dem til arbejde sammen omkring nogle projekter. Strategien har med andre ord været at opbygge et sammenhængende netværk af allerede eksisterende netværk.

I *Fælles Strategi for Vestbyen* bliver der f.eks. fremhævet, at en forening af kræfterne er vigtig, når Urbanprogrammet udløber; en arbejdsgruppe skulle se nærmere på, hvordan man bedst kan samle aktiviteterne, projekterne og grupperingerne. Hvis vi analyser forgreningerne i det ressourcenetværk, som Biblioteket Blågården del af, så kan udover SSP samarbejde også henvises til *Ungeforum*. Hensigten med dette forum er at holde hinanden orienteret om, hvad der sker i lokalområdet og styrke den kriminalpræventive indsats på Indre Nørrebro. Der er med andre ord tale om et netværk, der styrker informations- og videndeling.

I ungeforum er blandt andet de tre forvaltninger repræsenteret og dermed er også adgangen til det kommunale chefniveau sikret; desuden deltager lederen af projektet *Rabarberlandet*, medborgerhusene, nærpolitiet, beboerforeninger, institutioner så som biblioteket og enkeltpersoner f.eks. præster. Man mødes ca. en gang om måneden. Ungeforum er netværk i et større kommunalt netværk, hvor i f.eks. Pladsgruppen, Dialoggruppen, Beskæftigelsesnetværk eller Etnisk Minoritetsforum indgår. Hvis vi f.eks. ser nærmere på *Rabarberlandet* og deres boligsociale projekter, så udgøres knudepunkterne af dette netværk af Foreningen Socialt Boligbyggeri (FSB) Blågården, Ungdommens Røde Kors i København, Andelsboligforeningen JoJo, Fædregruppen eller Idrætshallen i Korsgade. Centralt for mange af de aktiviteter, *Rabarberlandet* støtter gennem deres boligsociale engagement, retter sig mod etniske minoriteter og unge med anden etnisk baggrund end dansk. FSB Blågården har drevet et lektiecafé med hjælp fra frivillige fra Ungdommens Røde Kors. Drengeprojekt 05, som var et af *Rabarberlandets* egne projekter, var rettet mod udfarende unge fra 8 – 14 år, der var meget dominerende i det offentlige rum og ikke kunne aktiveres til konstruktive fritidsaktiviteter.

Forgreningen i de mange netværk på Indre Nørrebro viser, at Bibliotek Blågården direkte eller indirekte er inddraget i sociale og kulturelle aktiviteter og pro-

jekter, der umiddelbart ikke er særligt biblioteksrelevante. Men ud fra et konfliktpræventivt og dermed også ud fra et videndelingsperspektiv kan man sige, at deltagelsen i disse netværk er en socialpolitisk nødvendighed for en kulturformidlende institution. Forskningen vedrørende sociale netværk har netop understreget, at disse socialformer er velegnet til at transportere information, viden og kompetencer samt at åbenhed og dialog er vigtige forudsætninger for, at informationer og viden kan deles. På denne baggrund kan man også antage, at Biblioteket Blågården selv har gavn af de empowermenttiltag, der fremmes gennem netværksdannelse i lokalområdet. Selvom det for en kulturinstitution ikke forekommer indlysende at deltage i sociale netværk på Indre Nørrebro, så giver deltagelsen både goodwill og legitimitet, hvilket er af store betydning for bibliotekets accept i lokalsamfundet. I overensstemmelse med Pierre Bourdieu kunne man betegne sociale netværk som en empowermentressource, der beror på gensidig anerkendelse og kendskab. Robert Putnam (2001) har derudover fremhævet, at kriminalitet er mindre hyppig i områder, hvor de sociale netværk er tætte.

Men sociale netværk er ikke nødvendigvis åbne netværk. Betragter man sociale netværk ud fra et interkulturelt perspektiv, så kommer forskningen til den ikke særlig overraskende konstatering, at de sociale aktiviteter i etniske netværk er omfattende. Aktiviteterne og engagement er hovedsageligt omfattet af først og fremmest medlemmerne af den etniske community. På den baggrund er det et skelsættende initiativ, at Gellerup/Halse Bibliotekerne støttede i deres empowermentarbejde oprettelsen af IT-guide foreningen. IT-guideforeningen er et interkulturelt ressourcenetværk, der har sat sig som mål at fremme IT-kundskab i Vestbyen. IT-guiderne kommer fra Danmark og en række andre lande, så som Iran og Libanon. Det, der har ført IT-guiderne sammen, er interessen for IT og frivilligt arbejde. At yde hjælp i form af IT-undervisning er også blevet til en slags selvhjælp for IT-guiderne selv. Bortset fra at man fik opbygget et ressourcenetværk, så fik foreningen selv tilført nogle ressourcer. IT-guiderne fik tilført viden vedrørende foreningsarbejde i Danmark eller voksenundervisning og vejledning. Med andre ord blev der opbygget en fødekæde af kompetencer, der holdes sammen af IT-netværket med biblioteket som centralt knudepunkt.

Det sidste aspekt vedrørende støtte og ressourcenetværk har med organiseringen af institutionen selv at gøre. Man kan godt sige, at man ud fra netværkstanke har reorganiseret bibliotekets rum. Organisationer, der arbejder inden for folkeoplysninger, samles under et tag. Det er interessant at se, hvordan forskellige professioner inden for samme rum kan udvikle en selvforståelse, der indbefatter lighed og forskel.

Dialogen med borgeren eller brugeren og med hinanden handler også om et resourcesyn; når Sundhedshuset, Folkeinformation og Folkebiblioteket er samlet et sted, så har vi hver især nogle forskel-

lige opgaver, vi skal løse. Men meget af det, som vi skal løse, ligger jo og flyder mellem hinanden – ud fra et resourcesyn handler det meget om henvisning. Vi gør opmærksom på hinanden og bruger hinanden, inden for den fællesmængde, som vi deler med hinanden. (Grubeinterview Gellerup/Hasle Biblioteker; 20.01.06)

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 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 ressource et sted et stort skridt i den rigtige retning.

For det andet er ressourcer ikke bare ressourcer; aktiviteter bliver først til ressource, når de bidrager til at løse nogle konkrete opgaver. Tager vi Ungeforum som eksempel, så har man på Indre Nørrebro siden 2005 været i gang med at ændre strukturen for klubtilbud. De ressourcer, som klubberne kunne mobilisere, har ikke været tilstrækkelige til at integrere utilpassede ungegrupper i bydelen. Selvom Ungeforum kan forblive det netværk, der sikrer informations- og videndeling i hele byen, så er den overordnede netværksstruktur under revision, idet ressourcerne ikke længere er optimale i forhold til de forefaldende opgaver og problemer. Ligeledes kan man sige, at Community Center Gellerup eller Kompetence Center Vollsmose er interessante nyskabelser. Om deres projekter og aktiviteter bliver til ressourcer afhænger af, om projekterne opleves som vigtige og bidrager til løsningen af konkrete opgaver.

Sammenfattende kan man sige, at empowermentperspektivet har som konsekvens, at synet på ressourcebegrebet ændrer sig en del. Der fokuseres i højere grad på, hvilke effekter kollektive ressourcer har, om de opleves som vigtige og om de bidrager til at løse problemer. Det er således ikke institutionernes målsætninger, der afgør, hvor meningsfuld en aktivitet eller et projekt er.

### **Borgerinddragelse og selvorganisering**

Empowermentprocesser, der retter sig specielt mod nærsamfundet, har som målsætning at inddrage beboerne mere og mere i lokale anliggender, gøre dem interesseret i nærsamfundets udvikling samt at styrke deres kompetencer med henblik på selvorganisering. Det overordnede formål med empowerment på nærsamfundsplan er at hjælpe beboere med til at blive borgere. Det *at være borger* kan i forlængelse af Diderot defineres som at kende til sit samfund, at gå



op dets anliggender og problemer og at forsvare det mod destruktive udviklinger. Borger er i sidste ende den aktive medborger, som føler sig medansvarlig for det politiske liv i lokalsamfundet og på nationalt plan.

Alle tre biblioteker arbejdede med borgerinddragelse. Mest udpræget har denne del empowerment dog været i Århus Vestby. Dette skyldes forskellige omstændigheder. Idet Århus Kommune har været med i EU's Urbanprogram skulle man på kommuneplan aktivt arbejde med borgerinddragelse. Målsætningen med Urbanprogrammet har været at skabe et bæredygtigt og velfungerende byområde, hvor der lægges stor vægt på, at området og borgerne er selvhjulpne.

Urbanprogrammet er et bidrag til EU's Lissabon strategi, hvis overordnede mål er af økonomisk, social og miljømæssig karakter. Bibliotekerne i Gellerup og Hasle bidrager hovedsagelig til den økonomiske dimension, idet de udbyder undervisning og udvikling inden for IT. Den sociale dimension rummer elementer som livslang uddannelse, social beskyttelse og kriminalitetsforebyggelse. Borgerinddragelse og lokale partnerskaber skulle være de metoder, der bidrager til udviklingen og implementeringen af bæredygtige institutioner og processer.

Vestbysamlingen har været et forsøg at aktivere beboerne i lokalområdet i sådan en grad, at de formulerer ønsker og behov, at de engagerer sig i fællesprojekter og stiller deres ressourcer til rådighed for fællesskabet. Institutionernes opgave har bestået i at skabe et miljø og en forventning, der fremmer borgernes deltagelse, selvorganisering og engagement.

Tanken med Vestbysamlingen er, at der skulle skabes et bydelsforum, der kunne fungere som et politisk, socialt og kulturelt talerør for borgerne i Vestbyen.

Urban blev kritiseret for top-down styringen. Derfor vil man have beboerne på banen; man vil gerne have ideer frem. Vestbysamlingen var den første demokratiske forsamling i Urbanprogrammet, hvor folk kom frem med deres ønsker: Image-ændringer, kontakt og netværk.

Meningen med et bydelsforum er: beboerne skal tage over, når Urban programmet lukkes i 2007. (Gruppeinterview Gellerup Bibliotek, 20.01.06)

Nu kan borgerinddragelse være mange ting. Inddragelsen kan bestå af en kontrakt om samarbejde, et multimedialt borgerpanel eller dialogforum, hvor borgerne deltager i arbejdsgrupper og har et ledelsesansvar i forhold til veldefinerede projekter. Læser man Epinions evalueringsrapport fra 2005, så har det ikke været lige nemt fra starten at få beboerne inddraget i Urbanprogrammet. Et af de største problemer har været at udbrede kendskab om det særlige indhold i programmet. Men problemerne synes at være løst. Beboerne i Vestbyen har på

forskellig vis involveret sig i aktiviteterne. At være med i projekter, at være initiativtager til en workshop, at involverede sig i at socialt netværk eller at deltage i borgermøder – alle disse aktivitetsformer har været med til, at beboerne kunne tilegne sig kompetencer og markere sig i nærsamfundet.

Vestbysamlingen, som indtil dato er blevet afholdt to gange, har bidraget til at skabe en fællesidentitet på tværs af kultur og etnicitet. På den seneste Vestbysamling, der fandt sted i marts 2006, stod blandt andet følgende emner på programmet: 1. fremtidsplaner for området; 2. borgerinddragelse – succeshistorier, erfaringer og nye ideer; 3. kvinder i Vestbyen; 4. de unges fremtid. Bibliotekerne i Vestbyen deltog blandt andet i Vestbysamlingen ved at være medarrangør af workshoppen om ”Forælderrollen på tværs af kultur og etnicitet” og som kontaktperson for workshoppen om borgerinddragelse.

Med henblik på empowerment blev det konstateret, at områdets beboere kunne tilegne sig en del viden, kompetencer og færdigheder. Projektudvikling kræver samarbejde, ledelses- og koordineringsopgaver og personlig engagement. På det personlige plan har en del personer kunne opbygge selvtilid og tilegne sig erfaringer i projektkoordinering (Epinion 2005, s. 62). Institutioner og organisationer har bidraget til ressourcetilførslen ved at være koordinatore, referenter, organisatorer og initiativtagere, hvis det var nødvendigt. Områdets biblioteker engagerede sig i arbejdet både ved at være synlig og ved at tage et ansvar. Specielt med henblik på IT-undervisning lykkedes borgerinddragelsen.

IT-undervisningen har næsten været det eneste program, der havde beboerne med helt fra starten – vi havde også lavet et pænt stykke arbejde i forhold til enkeltpersoner, institutioner og organisationer - på forhånd. (Gruppeinterview Gellerup/Hasle Biblioteker; 20.01.06)

Det fremgår også af statistikken, at IT-undervisningen havde stor tilslutning og et resultat, der rakte ud over de opstillede målsætninger. En forklaring for succesen kunne bestå i den energi, som man fra bibliotekets side fra starten havde lagt i borgerinddragelse og skabelsen af et bæredygtigt kompetencenetværk. Der skal dog tilføjes følgende kommentar: det ville have været oplagt, hvis flere af bibliotekets medarbejdere fra starten var blevet inddraget i det opsøgende arbejde omkring borgerinddragelse. For arbejdet med borgerinddragelse og selvorganisering er meget tidskrævende. Desuden kan man forestille sig, at videndeling vil være nemmere, hvis flere medarbejderne delte de samme erfaringer med hinanden.

Overordnet kan man sige, at erfaringerne fra Gellerup også kunne bruges i forbindelse med det fremtidige kompetencecenter i Vollsmose. At involvere sig i lokalsamfundet er set fra et empowermentperspektiv en væsentlig forudsætning

for at gennemføre relevante lærings- og undervisningsaktiviteter. Det fremgår af *Helhedsplan for den kommunale indsats i Vollsmose 2005 – 2010*, at ”beboernes sociale netværk skal styrkes gennem medlemskab og engagement i foreningslivet samt gennem samarbejde med klubber og ungdomsskoler” (Odense Kommune, *Helhedsplan 2005*; s. 50). Desuden skal det opsøgende arbejde intensiveres for at få forældrene til at benytte sig af områdets fritidsmuligheder eller lade sig inddrage i vejledningsaktiviteter, der retter sig mod deres børns karriere i det danske uddannelsessystem.

Om erfaringerne også kan bruges på et bibliotek som Blågården, er dog mere tvivlsomt. Der eksisterer en veludbygget og velfungerende infrastruktur af støttende og oplysende organisationer lokalområdet. Derfor behøver biblioteket ikke aktivt at arbejde med borgerinddragelse i forhold til empowerment og ressourcetransfer. Denne opgave varestages af andre institutioner og organisationer eller som beboerrådgiver Flemming Ohm fra Rabarberland (Indre Nørrebro) har formuleret: der findes en social iværksætterkultur med en lang tradition på Nørrebro.

### **Identitetsarbejde og selvhjælp**

Mens borgerinddragelse først og fremmest sætter skub i beboernes engagement og interesse i nærsamfundets anliggender, gælder det i det individorienterede syn på empowerment om at styrke personens kompetencer. Målsætningerne består helt overordnet i at fremme tiltroen til og ansvaret for eget liv. Identitetsarbejde omfatter arbejdet med traumatiserede flygtninge, med unge, der er ved at droppe ud af skole og uddannelse, med kvinder, der lever isoleret fra resten af samfundet og kun henvist til det etniske community. Man kan pege på en række forskellige socialpsykologiske aspekter, der står i centrum for identitetsarbejde og selvhjælp.

For det første gælder det om at styrke den enkeltes tiltro til, at livet er meningsfuldt og at de mål og værdier, der ligger til grund for den enkeltes liv, er værd at holde fast i. Dette gælder også i situationer, hvor livshistorien tager en uventet drejning. Evnen, der skal styrkes, er selvaccept og selvværd.

For det andet er det vigtigt at erfare, at ens kompetencer, færdigheder og viden er så omfattende og velfunderet, at man formår at forme sit liv og kan overskue egen livsverden. Evnen, der skal styrkes, er tillid til, *at den enkelte kan selv*.

For det tredje består identitetsarbejdet også i at reagere positivt på uventede udfordringer. Det vil sige at betragte kritiske situationer netop som udfordringer mobiliserer det overskud, der skal til for ikke at bukke under for presset. Evnen, der skal styrkes, er adaption af det nye.

Grundlæggende kan man sige, at empowerment skal opbygge eller genfremkalde en slags psykisk kapital, der styrker den enkelte i at kunne klare komplekse og uoverskuelige situationer og ikke at drukne i tvivl og vankelmod. Kambiz Hormoozi har på næsten poetisk vis formuleret grundtanken om, hvad den sociopsykologiske side af empowerment består i.

Samfundet skal skabe mulighederne for, at mennesker kan udnytte deres evner og viden; men den enkelte er ansvarlig for aktivt at engagere sig. (Gruppeninterview Gellerup/Hasle Bibliotekerne 20.01.06)

Jeg vil i det følgende kort skitsere, hvordan Læringscenter Vollsmose med udgangspunkt i den sociale læringsteori (Lave og Wenger 2003) har udviklet et interessant og bæredygtigt koncept, som fokuserer på de sociopsykologiske sider af empowermentprocessen. I dette afsnit vil jeg udelukkende koncentrere mig om empowermentssiden, de læringsteoretiske aspekter kommer jeg senere ind på.

I Læringscenter Vollsmose har man udviklet en særlig ekspertise i det målgrupperelaterede kulturarbejde. Man har arbejdet både med piger og drenge i aldersgruppen mellem 12 og 20. Læringscentret har ca. 300 besøgende om ugen. Hovedvægten af læringscentrets brugere er unge eller yngre voksne. 60% af alle unge mellem 14 og 18 år benytter biblioteket eller læringscentret. Et af de store problemer for lige netop denne målgruppe består i, at den ikke er i kontakt med eller har problemer med uddannelsessystemet. Vollsmosesekretariatet skønner af ca. 50 % af de unge mellem 16 og 25 ikke er i gang med en ungdomsuddannelse. Også analyseinstitut LG Insights undersøgelse fra 2004 for Fyns Amt viser blandt andet, at syv ud af ti blandt de 20-24-årige mandlige tyrkiske efterkommere ikke har nogen uddannelse ud over folkeskolen. (LG Insight 2004)

Organisationer, kommunale indretninger og til dels private foreninger har således styrket empowermentindsatsen over for denne målgruppe ved at oprette projekter, der gennem skabelsen af netværk og via det opsøgende arbejde, kortlagde årsagerne for den markante afvigelse og tilbød hjælp i form mere udfarende vejlednings- og informationsaktiviteter. Odense Bibliotek og Læringscenter Vollsmose har bidraget til disse aktiviteter ved at udarbejde en uddannelsesguide for unge (U-guide), ved at etablere et aktivitetsrum for piger eller ved at målrette en læringsform, der har til formål at fremme social adfærd og gensidig læring. Rammen for de skitserede aktiviteter er netværk bestående af de organisationer og kommunale indretninger, der i forvejen er kompetente aktører i dette felt: Risinge Ungdomsskole, Ungdommens Uddannelsesvejledning Odense, Vejledningporten, SSP eller Læringscenter Vollsmose.

Målgruppens særlige karakteristika består i, at disse unge har svært ved at hæn-ge på, når de er begyndt med en uddannelsesforløb, eller at træffe et uddan-nelsesvalg, der bygger på en realistisk vurdering af behov og muligheder. Foræl-drene kan i reglen ikke støtte dem i deres uddannelsesvalg, fordi de ikke kender nok til det danske uddannelsessystem. Personalet på LVC er i tæt kontakt med denne målgruppe og har prøvet på at rette op på de negative erfaringer, som nogle af de unge har haft med skolesystemet, sagsbehandlere eller andre øvrig-hedspersoner. Hensigten med læringscentrets aktiviteter er at formidle sociale kompetencer, der gør det muligt for de unge at deltage i fællesskaber eller socia-le enheder, der er mere forpligtende og struktureret end ungdomsgrupperne er.

De læringsformer, der tages i brug på LCV, består af en blanding af læring gen-nem participation, af imitationslæring via rollemodeller og aktionslæring via problemorienterede hhv. projektorienterede aktiviteter. Læringsperspektivet vil jeg komme tilbage til senere i rapporten. Det, som lykkedes for personalet i LCV, er at skabe bedre forudsætninger for at fange målgruppens opmærksomhed, at kende til deres behov og at styrke deres identifikation med stedet, personalet og med hinanden. Overordnet kan man sige, at man har udviklet en velfungerende empowermentkultur, som var med til at befordre de unges tiltro til egne evner.

Ud fra selvevalueringsrapporten, gruppeinterviewet og andet materiale kan man pege på følgende empowermentstrategi:

- **Perspektivskift:** i stedet for at fokusere på de unges deficit tager man udgangspunkt i hans/hendes styrker og behov. Dette er muligt, fordi personalet i mange tilfælde kender målgruppen så godt, at man kan komme med til-bud, der er tilpasset den enkelte eller gruppens ønsker, interesser og behov. Det antages, at interesser og behov er lig med styrker, hvilket ikke behøver at være tilfældet. Men selvaccept er i høj grad afhængig af, at de unge bliver ac-cepteret af læringscentrets personale.
- **Integration i fælles og forpligtende gruppestrukturer:** empower-mentkulturen bygger for en stor del på, at man udviser respekt for hinanden og accepterer hinandens forskelligheder. Praksisfællesskaber – med eller uden deltagelse og aktiv indgriben af personalet – fungerer, hvis den enkelte lærer formår at kontrollere egen adfærd, hvis konflikter løses fælles og hvis der skabes en kultur af tillid og pålidelighed. Fra personalets side kræver det på den ene side at lade de unge komme på banen og træde lidt i baggrunden, når det gælder de unges engagement. På den anden side er det vigtigt, at personalet netop sikrer, at praksisfællesskaberne fungerer stabilt og udvikler en vis kontinuitet. Selvom læringscentrets personale ikke har den samme rolle eller bemyndigelse som en sagsbehandler eller en lærer, så afhænger fællesskabernes funktionsdygtighed i høj grad af personalets fornemmelse for, hvad der sker med den enkelte i gruppen og i hvilken retning gruppen

udvikler sig. Personalet skal netop befordre fornemmelsen hos den enkelte, at han/hun er med til at forme sin omverden, dvs. gruppen og at en vis selvkontrol er nødvendigt for, at fællesskabet fungerer.

- **Implementering af gensidigt forpligtende og gennemsigtige beslutningsstrukturer:** her er der tale om to forskellige aspekter. På den ene side er det spørgsmålet om fællesmålsætninger, dvs. indholdet i de beslutninger, der skal tages. For det andet er det strukturerne, der ligger til grund for beslutningsprocessen. En central forudsætning for, at empowerment i praksisfællesskaber lykkes, er, at der udvikles nogenlunde lige informations- og kommunikationsstrukturer. I rapporten "Find Ud(dannelse) af Det" (Odense Centralbibliotek 2005; s. 6) angives der en måde, hvorpå der kan udvikles gennemsigtige beslutningsstrukturer: den gensidige meningsforhandling. Det fremgår af rapporten ikke entydigt, hvem der deltager i forhandlingsprocessen og hvad genstanden for meningsforhandlingen er. Men i gruppeinterviewet fra den 11.01.06 præciseres både de unges og personalets rolle.

En ligeværdig og en respektfuld behandling fra personalets side er den første vigtige forudsætning for at udvikle gennemsigtighed og gensidighed i interaktionen med de unge. Kvaliteten af interaktions- og kommunikationsprocessen fører over i det næste punkt: det er de unges emner, interesser og problemer, der står til drøftelse og er udgangspunkt for den viden og de kompetencer, de unge og personalet i fællesskab ønsker at opnå. Det er ikke en læreplan eller en på forhånd vedtaget dagsorden, men ønsket om at blive selvhjulpen, der ligger til grund for empowermentprocessen. Der er tale om en sekundær og kompensatorisk socialisering, hvor bibliotekets eller læringscentrets personale videregiver nogle rollemønstre, værdier og adfærdsnormer, som de andre socialisationsinstanser ikke kan formidle. Kvaliteten af processen og resultaterne er endelig også afhængig af, at de organisatoriske strukturer på læringscentret er i orden. Det betyder f.eks. en gennemskuelig fordeling af kompetencer og ansvar, en synlig og åben ledelse, behovsorienterede åbningstider samt kravet om, at de unge deltager i fællesskaberne.

Med hensyn til en gruppe af de unge brugere kræves der en stor indsats fra personalets side for at bibringe dem sociale kompetencer på et niveau, hvor de kan deltage i de aktiviteter som der tilbydes. Den gode kontakt mellem medarbejderne og brugerne kan skyldes, at medarbejderne i LC har visse fordele i forhold til de lærere og eventuelle sagsbehandlere, som de unge ellers er i kontakt med. Nogle af de unge har haft mindre positive oplevelser med skole og sagsbehandlere og forbinder derfor disse med noget negativt. Medarbejderne på LC stiller derimod ikke de samme krav til de

unge og har i det hele taget mere frihed til at lade de unges ønsker komme frem. Kontakten bygger således på den unges engagement og ikke på en forpligtigelse. (Selvevalueringsrapport LCV)

Både spørgeskemaerne samt kommentarerne til spørgeskemaerne og mine observationer indikerer, at personalet står til rådighed, når brugerne beder om hjælp. Nogle gange kan der være pres på medarbejderne og man har svært ved at give sig god tid til at hjælpe. Men tendensen er ret entydigt: konceptet *praksisfællesskaber* fungerer efter hensigten i forhold til målgruppen. Man kunne ønske sig, at den sociale læring (praksisfællesskaber) som koncept også bliver videreudviklet og afprøvet i forhold til andre segmenter af målgruppen: kvinder, pensionister eller arbejdsløse mænd med etnisk baggrund. Potentiale er efter min vurdering til stede.

Vi kender medarbejderne, og de er altid gode med idéer til forbedringer eller hjælp i det hele taget. (pige på 16 år, der er født og opvokset i Vollsmose)

Sammenfattende kan man sige følgende: at kortlægge og løse nærsamfundets sociale problemer ud fra et institutionelt perspektiv forekommer mig at være et særligt kendetegn for Vollsmose indsatsen. Her har Vollsmose tilsyneladende meget tilfælles med de aktiviteter og tiltag på Indre Nørrebro, hvor biblioteket sammen med andre institutioner tager sig af de konflikter og problemer, nærsamfundet slås med. Det ligger også pænt i forlængelse af det institutionelle perspektiv, når den forhenværende leder af LCV, Georgios Skouros, fremhæver, at læringscentret er det åbne sted, hvor de unge møder op og hvor vejledning og læring finder sted. Den udgående vejledning, det vil sige at udføre *streetwalking* på de unges banehalvdel, kunne derimod godt styrkes. Men jeg vil også give Georgios Skouros ret i, at den udgående vejledning er ressourcekrævende. Med en bemanning på tre medarbejdere og ca. 300 besøgende om ugen plus kursusaktiviteter kan der være vanskeligt at finde tid til den opsøgende vejledning.

I Århus Vestby satser man derimod på en blanding af organisationsbundne og selvorganiserede empowermentaktiviteter. Aktivering af borgere og den udgående vejledning er mere synlig i Gellerup/Hasle bibliotekernes virksomhed – ikke mindst i forhold til IT-guiderne. Retfærdigvis skal det dog tilføjes, at man har afsat en del personaleresourcer til disse opgaver. Forskellen mellem grundtanken i Århus-konceptet og Odense-konceptet kan også formuleres på følgende måde: borgerinddragelse er i det ene tilfælde en metode til at opnå større integration, mens borgerinddragelse i det andet tilfælde er et produkt af større integration.

## **Biblioteket og empowerment: balance mellem teknologiske og sociale ressourcer**

I begyndelsen af dette kapitel gjorde jeg opmærksom på, at de tre biblioteker hhv. læringscentre har arbejdet med empowermentstrategier for at fremme det aktive medborgerskab i lokalområdet. De tre institutioner har - forståelig nok - fokuseret på at ville forøge brugerens eller beboerens informationskompetence. Bibliotekerne selvforståelse og bibliotekslovens bestemmelser tager netop udgangspunkt i at mindske afstanden mellem den subjektive viden og den objektive vidensmængde gennem oplysning. Derfor ønskede man at styrke brugerens evne til at skaffe sig adgang til informationer ud fra egne behov og benytte sig af dem i overensstemmelse med egne interesser.

Den kommunikationsteknologiske revolution har gjort det nødvendigt også at oplyse og undervise brugeren i computerbaserede søgninger og basale IT-færdigheder. Den del af empowermentstrategien vil jeg kalde det teknologiske perspektiv. Computer, internet, mailprogrammer eller anden form for software, der bruges i forbindelse med informationssøgninger, fjernkommunikation eller videndeling, er de værktøjer, som brugeren med ekstern hjælp skal lære at kende og bruge i praksis. Med ekstern hjælp menes den støtte, som brugeren kan få på IT-biblioteket, i Community Center eller Læringscenter, men som disse tre enheder har organiseret på forskellig vis. Det vil jeg komme tilbage til i næste kapitel.

Denne form for videndeling mellem læringscentrene og brugeren fungerede dog ikke helt tilfredsstillende, når brugeren havde anden etnisk oprindelse end dansk. Som Rubina Afzal, forhenværende leder for Vollsrose Bibliotek og Læringscenter, gjorde opmærksom på, er det ikke nok bare at formidle informationer inkl. informationer om brug af IT-værktøjer. Det var nødvendigt også at tage højde for en social dimension i formidlings- eller læringsprocessen. Tillid og nærvær er de dimensioner, der skaber en fortrolighed med mediet samt en sikkerhed og bevidsthed om, hvad informationerne kan bruges til i dansk kultur og samfund. Nærvær og tillid betragtes derfor som en vigtig aspekt i at overføre ressourcer til IT-ressourcesvage brugere. Der tales ligefrem om en personlig kompetence, som personalet skal videregive. Logisk nok har bevidstheden om disse aspekter af empowermentprocessen mere udpræget på LCV og CCG. På grund af stedernes historik og den markante tilstedeværelse af brugergrupper, der befinder sig i døde informationszoner, er man kommet frem til klarere profiler, hvad angår empowermentstrategierne. Her fokuseres der ikke alene på de teknologiske aspekter, men i høj grad også på den sociale dimension i empowermentprocessen.



Det for mig mest interessante resultat er dog kendsgerningen, at man på alle tre steder er mere interesseret i den sociale side af empowermentstrategien end i den teknologiske. Empowerment i social forstand defineres som den aktivitet og den form for videndeling og formidling, der er indlejret i den sociale praksis. Borgerinddragelse, praksisfællesskaber og skabelse af samt deltagelse i ressource- eller vidensnetværk anses for så vigtige projekter, at det lokale bibliotek ikke kan sidde dem overhørig. På LCV går man så langt, at man anser den sekundære socialisering, der først og fremmest sker i praksisfællesskaber, som læringscentrets primære opgave. Målgruppen er unge med udadreagerende adfærd. Der er forskellige årsager til, at biblioteket som kulturinstitution fokuserer på læring, empowerment og videndeling i den grad, de gør det.

For det første kan man sige, at kvartetløftsmidler i Vollsmose og Urbanmidler i Århus har været med til at inddrage biblioteker i boligsociale aktiveringsprojekter eller beskæftigelsesfremmende foranstaltninger. For det andet er den kriminalpræventive indsats i lokalområdet også et arbejdsfelt, som biblioteker har en vital interesse i. For det tredje har man oplevet, at der ikke længere eksisterer et velfungerende net af sociale relationer på bydelsplan. Den ydre segregation skærpes yderligere af den indre segregation. Bortset fra Indre Nørrebro findes der klyngebosætninger og lukkede etniske communities i udpræget form de to andre steder. For det fjerde er den øgede individualisering skyld i, at solidaritet og nabohjælp er en ressource, der ikke bare er tilstede, men skal tilvejebringes af professionelle, frivillige og beboerne selv.

Der eksisterer et mere grundlæggende problem med empowermentprocessen og de dertilhørende aktiviteter. Der er tale om et paradoks, der hænger sammen med, at den sociale og kulturelle kapital skal bringes til veje eller styrkes gennem en politisk proces, fordi den ikke længere er en naturlig ressource. Det er hensigten med empowermentprocesser, at eksisterende afhængighedsrelationer skal afskaffes. Man kan således spørge, hvorvidt ønsket om at reducere den eksisterende afmagt og umyndighed ikke skaber nye afhængighedsstrukturer, fordi empowerment er politisk initieret og er afhængig af politiske beslutninger og bevillinger. For bibliotekernes og læringscentrenes vedkommende er dette en meget konkret problemstilling. Sociale netværk og empowerment medfører på den ene side at styrke den enkeltes og gruppernes muligheder for at handle selvbestemt. På den anden side er sociale netværk også en effektiv foranstaltning, der styrker den sociale kontrol i nærsamfundet.

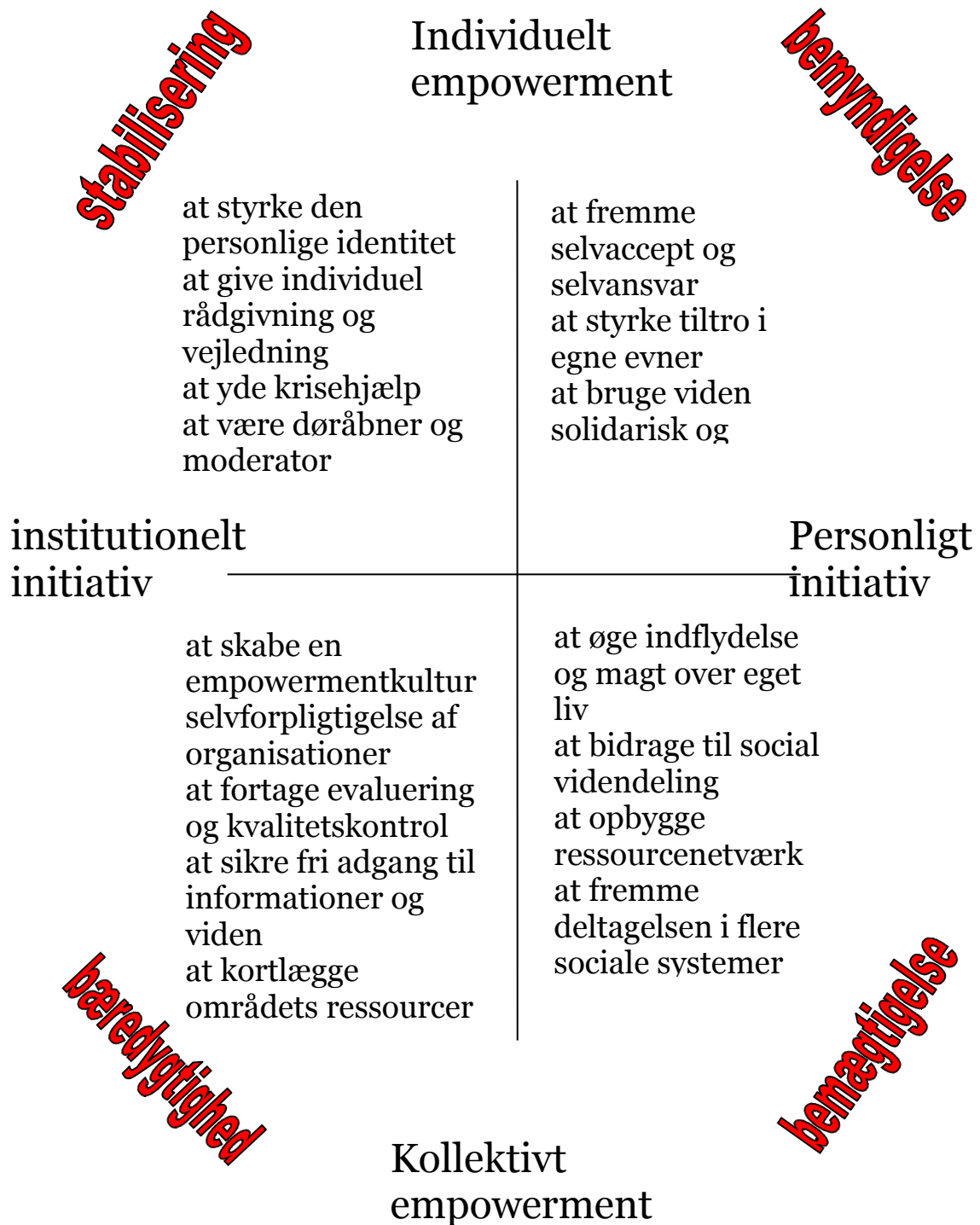
På denne baggrund forekommer det mig meget oplagt at redefinere folkebibliotekets koncept for oplysning og formidling. Efter min mening bør redefineringen forholde sig til to problemstillinger. Hvordan kan bibliotekerne som institution bidrage til at mindske asymmetriske relationer i det bibliotekariske rum. Det vil sige, hvordan kan man udforme dialogen mellem bruger og bibliotek på sådan en måde, at den udformer sig som dialog mellem ligestillede parter, og

som interaktion, der bestyrker den gensidige anerkendelse og respekterer den forskellighed, som er udgangspunktet for dialogen.

Det andet punkt, der burde indgå i redefineringen, er spørgsmålet om, hvordan biblioteket undgår empowermentfælden. Når bibliotekernes kulturarbejde bliver til en form for socialarbejde eller i det mindste til socialt biblioteksarbejde, er det vigtigt at være opmærksom på, at kultur ikke bliver gjort til et værktøj. Empowermentprocessernes gennemgående dagsorden er at mobilisere ressourcer hos resourcesvage brugere eller klienter. Hensigten med empowerment er bemyndigelse og bemægtigelse; men udgangspunktet er et deficit eller en mangel. Empowermentfælden består således i, at biblioteker som læringscentre bliver grebet af den sociale retorik om at hjælpe og begynder at udskifte det behovsorienterede syn på brugeren med et perspektiv, hvor brugeren vurderes ud fra det, han/hun trænger til eller mangler.

For at undgå empowermentfælden er det vigtigt, at folkebibliotekerne udvikler en biblioteksrelateret tilgang til empowerment. Centralt i den forbindelse er det spørgsmål, som blev drøftet i gruppeinterviewet på Gellerup Bibliotek: Hvordan kan biblioteket som institution og brugeren skabe noget i fællesskab? Hvordan kan læringen eller empowerment styres af det dialogiske princip?

## Empowerment og resourceformer



## Kapitel 4: Læringscenter Vollsmose - læring og praksisfællesskaber

### Indledning

Biblioteker kan ses som lukkede eller som åbne systemer i forhold til deres omverden. Dette forudsætter, at der findes en entydig grænsedragning mellem organisationen og dens omverden. Jeg har i overensstemmelse med den institutionelle teori opgivet tanken om at drage en klar grænse mellem organisationen og dens omverden, fordi det ikke vil være i overensstemmelse med bibliotekernes selvforståelse og slet ikke svare til den integrationspolitik, der føres i de tre kommuner. Relationen mellem organisationen og omverden er meget direkte. Det betyder ikke, at de kommunale indretninger ikke er selvstændige enheder med en selvbevist ledelse og et specifikt fagligt ståsted. Men det er omverdenen, der udstyrer organisationen med legitimitet. Det er med andre ord ikke afgørende for en organisations eksistens, at de har en faglighed, klare målsætning og en fremsynet ledelse, men hvordan faglighed, målsætning og ledelse udmønter sig i efterspurgte produkter og brugbare services.

Lidt tilspidset kan man sige, at det er omverdenen, dens forventninger, interesser og ideologier, der helt og holdent frembringer organisationen, holder den i live og begrænser den i dens muligheder. Det er således ikke aktørerne eller organisationens funktion, men dens samspil med omverdenen, som er i centrum. Omverdenen får en afgørende betydning for organisationens eksistens og handlingsmuligheder. Derfor er det vigtigt at arbejde med et nuanceret omverdensbegreb.

Jeg går i min analyse ud fra to forhold. For det første ser jeg nærmere på, om biblioteket hhv. dets læringsenhed er godt forankret i en specifik og i vist omfang også unik omverden. For det andet skal der tages højde for de regulerende, de normative og de kulturelle aspekter i bibliotekernes omverdensrelation. Med de regulerende aspekter menes f.eks. love, regler og lokale aftaler. Adfærdsnormer fortæller noget om, hvordan bibliotekarrollen udfyldes eller hvor professionel den service, man tilbyder på stedet, er og skal være. Og endelig kan man fokusere på den kultur, de fortolkninger og de rutiner, der gælder for organisationens arbejde i lokalsamfundet. Følgende spørgsmål vil jeg forsøge at besvare:

- Hvordan ser centrene omverden ud?
- Hvilke omverdensproblemer er de mest iøjnefaldende?
- Hvordan ser omverdenen på biblioteket?

Det er vigtigt at gøre opmærksom på forskellen mellem organisationer og institutioner. Organisationer er kollektive aktører. De defineres ved hjælp af den formelle ramme, der bliver lagt hen over de aktiviteter og strukturerer de relationer, der er specifikke for den pågældende aktør. Institutioner defineres som et sæt regler, der opfattes som gyldige, gavnlige og fornuftige i situationer og som deles af en større gruppe mennesker i organisationens omverden. Institutioner har til opgave at styre aktørernes handlinger ikke gennem forbud eller påbud, men ved at fortælle og appellere. Institutioner fortæller, hvad der er mest hensigtsmæssigt at foretage sig i bestemte situationer, hvilke følelser der er passende til en bestemt anledning og hvilke adfærdsformer der er situationsadækvate. Organisationen rummer mange funktioner, men først omfanget af funktionernes institutionalisering afgør, hvilke af disse funktioner får lov til at udfolde sig. Derfor stiller jeg på den ene side følgende spørgsmål:

- Hvordan ser de undervisningskoncepter ud, som de pågældende centre benytter sig af for at hjælpe de lærende med at tilegne sig ny viden og færdigheder?
- Hvilke aspekter af centrenes koncepter fokuserer de lærende hovedsagligt på, når de benytter centrenes tilbud?

På den anden side er forskellen mellem organisation og institution vigtig, fordi et læringscenter eller et Community Center godt kan være en organisation, men en institution er de først i det øjeblik, hvor der forefindes et uformelt regelsæt, der er handlingsanvisende, accepteret og meningsgenerende. Ikke nok med det. Mennesker i organisationens omverden skal på sin vis tage disse uformelle regler til sig. Bibliotek og læringscenter skal blive til en vanesag; de skal være institutioner i folks bevidsthed. Så længe mennesker ikke ved, hvad et bibliotek eller et læringscenter er, vil de ikke bruge det. Og så længe de ikke bruger det, ved man heller ikke, hvad organisationen kan bruges til. Der kan med andre ord ikke være tale om organisationer med legitimitet; det er i sidste ende brugen, der legitimerer organisationen. Legitimiteten er afgørende for det sæt af begrænsninger og udfoldelsesmuligheder, som en organisation møder i kontakten med deres omverden. Med henblik på denne undersøgelse vil jeg først og fremmest beskæftige mig med tre spørgsmål:

- Hvad bruger brugerne de respektive centre til?
- Hvor tilfredse er de med den service og tilbud, som det enkelte center stiller til rådighed?
- Hvad betyder læringscentrene for brugernes læringsprocesser?

Nu skal brugen ikke kun ses ud fra lånerens eller den lærendes perspektiv. Interessenter som politikere eller frivillige, skoleledere eller uddannelsesvejle-

dere, nærpoltiet eller boligrådgivere er også brugere af biblioteker hhv. læringscenter. De bruger ikke organisationen direkte f.eks. ved at efterspørge informationer eller oplevelser. De vurderer til gengæld organisationen, hvordan den fungerer i forhold egne interesser og eget ståsted. Hvis en rådmand fra Odense Byråd kun har en vag forestilling om, hvilke muligheder et bibliotek eller et læringscenter rummer, så vil vedkommendes forståelseshorisont begrænse hans/hendes forståelse for organisationens funktionsmåde. I hans eller hendes øjne er kun de funktioner legitime, som stemmer overens med hans/hendes syn på organisationen. Om de eksterne interessenters syn på centrenes opgaver og funktion drejer sig det efterfølgende afsnit. Her vil jeg se nærmere på følgende spørgsmål:

- Hvilke opgaver mener de eksterne interessenter, et læringscenter skal tage sig af?
- Hvordan vurderer interessenterne læringscentrets nuværende opgaveportefølje?

Ligeledes kan bibliotekernes hhv. læringscentrenes mange funktioner eller deres potentielle udfoldelsesmuligheder være begrænset af det koncept, den enkelte medarbejder mener, der er den rigtige for hans/hendes organisation. Det er højst sandsynligt, at der i en organisation eksisterer en række forskellige synspunkter, holdninger og koncepter ved siden af hinanden. Det gør heller ikke så meget. Men nye måder at arbejde på vil altid møde en vis skepsis eller modgang, fordi det nye endnu ikke er institutionaliseret. Nye måder at arbejde på eller nye opgavetyper skal først igennem en langvarig tilvænningsproces, før man kan tale om, at et kompetencecenter eller f.eks. et streetwalkingskoncept er blevet en institution. Graden af institutionalisering afhænger også af, om ledelsen arbejder systematisk med implementeringen og habitualiseringen af nye arbejdsformer, koncepter eller lignende for at styre og fremme institutionaliseringen internt i organisationen. Hvad de interne interessenter angår, vil jeg stille følgende spørgsmål:

- Hvordan har institutionaliseringen af centrene, deres arbejdsformer, opgaveportefølje og koncepter udviklet sig?
- I hvilket omfang er centrene en del af biblioteksafdelinger – både fysisk, organisatorisk og ledelses- og arbejdsmæssigt?
- Hvordan vurderer medarbejderne i biblioteksafdelingen centertanken?

Opbygning af dette kapitel følger denne tankegang og de ovennævnte spørgsmål. Jeg vil starte med at berette om organisationens omverden. Dernæst vil jeg komme ind på centrets historik og udvikling, blandt andet for at sige noget om graden af forankring og institutionalisering. Så kommer der en længere redegø-

relse for stedets selvforståelse og koncept med henblik på undervisning og læring. I denne forbindelse søges der også besvaret spørgsmålet om sammenhængen mellem organisationens funktioner og koncept samt omverdenens social-kulturelle struktur. Omverdenens reaktion og overførelse af legitimitet belyses i to afsnit. I første afsnit vil jeg gengive brugerens tilfredshed med stedets undervisningstilbud. I andet afsnit vil jeg beskrive og vurdere interessenternes reaktion.

## Læringscenter Vollsmose: vedvarende intervention og sekundær socialisering

### Lokalsamfund

Vollsmose er en bydel i Odense Kommune, der på mange måder afviger fra resten af kommunen. Helt overordnet kan man sige, at der er tale om en rumlig adskillelse af etniske og sociale grupper. Segregationen er meget udpræget og bliver tydeligt, når man kigger på beboersammensætning og indkomstfordeling.

I 2005 boede 185.871 personer i Odense Kommune, hvoraf 9849 havde bosat sig i Vollsmose. Det er 5,3 % af indbyggerne. Det interessante ved beboersammensætning er, at andelen af danskere, der bor i Vollsmose ligger på ca. 34%. Men opdeler man befolkningen i landegrupper og ser nærmere på, hvordan de fordeles sig på de parker, så får man et mere differentieret billede.

Befolkningen fordelt på parker og landegrupper per 1.1.2005

	Hybenhaven; Slænhaven; Tjørnehaven		Parkerne: Bøge-, Ege-, Birkeparken mm.		I alt	
Danmark	1183	77.5%	2111	25.3%	3294	33.4%
Mere udviklede lande	76	5.0%	176	2.1%	252	2.6%
Mindre udviklede lande	266	17.5%	6037	72.6%	6303	64.0%
I alt	1525	100.0%	8324	100.0%	9849	100.0%

Der findes et enklave i yderkanten af Vollsmose, hvor andelen af danskere ligger over gennemsnittet i forhold til resten af Vollsmose, mens der i Vollsmose Centrum bor fortrinsvis etniske minoriteter. De fire største landegrupper er Libanon, Somalia, Tyrkiet og Irak. I 2004 udgjorde beboerne fra disse fire lande 4656 personer, hvilket er knap halvdelen af alle indbyggere i Vollsmose.

Ser vi nærmere på beboergennemstrømningen i Vollsmose, så viser sig et spændende mønster, der bekræfter, at mobiliteten til og fra Vollsmose er forholdsvist intenst.

Til- og fraflytninger i Vollsmose 2000 - 2004

	2000	2001	2002	2003	2004	I alt
Tilflytning fra anden kommune	393	416	407	611	563	2390
Fraflytning til anden kommune	384	386	411	368	356	1905
Tilflyttet fra anden bydel i OK	1124	1210	1117	1036	1098	5585
Fraflyttet til anden bydel i OK	1361	1459	1370	1449	1442	7081
Interne flytninger	362	303	310	418	280	1673
Nettogevinst ind/udvandring	+ 34	- 4	-20	-114	- 39	- 143

Tallene er interessante i to henseender. For det første kan man fastslå, at tilflytninger og fraflytninger er høje, mens de interne flytninger er begrænset. Desuden forholder det sig sådan, at tilflytningen fra overstiger fraflytning til en anden kommune. Det er dog lige omvendt, når man først har boet i Vollsmose. På fem år er der flyttet 1.500 flere personer til en anden bydel i Odense kommune end der er kommet til.

Selvom vi ikke kender de præcise motiver bag flyttemønstret, kan man i hvert fald konstatere én ting. Det bliver svært at opretholde en målsætning, der siger, at der skal skabes forudsætninger for en bæredygtig udvikling i Vollsmose. Det er plausibelt at antage, at de i forvejen segregerede boligområder er udsat for en selvforstærkende proces. Boligområdets marginale position fører så at sige til en slags stigmatisering, der medfører, at beboersammensætningen ændrer sig, at de sociale problemer vokser og området får bekræftet sit dårlige ry yderligere. Ser vi i flytningsmønstret udelukkende på forholdet mellem danskere og de etniske minoriteter, så kan man konstatere, at der i 2004 var 205 personer færre af dansk oprindelse, mens der var 93 flere af anden oprindelse. Det er desuden plausibelt at antage, at det er de ressourcestærke socialgrupper, der forlader området.

I den nye helhedsplan for Vollsmose vurderer man ikke udelukkende udviklingen ud fra et Vollsmose perspektiv. Det har nemlig vist sig, at ressourcetilførslen til området har positive effekter, der kommer hele kommunen til gode. I helhedsplanen taler man derfor om Vollsmose som flerkulturel bydel og som integrationsssluse for Odense Kommune. Målet er ikke nødvendigvis at fastholde disse beboere i området, men at modvirke segregationen i området og øge integrationen i kommunen. Gennem intensiveret rådgivning, målrettet vejledning og øget hjælp ønsker man at fremme selvforsørgelsen og derigennem påvirke flytningsmønstret.

For LCV betyder den fortsatte segregation i boligområdet, at et læringscenter skal styrke netop de aktiviteter, der er rettet mod ressourcetsvage brugergrupper. Hvis Vollsmose er eller bliver en integrationsssluse og beboergennemstrømnin-



gen fortsætter med at være høj, så vil det være oplagt at udvikle et kursusprogram og en informationservice, der optimerer indslusningen. Hvis vi ser på andre indikatorer, så kan man muligvis præcisere centrets målgrupperelaterede arbejde.

Hvis vi ser på aldersgrupperne i Vollsmose og resten af Odense Kommune, så er der en meget markant forskel. En tredjedel af Vollsmoses befolkning er yngre end 14 år og kun 18 % er ældre end 50 år. I resten af kommunen er det lige omvendt. Hvis man ser på de aldersgrupper, der går i skole eller er under uddannelse, dvs. gruppen mellem 6 år og 24 år, så taler vi om et forhold mellem 33 % for Vollsmose og 23 % for resten af kommunen. Læringscentrets aktiviteter kunne intensivere arbejdet med målgruppen *skolebørn og unge under uddannelse* yderligere. Som det vil fremgå af selvevalueringsrapporten, er centrets nuværende aktiviteter allerede sporet ind på at arbejde med børn og unge. Man kunne dog forestille sig, at man i læringscentret udviklede nogle kursusforløb, der havde orienterende karakter om *Skole og Uddannelse i Danmark, Erhvervspraktik; Arbejdsliv og Virksomhedskultur – Interkulturel*. Det sidste punkt forekommer mig at kunne være særlig interessant. Når man i *Visionen for Vollsmose* går ud fra en kulturelt mangfoldig bydel og ønsker at skabe en iværksætterkultur, så kunne den formidling af den interkulturelle dimension være en vigtig krumtap i uddannelsen af iværksættere.

Som allerede tidligere nævnt retter empowermentstrategien i LCV sig først og fremmest mod børn og unge som primære målgruppe; dette indsatsområde er velvagt af to grunde. For det første er en stor gruppe med anden etnisk baggrund end dansk ikke velintegreret i det danske skole- og uddannelsessystem. Her støtter LCV kommunens indsats ved at tilbyde nogle utraditionelle læringsaktiviteter.

Der er også en anden grund for at arbejde med børn og unge: vold og kriminalitet i lokalområdet. Man kan sige, at kriminalitet og hærværk sammen med manglende integration og dårligt omdømme hører til de faktorer, der befordrer segregation i et boligområde. Vollsmose bliver blandt valgt fra som boligområde pga. kriminalitet; der er mange beboere, der føler sig generet af hærværk, tyveri og vold. Det lykkedes at reducere vold og hærværk så meget, at bydelen er på niveau med resten af kommunen. LCV har været i kontakt med børn og unge med anden etnisk herkomst – også med de såkaldte problembørn. Det vil være oplagt at fortsætte med dette arbejde; biblioteket og læringscenter har været et af de få steder, som børn og unge møder op på og har tillid til.

Det sidste aspekt, jeg vil anføre under overskriften lokalsamfundet, er overvejelser med henblik på gennemsnitindkomsten. Indkomstniveauet i Vollsmose er markant lavere end i resten af Odense. I 2004 lå gennemsnitsindkomsten for Vollsmose på 123.538 kr. i forhold til 209.488 kr. for hele kommunen, hvilket er

en relation 3:5. Ud fra den lave gennemsnitsindkomst kunne man forvente, at både biblioteket og læringscenter styrker tilknytningen til området ved at være åbne og interkulturelle organisationer, ved at bidrage til mere varieret kulturtilbud og ved at stille gratis computere og internetforbindelser til rådighed.

Vollsmose som lokalområde er præget af specifikke sociale, kulturelle og økonomiske vilkår. Ved at definere området som flerkulturel bydel og som integrationsssluse for resten af kommunen har man med den nye helhedsplan lagt op til en markant ændring af integrationsindsatsen. Biblioteket og Læringscentret har allerede fungeret som indretninger, der har tilpasset deres udbud, tjenester og organisationskultur til de strukturelle vilkår, der gælder for området. Jeg vil dog mene, at den ændrede fokus muligvis kunne betyde, at LCV skulle forfine deres spidskompetencer, som består i at arbejde resocialiserende med børn og unge. Her kunne man forstille sig at kombinere konceptet *læring i praksisfællesskaber og stigende deltagelse* med et større udbud af relevante undervisningstilbud. Dette program skulle muligvis supplere med programmer, der er skræddersyet til andre målgrupper og deres læringsbehov. Endelig kunne det være en fordel at være mere opsøgende i forhold til de ressourcetsvage brugergrupper.

### **Fra bibliotek til læringscenter**

Som jeg allerede tidligere har nævnt, kan man først se det fornuftige i en organisatorisk nyskabelse i det øjeblik, når modstanden er overvundet, forhindringerne er passeret og tvivl er ryddet til side. Dette gælder også for udviklingen af konceptet, der i hvert fald for biblioteket i Vollsmose har fået betegnelsen *læringscenter*. Hvis vi ser nærmere på den udviklingsproces og de barrierer, der skulle overvindes, så kan man pege på tre aspekter:

På det kommunalpolitiske niveau eksisterer i forvejen allerede et antal af forskellige organisationer, der mere eller mindre intenst varetager en del af de opgaver, som den nye organisation kommer til at have som sit speciale. Nyskabelsen vil med andre ord forstyrre den ligevægt og den arbejdsdeling, som eksisterer organisationerne imellem. Funktionsdifferentiering er en langstrakt udviklingsproces, der sker og som man på et eller andet tidspunkt skal vurdere politisk. Man skal tage stilling til, hvilken organisatorisk ramme den nye funktion skal have. Den ramme man beslutter sig til, bliver afgørende for innovations skæbne, udviklingstempoet og -retningen. Dette var også tilfælde for den udviklingsproces, der successivt førte til det specifikke koncept *læringscenter* vi kender i dag.

Som allerede nævnt i afsnittet "Folkebibliotek og læringscenter" (Kapitel 2) var man omkring 2000 kommet i den afgørende fase, hvad etableringen af en selv-

stændig enhed på Vollsmose Bibliotek angår. At etableringen lykkedes hænger blandt andet sammen med, at Centralbiblioteket havde et godt samarbejde med dele af den kommunale forvaltning vedrørende udviklingen og etableringen af en uddannelse for *Kulturbrobyggere*. Læringscentret er kommet i stand på basis af et politisk kompromis og på sin vis en indholdsmæssig opblødning. Hvad konceptsiden angår, kan man sige, at oplysningstanken – som var bibliotekets syns på undervisning og læring – måtte forlige sig med et mere færdighedsrelateret syn på undervisning og formidling, hvor undervisningens opgave består i at udfylde nogle mangler hos ressourcetsvage borgere. Efter min vurdering danner dette kompromis rammen for det videre udviklingsarbejde, som kan sammenfattes i følgende spørgsmål: hvor går grænsen mellem den selvansvarlige, åbne og dialogbaserede læring på den ene side og den funktionelle, færdighedsorienterede og socialintegrative læring på den anden side.

Udviklingshistorien for LCV er også en fortælling om bibliotekers åbning mod et mere utraditionelt syn på egne muligheder. Hvis vi ser nærmere på de opgaver, der oprindeligt skulle varetages af det kommende læringscenter, så er følgende overskrift måske den mest rammende: alt godt fra det biblioteksfaglige hav. Øverst på listen stod der ”En generel og mere målrettet introduktion til bl.a. bibliotekets, kommunens, nationalbiografiens databaser”. Listen bliver afsluttet med ”Forfatterværksted”. Desuden kan man få øje på opgaver som uddannelsesmuligheder, danskundervisning, design af hjemmesider, EU-anliggender, hjælp til oversættelse eller retshjælp (Notat og budgetforslag fra Odense Centralbibliotek; Jytte Christensen).

Ud fra et systematisk perspektiv er der tale om oplysnings-, rådgivnings- og undervisningsaktiviteter, der til dels forgår i værksteder, hvor initiativet kommer fra brugerens side. Men der tænkes også på lærerstyret undervisningsformer: skrive- og staveundervisning. Mange aktiviteter er af traditionel biblioteksfaglig art, så som undervisning i almindelige søgeteknikker eller en introduktion til nationalbibliografien. Generelt kan man sige, at notatet indeholder mange rigtige og spændende tanker. Der mangler dog større fokus eller en samlende ide. Læringscenteret var på dette tidspunkt konciperet ud fra det, jeg vil kalde *pluskonceptet*. Med *pluskonceptet* mener jeg, at udgangspunktet for definitionen af læringscenter var biblioteket, der fik tilføjet nogle ekstra opgaver: bibliotek *plus* danskundervisning; bibliotek *plus* forbrugerhjælp og jobsøgning; bibliotek *plus* piger og internet. Ville man holde fast ved læring som en selvstændig funktion i biblioteket, så var man nødt til at skifte fokus. Man måtte komme væk fra pluskonceptet og udvikle en bæredygtig ide, der kunne rumme de behov, som nærsamfundets struktur gav udtryk for, og det potentiale, som lå i en nyfortolkning af biblioteksbegrebet.

Læringscentret kom efter åbningen i 2002 hurtigt ud i en krise; man havde ikke mange besøgende, folk begyndte at forsvinde. De, der var tilstede, kunne ikke få

deres behov opfyldt. Man var nødt til at tænke anderledes. Det nye koncept krævede også en ændring af den maskinelle infrastruktur, som LCV på dette tidspunkt rådede over.

Dengang har vi haft et terminalsystem, der var ikke så mange, der kunne bruge det til noget. Vi havde kun tre maskiner, der var tilsluttet terminalerne. Med de fleste har der været teknikproblemer. Man kunne ikke surfe på nettet; de fleste hjemmesider kunne ikke åbnes og kunne ikke læses. Vi kunne ikke lave noget som helst med dette system. Hele systemet skulle laves om for at man kunne følge med i udviklingen. Man kunne ikke få sine behov opfyldt – teknisk set eller miljømæssigt set. (Gruppeinterview Læringscenter Vollsmose; 11.01.06)

Det computersystem, som man på læringscentret i starten skulle arbejde med, illustrerer meget godt *pluskonceptet*: systemet var indrettet til katalogsøgninger eller andre biblioteksrelevante søgninger. Maskinerne var tilsluttet en server på hovedbiblioteket; i startfasen var der ikke mere end tre maskiner, der var koblet til denne server. De tekniske begrænsninger medførte også en begrænsning i arbejdet med kulturel formidling, sociale problemstillinger og forøgelsen af informationskompetencen.

Man har haft menneskerne her i huset, men de kunne ikke bruge de faciliteter, sådan som systemet var indrettet. Læringscentret inspirerede ikke og motiverede ikke. Men det var ikke kun de tekniske faciliteter, der skulle ændres. Lige så afgørende blev det, at man ændrede tankegangen, som beskrives af personalet på læringscentret: vi ved, hvad der er bedst for dig eller jer. Det er derfor, vi er her. Der blev sat skub i udviklingen af et sammenhængende og selvstændigt koncept for læringscentret, da man i 2003 hyrede en ny leder. Grundtanken i det nye koncept beskriver jeg i næste afsnit, der har overskriften "Praksisfællesskaber – selvorganisering og facilitering".

Det sidste aspekt, jeg ganske kort vil komme ind på, er udviklingen af de fornødne kompetencer. Ønsker man at komme væk fra *pluskonceptet* og bevæge sig hen mod et selvstændigt koncept for undervisning og læring, så er man nødt til at finde det rette kompetenceprofil. På biblioteket og læringscentret har man – så vidt det kan bedømmes udefra – satset på en blanding af forskellige kompetenceformer.

Med ansættelsen af personer med anden etnisk baggrund end dansk, der også har været igennem kulturbrobyggeruddannelsen, har man styrket den kompetenceform, jeg vil kalde relationskompetence. Relationskompetencen defineres som de færdigheder, der tillader at se forskelle mellem egen kulturel og social baggrund og brugernes. I forbindelse med konceptudviklingen læringscentret

har denne form fået en drejning i retning af *interkulturel kontakt og etablering af dialogiske relationer*. Meningskompetencen fik man styrket ved at ansætte en leder for læringscentret, der formåede at sætte sig ud over sin egen bibliotekariske baggrund. At se udover horisonten er nødvendigt, hvis man vil få øje på de blinde pletter, der normalt præger ens selvforståelse og som netop er årsagen til *pluskonceptet*. Meningskompetencen er den kompetence, der kan samle aktiviteterne og meningerne omkring et nyt koncept og dermed er i stand til at bane vej for et nyt ståsted.

Set i evalueringsbakspejl kan sige, at LCV har udviklet sig til en institution, der er i kontakt med sine brugere og nærmiljøet – dette gælder både den udvikling og de problemfelter, som præger Vollsmose. Det fremgår af selvevalueringsrapporten, at brugerne – ifølge læringscentrets egen vurdering – ser positivt på centrets aktiviteter, at de tager godt i mod de muligheder, der findes på centret, og at det store og varierende tilbud af IT gør LCV til et tiltrækkende sted og et legitimt værested.

Dette selvbillede stemmer godt overens med de tilbagemeldinger, som brugerne og de eksterne interessenter er kommet med. Det kommer jeg tilbage til senere i dette kapitel. I denne sammenhæng vil jeg gerne tilføje, at læringscentret for en del af brugerne åbenbart er mere end bare et sted, der tilbyder god og gratis service. Udsagn, som ”Det har bare været en stor hjælp at være en del af læringscentret” (Kvinde 20 år, født i Danmark og bosat i kommunen i 20 år) eller ”Vi kender medarbejderne, og de er altid gode med idéer til forbedringer eller hjælp i det hele taget.” (Kvinde 16 år; født og opvokset i Danmark og bosat i kommunen hele livet), tyder på, at læringscentret er blevet til en del af brugernes livsverden og at medarbejderne ikke bare er personale, men mennesker man holder af.

Det er svært at sige, om Vollsmose er kommet til vejs ende, hvad udviklingsarbejdet angår. Indtil nu har det været et projekt, der er finansieret af ekstrabevillinger. Udfordringen består i at reintegrere driften og aktiviteterne i bibliotekets daglige drift, når projektperioden er udløbet.

### **Praksisfællesskaber – selvorganisering og facilitering**

LCV anvender i deres daglige arbejde en specifik læringsteori, som man efterhånden har tilpasset de behov og de problemstillinger, som medarbejderne er blevet konfronteret med. I modsætning til de mere traditionelle tilgange til læring arbejder man i LCV med en social læringsteori. *At deltage og lære i praksisfælles* er et koncept, som er blevet udviklet af Etienne Wenger og Jean Lave, der siden 1990 har angrebet pædagogiske problemstillinger ud fra et sociologisk og antropologisk vinkel.

Den sociale læringsteori afviger på nogle afgørende punkter fra de mere traditionelle tilgange. Normalt opfattes undervisning som overførelse og læring som internalisering af viden. Undervisning og læring er processer, der påvirker den enkelte, dens viden, erfaringer eller bevidsthed. Det vil sige, at der fokuseres på individet og hans/hendes relation til kulturel tilgængelige viden. Relationen vil være præget af en vis asymmetri. Den enkelte har del i den kulturelt tilgængelige viden, som dog altid vil være større end den mængde viden, som den enkelte har tilegnet sig og aktivt bruger. Undervisningens eller interventionens opgave består således i, at mindske afstanden mellem den tilgængelige viden og den aktivt anvendte viden. Der er tale om udvikling eller læring, når afstanden er blevet mindre. Den enkelte kan spille en stor eller mindre stor rolle i udviklingsprocessen. Hvis man forventer, at den tilgængelige viden assimileres, så er den lærendes rolle forholdsvis passiv. Hvis der til gengæld er tale om tilegnelse, så spiller den lærende en aktiv part i sin egen læring. Som allerede nævnt før har jeg skelnet skarpt mellem intervention og læring. Denne skelnen er efter min mening nødvendig for at understrege, at læring altid er en aktiv handling.

Den sociale læringsteori flytter fokus fra den enkelte – uanset om han/hun er passiv eller aktiv aktør i tilegnelsen af ny viden. Læring er en social proces, som foregår i fællesskaber, involverer hele personen og kræver aktiv deltagelse. Med fællesskab menes ikke kun en flok glade mennesker, der hygger sig over en fredagsøl. Derimod er der tale om en gensidig relationel afhængighed og en meningsforhandling mellem de aktører, der deltager i fællesskabet og situationen. At finde ud af, hvad tingene og situationen betyder, hvordan viden kan bruges eller hvordan strukturerne forandres – det sker i en proces. I denne proces indgår viden og erfaringer; viden og erfaringer ændres igennem denne proces og bliver dermed til ny viden og ændrede erfaringer.

Et andet centralt begreb er praksis. Med praksis menes alle de ressourcer, der understøtter vores gensidige engagement. Det kan være sproget, adfærdsmønstre eller en bestemt rollefordeling. Et godt eksempel på praksis og engagement er de aktiviteter i Århus Vestby, der har med borgerinddragelse at gøre. Her drejer det sig om spørgsmål som: Hvordan engagerer man sig? Hvad fremmer og hvad hæmmer et fælles engagement? Hvilke ressourcer har vi brug for? Det kommer jeg tilbage til i kapitlet om Community Center Gellerup.

Endelig handler den sociale læringsteori om identitet. Identitet omfatter to aspekter, der begge hænger tæt sammen med, hvordan personen udvikler sig i den sociale interaktion med andre personer. Det første aspekt drejer sig om spørgsmålet, hvem er jeg og hvordan relaterer jeg min væren og mine handlinger til omverdenen og fællesskabet. Det andet aspekt vedrører den kulturelle og sociale side af identiteten. Alder, klasse, etnicitet, medlemskab i grupper og brug af fælles identitetsmarkører – er kriterier, der har indflydelse på, hvem den enkelte er og hvordan han agerer i grupper. At de to aspekter hænger sammen,

kan føres tilbage til, at den sociale læringsteori ikke opfatter individet som isoleret person, men indgår i forskellige relationssystemer. Ved at påvirke relationerne ændrer man nødvendigvis ens egen rolle, status og identitet. Identitetsspørgsmålet har været særdeles centralt i LCV's tilgang til læring i praksisfællesskaber.

Som udgangspunkt fremhæves der i selvevalueringsrapporten, at lærerprocessen drejer sig også om, hvordan personer gennem deltagelse bliver fuldgyldige medlemmer af fællesskabet. Fællesskabsdannelsen er med andre ord en af de centrale målsætninger for den intervention, der forgår på LCV.

Der fokuseres på læring gennem deltagelse og det at være forbundet til praksisfællesskabet. Viden og færdigheder er således ikke noget som primært overføres gennem imitation og traditionel teoriundervisning. Det skabes derimod gennem deltagelse, og læreprocessen kommer dermed også til at omhandle, hvordan personer bliver en del af de fællesskaber, hvor deltagelsen finder sted. (Selvevaluering LCV)

Målgruppen, man i den forbindelse mest tænker på, er den gruppe af unge, der pga. dårlige erfaringer med det traditionelle skole- og uddannelsessystem er droppet ud af fællesskabet. Forskellige aktiviteter støtter fællesskabsdannelsen, som er en forudsætning for læringen. At komme i LCV er for mange brugere allerede en vigtig social aktivitet.

At være med i chatrooms er ifølge selvevalueringsrapporten identitetsskabende. Da jeg foretog nogle observationer i forbindelse med denne undersøgelse, kunne jeg iagttage, hvordan forskellige fællesskaber er blevet opbygget, har udviklet sig og igen er blevet opløst. Og der tale om forskellige konstellationer. F.eks. skiftede unge, der lavede deres lektier, mellem den direkte kommunikation og den computermedierede – alt efter hvilken karakter opgaven havde. I et særlig tilfælde var der en voksen på ca. 35 år, der blev hjulpet af en dreng på 14 år med at læse hjemmeside. Den 35-årige er analfabet. Opgaveløsning, læring og identitetsdannelse supplerede hinanden, men der var gang i fællesskaberne. Det gik ikke altid stille for sig, når man forhandlede mening.

Vigtigt at fremhæve er, at personalet i LCV går ud fra, at det er de unge selv, der udveksler viden og erfaringer og til en grad er i stand til at strukturere deres egen læring. I de uddybende interviews, som jeg førte med medarbejdergruppen, blev der brugt forskellige eksempler, der illustrerer, hvordan personalet forestiller sig, at tiltagende deltagelse i fællesskabet også fører til tilegnelse af viden. Praksisfællesskab bygges op omkring en kerne af unge, der ved, hvordan man downloader musik. Der kommer andre til, der er nysgerrige efter at vide, hvordan man gør. På den måde sker der en udveksling af viden om den tekniske

side og om hvor man finder hjemmesider om musikretninger hende. Der dannes meninger om, hvad der er den fedeste musik. Personalet kan komme med flere eksempler af denne art.

Set med læringens øjne kan man sige, at de unge er meget interesseret i hinandens viden, at de oplever, at man kan være eksperter for hinanden, at der sker en form for kædelæring og at personalet holder sig i periferien. Medarbejderne er facilitatorer og hjælper til, når lydkortet ikke virker eller hjemmesiden ikke kommer frem. Læringsprocessen er kompleks; den består af sociale, kognitive, kommunikative og identitetsmæssige processer. Desuden er processen svær at måle. For hvordan vil man vurdere og vægte oplevelsen for den enkelte, at hip-hop-scenen i USA pludselig blev et efterspurgt emne blandt kammeraterne? Det samme gælder for ønsket om at være sammen med andre, at fortælle om sig selv osv.

Medarbejdernes syn på læring ligger godt i forlængelse af, hvad Lave og Wegner (2003) forstår ved læring. Intenderet undervisning er nødvendigvis ikke kilden til læring. Derfor er medarbejderne også lidt tilbageholdende med, at kursusaktiviteter er en mere værdifuld eller målrettet form for undervisning end f.eks. den socialisering eller identitetsdannelse, der sker i praksisfællesskaber. Denne tilbageholdenhed begrundes blandt andet med, at det kræver særlige kvalifikationer at afholde kurser og at oplysningsforbundene er bedre rustet til den type pædagogiske aktiviteter. Jeg er ikke sikker på, om argumentet holder helt stik. *For læring i praksisfællesskaber* forudsætter stor indsigt i lære- og undervisningsprocesser. Grundigt kendskab til målgruppens behov, en solid forståelse for identitetsdannelsen samt et godt overblik over de gruppedynamiske processer er vigtigt at have, når den sociale læring på biblioteket skal foregå på sikker grund. Udfordringen er stor, fordi biblioteker af egen overbevisning har været afventende med henblik på at engagere sig i brugerens ønsker, behov og viden. Men skiftet fra en kognitiv orientering til den sociale praksis forudsætter, at biblioteksinstitutionen engagerer sig mere i brugerens sociale praksis.

### **Læringscenter – frirum og læringssted**

LCV er et separat lokale i Vollsmose Bibliotek, der ligger i centrum for Vollsmose: et større bygningskompleks, der rummer både forretninger og offentlige kontorer og institutioner. Placeringen vurderes som god, fordi områdets beboere kan kombinere andre formål med et besøg på biblioteket eller læringscentret.

Læringscentrets EDB-udstyr består af 13 stationære og en bærbar computer, en laserprinter, et trådløst netværk, internetforbindelse, en scanner, en kopimaskine, webkameraer mm.. De stationære computere er udstyret med lyd kort, hovedtelefoner, Cd-rom drev og kan klare almindelige grafiske opgaver.



LCV består af et større lokale, der kan lukkes med en glasdør, der normalt står åben og kun lukkes, når der afholdes undervisning eller kurser. Besøgene skal igennem biblioteket for at benytte læringscentret. Læringscentret er ligesom biblioteket et åbent sted. Men reglerne, værdierne og kulturerne er forskellige de to steder. Det er brugerne ikke altid klar over. Der er en del brugere, der bruger biblioteket som et værested og tager denne holdning med sig, når de sætter deres fødder i læringscentret. Dette er ikke altid hensigtsmæssigt. I selvevalueringen fremhæver man derfor, at LCV kunne udvikle og implementere et mere klar profil, hvis de to enheder var adskilte. I givet fald vil læringscentret heller ikke være nødt til at tilpasse sine åbningstider de tidspunkter, hvor biblioteket holdt åbent.

Imidlertid forholder det sig sådan, at brugerne oplever biblioteket og læringscentret som en helhed. Bibliotekets omdømme smitter af på læringscentret. I læringscentret mener man desuden, at samarbejdet med biblioteket gør det nemmere at komme i kontakt med nye brugere. Denne vurdering stemmer meget godt overens med svarene fra spørgeskemaundersøgelsen. Ca. halvdelen af informanterne fik kendskab til Læringscentret og dets IT-service gennem bibliotekets personale; en tredjedel fik en tip fra en bekendt, ven eller et familiemedlem. Hverken skole, etniske foreninger eller bibliotekets hjemmeside var særlig fremtrædende informationskilder, når det gjaldt spredning af viden om læringscentrets tilbud.

Endelig kan man sige, at et øget samarbejde fremmer specialiseringen og differentieringen, når det gælder bibliotekets og læringscentrets samlede IT-udbud. Informationssøgninger kunne nemt placeres på biblioteket, mens læringscentret tager sig af de mere pædagogiske tiltag. På denne baggrund kan man sige, at samarbejde vil medføre specialisering. Spørgsmålet er, om en større rumlig adskillelse er nødvendig for at synliggøre de organisationskulturelle forskelle.

## **Åbningstider**

På LCV er det organisationens åbningstider, der udgør rammen for, hvornår den enkelte bruger eller forskellige grupper kan møde op og benytte de muligheder og få den hjælp, der kan hentes i læringscentret. At have faste åbningstider er i mange henseende en klog og nødvendig disposition. Disposition er klogt set i relation til centrets egen selvforståelse; man ønsker at være facilitator i forhold til principper som læring i praksisfællesskaber og selvorganiseret tilegnelse af viden. Så længe selvorganiseringen ikke er udgangspunktet, men målsætningen for al undervisning og læring på LCV så længe skal der være en fast ramme for, hvornår den lærende ved sig sikker, at han/hun får den ønskede hjælp. Disposition er nødvendig for LCV for at kunne organisere et specifikt tilbud til

brugerne. Om brugerne også er tilfredse med åbningstiderne, har været et af spørgsmålene i spørgeskemaundersøgelsen. Svarene skulle give både informationerne om, hvor tilfredse brugerne er med åbningstiderne, og et fingerpeg om, hvor stor en indflydelse de har på motivationen.

Man kan sige, at brugerne generelt er tilfredse med åbningstiderne på LCV. Tre gange om ugen er der åbent fra 13-18, to gange fra 10-16 og om lørdagen holdes dørene åbne fra 10-14. Halvdelen af de adspurgte mener, at åbningstiderne passer perfekt til deres behov. Yderligere en tredje del er delvis enig i dette udsagn. Mens tre er delvis uenig og to er helt uenig. Ser man lidt nærmere på, hvilket brugersegment, der er mest tilfreds med åbningstiderne, så er det de unge. De unge omfatter aldersgruppen 16 – 24 år. I denne gruppe, der består af 18 respondenter, finder vi ingen, der helt utilfreds eller delvis utilfreds med åbningstiderne. Derimod er tilfredsgraden ikke så højt for gruppen over 24 år. 5 ud af 14 er helt eller delvis uenig i, at læringscentrets åbningstider matcher deres behov. Der er heller ikke voldsomt mange utilfredse brugere i denne aldersgruppe, men alligevel er der en påfaldende forskel i forhold til den første gruppe.

Ser vi lidt nærmere på de kommentarer, der følger med besvarelsene, så fremhæver flere brugere, at åbningstiderne er for korte; det ikke er muligt for dem at komme i gang med de opgaver, der skal løses.

De har ændret åbningstiden fra 14 til 18 og det er lidt for dårligt, da jeg først får fri kl. 16.15. Har nemlig ikke så langt tid til at søge og lave det jeg vil. (kvindelig bruger; 19 år)

At forlænge åbningstider, f.eks. om formiddagen, aftenen eller om søndagen, bliver fremsat som et ønske. I denne forbindelse har man også fremført det argument, at læringscentret lukkes for de voksne, når der er undervisning for børn og unge. Selvom der udtrykkes forståelse for, at børn skal undervises og at der skal sættes tid og rum af til dette formål, så opleves det som en tabt mulighed. Længere åbningstider kunne kompensere for denne begrænsning. Endelig er det også en bruger, der mener, at piger bliver forfordelt og at der skulle være lidt mere tid til pigerne end til drengene.

Ud fra de givne svar kan man konkludere, at brugerne generelt er tilfredse med åbningstiderne, men at de unge er mere tilfredse end gruppen 25 år og ældre. Åbningstider afspejler desuden ret godt den grundtanke, som læringscentret arbejder efter: praksisfællesskaber for børn og unge med henblik på den sekundære socialisering. Man kunne forvente, at mere fleksible åbningstider kunne virke motiverende for det brugersegment, der føler sig tidsmæssigt mere presset. Men mere fleksible åbningstider betyder sandsynligvis flere personaleressourcer.

## Besøgshyppighed

Tilegnelse af viden er også afhængig af, hvor ofte de lærende opsøger eller bliver udsat for interventioner, der kan resultere i læring. I modsætningen til biblioteket, hvor fremmødet ikke nødvendigvis er den eneste indikator for, om institutionen benyttes efter hensigten, så er det antal besøg, som en bruger aflægger på læringscenter, af centralt betydning set med læringens øjne. Da læringscentret er en åben indretning og brugen frivillig, kan man ikke forvente, at brugeren regelmæssigt møder frem. Imidlertid kan regelmæssig fremmøde være udtryk for, at brugeren også får sine informations- og læringsbehov opfyldt.

Men der findes ingen indikator, der siger, hvor mange besøg der er tilstrækkelige, før vi kan tale om en læringseffekt. I mange tilfælde vil antallet af besøg være direkte afhængig af de mål, som den enkelte ønsker at nå, eller af det program, som man skal igennem for at nå målet. At lære et sprog eller udvide børns læsefærdigheder forudsætter en vis regelmæssighed, mens den hjælp, man får i forbindelse med udskrivningen af en fysiskrapport, kan føre til de ønskede resultater allerede efter to eller tre besøg.

Regelmæssigt fremmøde er endnu mere afgørende, når læringscentret arbejder ud fra et socialt læringskoncept. Den sekundære socialisering, som LCV tilbyder specielt for en gruppe børn og unge, forudsætter alt andet lige en mere vedvarende form for påvirkning. Den lærende skal komme tilstrækkeligt ofte forbi centret, før man kan tale om, at interventionen har haft eller i det mindste kan have en effekt.

Ser vi så nærmere på de svar, respondenterne har givet, så kan man sige, at fremmødet er gennemgående mere end tilfredsstillende. Ud af de 32 tilbagemeldinger, jeg har fået, er det sådan, at 28 besøger læringscentret mindst en gang om ugen. Fire brugere møder sjældent op på læringscentret, f.eks. hver anden uge eller en gang om måneden.

Hyppigheden i benyttelsen af læringscentrets faciliteter

	Alle	Mænd	Kvinder	Under 24	Over 24
Meget ofte	8	6	2	5	3
Ofte	8	3	5	5	3
Regelmæssig	12	5	7	6	6
Sjældent	4	1	3	2	2
Alle	32	15	17	18	14

Ellers er der ingen påfaldende afvigelser, bortset fra at mænd er overrepræsenterede, hvad angår det daglige fremmøde. Og det er mest de mandlige brugere i

aldersgruppen *under 24*, der hyppigt møder op. Denne afvigelse kan muligvis forklares med, at læringskoncept *praksisfællesskaber* henvender sig mest til unge mænd.

Meget tyder på, at læringscentret opfylder et behov blandt de adspurgte – ellers ville de ikke så ofte møde op i læringscenter. Det hyppige fremmøde kan også ses som et udtryk for, at brugerne er motiveret til at lære.

## Læringsmiljøet

Det er ikke kun personalet, der er ansvarlig for, at der forefindes et inspirerende og udbytterigt miljø i læringscentret. Brugere eller de lærende selv har en store indflydelse på, hvad der sker i læringscentret og måden, det sker på. En vigtig faktor for tilegnelsen af viden er, om de fysiske forhold understøtter undervisnings- og læringsprocesserne. Hvis man forestiller sig, at tilegnelsen af informationer, viden og færdigheder skal ske i grupper eller praksisfællesskaber, vil det ikke være særlig formålstjenstligt, hvis der var ingen eller for få pladser til gruppearbejde. Ligeledes har både de generelle pladsforhold, antallet af arbejdspladser og arbejdsroen indflydelse på situationen, undervisningen, vejledningen og læringen foregår i. Informanterne blev spurgt, om de var enige i, at der altid var den nødvendige arbejdsro, gode pladsforhold, nødvendige antal arbejdspladser og gode muligheder for gruppearbejde.

Svarene faldt således ud. Jeg skal komme med en lille bemærkning. Hvad angår kategori ”antal arbejdspladser” og ”mulighed for gruppearbejde”, har to respondenter undladt at svare på disse spørgsmål. Derfor er der kun 31 tilbagemeldinger.

Miljø: arbejdsro, pladsforhold, arbejdspladser og gruppearbejde

	Helt enig	Delvis enig	Delvis uenig	Helt uenig
Nødvendig arbejdsro	9	18	5	0
Gode pladsforhold	23	7	2	0
Antal arbejdspladser	13	15	3	0
Mulighed for gruppearbejde	16	9	4	2

Man kan sige, at brugerne eller de lærende er grundlæggende tilfredse med læringsmiljøet på LCV. For tilbagemeldingerne ligger grundlæggende i den positive ende. Svarkategorierne *helt eller delvis enig* står tilsammen for ca. 80 % af de givne svar. Det er et særdeles tilfredsstillende resultat.

At jeg alligevel kommer med bemærkninger, så hænger det sammen med, at brugerne oplever – i hvert fald på bestemte tidspunkter af dagen – at læringsmiljøet ikke er så optimalt, som det kunne være. Specielt hvad den nødvendige arbejdsro, antal arbejdspladser og muligheden for gruppearbejde angår, ligger den helt positive tilbagemelding mellem 30 % og 50 %. Sammenlignet med den overordentlige store tilfredshed for personalets kompetence, så kan den noget lavere tilfredshedsgrad nok være en indikator for konceptet for, at LCV burde justeres.

Det afhænger meget af tidspunktet. Man skal ikke komme om eftermiddagen og aftenen, der er LCV for travlt i forhold til ro og gruppearbejde. (Bruger, der er delvis uenig i, at der findes gode muligheder for gruppearbejde)

Der mangler gruppearbejde til ældre brugere; f.eks. søgning; lave hjemmeside, slægtsforskning. (Bruger, der er helt uenig i, at der findes gode muligheder for gruppearbejde)

Kommentarerne kunne tyde på, at læringscentret med konceptet *Læring i praksisfællesskaber* har sat sig mellem to stole; arbejdsro for den enkelte, fred til at læse, lave hjemmesider eller fordybe sig i et emne eller en søgning – dette står over for en tilgang til læring, hvor den sociale interaktion i gruppen er en meget vigtig dimension. Når man lærer med hinanden og tilegner sig den andens viden og færdigheder, så kan det ikke gå helt stille af. Man skal kommunikere med hinanden og diskutere forskellige synspunkter. Interaktion og kommunikation vil altid være til gene for dem, der lærer individuelt.

Man kan nok ikke helt løse dette problem – specielt ikke, hvis man satser på undervisning og læring som social interaktion mellem mennesker i fællesskaber. Det vil dog hjælpe en del, hvis antallet af arbejdspladser bliver forøget og muligheden for gruppearbejde forbedret. Det må ikke være sådan, som en bruger skriver: Der er ét sted, hvor man kan læse, og ét bord, hvor der altid er optaget.

Nu kunne man jo sige, at *læring i praksisfællesskaber* er et koncept, der henvender sig specielt mod unge brugere og at der muligvis vil være en større tilfredshed blandt dem i aldersgruppen 16 – 24. Men der er ingen signifikant afvigelse. Begge alderssegmenter er lige tilfredse eller utilfredse, hvad angår arbejdsro, mulighed for gruppearbejde og antallet af arbejdspladser. Derfor mener jeg, at man i det fremtidige udviklingsarbejde burde tage højde for, hvordan et tilegnelseskoncept, der bygger på social læring, kan forenes med behovet for ro og individuel læring.

## Personale som facilitator

Lederen af læringscenteret ser personalet værende i rollen som facilitator. En facilitator er en person, hvis opgave består i at hjælpe brugeren med at opnå de tilsigtede mål og resultater på den mindst besværlige og mest lærerige måde. En facilitator skal derfor både kende til brugerens behov, vedkommendes viden og færdigheder samt de besværligheder, der kan opdukke undervejs i processen.

I spørgeskemaet har jeg spurgt efter, hvordan brugeren af læringscentret oplever personalet i rollen som facilitator. Der bliver spurgt efter, om personalets fremtoning og adfærd er af sådan en art, at brugeren har lyst til og mod på at henvende sig til personalet. Derefter bliver der sat fokus på den faktiske hjælp, brugeren får, når han/hun har henvendt sig til medarbejderne. Spørgsmålet går både på personalets kompetence og dets imødekommenhed. Det tredje spørgsmål omhandler den tid, som personalet afsætter til brugernes forespørgsler. Her blev der spurgt efter, om brugeren oplever som personalet som presset eller uforkuseret.

Tilbagemeldingerne er overordentlig positive. Personalet opleves af brugerne som kompetente vejledere, der uopfordret tilbyder dem hjælp og som giver sig god tid til hjælp og vejledning. 29 ud af 32 respondenter giver udtryk for, at de er helt enige i, at medarbejderne altid er parate til at hjælpe. De sidste tre er delvis enig i det. Hvad den faktiske hjælp angår, så ser tallene så sådan ud: 27 er helt enige, 4 er delvis enige og 1 bruger er delvis uenig i, at man altid får den hjælp, man har bedt om. Ser vi nærmere på den tid, personalet har afsat til at hjælpe, så er 25 helt enige og 7 delvis enige i, at personalet giver sig god tid til at hjælpe brugeren.

Kommentarerne er det værd at lægge mærke til. Der er en del brugere, der understreger, at de enten har fået kompetent hjælp fra læringscentrets medarbejdere eller at personalet har været sødt, hjælpsomt og imødekommende.

Personalet er god til at hjælpe én, når man har brug for hjælp. Jeg synes, at personalet på læringscentret er kompetente indenfor IT-områder. Tak for hjælp. Jeg har altid været glad for deres service på læringscentret. (kvindelige bruger; 30 år)

Selv den ene kritiske anmærkning lyder mere som en undskyldning end som en kritik. For tidspresset gør, at der ikke altid er tid nok til at vejlede eller forklare.

Generelt kan man sige, at brugerne er særdeles tilfredse med den hjælp, de får fra personalet. Medarbejdernes kendskab til brugerne, deres kompetence inden for IT og at der afsættes tid til hjælp betyder, at brugerne har tillid til personalet,

som jeg vil mene, er en vigtig forudsætning for læringsprocessen. Man kan ligefrem fornemme, at en del brugere identificerer sig med personalet.

## Faciliteterne og hjælp til læring

Læringscentrets kerne består af et større antal computere, der har interne-topkobling. EDB udstyret kan benyttes på mange måder. Brugerne har fri adgang til maskinerne og kan anvende dem i forhold til egne behov og egne mål. Dette betyder flere ting.

For det første er det sådan, at maskinellen rummer såvel muligheder som begrænsninger. Ofte vil maskinernes potentiale være større end brugernes viden og færdigheder. I dette tilfælde er det personalets opgave at mindske denne kløft. Det vil sige, at læringscentrets medarbejder er vejleder i forhold til de problemer, som en bruger møder i interaktionen med maskinellen. En del brugere har i spørgeskemaundersøgelsen også gjort opmærksom på, at de enten har fået den tekniske assistance, de har bedt om, eller at de savner et mere specifikt udbud af kurser, der på systematisk måde udvider deres IT-kendskab. Det kan være hardwareproblemer så som cd-brænding, scanning eller udskrivning. Det kan også være problemer vedrørende software: slægtsforskning, programmering af hjemmeside eller grafikprogrammer. Læringscentret tilbyder både individuel hjælp og gennemfører kurser, f.eks. i litteratursøgning eller brug af mailprogrammer.

For det andet forholder det sig sådan, at LCV ikke begrænser deres aktiviteter til at vejlede eller undervise deres brugere i brugen af maskinernes og programmerens potentiale. IT-læring, forstået som undervisning i computerens funktionalitet, suppleres med to andre aspekter, hvor computeren og IT kun spiller en underordnet rolle. At skrive jobsøgninger og at få lektiehjælp betyder mere end at bruge skriveprogrammerne eller at finde, anvende og formatere den til formålet passende skabelon. Der er også brug for sproglig redigering og/eller formidling af kulturelle konventioner. I denne sammenhæng vil den tekniske hjælp være vigtig, men ikke den mest centrale opgave. Interkulturel viden koblet til den sproghandling, der hedder *at skrive en ansøgning*, er en afgørende kompetence, når man ønsker at finde arbejde. Indlæring har flyttet sig fra at være af teknisk til at være af sproglig/kulturel art.

Ud over den tekniske og den sproglige/kulturelle hjælp arbejder man i læringscentret også hen mod en formidling af centrale sociale værdier, normer og adfældsregler. Normer, regler og værdier er ikke særlig specifikke; men de er nødvendige for at opbygge et socialt fællesskab i læringscentret og skabe en interesse for egen læring. Målet er at fremme motivationen, at vække et behov for uddannelse og at bearbejdede negative oplevelser fra skole- og uddan-

nelsessystemet. Denne form for social læring er tæt forbundet med de tekniske og de kulturelle/sproglige aspekter, men har efterhånden fået en mere selvstændig rolle.

I denne sammenhæng er IT blevet til et redskab, der bruges for at fange den lærendes, det vil i dette tilfælde sige de unges opmærksomhed. IT er velegnet til dette, fordi det er et fascinerende redskab. Man kunne imidlertid påstå, at andre remedier, der var lige så fascinerende, ville kunne opfylde denne funktion og derfor være lige så brugbart et middel i en socialiseringsproces. At brugen også kan være desocialiserende, kommer jeg tilbage til, når vi analyserer læringsfunktioner på Biblioteket Blågården.

På LCV indgår IT på tre forskellige måder i undervisnings- og læringsprocesser. De lærende undervises i, hvordan man bruger computere, internet og programmer på en hensigtsmæssig måde. Udover det hjælpes brugerne med opgaver, der forudsætter visse sproglige og kulturelle færdigheder. F.eks. er sproglig redigering mere og andet end at bruge en dansk stavetkontrol. Den sproglige og kulturelle hjælp kan på den ene side omfatte opgaver, som først og fremmest er relaterede til de sociale systemers funktionsmåde. På den anden side er computere og internet også redskaber, der er forankret i bestemte kulturelle kontekster. Dem skal man kende til for at kunne tilpasse indlæringen og formidlingen til de gældende kulturelle konventioner. Og endelig bruges IT som et middel til at fange den lærendes opmærksomhed, styrke vedkommendes motivation og selvtillid i en proces, der har til formål at bidrage til hans/hendes aktive og fuldgyldige medborgerskab.

Jeg har set nærmere på disse tre undervisnings- og læringsdimensioner ved at spørge, hvad bruges maskinerne til, hvilke hjælp læringscentret har ydet i forhold til hvilke opgaver og hvordan brugerne vurderer den hjælp, de har fået fra personalet. Svarene på sidste spørgsmål tillader også konklusioner på, hvor godt læringscentrets service opfattes af brugerne, nemlig som helt uundværlig.

Læringscenteret er som sagt åbent for alle og faciliteterne er til fri afbenyttelse. Det er heller ikke nødvendigt, at den enkelte bruger redegør for, hvad faciliteterne bruges til. Derfor er det på den ene side svært, hvis ikke umuligt at sige, om benyttelsen af læringscentrets faciliteter fører til tilegnelsen af ny viden og udvidelsen af eksisterende kompetencer. På den anden side kan man pege på forskellige aktiviteter, der direkte eller indirekte relaterer sig til at tilegne sig ny viden og genopfriske sine kompetencer.

Ud fra aktivitetsmodellen (se forsiden) vurderes brugernes præferencer i forbindelse med benyttelsen af læringscentrets faciliteter.

Under kategorien læring puttes følgende aktiviteter: skole og lektier, kursus, studium, undervisning eller arbejde. Under oplysning hører nyheder så som

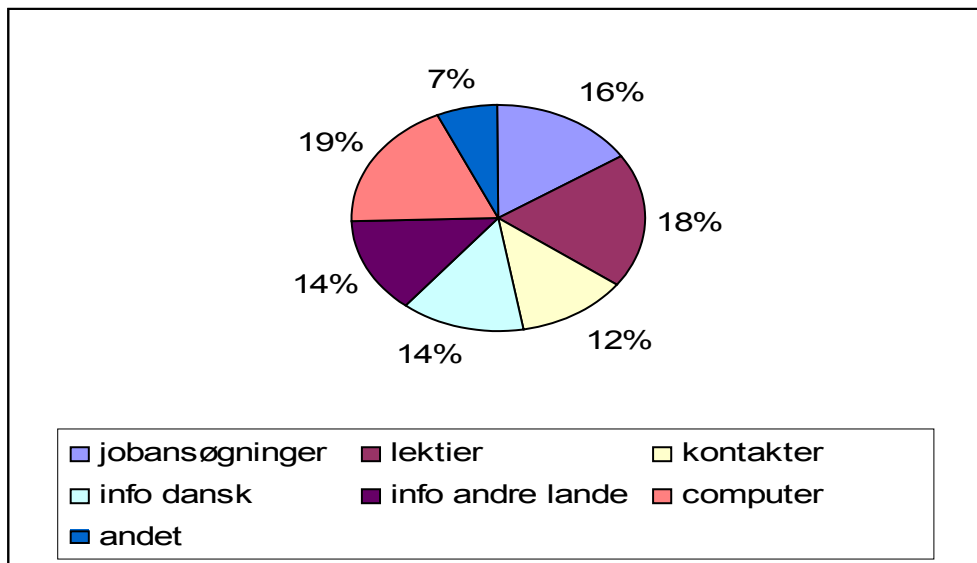


avislæsning og radio på internet. Under rubrikken kommunikation regnes benyttelse af e-mail og chat. Spil regnes til underholdning. Nu forholder det sig ikke sådan, at aktiviteter som chat, e-mail eller spil ikke også har indflydelse på tilegnelse af viden. Man kan ligefrem forestille sig, at det at chatte i høj grad påvirker udviklingen af brugerens sociale og individuelle identitet og dermed også indvirker på læringen. Sandsynligheden, for at tilegnelsen sker med læring for øje, er større, når vi taler om aktiviteter som lektier eller undervisningen.

Ser vi på respondenternes tilbagemeldinger, så er brug af e-mail den hyppigst nævnte aktivitet med 28 % og chat med 5 % den mindst hyppigste. De aktiviteter, der kan regnes under læring, udgør tilsammen 47 %; kommunikation følger med 32 %, så kommer oplysning med 15 % og underholdning med 6 %. Resultatet er lidt overraskende specielt med henblik på spil og underholdning. Læringscentrets faciliteter bliver kun i ringe grad brugt til underholdning og spil. En mulig forklaring kunne være, at der findes et særligt hjørne for børn på biblioteket og at en del af de oplevelsesorienterede aktiviteter er blevet flyttet derhen.

Brugerne af læringscentret har givet udtryk for, at de blev hjulpet af personalet med en række forskellige opgaver. Der har været 74 tilbagemeldinger; kun tre brugere har ikke givet til kende, om og hvad de er blevet hjulpet med. Lidt overraskende er kun, at opgaver som f.eks. at oversætte/forstå officielle skrivelser eller lære sprog ikke spillede en stor rolle. Det kan enten tyde på, at de brugere, der henvender sig til medarbejderne, trods alt er relativt ressourcestærke og derfor efterspørger mere specifikke opgaver. Det kunne også være, at det først og fremmest er de ressourcestærke, der har besvaret spørgsmålene. Med henblik på læring kan man sige, at de funktionsspecifikke vejlednings- og formidlingsopgaver – så som computer- og lektiehjælp, hjælp til at skabe kontakter og at skrive jobansøgninger – udgør ca. 65 %; mens de mere informationsspecifikke opgaver – oplysninger om det danske samfund og om andre lande samt søgninger på internettet – fylder 35 %. Det vil med andre ord sige, at de bibliotekariske kompetencer var mindre efterspurgt end tekniske eller sproglig/kulturelle.

Disse resultater blev yderligere bekræftet. Ser vi nærmere på de opgaver, der fremhæves af brugerne som de to vigtigste, så gives der 40 svar af 24 respondenter. Her er det lektiehjælp, der nævnes 14 gang, som står øverst på listen. Computerhjælp bliver anført 12 og hjælp i forbindelse med jobansøgninger 7 gange. At skabe kontakt til foreninger, at lære det arabiske sprog og at finde bøger – hver er blevet nævnt 1 gang. Hjælp til informationssøgninger anføres slet ikke.



Figur: Vejledning i forbindelse med forskellige opgavetyper

Det er også vigtigt at bemærke, at det kun er 24 personer, der har responderet på spørgsmålet om de to vigtigste opgaver. Det vil sige 25 % vælger ikke at svare. Dette kunne tyde på, at brugerne opfatter læringscentrets hjælp som vigtig, men ikke som uundværlig. Denne tolkning kan understøttes med besvarelserne på spørgsmålet, at man ikke kunne have løst disse opgaver uden hjælp fra læringscentret. Her viser det sig, at 5 personer ikke responderer på dette spørgsmål; 9 mener, at læringscentret er uundværligt, mens 13 kun delvis støtter dette udsagn, mens 5 er delvis uenige med udsagnet.

Der foregår en del kursusaktiviteter på LCV, men det foreliggende materiale tillader ingen evaluering. Ud af de 32 besvarede spørgeskemaer er der fire, der indeholder oplysninger om brugernes vurdering af forskellige kurser, der er blevet afholdt på læringscenter. Jeg overværede en undervisningstime i kursuset *Internet for drenge*, der har til formål at gøre drenge mellem 12 - 16 år bekendt med informationssøgninger på nettet og at fremme kendskabet til det danske samfund. Kursusaktiviteterne levede fuldt ud op til målsætningerne og de deltagende drenge virkede meget motiverede og interesserede i kurset og dets pædagogiske koncept. Det pædagogiske koncept bestod i problemorienteret opgaveløsning med individuel vejledning, givet af medarbejderne på læringscentret.

Sammenfattende kan man sige, at læringscentret bliver brugt til forskellige formål. Mange, men ikke alle aktiviteter, er undervisningsrelaterede. Ser vi nærmere på opgaver, hvor personalet hjælper og vejleder, så er der en tydelig overvægt af funktionsspecifikke opgaver, så som lektiehjælp, hjælp i forbindelser med jobansøgninger eller med IT. Hjælp i forbindelse med informationssøgninger er kun i ringere grad efterspurgt. At det forholder sig sådan, er der mange grunde til. Biblioteket ligger lige ved siden af læringscentret; den naturlige arbejdsdeling vil medføre, at søgninger i databaser, kataloger eller på internettet sagtens

kan fortages af bibliotekets personale. Desuden fokuserer LCV i dets læringskoncept i større grad på sociale kompetencer. Det kunne betyde, at det er den funktionsspecifikke interaktion mellem personale og brugeren, der sætter sine spor i brugerens bevidsthed. Det kan også være, at mange af de brugere, der møder op på LCV, er selvhjulpne, f.eks. hvad brug af internettet angår. Det er mange unge mellem 16 og 24 år, der har svaret på spørgeskemaet. Man kan formode, at denne gruppe er vokset op med computere og IT.

Det er mit indtryk, at LCV overvejende bliver brugt i overensstemmelse med institutionens generelle sigte: at fremme det aktive medborgerskab gennem formidling af viden og sociale færdigheder. Den hjælp, medarbejderne yder og brugerne efterspørger, er af individuel karakter: vejledning og coaching. Læringscentret er et frirum, et sted, hvor der altid er nogen at snakke med, og et læringsrum. Personalets rolle som facilitator harmonerer godt med brugerens ønsker at blive herre over egen læring.

### **Interessenterne: amputer tanken med læringscentret!**

#### **Hvem er interessenterne?**

Det kan jo være, at man i læringscentret er overbevist om, at det koncept, man arbejder efter, fungerer i praksis; det kan også være, at brugerne af læringscentrets tilbud er tilfredse både med personalet, læringsaktiviteterne og egen deltagelse. Selvom brugerne og institutionen finder overensstemmende frem til, at læringscentret er en god ide, skal ideen finde genklang i miljøet for at overleve eller blive udviklet. Derfor har det været oplagt at spørge centrale eksterne interessenter, hvilke erfaringer de har gjort sig med læringscentret og hvordan de vurderer dets styrker og svagheder.

Interessenterne blev udvalgt ud fra to kriterier. For det første er det vigtigt at tage udgangspunkt i læringscentrets målsætninger, koncept og den eller de primære målgrupper. Selvom stedet er åbent og alle kan benytte sig af læringscentrets faciliteter, så er den primære målgruppe dog børn og unge i alderen 14 og 24. Både beboernes aldersgennemsnit og centrets læringskoncept lægger op til at koncentrere sig om de interessenter, der selv arbejder med børn og unge. For det andet er det sådan, at læringscentret er et tilbud til beboerne i Vollsmose. Dets lokale forankring gør, at interessenterne selv skal have et godt kendskab til Vollsmose og de sociale og kulturelle konfliktlinier, der er fremherskende i området. Valget faldt på tre eksterne interessenter, som jeg efterfølgende præsenterer ganske kort.

**Vollsmoseseekretariatet** har siden 2001 været en central aktør i forbindelse med kvarterløftsmidlerne og kvarterplanen for Vollsmose. Sekretariatets opgave

består i at koordinere indsatsen og holde styr på de initiativer og aktiviteter, der er sat i gang i Vollsmose. Desuden har sekretariatet fungeret som sekretariat for både Den Kommunale Styregruppe og Kvarterløft Styregruppen. Overordnet kan man sige, at sekretariatet arbejder for, at andre aktører har mulighed for at udfolde bydelens potentiale. I den forbindelse har sekretariatet været med til at støtte udviklingen og opbygningen af LCV og har løbende evalueret deres aktiviteter. Jeg har lavet et interview med konsulent Ebbe Lund, som tidligere har været forstander af en folkehøjskole.

**Ungdommens Uddannelsesvejledning Odense (UUO)** er en indretning, der ifølge *Lov om vejledning om valg af uddannelse og erhverv (2003)* skal bidrage til, at valg af uddannelse og erhverv sker med henblik på størst mulig gavn for den enkelte og samfundet. Vejledningsindsatsen skal være et bindeled mellem de unges ønsker og interesser samt samfundets behov for uddannet arbejdskraft. Desuden skal det bidrage til, at den enkelte selv kan søge og anvende informationer, herunder IT-støttede informations- og vejledningstilbud om job og uddannelse. Der ligger et vejledningscenter i Vollsmose Alle, der ud over de almindelige vejledningsopgaver skal kortlægge uddannelsesstatus og vejledningsbehov for de unge mellem 19 og 25 år i Odense Nordøst. UUO Vollsmose har været i kontakt og samarbejde med LCV. Jeg har lavet et interview med ungdomsvejledere Eigil Hansen og Preben Elbek.

**Rising Ungdomsskole (RUS)** er en ungdomsskole, der ligger i nærheden af Vollsmose og dækker syv skoledistrikter, hvoraf tre befinder sig i Vollsmose Firkanten. På Rising Ungdomsskole gennemfører man almenundervisning, specialundervisning og indvandrerundervisning. På grund af skolens beliggenhed deltager man i særlige aktiviteter for Vollsmose, så som oprettelsen af Infocafé i Fritidsbutikken eller gennemførelse af et musikprojekt. Rising Ungdomsskole har et tæt og veletableret samarbejde med LCV. Både Vollsmoses Pigeprojekt og projektet "IT for drenge" er en slags joint-venture mellem LCV og ungdomsskolen. Jeg har lavet et interview med viceskoleinspektør Ali Vural.

### **Interessenternes vurderinger**

Generelt kan man sige, at de tre interessenter – hver ud fra deres forudsætninger – har vurderet læringscentrets eksistens og virksomhed som et positivt bidrag til udviklingen af Vollsmose. Ebbe Lund fremhæver, at læringscentret på biblioteket fra starten fik Vollsmosesekretariatets støtte, fordi biblioteket var en indretning, der betyder legitimitet blandt indvandrere og flygtninge. For sekretariatet betyder LCV to ting: for det første er tilegnelsen af informationskompetence og computermiljøer lige så centralt som formidling af kulturkompetence og det kunstneriske og kreative. For det andet kan man med læringscentret som

vigtig medspiller skabe større synergi omkring de oplysende aktiviteter: folkeoplysning, fritidsbutik samt job- og uddannelsesoplysning.

Eigil Hansen og Preben Elbek gør opmærksom på læringscentrets nyskabende og udviklende rolle både i forhold til organisationen og miljøet. Med læringscentret har biblioteket lagt det image at være et støvet sted bag sig og er blevet til at naturligt samlingspunkt for de etniske unge og andre borgere. Desuden har bibliotekarerne formået at fjerne sig fra den lukkede biblioteksverden og være åbne for et samarbejde med de andre forvaltninger. Det sidste vurderes som yderst positivt, særligt med henblik på Vollsmoses problemer. De understreger, at arbejde i netværk og være i kontakt med hinanden, er en absolut nødvendighed i Vollsmose. Ellers vil udviklingen gå i stå. Læringscentret har været med til at løse faglige og sociale problemer, fordi der har ansvarlige voksne, der tager læringsopgaverne alvorligt og har givet de unge et naturligt sted at være. Desuden fungerer stedet som et frirum, hvor man ikke bliver kontrolleret og hvor de unge kan finde deres egne oplysninger. Det er et socialt rum for venskaber og kammeratskaber.

Ali Vural henviser til at RUS og LCV har frivillighedsprincippet tilfælles og at man derfor har nemt ved at arbejde sammen samt at diskutere og finde løsninger i fællesskabet. Også her spiller synergien en stor rolle for, at samarbejdet kom i stand. Ressourcerne bliver brugt på en mere hensigtsmæssig måde, hvis man er fælles om opgaverne. Konkret betød det, at ungdomsskolen gerne vil bruge læringscentrets lokaler ud fra en filosofi om, at man skal møde brugerne der, hvor de er. Da læringscentret nyder en høj anseelse blandt unge med anden etnisk baggrund end dansk, var det oplagt at lægge nogle af ungdomsskolens aktiviteter på læringscentret og at lade læringscentrets medarbejdere varetage dem. Kernen i samarbejdet er at give de unge mennesker adgang til institutionerne, til uddannelser og arbejde. Desuden skulle der være mulighed for en fornuftig fritid.

### **Kendskab til læringskonceptet**

Et vigtigt succeskriterium er, om interessenterne kender til konceptet bag læringscentrets aktiviteter. Her kan man konstatere, at interessenternes viden om og indsigt i de pædagogiske problemstillinger og medarbejdernes løsningskompetence er overraskende nuanceret. Det hænger formentlig sammen med, at interessenterne arbejder eller har arbejdet inden for samme domæne og at alle interviewpartnere er fagpersoner.

Læringscentrets koncept beskrives med begreber som frivillighed, brugerstyring og individuel hjælp. Centrets medarbejdere forsøger at møde de unge på det videns- og udviklingsniveau, som de er på. Udgangspunktet er ikke kursus- og

holdundervisning, men den hjælp til læring, som den enkelte bruger selv beder om. Der blev fremhævet, at medarbejderne lægger meget vægt på at møde de unge i øjenhøjde, at man hjælper med at løse specifikke problemer og at man ikke ønsker at pådutte den enkelte noget. Det sidste forekommer uddannelsesvejlederne at være særlig vigtigt, fordi læringscentret er i kontakt med de unge, der ikke er i kontakt med det officielle uddannelsessystem. Vejledning og rådgivning er således noget, der sker på de unges præmisser. De unge føler sig taget alvorligt.

*Læring i praksisfællesskaber* er dog ikke så kendt et koncept blandt respondenterne – det kan man konstatere ud fra interessenternes tilbagemeldinger. Begrebet bliver ikke nævnt og teoriens forskellige elementer heller ikke beskrevet. Det er nok mest sandsynligt, at interessenternes faglige ståsteder medfører, at læring opfattes som en aktivitet, hvor den voksne underviser er ansvarlig for processen og resultatet. Her spiller sikkert også spørgsmålet om kompetencerne en vigtig rolle. Ali Vural fra RUS, der har den tætteste faglige kontakt med LCV, mener ikke, at det er de formelle kompetencer, der er udslagsgivende for, hvem der underviser i de kurser, der afholdes på LCV. Men kompetencerne skal være på plads. Der skal være en kvalitetssikring. Underviseren som facilitator – en rolle som medarbejderne i LCV ser sig selv i – bliver ikke kommenteret.

## **Styrker og svagheder**

Interessenterne ser forskellige styrker, men det, som alle tre parter fremhæver som plus, er læringscentrets beliggenhed. At ligge midt i Vollsmose medfører, at læringscentret er blevet til et samlingspunkt for beboerne. Man har kunnet opbygge en stor kontaktflade især til de unge – også til dem, der er droppet ud af de regulære sociale systemer. Det anmærkes som vigtigt og nødvendigt, fordi Vollsmose er en ung bydel og 60 % af elevpopulationen har en anden etnisk baggrund end dansk.

Sammensætningen af medarbejderstaben ses både som en styrke og en svaghed. Uddannelsesvejlederne fremfører, at medarbejderne med anden etnisk baggrund end dansk, som har været igennem uddannelsessystemer, er en god ting. De kender faldgruberne og kan derfor hjælpe videre på en mere forstående måde. Ali Vural mener til gengæld, at medarbejdergruppen i læringscentret skal afspejle sammensætningen af det omkringliggende samfund. Det vil derfor være en god ting, hvis der også var nogle danskere blandt medarbejderne. I den forbindelse kommer uddannelsesvejlederne også ind på aldersgennemsnittet og mener, at man kunne ansætte flere rollemodeller, der var lidt yngre end de ansatte på læringscentret. Antagelsen er, at unge, der enten læser, er i arbejde eller

i gang med en uddannelse, har større gennemslagskraft over for jævnaldrende, når det gælder uddannelse og erhvervsvalg.

Det er godt, at læringscentret på den ene side tager de unges faglige problemer alvorligt og prøver at løse dem på en individuel, fleksibel og ansvarlig måde. På den anden side er det vigtigt at give de unge plads til at finde sig selv. Man skal have lov til at synke ned og forfølge egne interesser, er der blevet sagt. At konceptet tillader dette, er en god ting, man også fremover skal satse på. Ifølge Ebbe Lund har LCVs arbejde med tosprogede piger i pigeklubben været en særlig succes ikke kun for de deltagende piger, men også for drengene. Piger er ofte isbrydere. Hvis de synes godt om de tilbudte aktiviteter, så vil drenge efterfølgende have noget, der ligner. Også i denne sammenhæng bliver der anført, at læringscentret reagerer meget åbent og fleksibelt på ønsker og udfordringer.

Konstruktivt samarbejde, direkte kontakt og god koordination af opgaver – det er de ord, der blev brugt ofte, når der tales om læringscentrets relationer til de andre aktører i nærsamfundet. Koordination er vigtig. Der er mange organisationer, der gerne vil hjælpe. Hvis man vil undgå, at man supplerer hinanden på de forkerte punkter, så kan man kontakte hinanden for at finde ud af, hvordan opgaven bedst kan løses. I den sammenhæng er det en styrke, at medarbejderne på læringscentret er åbne og konstruktive.

Den største svaghed – og det er de tre interessentgrupper helt enige om – er læringscentrets åbningstider. Det bliver antydnet, at det er noget tvivlsomt at tale om et åbent læringscenter, når brugerne ikke kan komme til, når deres behov er størst. Åbningstiderne bør udvides og afkobles fra bibliotekets åbningstider. Der bliver antydnet, at LCV i den henseende er for afhængig af biblioteket.

Ebbe Lund fra Vollsmosesekretariatet fremfører, at den intense kontakt med de unge ubetinget er en styrke. Men den styrke kan nemt blive til en svaghed, hvis andre målgrupper af denne grund kommer ud af syne. Han mener, at man burde styrke indsatsen over for andre målgrupper, så som kvinder eller de ældre noget mere. Denne opgave kræver endnu større opmærksomhed i fremtiden. Læringscentret må udvikle sig i takt med de demografiske ændringer i Vollsrose.

Når der fokuseres på vejledning og læring, er læringscentrets størrelse ikke ret optimal. Uddannelsesvejlederne mener, at lokalet kunne være større eller indrettet mere funktionelt. De mange computere plus andet elektronisk udstyr er sikkert nødvendige, fordi efterspørgslen i et område som Vollsrose er stor. Men der kan også være for mange maskiner; så bliver de dominerende og trænger andre former for undervisning i baggrunden. Samtale og vejledning kræver et andet miljø end computerbaseret undervisning. Mere plads og mere funk-

tionsopdelte miljøer kunne styrke tilegnelse af viden. Sagt på en anden måde: den nuværende indretning af lokalet kunne være anderledes og bedre.

### Åbne spørgsmål

Et vigtigt spørgsmål, som de tre respondenter kom ind på og havde forskellige svar på, handler om bredden i de undervisningsmæssige aktiviteter, som LCV tilbyder. Skal der overhovedet være holdpræget undervisningen? Og skal holdundervisningen udvides? Spørgsmålet er vigtigt at få besvaret, fordi læringscentrets selvforståelse og organisationsmåde vil være afhængig af de svar, man finder frem til.

Ebbe Lund fra Vollsmosesekretariatet plæderer for mere holdpræget undervisning. Vollsmoses beboere har i reglen korte uddannelser og har derfor heller ikke de bedste forudsætninger for på egen hånd at tilegne sig viden og kompetencer. LCV henvender sig først og fremmest til brugere, der selv er i stand til at definere egne uddannelses- og læringsbehov. Men det kan ikke alle. Konklusionen er, at man burde styrke kursusaktiviteterne og holdundervisningen. For at kende sine behov skal man kende mulighederne og kunne navigere i det danske uddannelsessystem. Fjernundervisning udelukker han dog som mulighed. Det er kun til de meget kompetente.

Uddannelsesvejlederne Eigil Hansen og Preben Elbek er lidt mere tøvende, hvad angår holdundervisningen og kursusvirksomhed. På den ene side påpeger de, at mange unge mangler de videnskabsmæssige og sproglige forudsætninger for at kunne klare sig i på arbejdsmarkedet og i uddannelsesverdenen. Det vil være oplagt med kurser i dansk for eksempel. På den anden side er det sådan, at de unge netop er blevet afskrækket af de institutionsstyrede undervisningstilbud. LCV har netop en styrke i, at deres læringskoncept er brugerstyret, hvor de unge selv melder ud, hvad de magter, er interesseret i og har brug for. Efter nogle overvejelser kommer de frem til, at det frie koncept måske alligevel er det mest naturlige derovre. Men ønskeligt ville dog være, hvis man kunne kombinere begge dele.

Ali Vural tager udgangspunkt i begrebet *åbent læringscenter* og fremhæver, at den nuværende indretning og de begrænsede åbningstider ikke tillader, at LCV tilbyder kurser og laver holdundervisning. Holdundervisning forudsætter lukkede døre. Et *åbent læringscenter* betyder også fri adgang. Hvis man ønsker at systematisere formidlingen af viden, så fjerner man sig fra det brugerstyrede, åbne og behovsorienterede koncept. Læringscentret vil ændre karakter.

Den vanskelige problemstilling består således i at forene tre forskellige hensyn. Hvis læringen skal være behovsstyret, så satser man på de forholdsvis ressourcestærke brugere. Udviklingen af et tilsvarende tilbud til de resourcesvage bru-



gere vil alt andet lige glide lidt i baggrunden. Meningen med læringscentret er at hjælpe dem, der har brug for hjælp, og ikke kun dem, der er stærke nok til at efterspørge den. Det er ret påfaldende, at de ressourcestærke grupper formår at udnytte læringscentrets faciliteter langt bedre. Hvis man derimod tilbyder kurser og holdundervisning og dermed også henvender sig til de svage grupper, skal man i et vist omfang opgive den åbenhed og selvorganisering, som på nuværende tidspunkt fungerer godt i forhold til de unge. Det vil være organisationen, der fastlægger rammen for læringen. Desuden bliver personalet nødt til være mere opsøgende, fordi ressource svage brugergrupper skal oplyses om, hvad de kan bruge den tilbudte hjælp til.

Hvis man tilbyder kurser og holdundervisning, må man også tage stilling til, hvorvidt der er tale om kompetencegivende kurser og om bibliotekets personale er kompetente til at undervise eller om man skal have hjælp udefra. Sprogundervisning i dansk som andet sprog kræver f.eks. en vis viden om sprogtilegnelse. Holdundervisning på biblioteket kræver efter min mening en anden selvforståelse end den, som personalet på læringscentret har givet udtryk for. Her ser man først og fremmest sig selv som facilitatorer. At være facilitator betyder, at man yder hjælp til dem, der allerede kan i forvejen. At være underviser eller vejleder betyder imidlertid, at man på en mere direkte måde tager ansvaret for den lærende og hans læring.

## **Sammenfatning og anbefalinger**

Interessenterne vurderer læringscentrets betydning for Vollsmose og biblioteket som aldeles positiv. Ud fra det tætte samarbejde med LCV har interessenterne en ret præcis opfattelse af, hvad centrets læringskoncept går ud på og hvilke fordele og ulemper det så medfører. Konceptets styrke består i, at det er tilpasset en bestemt målgruppe, som er de unge i alderen mellem 14 og 25. Ulempen består således i, at man koncentrerer sig om en målgruppe og muligvis ikke er opmærksom på andre gruppers behov og forudsætninger for at modtage den tilbudte hjælp.

LCV er et samlingspunkt og en vigtig aktør i nærsamfundet. Derfor mener interessenterne også, at læringscentrets åbningstid bør udvides kraftigt. Dette understreger nok, at de tillægger læringscentret en betydelig relevans i forhold til de udækkede læringsbehov i Vollsmose.

Interessenterne har sagt, at man ikke må amputere tanken om læringscentret. Dermed menes, at LCV skal have lov til at udvikle sig i takt med de behov, der findes i området. Det er netop de læringsbehov i området, som der fortsat skal tages højde for og der skal være udgangspunkt for den videre udvikling. Det vi-

dere udviklingsarbejde må ikke udelukkende tage udgangspunkt i brugernes, men i beboernes behov.

LCV er et samlingspunkt i Vollsmose. LCV har udviklet sig fra at være et sted, hvor brugerne kunne foretage mere kvalificeret søgninger i bibliotekets kataloger, til et sted, der tilbyder undervisning og læring inden for tre områder: informationssøgning og informationskompetence; kulturelle og kommunikative kompetencer; formidling af sociale normer i forbindelse med egen læring og fællesskabsdannelsen. Alle tre områder er mere eller mindre IT - baserede. Som jeg allerede har været ind på i kapitlet *Læring og Empowerment*, har man på LCV brugt en del energi på at forankre teknologien i en social og kulturel kontekst. Tillid og nærvær er vigtige parametre, hvad angår undervisning og læring. Computer, IT og internet er redskaber, der både rummer tekniske og sociale udfordringer. Derfor er det vigtigt at lytte til interessenterne, når de gennemgående understreger, at vejledning, rådgivning og undervisning ikke kan overlades til maskinen, specielt ikke når man har med ressourcetsvage målgrupper at gøre. Også nogle unge brugere giver udtryk for, at det er vigtigt, at der altid er en på læringscentret, man kan tale med.

LCV har lagt stor energi i arbejdet med socialiserende læring, hvor computeren er en vigtig motivationsfaktor. Der bruges i den forbindelse en specifik lærings-teori, som medarbejderne har tilpasset det åbne læringsrum i Vollsmose. *Læring i praksisfællesskaber* er en social læringsteori, der bygger på selvorganisering og problemorientering i praksis. Den stigende deltagelse i fællesskabet er vigtige succeskriterier. Aktiviteterne i LCV retter sig i høj grad mod unge mellem 14 og 25. Både brugerne og interessenterne melder tilbage, at konceptet fungerer efter hensigten og at de er aldeles tilfredse med tilbuddet. Men interessenterne og en del af brugerne understreger også, at der mangler et tilsvarende tilbud til f.eks. ældre brugere – både danske og af udenlandsk herkomst. Det vil derfor være oplagt – under forudsætning at man fortsat arbejder med den sociale læringsteori – at konceptet videreudvikles, således at andre målgrupper i højere grad end hidtil får gavn af de muligheder, som læringscentret rummer. Målgrupperne kan defineres med udgangspunkt i den etniske livsform – f.eks. kvinder med anden etnisk herkomst end dansk – eller ved at se nærmere på funktionelle deficit – f.eks. kunne der være koncentrationsbesvær eller læsevanskeligheder. Alt efter definitionen vil man være nødt til at give konceptet en specifik udformning.

Andre succeskriterier for, om undervisning og læring på LCV har en effekt, er, hvor tilfredse brugerne er med personalets kompetence samt læringsmiljøet og hvilken hjælp de efterspørger. Brugerne er generelt meget tilfredse med læringscentret. Men med henblik på åbningstider og mulighed for gruppearbejde er det nødvendigt med nogle forbedringer. Man mister en del brugere og noget af legitimiteten, hvis man snævert følger bibliotekets åbningstider.

Læringscentrets faciliteter bliver brugt efter hensigten. Kommunikation, oplysning og læring er de centrale anvendelsesområder. Spil og underholdning er mindre vigtig. Denne tendens bliver endnu mere tydeligt, når man ser på den hjælp, brugerne efterspørges. Lektiehjælp, hjælp i forbindelse med jobansøgninger og til at bruge computere samt at finde oplysninger på nettet – det er her, hvor læringscentrets medarbejdere træder til. Når brugerne skal prioritere den efterspurgte hjælp, så er det de funktionsspecifikke opgaver, der er centrale.

Hjælp i forbindelse med informationssøgninger prioriteres dog ikke særlig højt. Mange brugere bliver efterhånden også mere selvhjulpne, når det gælder basisviden om computere. Dette kræver efter min mening ledelsens særlige opmærksomhed. Når brugernes efterspørgsel ligger udenfor organisationens spidskompetence, så kan der hurtigt opstå problemer. Derfor bør man overveje, hvordan kompetenceprofilen i læringscentret skal vægtes. Jeg vil anbefale, at man drøfter på ledelsesniveau, hvordan de strategiske satsninger for fremtiden ser ud og hvilke kompetencer, der skal være tilstede for at løfte opgaven. Dette gælder både de ressourcetsvage og de forholdsvis ressourcestærke brugergrupper.

Ud fra det foreliggende materiale var det ikke muligt at foretage en evaluering, om brugerne er tilfredse med de kurser, der afholdes på LVC. Materialet er for spinkelt.

Læringscentret i Vollsmose er et frirum og et læringsrum. Personalets rolle som facilitator harmonerer specielt med de unges ønsker om at være herre over egen læring. Man kan diskutere, om det specifikke læringskoncept medfører, at læringscentret er mindre tiltrækkende for andre målgrupper end den primære, dvs. unge mellem 14 og 25. Men så længe den aldersmæssige sammensætning i Vollsmose er, som den er, kan man se en vis rationale i, at LCV koncentrerer sit pædagogiske arbejde om netop denne målgruppe. Et åbent læringscenter er åbent for alle; det betyder dog ikke, at man skal eller kan tilbyde pædagogiske aktiviteter til alle målgrupper.

Vil man i højere grad satse på andre målgrupper, kræver dette et større udviklingsarbejde. Om man vil tage udfordringer op, er en strategisk satsning, der er lige så afgørende som den, der førte til oprettelsen af et læringscenter i Vollsmose i 2002.

## Kapitel 5: Community Center Gellerup – borgerinddragelse og læring

### Indledning

Jeg vil indlede kapitlet om læringsaktiviteterne på bibliotekerne i Århus Vestby med en påstand, der kan være noget overraskende. Når man – som i Vollsmose eller på Bibliotek Blågården – adskiller en bestemt funktion fra den almindelige biblioteksdrift og reserverer et bestemt lokale til denne funktion, så har dette en stor signalværdi. Hos brugerne og personalet udvikles både en bevidsthed om og et bestemt syn på, hvordan tingene skal håndteres de forskellige steder. Hvis denne funktionsadskillelse er af varig karakter, så udvikler der sig regler, der knyttes motiver til stedet og skabes en klar ramme for den enkeltes behov. Alle ved efterhånden, hvordan de skal gebærde sig. Man ved også, at der gælder andre normer i et læringscenter end i bibliotekets voksenafdeling. Adfærden vil være anderledes, kropssproget vil ændre sig og personalet og brugerne vil efterhånden udvikle nogle særlige forventninger til hinanden. På CCG har man disponeret anderledes. Læring skulle ikke være noget separat. Det skulle være en integreret del af bibliotekets og Community Centers mange funktioner.

At adskille funktioner medfører fordele og ulemper. Én af de største fordele vil være, at funktionsadskillelsen hjælper aktørerne med at undgå såkaldte motivkonflikter. Motivkonflikter opstår typisk i situationer, hvor der ikke findes regler for, hvordan man opfører sig, hvad de rette tanker er og hvilke følelser man burde have. Eller hvor de regler, der findes, ikke helt passer til ens behov og interesser.

Tager vi IT-Bibliotek Blågården som eksempel, så findes der mange computere og en del computerrelateret udstyr, men ingen bøger i de lokaler, der samles under betegnelsen IT-Bibliotek. Desuden har vi, lige som på et almindeligt bibliotek, et skrivebord med en computerskærm, lidt papir og nogle skriveutensilier. Bag skrivebordet sidder en person, der smiler venligt til dem, der går ind og ud af IT-Biblioteket. Som flittig bruger af IT-Biblioteket foretager jeg ind i mellem nogle Google-søgninger og er lige stødt på bogen *Bibliotekarerne - en profession i et felt af viden, kommunikation og teknologi*. Bogens indhold lyder ret interessant og jeg vil gerne låne den med hjem. Men jeg kan ikke finde ud af KKBs reserveringssystem; desuden er jeg slet ikke sikker på, om bogen allerede er udkommet. Jeg må spørge en fagkyndig person.

Og der vil ikke herske tvivl om, hvad jeg skal gøre. IT-Biblioteket er jo det sted, der er reserveret til læring, mens biblioteket nedenunder – ja, der kan man blandt andet reserve bøger. Jeg skal altså ned på 1. sal og spørge bibliotekaren

der, om han vil hjælpe mig med at finde ud af, om bogen er udkommet og om han vil reserve den for mig. Det vil han gerne; og bibliotekaren opfordrer mig heller ikke til at bruge deres computere til at foretage reserveringen selv. Dette kan de ansatte på IT-biblioteket nemt finde på. De har nogle gange været efter mig, for jeg skulle absolut lære at bruge maskinerne og det var jo en god anledning, når de kunne hjælpe mig med at foretage en reservering online.

Dette er kun et eksempel; men eksemplet illustrerer godt, hvad man ikke har gjort i Community Center Gellerup. Her har man ikke indrettet et særligt lokale til læring. Biblioteket opfattes til gengæld som et åbent læringsrum. Til gengæld findes der andre – også synligt adskilte – enheder i det store lokale, der tidligere var bibliotek og nu er CCG. Den besøgende får øje på enheder og funktioner, der er reserveret til oplysning og vejledning. Det særlige er dog, at oplysning, vejledning og undervisning er knyttet til ret specifikke gøremål, så som at søge arbejde eller at modtage informationer om graviditet og sundhed. Undervisning og læring fremstår ikke som en særskilt aktivitet; den foregår muligvis de andre steder.

Set ud fra brugernes perspektiv er CCGs arbejde med oplysninger, formidling og vejledning relateret til konkrete opgaver og målsætninger. Der kunne ligge en appel i oprettelsen af et separat læringsrum. Appellen kunne bestå i at opfordre til at tage ansvar for egen læring.

Man kan så drøfte, om det vil være en god ide, at man i CCG skulle tydeliggøre det åbne læringstilbud noget mere. For adskillelsen vil sandsynligvis medføre en udspecificering og specialisering, hvad angår de henvendelser, som bibliotekets og de andre enheders personale får i løbet af dagen. Det vil måske blive tydeligere for brugerne og borgerne, at man også kan bruge biblioteket til egen læring, at institutionen har afsat ressourcer til denne funktion, at der er computere med særligt software og at personalet er indstillet på at undervise og vejlede i forbindelse med computerbaserede læringsopgaver. Det er den ene type overvejelser.

Den anden type overvejelser kunne bestå i spørgsmålet, om målgrupperne har overskud, energi og motivation til at organisere egen læring og selv være opsøgende i forhold til det frie vejledningstilbud. På CCG inviterede man andre aktører i det bibliotekariske rum. Princippet bag samlingen af forskellige aktører skal findes i ordet *oplysning*. *Folkebibliotek, Folkeinformation og Sundhedshuset* har det tilfælles, at man ønsker at fremme oplysningen gennem målgruppe-relateret informationsformidling. Med udgangspunkt i dette princip foregår der en del relevante undervisningsaktiviteter. Nogle foregår i Community Centret, mens det har åbent. Andre finder sted efter lukketid. Nogle aktiviteter gennemføres uden for biblioteket, men bibliotekets medarbejdere er ansvarlig for dem.

Biblioteket har med andre ord været med til at forankre oplysning, information og undervisning i de sammenhænge, hvor der viser sig praktiske informationsbehov. Man kunne derfor med rette understrege, at empowerment finder sted i praksis og vil medføre tilegnelse af ny viden og færdigheder i konkrete situationer. Derfor behøver man ikke indrette et separat læringsrum på biblioteket eller i Community Center. Det er netop en fordel, at organisationen afspejler rationalet bag de aktiviteter, der ellers foregår i nærsamfundet. Men denne tilgang betyder dog, at der er både bevægelse og samling i lokalsamfundet. Borgerne og brugerne skal kunne melde ud, hvilke informations- og undervisningsbehov de har. Lokalsamfundet skal være et stort læringsrum, som områdets biblioteker bidrager til.

I den sammenhæng er det vigtigt at pege på, at bibliotekets hhv. Community Centrets deltagelse i Urban-programmet – i overensstemmelse med programmets empowermentfilosofi – har ført til en læringsproces på det organisatoriske plan. At være med i Urban-programmet har umiddelbart givet afkast i form af en organisatorisk nyskabelse: Community Center tanken. Det oplysningsarbejde, der foregår i CCG, bliver ikke defineret med udgangspunkt i professionens værdier, traditioner og selvforståelse. Det er ikke sundhedsplejersken eller bibliotekaren, der sætter dagsorden. Til gengæld er nærsamfundets socioøkonomiske strukturer og beboernes sociale, kulturelle og personlige behov blevet gjort til omdrejningspunktet for den fælles oplysningsindsats. Man prøver at skabe synergi ved at samle og nyordne forskellige fagligheder omkring beboernes behov og samfundets udviklingspotentiale: sundhed, arbejde og erhverv, information og læring, et godt nærmiljø. Hvad angår oprettelsen af CCG og den dermed forbundne organisatoriske læring, så kan man sige, at processen er i gang og de første læringsmøder bliver afholdt i foråret 2006.

Sammenfattende kan man sige, at med Community Center Gellerup har man ikke kun inviteret virkeligheden ind i biblioteket eller læringscentret. Man har også flyttet det oplysende og vejledende arbejde ud i samfundet. Borgerinddragelse drejer sig ikke kun om at motivere borgerne til at være opsøgende i forhold til de institutioner og tilbud, der findes i nærsamfundet. Borgerinddragelse går også den anden vej. Organisationerne og deres tilbud skulle være opsøgende. De skulle inddrages af borgerne i deres hverdag og være behjælpelige med at udvikle den.

Hvad borgerinddragelse angår, har biblioteket og Community Center Gellerup sammen med andre aktører – kommunale og private organisationer, frivillige og etniske foreninger – prøvet på at implementere demokratisk sind og socialt ansvarlig i nærsamfundet. Om det lykkes, vil fremtiden vise og evalueringen gøre rede for. Noget tilspidset kunne man beskrive forskellen mellem CCG og LCV således: CCG og bibliotekerne i Gellerup/Hasle indgår som vigtige aktører i det åbne læringsrum, som nærsamfundet udgør og Urbanprogrammet har aktiveret.

De tilfører gennem deres engagement og professionalitet området og borgerne kompetencer i forhold til aktivt medborgerskab. LCV er det åbne læringscenter for områdets borger; LCV har udviklet og specialiseret sig på målgrupperelaterede aktiviteter, der henvender sig til borgerne med særlige læringsbehov.

For at beskrive læringsaktiviteterne på Community Center Gellerup vil jeg – ud fra de oplysninger, der er mig tilgængelige – redegøre for den organisatoriske og begrebsmæssige ramme, som aktiviteterne finder sted i. Som udgangspunkt opfatter jeg Community Center Gellerup som en betegnelse, der rummer et programmatisk udsagn. Det vil sige, at betegnelse hybridbibliotek kun er delvis dækkende for kernen i Community Center ideen.

## **Community Center Gellerup: borgerinddragelse, dialog og oplysning**

### **Lokalsamfund**

CCG og bibliotekerne i Gellerup/Hasle deltager aktivt i et program, der støttes af EU samt af nationale midler og har til hensigt at skabe et bæredygtig og vedvarende udvikling i Gellerup, Hasle og Herresvang. Disse bydele, der ligger i Århus Vestby, har fået betegnelsen Urbanområdet. I Urbanområdet boede 20.715 indbyggere pr. 1. jan. 2005. I Århus Kommune lå indbyggertallet på 294.954. Urbanområdet udgør 7 % af hele befolkningen i Århus Kommune. Området er i perioden mellem 1985 og 2005 vokset med ca. 22 %, det vil sige 5 % mere end hele kommunen. I 2005 var nydanskernes andel af hele Århus befolkningen på 12 %, mens nydanskernes i Urbanområdet lå på knap 57 %. Ved nydanskere forstås flygtninge og indvandrere samt tilflyttere fra de rige lande. Urbanområdet er sammenlignet med resten af kommunen en forholdsvis ung bydel. Borgerne mellem 0 – 19 år er overrepræsenteret, mens borgerne mellem 20 – 67 år og derover er underrepræsenteret. Ifølge oplysninger fra Urbanssekretariatet ligger gennemsnitsindkomsten i Urbanområdet i 2004 på ca. 148.000; i hele Århus Kommune ligger den på 216.000.

Ser vi ikke på hele Urbanområdet, men på udvalgte dele, så findes boligområder, hvor andelen af nydanskere ligger langt over gennemsnittet for hele området. Det gælder i særdeleshed Bispehaven og Gellerup Parken, hvor den procentvise andel ligger mellem 75 % og 85 % i 2004. Jeg vil i det følgende koncentrere mig Gellerup Parken Afdeling 4; tallene kan sammenlignes med det delområde i Vollsmose Øst, der omfatter Birkeparken, Bøgeparken og Egeparken. Jeg benytter i denne sammenhæng talmateriale, der stammer fra en undersøgelse, som Hans Skifter Andersen (Statens Byggeforskningsinstitut) har gennemført og som udgives i september 2006. I undersøgelsen analyseres til- og fraflytning fra tre multietniske boligområder. Udover de to boligområderne i Vollsmose og Gel-

lerup deltager også Mjølnerparken på Ydre Nørrebro. (Skifter Andersen: Undersøgelse af til- og fraflytning fra tre multietniske boligområder; september 2006)

Skifter Andersens undersøgelse er særlig interessant for denne rapport, fordi den bygger på både kvalitative og kvantitative data. Der fokuseres på såvel den sociale som den etniske sammensætning af boligområderne, den sociale stabilitet, sprogfærdigheder, mediebrug og holdninger til integration. Datamaterialet dækker godt nok ikke bibliotekernes betjeningsområder, men det er alligevel så omfattende og så differentieret, at man kan få øje på tendenser og mønstre, som bibliotekerne kunne drage nytte af. Jeg har bibeholdt den komparative sammenstilling af materialet, men fjernet data fra Mjølnerparken. Jeg vil benytte lejligheden, at sige tak til Hans Skifter Andersen, fordi jeg kunne se på materialet før den endelige udgivelse.

Datamaterialet består, hvad Gellerup angår, af 5995 beboere og 1840 husstande og hvad Vollsmose Øst angår af 4300 beboere og 1380 husstande. Hvad beboersammensætningen i Gellerup Parken og Vollsmose Øst angår, der er en påfaldende forskel. I Vollsmose er andelen af endelige forsørgere næsten dobbelt så højt som i Gellerup Parken. Ser vi nærmere på den sociale sammensætning af husstandene i de to boligområder, så er førtidspensionister, kontanthjælpsmodtagere og arbejdsløse i forhold til alle husstande voldsomt overrepræsenterede. Andelen af kontanthjælpsmodtagere ligger i Gellerup Parken på knap 30 %, mens den på landsplan er 2 %. Det er vigtigt at bemærke, at andelen af studerende, der bor i Gellerup Parken er på knap 11 %, hvilket sammenlignet med Vollsmose Øst er dobbelt så høj en andel. Der er mange husstande, hvor ingen er i arbejde eller under uddannelse. På den måde kan man sige, at den sociale sammensætning Gellerup Parken og Vollsmose Øst afviger kraftigt fra resten af landet.

Tabel: Den sociale sammensætning af husstandene i de to boligområder, sammenlignet med andre boliger (Skifter Andersen, s.29 – egen tilvirkning)

	Vollsmose Øst	Gellerup-parken	Øvr. multietniske afd.	Alle
Førtidspensionister	15,6 %	11,7 %	12,6 %	5,5 %
Kontanthjælpsmodtagere mv.	26,9 %	29,3 %	12,7 %	2,0 %
Folkepensionister	6,9 %	6,0 %	14,4 %	23,9 %
Arbejdsløse mv.	20,7 %	18,2 %	14,0 %	4,3 %
Studerende	5,1 %	10,9 %	6,1 %	5,4 %
Beskæftigede lav indkomst	15,6 %	16,0 %	22,5 %	19,1 %
Beskæftigede højere indkomst	7,6 %	6,3 %	16,6 %	38,5 %
Andre	1,5 %	1,6 %	1,2 %	1,3 %
I alt	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %



Ser vi nærmere på den etniske sammensætning, så er der nogle forhold, der er bemærkelsesværdige. F.eks. er andelen af husstandene, der udelukkende har personer fra de etniske minoritetsgrupper, i Gellerup Parken en del højere end i Vollsmose Øst. Til gengæld er andelen af dem, der har dansk statsborgerskab i Gellerup Parken noget højere end i Vollsmose. Men det er påfaldende, at der er mange beboere i begge boligområder, der har dansk statsborgerskab. Måske skal der også henvises til, at andelen af husstande, der kom til Danmark før 1990, i Gellerup Parken er noget højere end i Vollsmose.

Man kan sige, at de to boligområder i mange henseende er atypiske både i forhold til resten af kommunen og i forhold til resten af landet. En koncentration af etniske minoriteter og en skæv social sammensætning af husstandene kan medføre mindre social stabilitet og flere konflikter. Områderne har desuden fået et dårligt omdømme, som igen påvirker den sociale og etniske sammensætning samt den sociale stabilitet. Bibliotekernes empowermentstrategi og læringstiltag vil i høj grad være afhængige af de udfordringer og de ressourcer, der forefindes i nærsamfundet.

Tablet Den etniske sammensætning af husstandene mht. deres tilknytning til Danmark i de tre boligområder, sammenlignet med andre boliger. (Skifter Andersen, s.30 – egen tilvirkning)

	Vollsmose Øst	Gellerup- parken	Øvr. mul- tietniske afd.	Alle
Fra DK og rige lande	45,3 %	31,3 %	59,6 %	92,7 %
Blandede husstande	1,8 %	3,0 %	4,7 %	4,0 %
Efterkommere	0,7 %	0,5 %	0,9 %	0,1 %
Har dansk statsborgerskab	25,7 %	35,3 %	13,8 %	1,3 %
Indvandrere før 1990	3,6 %	9,0 %	6,0 %	0,4 %
Indvandrere efter 1990	22,8 %	20,9 %	15,1 %	1,4 %
I alt	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

## Udfordringer og ressourcer

Den sociale stabilitet kan umiddelbart have indflydelse på de udfordringer de sociale og kulturelle aktører i området står overfor, men også på de ressourcer man kan trække på. Som allerede anført i kapitlet om Vollsmose betyder til- og fraflytning til nærsamfundet en del. Et andet vigtigt aspekt er dansk kundskaberne i lokalområdet. Endelig kan man også pege på, hvilken holdning de etniske minoritetsgrupper har til egen integration.

Ser vi nærmere på til- og fraflytningen til Gellerup Parken og Vollsmose Øst, så kan man pege på en række forskelle, der har betydning for indholdet og omfanget af bibliotekernes arbejde. I Gellerup Parken er andelen af dem, der har boet i deres aktuelle bolig mere end 5 år over 50 %, i Vollsmose Øst er andelen mindre end 40 %. Denne forskel i flyttemønstret betyder vel, at tidshorizonten for det socialkulturelle arbejde, bibliotekerne deltager i, er forskellig. Man kan arbejde lidt mere langsigtet i Gellerup området.

Tabel: Hvor længe hovedpersonen har boet i den aktuelle bolig. (Skifter Andersen, s.30 – egen tilvirkning)

	1-2 år	3-5 år	6-10 år	Over 10 år	I alt
Vollsmose Øst	33 %	28 %	20 %	19 %	100 %
Gellerup Parken	26 %	23 %	24 %	27 %	100 %
Hele befolkningen	20 %	19 %	19 %	42 %	100 %

Desuden er det ikke udelukket, at det er nemmere at finde ressourcepersoner, der kan inddrages i arbejdet. Det kommer selvfølgelig an på uddannelsesniveau. Men den høje andel af studerende, der bor i Gellerup Parken, forekommer mig umiddelbart at være en ressource, man kunne trække på.

Det er heller ikke helt tilfældigt, hvem der flytter til området og hvem der flytter fra området igen. Her forholder det sig sådan, at tilflyttere til Gellerup Parken overvejende tilhører husstandene fra Danmark og de rige lande (57 %). I Vollsmose Øst er det kun 46 %. Andelen af den tilflyttende indvandrergruppe, der kom til Danmark efter 1990, er større i Vollsmose (29 %) end i Gellerup Parken

(18 %). Hvad angår tilflyttende studerende, så er forholdet mellem Gellerup Parken (37 %) og Vollsmose Øst (12 %) markant forskelligt. Endelig er andelen af endelige forsørgere blandt tilflytterne en del større i Vollsmose Øst (19 %) end i Gellerup Parken (4 %). Ser man nærmere på den geografiske afstand og hvor de tilflyttende kommer fra, så finder vi i begge områder lige mange tilflyttere fra andre regioner, men gruppens relative andel ligger over gennemsnittet for andre multietniske boligområder. Til Gellerup Parken flytter flere personer fra udlandet. Det gælder både i relation til Vollsmose og andre multietniske boligområder. Karakteristik for tilflytninger til Gellerup Parken er også, at området tiltrækker tilflyttere fra mindre byer og landdistrikter. Mens Vollsmose tiltrækker flere tilflyttere fra andre etniske boligområder.

At Gellerup Parken har et større ressourcepotentiale end Vollsmose fremgår også, hvis man ser nærmere på, hvem der igen flytter fra området. Der fraflytter flere personer fra Danmark og de rige lande end der flytter til Vollsmose, mens man i Gellerup Parken har en lille tilflyttergevinst. Det samme gør sig gældende i forhold til studerende. Også her kan Gellerup Parken noteres for en nettogevinst. Hvad angår fraflytningen for indvandrerggruppen efter 1990, er der ingen nævneværdige forskelle mellem de to områder. Der flytter flere enlige forsørgere fra Gellerup Parken end der flytter til, hvilket ikke er tilfældet for Vollsmose Øst.

Med til billedet hører også de etniske minoriteters sprogfærdigheder, når de flytter til et område og når de flytter fra det. Det datamateriale, som Skifter Andersen lægger frem, er aldeles interessant. Man har lavet interviews, hvor der blev spurgt efter, om alle voksne, nogen voksne eller ingen af de voksne i en familie på tidspunktet for flytningen kunne tale dansk. Resultaterne af disse interviews kan – så vidt jeg kan se – give et fingerpeg om omfanget af den nødvendige ressourceindsats og siger også noget om, hvor man skal begynde og hvilke læringskoncepter der vil være de mest oplagte for bibliotekernes vedkommende. Det interessante er, at blandt tilflytterne til Vollsmose er andelen af de husstande, hvor alle voksne taler dansk, betydelig lavere end i Gellerup. Blandt fraflytterne er andelen af husstandene, hvor alle voksne taler dansk, betydeligt større. Det vil sige, at danskundskaberne blandt tilflytterne til Vollsmose er dårlige, mens det samme ikke gør sig gældende i Gellerup Parken.

Tabel Etniske minoriteters sprogfærdigheder. Andelen af familier, hvor hhv. alle voksne eller ingen voksne kan tale dansk (procent af interviews) (Skifter Andersen, s.50 – egen tilvirkning)

	Alle voksne kan tale dansk	Ingen voksne kan tale dansk	Antal svar
Vollsmose tilflyttere	31	6	16
Vollsmose fraflyttere	63	3	32
Vollsmose fastboende	59	5	140
Gellerup Parken tilflyttere	63	4	24
Gellerup Parken fraflyttere	58	6	31
Gellerup Parken fastboende	62	4	104
Flyttende etniske minoriteter	63	5	968

Tager vi sprogfærdigheden indenfor dansk som et tegn på integrationen, så må man konstatere, at de etniske minoriteter i Vollsmose Øst er mindre godt integreret end dem i Gellerup Parken. Men henblik på det socialkulturelle arbejde, som de to biblioteker hhv. læringscentre gennemfører, kan man sige, at det ville være oplagt, hvis læringscentret i Vollsmose fokuserede mere på sprogtilegnelsen og udviklede et læringskoncept, der var egnet til det. Hvad CCG og bibliotekerne i Gellerup/Hasle angår, er nødvendigheden med at støtte op omkring den basale sprogtilegnelse ikke så stor. Man kunne – om nødvendigt – udvikle et læringskoncept, der tog udgangspunkt i en kombination af domænespecifik oplysning (sundhed & graviditet; IT-færdigheder) og formidling af sprogfærdigheder inden for et fagligt domæne. F.eks. kunne det være et godt supplement til afholdte IT-kurser på fremmedsprog at gennemføre en sprogræning og udarbejde et fagspecifikt glossarium.

Den sociale relation til danskere siger også noget om, i hvor høj grad de etniske minoritetsgrupper er i kontakt med det danske samfund. Her kan man igen pege på forskelle mellem boligområderne i Vollsmose Øst og Gellerup Parken. I Gellerup Parken forholder det sig sådan, at der på tilflytnings- og fraflytningstidspunktet ingen forskel er, hvad angår kontakt til danske venner og bekendte. Af de adspurgte besvarede over 80 % bekræftende på spørgsmålet. Men for Vollsmoses vedkommende ser man, at der på tilflytningstidspunktet er andelen af dem, der har danske venner og bekendte, både noget lavere end ved fraflytningen og i forhold til Gellerup Parken. (se Skifter Andersen s. 53)

Hvad angår graden af integration på tilflytningstidspunktet kommer Skifter Andersen frem til, at de etniske minoritetsgrupper ikke føler sig eller er mindre integreret end på fraflytningstidspunktet. Dette lidt overraskende resultat bygger på spørgsmål, om man ønsker at blive boende i Danmark, om man føler sig ubetinget velkommen i landet og om man bruger hjemlandets eller danske medier. (se Skifter Andersen s. 48) Interessant er dog, at over halvdelen af de adspurgte fra Gellerup Parken svarede, at de på fraflytningstidspunktet ikke ubetinget følte sig velkomne. Det samme gælder for Vollsmose, dog er tallene ikke lige så høje.

Sammenfattende kan man sige, at Urbanområdet og Gellerup Parken er karakteriseret ved, at andelen af etniske minoriteter er høj, at arbejdsløsheden blandt de bosiddende er høj, at beboerudskiftningen er høj, men fraflytningen af danskere i Gellerup Parken er ikke større end tilflytningen. Ca. 25 % af tilflytterne til Gellerup Parken kommer fra områder udenfor regionen.

Selvom Vollsmose Øst og Gellerup Parken stort set ligner hinanden, hvad den etniske og sociale sammensætning angår, er der dog nogle bemærkelsesværdige forskelle. For det første er andelen af de studerende mere end dobbelt så stor i Gellerup Parken. Antallet af beboere, der har boet 6 år og mere i Gellerup Parken, er noget højere end i Vollsmose. Socialgruppen *enlige forsørgere* er noget lavere i Gellerup Parken. Blandt tilflytterne er der flere, der allerede taler dansk på tilflytningstidspunktet. En forsigtig konklusion kunne bestå i, at bibliotekerne i Gellerup og Hasle trods alt kan trække på flere ressourcestærke personer i deres socialkulturelle arbejde og at det vil være oplagt at videreudvikle et lærings- hhv. undervisningskoncept, der fremmer domænespecifikke færdigheder. Det vil sige IT-undervisning eller undervisning i dansk relateret til domæner som erhverv eller sundhed.

### **På vej til Community Center Gellerup**

Selvom afdelingsleder Lone Hedelund giver udtryk for (Gruppeinterview 20.01. 2006), at det er tilfældigt, at det ender med et Community Center på Biblioteket i Gellerup, er det ikke mere tilfældigt som så. At det er blevet Gellerup Bibliotek, der løb med Community Centret, kan skyldes tilfældige omstændigheder. At der var ledig plads det ene sted og ikke det andet, kan være en tilfældighed. Imidlertid kan man ud fra de forskellige initiativer og aktiviteter, områdets biblioteker tog tilløb til, nemt få det indtryk, at der på et eller andet tidspunkt også vil ske en organisatorisk nyskabelse. For Vollsmose Bibliotek skete ændringen i perioden mellem 2000 og 2002. Her var det Kvarterløftsmidlerne, der bidrog til institutionaliseringen af læringscentertanken. Ser man på udviklingen i Århus Vestby, så er det Urbanprogrammet, der siden 2001 fungerede som katalysator for den udvikling, der allerede begyndte i begyndelsen af 90-erne.

Sideløbende med implementeringen af Urbanprogrammet har Århus Kommune udviklet en model for, hvordan det positive bydelsarbejde også efter Urbanprogrammets ophør kan fortsætte. Modellen har fået betegnelsen *Gellerup-modellen*; grundtanken er at sikre en vedvarende udvikling gennem borgerinddragelse, lokal videndeling og et omfattende ressourceperspektiv. Det nye syn på områdets ressourcer afspejler sig blandt andet i den organisatoriske struktur for bydelsarbejdet, idet de lokale institutioner forpligtes til en fælles indsats med udgangspunkt i den anerkendende og værdsættende metode.

Ser vi nærmere på de forskellige tiltag, som Vestbyens bibliotekerne var involveret i, forekommer det mig ikke spor tilfældigt, at det ender med et center. Hasle Bibliotek har i slutningen af 90-erne haft et samarbejde med en daghøjskole og Århus Købmandsskole om et PC-center. Undervisning og projekter i forhold til børn, hvor IT var i centrum.

Desuden har man på Hasle Bibliotek arbejdet med borgerinddragelse i projektet "Liv i Herredsvang". Med i projektet var Herredsvang Fællesråd og Kontaktudvalget under Den Boligsociale Indsats. Målsætningerne med projektet var at skabe ansvarsfølelse og sociale netværk for/i området samt at styrke demokratiske principper. Man ønskede på denne måde at sætte gang i folkeoplysende aktiviteter og udvikle et daghøjskolekoncept i samarbejde med et oplysningsforbund. Projektet blev gennemført i perioden 1997 – 1999.

Også ansættelsen af en integrationskonsulent allerede på et tidspunkt, hvor integration af etniske minoriteter ikke stod øverst på den bibliotekspolitiske agenda, viser, at ÅKB førte en proaktiv politik på dette område.

Urbanprogrammet havde så den store betydning, at bibliotekerne i området allerede i ansøgningsfasen skulle finde ud af, hvad de forventede, at borgerne ville interessere sig for, hvad bibliotekerne kunne tilbyde og hvordan de kunne bidrage til finansieringen. Denne behovsafklaring har bidraget med til, at bibliotekerne også skulle tydeliggøre over for sig selv og andre, hvilke ressourcer man rådede over og hvordan man ville allokere nye ressourcer.

Ansøgningsfasen har været en spændende proces, fordi vi inddrog hele Urbanområder, alle de foreninger, organisationer og enkeltpersoner, som interesserede sig for IT. IT-interessen er størst og har altid været det i Herredsvang. Der bor ressourcestærke borgere – det blev de bærende kræfter i IT-guideforeningen. (Gruppeninterview, 20.01. 2006, CCG)

Den proaktive integrationspolitik, den velfunderede projektkultur, det opsøgende arbejde og det intense samarbejde med eksterne interessenter var en god grobund for den organisatoriske nyskabelse, der senere fik betegnelsen Community Center.

At oprettelsen af CCG først skete i 2005/6, kan blandt andet hænge sammen med, at man efter en konstruktiv kritik af Urbanprogrammet i 2003 har ændret styreformen. Fra en top-down-orienteret programstruktur er man gået over til mere selvstyring. Der er givet mere plads til lokale projekter og et større samarbejde projekterne imellem. Urbansekretariatet har taget rollen som facilitator til sig og borgernes rolle som initiativtagere er blevet styrket (Epinion: 2005 – Evaluering af Urbanprogrammet). Dette kursskifte kan være baggrunden for, at man med CCG oprettede et lokalt ressourcecenter med oplysning, undervisning

og information som fokusområder. Tiden har med andre ord været moden til, at biblioteket sammen med beslægtede initiativer tog tilløb til at lade borgerinddragelsestanken finde en ny organisatorisk form.

### **Hvad er så et Community Center?**

Betegnelsen Community Center vækker ikke nødvendigvis genklang i danske ører. Medborgerhus eller kulturhus vil muligvis være mere mundrette begreber. Men begrebet CCG forekommer mig rigtigt, hvis man betragter de hensigter og mål, man ønsker at nå med dannelsen af centret.

Hvad er så et Community Center? Man kan definere det på to måder. Et Community Center kan være samlingspunkt for mennesker, der deler f.eks. samme religiøse eller seksuelle overbevisning eller har samme nationale hhv. etniske oprindelse og har brug for at mødes. Centret er en identitetsmarkør, der overfor det omgivende samfund synliggør menighedens eksistens, historie og værdier; det styrker også menighedens samhørighed indadtil. Men Community Centertanken kan også defineres på en anden måde. Udgangspunkt for definitionen er således ikke de samlende og identitetsskabende aspekter, men sociale, kulturelle og politiske mangler i lokalsamfundet. Disse mangler opleves som så graverende, at den enkelte eller specifikke grupper bliver forhindret i at føre et godt liv og være et ligeberettiget medlem i samfundet. Community Centre kan således opfattes som lokale ressourcecentre, der bistår menneskerne i at blive mere selvhjulpne, at udvikle sociale netværk og bidrage til styrkelsen af områdets sociale og kulturelle kapital.

Community Centertanken har stærke rødder i den amerikanske kultur og udvikledes nogenlunde på samme tid som folkebibliotekstanken. Grundideen er at skabe større sammenhold i kommunen, bydelen eller i et boligområde gennem det, der kaldes *Community organizing proces*, hvilket er en bestemt type socialarbejde på bydelsniveau. Nogle af de mest kendte eksempler på *Community organizing* er Jane Adams *Hull-House project* i byen Chicago i USA. Gennem det socialkulturelle arbejde forsøgte hun at hjælpe mennesker med at finde arbejde, at løse problemer i familien, at organisere fritiden og mindske etniske konflikter – med andre ord at bidrage til den sociale og kulturelle integration. Oplysning og undervisning stod helt centralt i hendes forsøg på at udbrede demokrati og social ansvarlighed. Et lignende eksempel er Saul Alinskys *Back-of-the-Yards-project*, som blev startet i 1930 i USA. Alinsky ville skabe større sammenhængskraft i samfundet ved at opbygge et netværk af organisationer, der hjælper mennesker med aktivt at deltage i det politiske, sociale og kulturelle liv – på lokalt og nationalt plan. Udgangspunkt for hans projekt var oplevelsen, at fattigdom, afmagt og politisk desinteresse forstærker hinanden og fører til sociale desintegra-

tion og politisk demagogi. I forlængelse af Alinskys initiativer og projekter er man siden 1960 begyndt med at uddanne såkaldte ”community organizers”, som er personer, der på mere systematisk vis hjælper andre med at tilegne sig nye kompetencer og mere viden for bedre at kunne realisere egne interesser. Flere informationer om dette projekt kan man finde på ACORNs (Association of Community Organizations for Reform Now) hjemmeside: <http://www.acorn.org/index.php?id=2703>

Tager vi udgangspunkt i borgerinddragelse og det boligsociale hhv. socialkulturelle arbejde, som kendetegner de forskellige aktiviteter i Urbanområdet, så virker det indlysende at bruge og promovere begrebet Community Center, selvom begrebet ikke nødvendigvis har danske rødder. Det er de opsøgende, oplysende og organiserende aktiviteter tilsammen, der står i forgrunden af Community Center ideen, og det er disse aktiviteter, som bibliotekerne i Urbanområdet deltager i, udvikler og organiserer. Det har været processen, der har fremskyndt en ny organisationsform.

I forbindelse med de opsøgende, oplysende og organiserende aktiviteter finder der en del undervisning, oplæring og kompetenceudvikling sted. Undervisning, udvikling og vidensformidling er imidlertid ikke uafhængige, autonome aktiviteter. Aktiviteterne får deres kvalitet og legitimitet gennem centret og bibliotekernes opsøgende, oplysende og organiserende deltagelse i nærsamfundets udvikling. Her er også på det punkt en – efter min vurdering – afgørende forskel til læringscenterkonceptet, sådan som det er realiseret i Vollsmose. Læring i CCG er en proces, som på den ene side er godt forankret i den dynamiske udviklingsproces i nærsamfundet. På den anden side får læringen sin form og sit indhold af denne udviklingsproces ved at påvirke den. Sagt på en anden måde: borgerinddragelse inddrager og forandrer ikke kun borgerne, processen forandrer også organisationerne.

Hvad den organisatoriske læring, dvs. udvikling af nye organisationsformer, angår, begrundes man den med, at bibliotekernes rolle er under forandring. Det er samspillet med andre organisationer og udvikling af lokalområdet, der kræver en anden tilgang til bibliotekets formidlingsarbejde og en anden organisationsform.

Samarbejdets formål er, jf. ovenfor, at indsamle erfaringer og skabe og formidle viden om bibliotekers betingelser, muligheder og rolle for tværsektorielt samarbejde mellem flere institutionstyper og – former i forhold til myndiggørelsen (empowerment) af såvel medarbejdere som etniske minoritetsgrupper samt involvering af frivillige i den daglige drift. Herunder undersøgelse af eventuel afsmittende effekt i forhold til udviklingen af lokale bysamfund. (Århus Kommunes Biblioteker; <http://www.aakb.dk/sw90456.asp>)



Set fra et læringsperspektiv kan man sige, at læring sker på to plan: første plan er den undervisning, der henvender sig mod borgernes vidensbehov. Undervisning kan f.eks. ske i form af IT-kurser, lektiehjælp og oplysninger om sundhed. Det andet plan er den uddannelse, der henvender sig mod borgere, der vil hjælpe med at organisere aktiviteter i nærsamfundet, at undervise andre borgere eller at skabe empowerment på anden måde. I dette tilfælde vil undervisningen gå ud på at formidle kompetencer inden for undervisning og formidling, for organisering og opsøgning eller kommunikation. Jeg kommer tilbage til dette aspekt, når jeg redegør for IT-guiderne og IT-guideforeningen.

På denne baggrund vil jeg mene, at det er for snævert, hvis man udelukkende betragtede Community Center som et læringscenter. Det er noget andet. Selvom der foregår en del undervisnings- og læringsaktiviteter på CCG, er konteksten og idegrundlaget er en anden i Vollsmose. LCV er et sted, hvor man enkeltvis eller i grupper kan henvende sig for at tilegne sig færdigheder, viden og kompetencer. Stedet er åbent. Det er den enkelte eller gruppen, der definerer behovene. CCG er del af en omfattende social bevægelse med borgerinddragelse, empowerment og netværksskabelse. Den undervisning og læring, som i denne forbindelse bliver gennemført, er åben på en anden måde. Den er åben, fordi den er indlejret i og påvirkelig af de sociale forandringer i nærsamfundet. Læringsbehovene udvikles i fællesskab og som del af en fælles dialog mellem organisationerne, foreningerne, forvaltningerne og borgeren. Kooperation med borgerne, koordinering af aktiviteterne og kommunikation omkring individuelle behov og fællesinteresser - dette er efter min vurdering dimensioner, der er centrale for Community Center Gellerup. Man kan formode, at centrets forankring i en mere omfattende social og kulturel bevægelse gør det nemmere at finde og uddanne frivillige. Man kan læse om CCGs samarbejdspartnere og organiseringen af samarbejde på ÅKBs hjemmeside: <http://www.aakb.dk/sw90456.asp>

## **Læring gennem Empowerment og Appreciative Inquiry (AI)**

Allerede i kapitlet om læring og empowerment har jeg redegjort for de empowermentinitiativer, som bibliotekerne Gellerup/Hasle og CCG er involveret i. Borgerinddragelse, netværksskabelse og informationskompetence er tre centrale områder, hvor bibliotekets personale har været med til at sikre, at borgerne i nærsamfundet igen får magt over eget liv og indsigt i de vilkår og institutioner, der påvirker deres livsbetingelser. Empowerment blev defineret som bemægtigelse og bemyndigelse. Bemægtigelse er den proces og det resultat, der sætter den enkelte eller grupper i stand til at påvirke de strukturelle vilkår, der medfører afmagt; med bemyndigelse menes at tilegne sig de ressourcer, der er nødvendige for den individuelle forandring og udvikling. Bemyndigelse og bemægtigelse påvirker hinanden. Hensigten med empowermentprocessen er, at både

den enkelte eller gruppen ikke længere bliver stigmatiseret samt at afskaffe stigmatisering som socialt fænomen.

Nu er det jo sådan, at empowerment handler om ressourcer, viden og magt, men at der alligevel ikke tale om pædagogisk teori eller en læringsteori. Empowerment er et koncept, der er tæt forbundet med socialarbejde og den sociale hjælp. Læring har med ændringer i meningsstrukturer at gøre. Begge tilgange har en del tilfælles. Empowerment og læring har med overførsel og tilegnelse af ressourcer at gøre. I begge tilfælde er der tale om en aktiv proces, der kræver tilegnelse og stillingtagen. Afgørende for tilegnelsen af ressourcerne er vekselvirkningen mellem erfaring og forventning, potentiale og begrænsning, virkelighed og mulighed.

Det er på det område, vi finder betydelige forskelle. Empowerment har med personer at gøre, der på en eller anden måde hører til en stigmatiseret socialgruppe. Målet med empowermentinitiativerne er at ophæve stigmaet. Empowerment vil ofte dreje sig om en overførsel af ressourcer på et begrænset område: funktionel analfabetisme, døvesprog, sprogstimulering. Empowerment er på en måde en kompensatorisk foranstaltning. At arbejde med stigmatiserede målgrupper kræver ofte en særlig form for indlæring. Læring som pædagogisk proces har normalt sit udgangspunkt i dannelse og socialisering. Den enkelte skal udvikle sine færdigheder og samtidigt forberedes på et selvbestemt liv i samfundet. Her er der tale om en systematisk udvikling af den lærendes færdigheder eller en videreudvikling af hans/hendes kompetencer.

I det omfang samfundet har haft brug for en sikker og fremadrettet overførsel og tilegnelse af ressourcerne, har man institutionaliseret læringen. Der er tale om forskellige interventionsformer. Undervisning er den interventionsform, der strækker sig over en længere periode, har en bestemt systematik, der er afhængig af genstandens kompleksitet samt den lærendes biologiske og kognitive udvikling.

Læring som del af empowermentprocessen tager udgangspunkt i processens målsætning og benytter sig af de interventionsformer, den læringsstil og den sociale interaktion, der egner sig bedst til det funktionelle deficit. Ser vi nærmere på de kurser, som IT-guiderne har afholdt på CCG, og som jeg har observeret, så har vi med en interventionsform at gøre, der er kendetegnet ved to karakteristika. For det første blev undervisningen gennemført med udgangspunkt i deltagernes viden og erfaringer. Undervisningen var derfor erfarings- og problemorienteret.

For det andet blev der praktiseret en undervisningsstil, der var pænt i overensstemmelse med den erfaringsbaserede læring. Underviseren startede med de konkrete oplevelser, som kursisterne havde med IT. Dernæst prøvede undervi-

seren på at begrebsliggøre oplevelserne ved at formidle og demonstrere centrale begreber. Endelig lagde underviseren op til aktiv afprøvning og eksperimenteren. De oplevelser, den enkelte eller gruppen gjorde sig i afprøvningsfasen, blev til et input i det videre undervisningsforløb. Man kan sige, at undervisningskonceptet fungerer godt. Den praktiske anvendelse af ny viden til problemløsninger var åbenbart godt i overensstemmelse med kursisternes pragmatiske tilgang til IT. Den målgruppe, jeg har observeret, bestod af voksne flygtninge/indvandrere med arabisk baggrund.

Men der findes ikke kun det lukkede læringsrum, hvor IT-guiderne afholder deres kursusvirksomhed. Biblioteket er blandt andet et åbent læringsrum, hvor mennesker selv eller med støtte fra personalet organiserer deres læringsprocesser. Interventionen f.eks. i form af vejledning, rådgivning eller demonstration vil i reglen været relateret til situationer. Det kan være, at en bruger gerne vil sende en fax af sted for at få oplysninger om familien, der er på ferie i Libanon. Når brugeren ikke ved, hvordan man betjener maskinen, vil han/hun henvende sig til personalet, som viser og forklarer, hvordan faxen skal sendes af sted. Man kan således diskutere, om og hvornår personalets demonstration fører til læring. Et forventeligt svar vil være, når brugeren formår at sende den fax af sted, uden at personalet hjælper til.

Et lignende eksempel stammer fra en kommentar i spørgeskemaundersøgelsen. På spørgsmål om de opgaver, bibliotekets personale har hjulpet ham med, svarer vedkommende: jeg har aldrig spurgt om hjælp bortset fra dengang, hvor skærmen var frossen fast. Svaret er på mange måder interessant. Det er vigtigt i vores sammenhæng at spørge sig, om den hjælp og de forklaringer, som personalet i denne situation er kommet med, også vil føre til læring og om den lærende – hvis skærmen ikke skulle virke en anden gang – vil være i stand til selv at løse problemet. Hvis han ikke kan, kan man så konkludere, at vedkommende ikke har lært noget.

Personalet på biblioteket i Gellerup/Hasle har arbejdet med en særlig metode, der muligvis kan bruges til at strukturere og forstå læringsprocesser i det åbne læringsrum. Den metode, som personalet har tilegnet sig og anvendt i praksis går under betegnelsen *Appreciative Inquiry* eller *Værdsættende Undersøgelse*. Metoden bliver brugt både i forhold til den organisatoriske læring, der skal til for at skabe sammenhæng i og fælles værdigrundlag for Community Centret, for at samle de forskellige forvaltninger og skabe forståelse for hinandens forskelle.

At man hele tiden siger: vi har nogle ting, som går godt, så må vi bygge på det. Så må vi bygge noget mere i forhold til det, der går godt. Vi må finde alle de gode eksempler; vi må finde alle positive tilgange, der er til tingene, fordi vi tror på det bedste. Vi starter ikke

med problemerne, men med mulighederne. (Gruppeninterview  
16.01.2006)

AI er en metode, der blev udviklet (Cooperrider & Srivastva, 1987) med henblik på organisatorisk læring. Dens grundlæggende antagelser er, at mennesker, organisationer og omgivelser er tæt forbundet og påvirker hinanden. De udgør et system. I hvert system er der noget, der fungerer og noget, der kan ændres. Når man opfatter organisationsudviklingen som en løbende læringsproces, så kan man enten starte med at identificere problemerne eller at lære af de ting, som allerede fungerer tilfredsstillende. AI arbejder ud fra en forestilling om, at hvert menneske og hver organisation rummer uanede og uopdagede muligheder. Ved hjælp af *4-D-cirklen* prøver man at opdage og videreudvikle mulighederne samt at skabe en ramme om og implementere visionerne.

Det fremgår af interviewet med Hedelund og Hormoozi, at metoden ses som et supplement til empowermentstrategien og umiddelbart forekommer anvendelig både i forhold til brugerne generelt og hvad angår specifikke målgrupper. Det er f.eks. oplagt og indlysende - specielt for en organisation i multikulturelle omgivelser – at værdsætte forskelligheden; det er lige så indlysende, at organisationens selvforståelse, image og sprog skal tage udgangspunktet i forskelligheden. Med henblik på etniske minoritetsgrupper vil et tredje princip have særlig interesse: det er nemmere at udvikle en fælles fremtid, hvis alle må tage dele af deres fortid med. Det er nemt at forstille sig, at personalet på CCG vil skabe en positiv ramme for den individuelle læring, hvis man forfølger disse principper i det daglige arbejde. Men AI bygger på to antagelser, som ikke umiddelbart kan bruges i forbindelse med den individuelle læring på biblioteket eller i CCG.

Organisatorisk læring og systemisk tænkning bygger på, at der findes nogle vedvarende relationer mellem mennesker og at disse relationer er mere eller mindre formaliseret. En virksomhed eller en forening er en sammenslutning, hvor personerne er knyttet til og er afhængige af hinanden. Der eksisterer en fællesmængde af erfaringer i og omkring organisationen, et fælles udgangspunkt og fælles målsætninger. Den individuelle læring i CCG vil ikke i lige så stort omfang kunne tage afsats i delte erfaringer; den foregår i situationen og har derfor en anden tidshorisont. AI er proces, der strækker sig over flere dage; hvis man også tager implementeringsfasen (destiny) med, så er der tale om en langstrakt proces. Relationen, der ligger til grund for den individuelle og åbne læring i biblioteket, afbrydes, så snart brugeren forlader lokalet. Medarbejderne er afskåret fra at bidrage til sikringen eller uddybningen af læringens resultater. Man kan stille sig det spørgsmål, om personalet skal tage ansvaret for eller evaluere den lærendes indlæring.

Det andet punkt, der kræver lidt eftertanke i forbindelse med undervisning og læring, er spørgsmålet om de positive oplevelser og erfaringerne, der danner ud-

gangspunkt for AI. Her tænker jeg ikke så meget på, om medarbejderne på CCG i kommunikationen med den enkelte ikke kan eller vil pege på nogle positive ting og udviklinger. Det er mere de strukturelle vilkår, dvs. den side af empowermentprocessen, der har med de socioøkonomiske processer at gøre. Omverdensanalysen har netop vist, at det ikke er særlig nemt at skabe en vedvarende og bæredygtig udvikling i Vestbyen. Den positive italesættelse kan medføre nogle etiske problemstillinger, specielt når afstanden mellem den italesatte og den oplevede virkelighed er alt for stor.

Ud fra det foreliggende materiale kan man sammenfattende sige, at CCG og biblioteket har formået at koble empowermentstrategien og den erfaringsbaserede læringsteori sammen. Det fungerer rigtig godt, når det drejer sig om IT-kurser, afholdt af IT-guiderne. Det kommer jeg tilbage til. Desuden har man med AI et stærkt metodisk værktøj for den organisatoriske læring. Værktøjet fungerer godt både med henblik på organisationsudviklingen i CCG og dannelsen af IT-guideforeningen. CCG vil jeg ganske kort komme ind på i interessentanalysen. Udviklingen af IT-guideforeningen omhandles i forbindelse med IT-kurserne. AI – eller dele af metoden – bruges også til at styre og forstå den individuelle læring på biblioteket, i hvert fald i det omfang personalet er blandet ind i denne proces. Den individuelle læring foregår i situationer, hvilket vil sige, at målsætningen med læringen er indlejret i situationen. Her vil jeg anbefale, at man inkorporerer viden og teorier om læringsstile. Dette vil styrke den værdsættende metode, fordi man i givet fald kan bruge metoden ikke kun forhold til sociale og kulturelle karakteristika, men også med henblik på forskelle i indlæringen. Se f.eks. : Kolb (1984); Learning styles and the 4MAT System: a cycle of learning <http://volcano.und.nodak.edu/vwdocs/msh/llc/is/4mat.html> (25.07.2006)

Endelig vil jeg komme med en kommentar, der bygger på følgende overvejelse. De på CCG uddelte spørgeskemaerne bliver fortrinsvis besvaret personer, som er ældre end 24 år. Læringskoncepterne (empowerment, AI, erfaringsbaseret læring) har vist sig at være særlig anvendelige i forhold til enkeltpersoner, organisationer og grupper, der har et klart defineret formål med læringen og også er nogenlunde afklaret, hvad angår motivation og arbejdsindsats.

Det fremgår af de førte interviews, at biblioteket ikke har et tilsvarende pædagogisk koncept for åbne grupper. Åbne grupper er grupper, der danner sig ad-hoc og ikke nødvendigvis er i stand til eller interesseret i struktureret indlæring. Disse åbne grupper kunne – som vi har set i LCV – bruge CCG som et frirum til læring. Det særlige er, at målgruppen vil bestå af drenge og piger med anden etnisk herkomst end dansk, der er opvokset i en hybridkultur. Man kunne så spørge, om denne gruppe slet ikke møder op i CCG eller om de unge rent faktisk møder op, men medarbejderne har valgt dem fra i læringshenseende. Hvis det sidste er tilfælde, så kunne man spørge sig, om det er sket, fordi der mangler et

anvendeligt pædagogisk koncept, der tillader et langsigtet arbejde med denne målgruppe.

Jeg vil dog ikke komme med en anbefaling, fordi formålet med denne undersøgelse ikke består i at finde ud af, hvorfor bestemte målgrupper ikke er omfattet af læringsaktiviteterne, men at undersøge, hvordan læringskoncepterne bliver brugt i praksis.

### **Undervisningstiltag med biblioteket som medspiller**

Der foregår en række forskellige undervisningsaktiviteter, hvor biblioteket hhv. CCG er en aktiv medspiller. Det mest markante område er forskellige former for IT-kurser, der afholdes enten på Hasle eller CCG. Kurserne afholdes inden og uden for bibliotekets hhv. centrets åbningstider. Biblioteket stiller lokaler og faciliteter til rådighed og har indgået et mere varigt samarbejde med *IT-guide Foreningen*, der så gennemfører længerevarende kurserne eller introduktioner, som enten består af en ad-hoc vejledning eller et kortvarigt forløb på f.eks. 1 til 2 timer. Introduktionsforløbene er i større omfang brugerstyret end IT-kurserne.

I forbindelse med *IT-guide Foreningen* finder der også yderligere en undervisningsrelateret aktivitet sted, som på den ene side sikrer, at IT-guiderne tilegner sig nødvendige pædagogiske færdigheder og videreuddanner sig inden for IT-teknologien. På den anden side er oprettelsen af *IT-guide Foreningen* sket i forbindelse med Urbanprogrammet. Oprettelsen er derfor i et vist omfang del af programmets empowermentstrategi og skal derfor også belyses ud fra en målsætning om at inddrage borgerne i opbygningen af en bæredygtig og demokratisk foreningsstruktur.

Og endelig tilbyder biblioteket hhv. CCG enten forskellige faciliteter, der motiverer til selvorganiseret læring, eller aktiviteter så som lektiehjælp eller højtlesning, der ikke er IT-relateret. Imidlertid støtter tilbud som lektiehjælp eleven i tilegnelsen af uddannelsesrelateret viden og færdigheder. Højtlesning inspirerer måske tilhøreren til selv at læse eller til at blive aktivt lyttende. De sidstnævnte aktiviteter afholdes i samarbejde med andre aktører.

Lektiehjælpen afholdes af Foreningen *Tusindfryd*, der har til formål at støtte børn og voksne, der ikke har dansk som modersmål, til at klare sig på lige fod med andre danske børn og voksne. Vejledning, undervisning og samtaletræning foregår 4 gange om ugen i et lukket rum. Højtlesningen er en aktivitet, der skal stimulere børns sprog og fremme sprogtilegnelsen. Den afholdes af frivillige.

Det skal fremhæves, at man på CCG har valgt at organisere undervisningsaktiviteterne efter en anden model. Mens man i det åbne læringscenter i Vollsmose

har tilknyttet nogle medarbejdere, der udelukkende vejleder og underviser i selve læringscentret, har man i CCG opbygget strategiske alliancer. Man har indgået et samarbejde med ellers selvstændige organisationer som *Tusindfryd*, *IT-guide Foreningen* og er selv ved at opbygge et korps af frivillige til højt-læringsaktiviteter. Meningen med alliancerne er, at begge parter nyder godt af hinandens muligheder, kompetencer og ressourcer, samtidig med at man i fællesskab udvikler noget nyt. Specielt kompetencespørgsmål stiller sig på en anden måde. Man bruger hinandens spidskompetence; til gengæld bliver man også afhængig af den, når det gælder egen udvikling.

### **IT-guider og IT-undervisning**

IT-guidernes styrke består i to ting: for det første består foreningen af en gruppe mennesker, der har et højt socialt engagement og en faglig interesse i IT. Mange medlemmer har en faglig baggrund som datamatiker, ingeniør eller systemudvikler og mange medlemmer har en anden etnisk baggrund end dansk. Det tilsammen gør, at man gerne vil dele medlemmernes viden ud og kan gøre det på en måde, som tiltrækker netop beboere med anden etnisk herkomst. Problemer med sproget kan løses ved at afholde undervisning på fremmedsprog, dansk eller en blanding af begge sprog. I forbindelse med min dataindsamling har jeg overværet nogle undervisningstimer og jeg oplevede, at den tosprogede undervisning fungerede glimrende. IT-guiderne afholdt kurser på dansk, farsi, arabisksk, somalisk og vietnamesisk. Det lykkedes åbenbart for IT-guider at finde vejen frem til mennesker, der tidligere på grund af de mange barrierer ikke ville møde op på et kursussted eller biblioteket og ikke kunne forestille sig bevidst at tilegne sig IT-færdigheder.

Den anden styrke består i IT-guidernes koncept. Man giver gratis introduktioner af IT på absolut begynderniveau. Styrken er nødvendigvis ikke, at det er gratis, selvom det også spiller en rolle. Det hold, jeg observerede og diskuterede med i pausen, pegede netop på, at det var vigtigt for dem, at undervisningsgenstanden var klart afgrænset og formidlingsformen svarede til målsætningen og genstanden. IT-guiderne selv har udviklet konceptet og undervisningsmaterialet. Man finder en grundig gennemgang og vurdering af rammen for konceptet, selve konceptet samt dens styrker og svagheder i rapporten *IT-kompetenceløft i Urbanområdet* (Århus Kommunes Biblioteker, okt. 2004).

I rapporten understreges netop empowermentfilosofien som fælles udgangspunkt for IT-guidernes motivation. Der bliver blandt andet fremhævet (s.14), at man kunne synliggøre det multietniske potentiale og at man var i stand til at formidle svært stof på en let måde. Det er afgjort nogle styrker. Men som jeg allerede tidligere har anført, siger empowerment ikke så meget om formidlings-

måden. Ud fra det foreliggende materiale, egne observationer, interviews og evalueringer vil jeg forsøge at uddybe den undervisningsmæssige side af IT-guidernes empowermentstrategi.

Som tidligere nævnt kunne jeg observere og fik også bekræftet observationerne i de gennemførte interviews med underviseren, at deltagernes erfaringsbaggrund spiller en stor rolle i undervisningen. For dem, der aldrig har set eller rørt ved en computer før, er det derfor vigtigt, at underviseren har en helhedsforståelse for kursisternes erfaringer. Det vil sige, at det er ikke nok at opstille nogle kognitive læremål. Ligeså afgørende er at kende til den affektive eller muligvis sociale barrierer og opstille nogle mål, der hjælper med at overvinde dem. Erfaringer rummer såvel kognitive som emotionelle og sociale aspekter.

En af de helt centrale læremål for IT-guidernes undervisning er netop at nedbryde de kognitive, emotionelle og sociale barrierer. At vide, hvad en mus er og hvordan den fungerer, er et kognitivt, at lære at koordinere musens bevægelser med cursoren er et sensomotorisk og at nedbryde berøringsangst over for maskinen er et emotionelt læremål. Alle tre aspekter var til stede i undervisningen og i det undervisningsmateriale, som IT-guiderne havde udviklet. Det lægger netop op til, at man bliver fortrolig med mediet.

Den positive indstilling til undervisningen og til mediet bliver yderligere fremmet, fordi kursisterne identificerede sig med underviseren. Han fungerede som rollemodel, for han havde en anden etnisk baggrund end dansk, talte det danske sprog, selvom han kun havde opholdt sig i Danmark i kort tid, og beherskede desuden sit fag.

Det er meget vigtigt for undervisningen at have kendskab til, at miljøet er vigtigt for undervisningen: det giver underviseren en identitet. Jeg er kendt og bliver kendt i området; jeg er medlem af forskellige foreninger. Og så rådgiver jeg mange mennesker i områder i computerspørgsmål. Jeg har et godt netværk. (Interview med en IT-guide; januar 2006)

Det kursusforløb, som IT-guiderne har udviklet, kører over 24 hhv. 32 timer, hvilket er en stor fordel, specielt hvad angår den målgruppe, som i reglen følgerne kurserne. For det første kan man sige, at man bedst tilegner sig sensomotoriske færdigheder gennem gentagende træning. For det andet behøver underviseren ikke at begrænse sig til en demonstration og forklaring af computerens forskellige funktioner. Tidsrammen tillader, at han/hun desuden kan benytte sig af en trail-and-error metode. Metoden giver kursisten mulighed for at afprøve, undersøge og udføre nogle prøvehandlinger. Underviseren får et stærkt feedback værktøj, fordi kursisterne med det samme oplever, om noget virker.



Ser vi nærmere på, hvilke grupper de kognitive læremål kan inddeles i, så vil der hovedsageligt være tale om tre grupper ud af seks, hvis vi følger Blooms taksonomi. For det første formidles viden og færdigheder på et ret konkret og praktisk plan. Underviseren bruger kursisternes erfaringsbaggrund. Hvis han ved, at de godt kan lide kortspil, så bruger han det som indgang til at vise computerfunktioner. Gennem undervisningen formidles terminologisk viden – både på dansk og fremmedsprog. Det næste trin i tilegnelsesprocessen kaldes forståelse. Med forståelse menes evnen til at begribe, hvad der tales om og at finde frem til det væsentlige. En forståelsesøvelse kunne f.eks. bestå i at finde ud af, at hjemmesiders adresser har nogenlunde ens grammatik eller at en cursor også flyttes på anden vis end med musen. Det tredje trin består i at anvende det, man har lært, i en ny problemstilling. I den undervisningssekvens jeg observerede bestod anvendelsen i, at kursisterne skulle kunne finde vejen til nye hjemmesider, efter underviseren havde forklaret søgemuligheder.

Sammenfattende kan man sige, at undervisningsmaterialet og undervisningsmåden supplerer hinanden godt samt at underviseren har en omfattende forståelse for kursisternes forudsætninger og erfaringer for at følge undervisningen. Kognitive, sociale og emotionelle læremål udgør en helhed. De kognitive læremål er opbygget efter en tretrins-raket: viden og færdigheder efterfulgt af forståelse, anvendelse og transfer.

Hensigten med IT-kurser har været at fremme IT-kundskaber blandt beboerne i lokalområdet. Formanden for IT-guide foreningen, Rasol Taba, har understreget over for mig, at man bevidst havde valgt undervisningen som formidlings- og kommunikationsform, fordi man systematisk kan opbygge viden, kompetencer og færdigheder blandt kursisterne. Desuden er efterspørgslen stor og man kan nå flere mennesker.

Det fremgår af en statusopgørelse, at *IT-guide Foreningen* til og med januar 2006 har gennemført 33 kurser med 8 - 10 deltagere pr. kursus, siden projektet startede i marts 2003. Aktiviteterne, dvs. IT-kurser samt kurser til IT-guider koordineres gennem Urban projektet 'IT Kompetenceløft', der er blevet afløst af projektet 'IT For Folket'. Ser vi på de tilbagemeldinger, som jeg har adgang til – nogle hold har udfyldt nogle evalueringsskemaer samt den vedvarende store efterspørgsel – så må man sige, at aktiviteterne har været en stor succes. De deltagere, der er kommet med en tilbagemelding, har været særdeles tilfredse eller tilfredse med kurset i sin helhed, indholdet, underviseren, lokalet og materialet. Det foreliggende materiale er dog for spinkelt til at komme med en generel vurdering af de afholdte kurser. Men mit indtryk er, at konceptet fungerer efter hensigten, fører til de tilsigtede resultater, genererer fornyet efterspørgsel og har tilfredse kursister til følge.

Det sidste gælder også for de korte og introducerende kurser, som IT-guiderne gennemfører. Det er kurser eller rettere sagt vejledninger af 1 til 2 timers varighed. I begyndelsen har der været nogle opstartsvanskeligheder (se: Epionion 2005). Konceptet skulle først modnes; desuden skal tilbuddet være kendt, før brugerne benytter sig af det. Men siden foråret 2006 har der været større og voksende efterspørgsel efter dette produkt. Fra 1. april til 30. juni 2006 er antallet vejledningssøgende vokset fra 51 til 103 personer. Man er på rette spor, selv om det stadig kræver en aktiv indsats at nå op på de 250 personer pr. 30. april 2007.

Oprettelsen af *IT-guide Foreningen* er i selv sig et godt eksempel for Urbanprogrammets målsætninger, nemlig borgerinddragelse og integration. Bibliotekerne i Gellerup og Hasle har hjulpet IT-guiderne med at oprette en forening og tilegne sig den fornødne viden. Foreningen selv er en forsamling af IT-entusiaster på tværs af nationale og kulturelle skel. De har fundet sammen, fordi man havde et fælles fagligt udgangspunkt og specifikt socialt projekt: IT og formidling. Integration og borgerinddragelse skete i forlængelse af disse faglige interesser. Urbanprogrammet og bibliotekets hjælp fungerede som en katalysator, der gav interessen en rigtig social drejning. Formanden for *IT-guide Foreningen* gav udtryk for foreningens idegrundlag på en poetisk måde; han sagde, at der ikke kun findes en møntfod til at betale skat med. Nogle bruger penge, men IT-guiderne deler deres viden med andre og bidrager på den måde til at fællesskabet fungerer.

Den sociale læring blev yderligere understøttet af en faglig baseret læringsproces. Det hører med til foreningens værdier, at den enkelte deler sin viden med de andre medlemmer. Videndeling og sidemandsoplæring er to vigtige aktiviteter, der skærper foreningens kompetenceprofil. Også biblioteket har bidraget til denne skærpelse ved at bistå foreningen med at arrangere kurser i voksenpædagogik.

Alt i alt kan man sige, at IT-guiderne sammen med CCG og biblioteket har formået at højne IT-kompetencerne i nærsamfundet. Desuden har de forskellige parter tilegnet sig viden om borgerinddragelse, empowerment og organisering af undervisningsprocesser. På basis af de positive erfaringer med IT-kurserne vil det derfor være oplagt, at IT-guiderne og bibliotekarerne i fællesskab udvidede empowerment og AI med læringsteoretiske aspekter eller didaktiske overvejelser. Bibliotekerne i Århus har i 2004 modtaget Bill Gates prisen på 3,5 mil. kr., blandt andet på baggrund af IT-guidernes arbejde. IT-guide Foreningen har i 2006 har modtaget KULTURPRISEN 2006 fra Biblioteksforeningen i Århus Amt. Ud over æren fulgte der en check på 10.000 kr.

## **Det åbne biblioteksrum og læring**

CCG og biblioteket er beliggende i Gellerup Parken og er et ét-rums-bibliotek med forholdsvis gode pladsforhold. Placeringen er ret centralt og må betegnes som god, fordi områdets beboere har mulighed for at opsøge offentlige kontorer, købe ind og besøge biblioteket samt andre af Community Centrets enheder.

Der findes en række pc'er i biblioteket: 8 pc'er er tilkoblet internet: Så findes der yderligere fem pc'er, hvor tre er reserveret til jobsøgning, én til søgning i FINFO og én i forbrugerdatabaser. En søgemaskine bruges til søgninger i ÅKBs databaser. CCG råder desuden over en scanner med billedbehandlingsprogram, en fotokopimaskine og en telefax.

Som sagt foregår lærings- og undervisningsrelevante aktiviteter i det åbne biblioteksrum. Det fremgår tydeligt af de uddelte spørgeskemaer, at brugerne ikke skelner mellem biblioteksrelaterede og læringsrelevante aktiviteter. Dette blev mest åbenlyst i forbindelse med de spørgsmål, der knytter sig til brug af IT-faciliteter. Godt en sjettedel (7 ud af 41 respondenter) gjorde opmærksom på, at de har selv en pc derhjemme og derfor aldrig benytter disse faciliteter. Nogle understreger, at de kommer for at læse bøger og ønsker sig derfor et sofahjørne. I en del besvarelser blev der også fremhævet, at bibliotekaren ikke skulle hjælpe dem med IT-relaterede opgaver, men med at finde eller bestille bøger. Ganske få er kommet med en bemærkning om, at de aldrig har bedt om hjælp. Brugerne skelner tydeligvis ikke mellem almindelig service og vejledning, rådgivning og hjælp i forbindelse med for læringsopgaver. Det betyder, at det bliver svært analytisk at skelne mellem læringsmiljøet og biblioteksmiljøet. Derfor vil den følgende redegørelse først og fremmest være en vurdering af, om brugerne er tilfredse med biblioteket inklusive dets pc-faciliteter.

## **Bibliotekarere og facilitatorer**

Brugerne er meget tilfredse med personalet på biblioteket. En stor del af brugerne mener, at personalet altid giver udtryk for, at de er indstillet på og parate til at hjælpe; ligeledes er brugerne også meget tilfredse med den faktiske hjælp, som de får af personalet. Desuden er man også ret tilfreds med den tid, den enkelte bibliotekar afsætter til at hjælpe brugerne.

Men igen er grænsedragningen ret vanskelig, for der er ingen, der kan sige, om bibliotekets hjælp og vejledning ligger inden for almen borgerservice eller om den på en mere direkte måde understøtter læringsaktiviteter. Det er næsten umuligt at afgøre, om reserveringen af bøger, videos osv. bidrager til brugerens læring. Læsningen af en kriminalroman på dansk kan være underholdning for den ene bruger, for den anden er det en vigtig og planlagt aktivitet i forbindelse

med at tilegne sig det danske sprog. Når en bruger kommenterer, at hun uden biblioteket ikke kunne have fulgt med i skolens intranet eller at hun ikke havde haft adgang til internetbanken, så tyder det ikke på, at biblioteket eller bibliotekaren faciliterer brugerens læring. Der er tale om en udvidet borgerservice.

Hvis vi sondrer mellem tre måder, biblioteket kan hjælpe brugeren på, så har vi den direkte involvering i brugerens læringsaktiviteter. Det kan være støtte i forbindelse med kursusaktiviteter, lektiehjælp, lære sprog og skrive jobansøgninger. Den næste måde kan bestå i at facilitere, dvs. at støtte op om brugerens læring. Det kunne være at finde materiale og informationer, der er nødvendige for, at brugeren kan udføre læringsrelevante aktiviteter. Her kommer det meget an på at definere, hvad der menes med læringsrelevante aktiviteter. At finde bøger til uddannelsesformål er legitimeret gennem skolen eller lignende institutioner. Men hvad er med aktiviteter, der relaterer sig til den personlige udvikling eller identitetsdannelse og ikke er legitimeret gennem en ydre instans. Chat kan være en vigtig aktivitet i forbindelse med den personlige udvikling, men den kan stå i direkte kontrast til skolens læremål. IT-faciliteter er multifunktionelle; de kan også bruges til læring - såvel i forbindelse med den private udvikling og med uddannelsessystemets målsætninger.

Den tredje måde kunne bestå i at servicere brugeren i forskellige henseender. Det kunne være at reservere billetter til et teaterstykke, finde bolig eller foretage homebanking på bibliotekets pc'er. Det sidste vil nok være en hjælp for brugeren, men ikke en hjælp i forbindelse med brugerens læring. Til denne kategori regner jeg også at finde bøger på hylderne eller at reservere bøger, video, musik mm.

Putter vi de svar, som er kommet i forbindelse med, at brugeren skulle nævne to vigtige opgaver, hvor han/hun har bedt bibliotekets personale om hjælp, i de tre kategorier, så tegner sig følgende mønster. Der blev afgivet 35 svar ud af 82 mulige. 13 svar lader sig tilordne bibliotekets direkte involvering i brugerens læringsaktiviteter. 15 kan henregnes under kategori 2, hvor biblioteket indirekte understøtter eller muliggør læringsaktiviteten. Ved 7 svar er der tale om en serviceydelse.

Når IT-faciliteter er multifunktionelle og biblioteket et åbnet læringsrum, så er det i sidste ende brugerens kontekst, der er afgørende for, om en aktivitet kan sættes i forbindelse med læring og undervisning. Desuden kan man spørge sig, om biblioteker ikke altid har serviceret læringsrelaterede aktiviteter; f.eks. ved at finde fagrelevante oplysninger.

Synes det er fint at kunne få hjælp til forskellige ting eller problemer. Der er nu ikke det, jeg søger så meget efter på biblioteket. Po-

sitivt er, hvis biblioteket kan bidrage med noget til det omgivende samfund. (mandlig bruger 42 år)

## Åbningstider

CCG og biblioteket åbner alle hverdage kl. 10.00, men lukker på forskellige tidspunkter. Tirsdag og torsdag er der åbent til kl. 18.00; mandag, onsdag og fredag lukkes der kl. 17.00 og lørdag allerede kl. 13.00. Brugerne er ret tilfredse med åbningstiderne. Der er kun 2 og 39, som er helt eller delvis uenig i, at åbningstiderne passer til deres behov. Der er kommet få kommentarer til spørgsmålet om åbningstider, der indikerer, at man ønsker åbningstiderne ændret: længere om aftenen generelt eller specielt om fredagen; åbent før kl. 10. I den forbindelse skal der også anføres, at man på Gellerup Bibliotek er meget fleksibel, hvad angår afholdelsen af IT-kurserne. IT-guiderne har mulighed for at bruge bibliotekets IT-faciliteter også uden for åbningstiden.

## Besøgshyppighed

Læring kræver en vis regelmæssighed, så derfor er det ikke ligegyldigt, om man møder ofte eller sjældent op. Som allerede nævnt i tilsvarende afsnit om Volls-mose, er regelmæssig fremmøde en indikator for, at brugerne er tilfredse med de muligheder, som biblioteket stiller ham/hende til rådighed med henblik på tænkelige læringsopgaver.

Det fremgår af nedenstående tabel, at 27 respondenter benytter bibliotekets IT-faciliteter mindst en gang om ugen, mens 14 bruger det sjældent eller aldrig. Med sjældent menes hver anden uge eller endnu mere sjældent. Den gruppe, der aldrig bruger faciliteterne, har givet udtryk for, at de selv har pc'er og derfor bruger biblioteket til andre formål.

Tabel: hyppigheden i benyttelsen af bibliotekets IT-faciliteter (ved 3 besvarelser mangler oplysninger angående respondenternes køn)

	Alle	Mænd	Kvinder
Meget ofte	5	3	1
Ofte	6	5	1
Regelmæssig	16	10	5
Sjældent	7	2	4
Aldrig	7	3	4
Alle	41	23	15

Det er svært at foretage en fortolkning af brugsmønstret - specielt hvad angår indlærings siden. Det er påfaldende, at mænd tilsyneladende bruger IT-faciliteterne lidt oftere end de adspurgte kvinder. Sammenlignet med LCV benyttes IT-faciliteterne mindre hyppigt. Men tallene er efter min mening ikke sammenlignelige. CCG har godt nok lige så mange pc'er som LCV. Men regner man de maskiner med, der befinder på Vollsmose Bibliotek, så har CCG kun 75 % af det tekniske udstyr til rådighed, som LCV råder over. Den mindre hyppige benyttelse skyldes dog ikke, at der er for få pc-arbejdspladser. Et stort flertal af brugere mener, at antallet af pc-arbejdspladser svarer fuldt ud til deres behov.

En mulig forklaring kunne være, at CCGs lærings- eller undervisningskultur bygger på en større grad af organisering end det er tilfældet i Vollsmose. Der er nogle indikatorer, der støtter denne hypotese. F.eks. har de fleste brugere fået kendskab til bibliotekets IT-faciliteter gennem etniske foreninger; der findes et afprøvet og kendt tilbud af IT-kurser; borgerinddragelse og empowerment fremmer dannelsen af netværk. Det kan derfor være, at brugerne fortrækker de organiserede frem for de åbne læringsmiljøer. Men hypotesen skulle om muligt efterprøves.

Det er ikke muligt at vurdere, om brugsmønstret er i overensstemmelse med bibliotekets læringskoncept, fordi biblioteket ikke har formuleret målsætninger for læringen i det åbne biblioteksrum. Den værdsættende og anerkendende metode (AI) tillader heller ikke at opstille kriterier, der kan bruges som pejlemærker, når brugernes læringsaktiviteter skal vurderes.

Man kan konstatere, at IT-faciliteterne bliver brugt regelmæssigt og først og fremmest til aktiviteter i forbindelse med skole og lektier, kurser og studium eller arbejde. 31 gange er personalet blevet bedt om hjælp i forbindelse med læringsrelaterede opgaver, 21 gange i forbindelse med kommunikationsrelaterede opgaver som e-mail og chat, 15 gange med oplysningsrelaterede (avislæsning eller radio på net) og 4 gange i forbindelse med spil og underholdning.

## Læringsmiljø

Brugerne vurderer læringsmiljøet i CCG overordnet som ret tilfredsstillende. Kun med henblik på arbejdsroen opleves forholdene som ikke tilstrækkelige. Ud fra det foreliggende materiale er det ikke muligt at finde frem til, hvorfor brugerne vurderer, som de gør. Jeg vil gengive en kommentar, der peger på forskellige problemer i det åbne biblioteksrum.

Der er til tider rigtig mange børn, som sidder og leger eller chatter, hvilket gør, at der kan være noget larm og svært at få adgang til en pc'er. (mandlig bruger; 39 år)

Måske kunne en løsning af problemet bestå i, at man indrettede et IT-hjørne med projektrelaterede arbejdspladser og mere avancerede software. Dette forslag, fremsat af en kvindelig bruger på over 50 år, ville gøre det muligt at imødekomme forskellige målgruppers specifikke behov.

Tabel: ro; pladsforhold, antal af arbejdspladser; gruppearbejde (antallet af besvarelser varierer, specielt når det gælder pc som arbejdsplads)

	helt enig	Delvis enig	Delvis uenig	helt uenig
Nødvendig arbejdsro	15	15	4	6
Gode pladsforhold	24	11	1	4
Antal arbejdspladser	22	7	2	3
Mulighed for gruppearbejde	16	7	2	3

Til børn, der ønsker at bruge pc'en til chat eller spil, kunne man indrette et hjørne, hvor der tilgodeses netop denne funktion. Konceptet med funktionsspecifikke pc-øer bliver allerede i forvejen anvendt. Job-hjørnet og maskiner, der udelukkende bruges til forbrugeroplysninger eller katalogsøgninger, er et eksempel herpå.

En endelig vurdering af læringsmiljøet i CCG afhænger dog af, om og i hvilken retning man vil videreudvikle konceptet *det åbne læringsrum* på biblioteket. Det forekommer mig, som om personalet på nuværende tidspunkt slet ikke vil have indflydelse på, hvad forskellige målgrupper bruger IT-faciliteterne til. Læring er dog forskellig fra målgruppe til målgruppe – og spørgsmålet er, om biblioteket er så rummeligt, at det kan huse alle de forskellige læringsbehov, som på nuværende tidspunkt forekommer i det åbne rum. Børn har både andre behov og lærer anderledes end voksne. Uddannelsessøgende i alderen mellem 16 og 24

skal i deres læring støttes på en anden måde end mennesker, der vil vide mere om børneopdragelse i Danmark.

Ønsker man at videreudvikle det åbne læringsrum, så vil jeg nok foreslå, at man overvejer, hvordan man bedst kombinerer bibliotekets ressourcer, personalets kompetencer og forskellige målgruppers læringsbehov. Det måske mest centrale spørgsmål vil dog være, om biblioteket kan og vil efterkomme alle gruppers behov eller om man skal satse på fokusområder.

Ud fra de foreliggende besvarelser kan man ikke sige noget om målgruppen *unge eller uddannelsessøgende under 25 år*. Dette segment er næsten ikke repræsenteret. Respondenternes gennemsnitsalder ligger på 41 år. For Vollsmoses vedkommende ligger den på 26,6 år. Aldersfordelingen blandt respondenterne og i Århus Vestby svarer ikke til hinanden.

Hvad angår konceptudviklingen, vil jeg henvise til *jobhjørnet*, hvor biblioteket har udarbejdet en klar beskrivelse af, hvilken hjælp man kan få og hvilke oplysninger bibliotekets personale ikke kan bidrage med. Man kunne udvikle lignende beskrivelser, der oplyser brugerne om, hvad biblioteket og CCGs personale kan hjælpe med. Med udgangspunkt i målbeskrivelserne vil det også være muligt at se nærmere på læringsbehov, læringsforløb samt formidlingen af viden, færdigheder og kompetencer. Også vedrørende udviklingen af personalets kompetencer vil det være oplagt med en mere differentieret ramme for, hvilken hjælp brugeren kan forvente til hvilke af de for ham/hende relevante læringsaktiviteter.

Den overordnede ramme for de forskellige undervisnings- og læringsaktiviteter har en bruger formuleret som følgende

Det ville være rart med et kulturhus, der kunne fungere i samarbejde med biblioteket. Oplæg og sociale sammenkomster for alle kunne fremme integrationen og gøre brugerne gladere og tryggere ved at bo her. Desuden kunne man udveksle viden og erfaringer.  
(kvindelig bruger; 22 år)

## **Sammenfatning**

Sammenfattende kan man sige, at CCG og biblioteket står meget stærkt, hvad angår det organiserede undervisningstilbud indenfor IT. IT-guidernes kurser har en klar profil, klare læremål og tilsvarende metodik med relevant undervisningsmateriale. Kurserne er introducerende; og kognitive, sociale, sensoriske og emotionelle læremål stemmer godt overens med kursernes introducerende karakter. Alle kan være med, og alle har mulighed for at øge allerede op-



nåede kompetencer. Den teoretiske ramme for de organiserede undervisnings-tilbud er empowerment, hvor borgerinddragelse og aktiv medborgerskab står i forgrunden.

Konceptet bag *bibliotek som det åbne læringsrum* kunne være skarpere. Brugerne er særdeles tilfredse med personalets hjælp, hvad angår både de IT-relaterede og de bibliotekariske opgaver. Dette skal ses i forlængelse af, at man på bibliotekerne i Århus Vestby har arbejdet intenst med den værdsættende metode (AI). Åbningstiderne stemmer også overens med brugernes behov. Desuden er der stor tilfredshed med læringsmiljøet bortset fra, at der er en del brugere, der savner den nødvendige arbejdsro i biblioteket.

Fra bibliotekets side skelnes ikke mellem biblioteks- og læringsrum. Det åbne læringsrum skal forstås helt bogstaveligt. Biblioteket ønsker ikke at lægge bånd på, hvad IT-faciliteterne kan bruges til. Det behøver man sådan set heller ikke. Men på nuværende tidspunkt har brugerne svært ved at skelne mellem almindelige biblioteksfunktioner og dem, der understøttes gennem vejledning, oplysning eller korte undervisningsforløb. En skarpere profil vil gøre det nemmere for brugerne at orientere sig. Brugernes ønsker og behov går i forskellige retninger. Derfor kunne det være oplagt, at man fra bibliotekets side tilbyder nogle fokusområder eller profiler, hvor man melder ud: her kan du få hjælp og støtte inden for følgende nærmere beskrevne emner. Fokusområder kunne f.eks. være: *Unge og IT-læring; sprogstimulering gennem fortællinger og leg eller Chat, identitet og ungdomskultur.*

Til sidst vil jeg nævne, at den organisatoriske læring, der førte til oprettelsen af CCG, er særdeles interessant også i forhold til IT-læring på biblioteket. Oprettelsen af CCG kan medføre en sammenkobling af større synergi mellem forskellige aktiviteter inden for oplysning og borgerinddragelse.

### **Interessenterne: hold fast i professionaliteten!**

Hvad angår IT og læring på Vestbyens biblioteker, så skal der i særlig omfang tages højde for den måde, man har organiseret undervisning og læring på. Læring og undervisning kan – i det mindste for tiden – ikke isoleres fra de aktiviteter, der er blevet sat i gang og støttet via Urbanprogrammet. IT-undervisning er med andre godt forankret i Urbanprogrammet, hvor der skulle formuleres klare målsætninger, opstilles succeskriterier og gennemføres strukturerede undervisningsforløb. Bibliotekerne har i denne forbindelse indgået et samarbejde med IT-guideforeningen til afholdelse af IT-kurserne.

Den samme model har man også brugt i forbindelse med IT-kurser til børn. Bibliotekerne har oprettet såkaldte Cirkel Computer Clubs i lokalområdet, der

henvender sig til børn og unge og prøver gennem strukturerede undervisningsforløb at fremme børns fortrolighed med den nye teknologi. De første kurser er blevet afholdt af Anni Graversen, som er tilknyttet en af bibliotekernes samarbejdspartner: Husets Multimedieværksted. Værkstedets leder sidder desuden i bibliotekets advisory board vedrørende børn, kultur og computere.

Interessenterne er blevet udvalgt efter tre kriterier. Det første udvælgelseskriterium skal ses i forlængelse af den empowermentproces, Vestbyens biblioteker deltager i. Her er det interessenternes vurdering af bibliotekernes aktiviteter og holdninger vedrørende borgerinddragelse og aktiv medborgerskab, der er det centrale. Det næste kriterium skal tage højde for måden, man har organiseret undervisning og læring på. Her er der blevet lagt stor vægt på de strukturerede undervisningsforløb og forhold til de frie tilbud. De strukturerede forløb blev gennemført af eksterne samarbejdspartnere. Her lyder spørgsmålet, hvordan vurderer de eksterne interessenter samarbejdet med bibliotekerne? Det tredje punkt vedrører oprettelsen af Community Center Gellerup og samlingen af folkeoplysende institutioner under samme tag. De folkeoplysende institutioner bidrager lige som Gellerup Bibliotek til at fylde det åbne læringsrum i CCG med liv og relevante tilbud til borgerne.

Jeg skal muligvis tilføje, at interessenterne i to tilfælde er eksterne og interne interessenter. IT-guide Foreningen er selvstændig i forhold til biblioteket, men gennemfører IT-kurserne i bibliotekets regi. IT-guiderne bliver for en periode ansat på biblioteket. Noget lignende gør sig gældende for Folkeinformation. Folkeinformation er en del af CCG, som ledes af Lone Hedelund, der er afdelingsleder på Gellerup Bibliotek. De to andre interessenter er eksterne, men Husets Multimedieværksted har dog gennemført kurser for bibliotekerne i området.

**Husets Multimedieværksted** er et af de kreative værksteder i **Kulturcenter Huset**. Ideen med denne institution er at give byens borgere mulighed for at have adgang til faciliteter, der støtter dem i deres kreative og kunstneriske udfoldelse. I multimedieværkstedet kan man lave film, lære om eller lave billedbehandling eller designe hjemmesider. Desuden arrangerer Multiværkstedet og Århus Billedskole kurser, workshops og foredrag for børn. Værkstedet er et af ÅKB's samarbejdspartner i forbindelse med oprettelsen af Circel Computer Clubs. Jeg har lavet et interview med lederen af Husets Multimedieværksted, Hanne Algot Jeppesen.

**IT-guide Foreningen** er dannet i 2003 og består af personer, der har interesse i eller en uddannelse inden for IT og ønsker at videregive deres viden og informationer til interesserede borgere i lokalområdet. Foreningens medlemmer kommer fra mange forskellige lande og taler mange forskellige sprog. Det undervisningstilbud består først og fremmest af strukturerede undervisningsforløb, der henvender sig til borgere, der er nybegyndere, men har lyst til både at

lære om IT og at lære andre mennesker at kende. IT-guide Foreningen har sat sig for sammen med områdets biblioteker at udbrede kendskab til IT. Jeg har gennemført et interview med Rasol Taba, der er formand for IT-guide Foreningen.

**Folkeinformation i Århus Vestby** er ligeledes et projekt under Urbanprogrammet og – hvis man vil – et af projektets første resultater. Folkeinformation var oprindeligt tænkt som et arbejdsmarkedsprojekt, der skulle understøtte de etniske minoriteter i at få mere viden om og et bedre fodfæste på det lokale arbejdsmarked. Projektets hovedformål består i dag i at vejlede borgere i alle mulige anliggender. Retshjælp, kontakt til myndigheder og anonym vejledning er fokusområderne. Vejledningen forgår på forskellige sprog. **Folkeinformation** har et tæt samarbejde med områdets biblioteker og er en del af CCG. Institutionen er en brobygger og facilitator, der sætter borgerne i dialog med systemet. Folkeinformationens målsætning er: at blive ligeværdige borgere gennem mere viden og flere informationer. Jeg har lavet et interview med projektlederen af Folkeinformation Sami Saïdana.

**Interkulturel Kvindeforening** er én af de mange etniske kvindeforeninger i Århus Vestby. Denne forening har sammen med tre andre foreninger været med til at opstarte IT-guide Foreningen og bidrage til udviklingen af en fælles IT-strategi for Århus Vestby. Interkulturel Kvindeforening er en lokal forening, der består af knap 100 medlemmer og har persisk som hovedsprog. Hensigten med foreningen er at styrke kvindernes kulturelle identitet og bidrage til kvindernes integration i lokalområdet. Jeg har lavet et interview med foreningens forkvinde Mehrangiz Johandari.

### **Interessenternes vurderinger**

Interessenterne er enige om, at IT og pc'en er vigtige værktøjer, som borgerne og specielt dem i Århus Vestby kommer til at bruge noget mere. Derfor er det også vigtigt, at man opbygger en forståelse for og en viden om, hvilke muligheder og funktioner dette redskab rummer. Men interessenterne ser noget forskelligt på målsætningerne, indhold og færdigheder. Deres begrundelser afviger derfor fra hinanden alt efter, om der er fokus på de kulturelle, kunstneriske og kreative eller de tekniske sider af pc'en.

Mehrangiz Johandari, forkvinden for den interkulturelle kvindeforening, har en holistisk tilgang til kulturelle artefakter og dermed også til computere og IT. Det er vigtigt for hende, at de værktøjer, der er en del af vores liv, er livsbekræftende og befordrer den enkeltes mentale og fysiske sundhed. Pc'en, internet og software er ikke interessante redskaber i sig selv, men fordi de hjælper den enkelte med at føre et sundt liv. Man kan komme i kontakt med hinanden; værktøjerne

hjælper den enkelte med at overvinde sproglige eller kulturelle afstande og at overvinde den isolation, der markerer sig gennem vores livsaldre og livssfærer. Computere og internet åbner op for nye verdener og giver adgang til ens kulturelle rødder.

Kultur og interkulturel kommunikation er centrale omdrejningspunkter for Mehrangiz Johandari. Hun har fra starten støttet bibliotekernes og IT-guidernes undervisningsprojekt, men er lidt mere forbeholden i dag. Det er den holistiske tilgang til pc'en, der hele tiden skal være i centrum: borgerinddragelse skal ikke stoppe i Århus Vestby, men der skal være integration på tværs af kulturer, grænser og livsaldre. Disse aspekter skal igen være i centrum.

For Sami Saïdana, projektleder af Folkeinformation i Århus Vestby, spiller de kulturelle aspekter ligeledes en afgørende rolle, når det gælder bibliotekets engagement i nærsamfundet. Sami Saïdana mener, at han ingen forudsætninger har for at tage stilling til IT-guidernes undervisning og undervisningskoncept. Han kender ikke nok til det. Som partner i CCG kender han dog til biblioteket, dets faglige ståsted og det åbne læringsrum i biblioteket. I den forbindelse fremhæver han, at CCG og biblioteket skulle fokusere noget mere på det nye, der internt og eksternt er under udvikling. Hvad det interne angår, så ser han gode samarbejds- og udviklingsmuligheder for Folkeinformation, Gellerup Bibliotek og Sundhedshuset. Dette samarbejde har allerede gavnet stedet og borgerne.

Bibliotekets kulturformidlende rolle skulle efter hans mening tage udgangspunkt i den multikulturelle virkelighed i Århus Vestby, som den danske kultur er en del af. Det nye udvikler sig som en brydning mellem dansk tradition og den multikulturelle livsverden. Det kulturformidlende arbejde kunne blandt andet bestå i, at bibliotekets medarbejdere bidrager til en dokumentation af områdets multikulturelle udvikling og historie. I et projekt af denne art kunne IT og læring sagtens integreres. Projektformen vil yderligere styrke parternes faglige profiler, skabe synergi og få brugeren endnu mere i centrum.

Hanne Algot Jeppesen, leder af Husets Multimedieværksted, vurderer anvendelsen af computeren i undervisningssammenhæng ud fra et kunstnerisk perspektiv. Hun kender ligeledes ikke specifikt til IT-guiderne og deres undervisning, men har været ansvarlig for afholdelsen af multimedieprojekter i Århus Vestby og kender derfor præmisserne for IT-guidernes arbejde. Et vigtigt læremål for hende er, at børn og unge bliver skabende og kreative i forhold til medier, lærer at udtrykke sig gennem mediet og udvikler en kritisk sans i deres brug af medier. Disse værdier er efter hendes mening også det idemæssige ståsted for bibliotekernes *Circl Computer Clubs*.

Hanne Algot Jeppesens syn på computeren er, at dette redskab ingenting er værd, hvis man ikke samtidig har en ide at arbejde med. Underviserens eller

animatørens opgave består i at inspirere, at opfange ideer og så vise, hvordan værktøjet (computere, grafik, programmer) på en hensigtsmæssig måde kan bruges til at realisere ideen. I denne sammenhæng peger hun på, at bibliotekerens store styrke netop består i bibliotekarens kernekompetencer: informations-søgning og kulturformidling.

Det kreative potentiale danner udgangspunkt for de kurser, som Multimedieværkstedet sammen med Skoletjenesten tilbyder. Det er det, der fører mennesker sammen. Hun understreger, at i hendes arbejde ser man ikke på, hvad de forskellige socialgrupper har med i deres bagage, men det universelle, der findes i menneskenes natur.

Rasol Taba, der er formand for IT-guide Foreningen og i tæt samarbejde med Bibliotekerne i Århus Vestby, ser det som foreningens opgave at hjælpe mennesker med at blive bedre til IT. Ligesom man skal lære at skrive eller køre bil, så skal man også lære at bruge computere. Udgangspunktet er, at det er teknologien, der sætter dagsordenen på grund af den rasende udvikling inden for IT. Den tekniske side står derfor i forgrunden af den undervisning, som foreningen afholder; han ser desuden IT-guide Foreningen som formidler mellem det danske samfund og de etniske minoriteter.

IT-guiderne kompetencer består både i deres sprogkunderskaber, professionelle IT-baggrund og sociale engagement. Rasol Taba vurderer samarbejdet med biblioteket som godt og udbytterigt. Bibliotekets tilgængelighed er en styrke; det er praktisk, gratis og legitimt for brugerne at komme her. Med henblik på IT-guidernes koncept mener han, at de har fat i den rigtige ende. Det er de ressourcestærke brugere, der kan nøjes med vejledning. De ressourcetsvage brugere har brug for struktureret undervisning. Kursusundervisningen vil også fremover være hjørnesteinen i IT-guidernes undervisningskoncept.

### **Professionalitet som udgangspunkt**

Ser vi nærmere på den måde, man på bibliotekerne i Århus Vestby har organiseret undervisning og læring på, så er nøgleordene professionalitet og specialisering. Man har inviteret fagpersoner i bibliotekernes læringsrum for at gennemføre de opgaver, der ligger uden for bibliotekarens kernekompetencer. IT-undervisningen varetages enten af IT-guiderne eller Husets Multimedieværksted. Folkeinformation har udviklet en særlig kompetence i kommunikationen med de etniske minoritetsgrupper. Sundhedshuset kan på tilsvarende vis udføre kompetent rådgivning på sundhedsområder. Bibliotekarerne kan specialisere sig på informations-søgning og kulturformidling i forhold til områdets målgrupper.

Både Hanne Algot Jeppesen og Sami Saïdana fremhæver bibliotekarens professionalitet som formidler som en klar styrke. At hjælpe f.eks. børn med at orientere sig i informationernes univers er lige så vigtig en opgave som at hjælpe dem med at udtrykke følelser eller sindsstemninger via computere. Det første er bibliotekarens opgave, mens det andet er animatørens eller grafikerens gebet. Det er kerneværdierne, der skal være fundamentet, når bibliotekaren opsøger nye udfordringer: at organisere viden og informationer for brugeren må ikke erstattes med at undervise dem i andet end informationssøgning.

Sami Saïdana peger dog på, at bibliotekarens professionalitet godt kunne opgraderes i forhold til bibliotekernes multikulturelle omverden. Denne formodning illustrerer han blandt andet ved, at det fysiske biblioteksrum kunne være mere funktionsopdelt. I dag er der for meget dansk bibliotekstradition over det. Når der bor borgere i området, der befinder sig på mange forskellige niveauer – kulturelt, socialt og videnskæssigt – så skal denne mangfoldighed også afspejle sig i bibliotekets indretning og bibliotekarens holdninger. Når man giver plads til læring på den ene side og samtale og samvær på den anden, så skal brugerne have mulighed for at realisere funktionerne – enten på samme tid eller gennem adskillelse af rum og tid. Han foreslår således, at forskelligheden kommer i centrum og at biblioteket lærer, hvordan man håndterer forskelligheden i det åbne biblioteksrum.

### **Sammenfatning og anbefalinger**

Interessenterne fremhæver, at konceptet bag det strukturerede undervisnings- og kursustilbud er en styrke. Det tillader biblioteket og bibliotekets potentielle samarbejdspartnere at tage udgangspunkt i hver sin faglighed. Specialisering og udvikling af organisationens spidskompetencer er fundamentet, hvis man ønsker at give borgerne en professionel service. Følger man interessenternes vurderinger, så skal IT-undervisning afvikles i strukturerede forløb, der gennemføres af eksperter på områder.

Interessenterne gør også opmærksom på, at det vil være en fordel, hvis bibliotekets personale tilegner sig nogle kompetencer i interkulturel kommunikation og kulturforståelse. Her henvises til den omverden, bibliotekerne og CCG befinder sig. Interessenterne har ingen mulighed for en mere indgående vurdering af IT-undervisningen og IT-læring på bibliotekerne i Århus Vestby. Det hænger blandt andet sammen med, at de ikke kender bibliotekets didaktiske og pædagogiske koncept for det åbne og det lukkede læringsrum.

Hvad det åbne læringsrum angår, kan man ud fra såvel interessenterne som brugernes vurdering få det indtryk, at det først og fremmest er brugerne, der organiserer rammen for læringen i det åbne rum. Her mener jeg dog, at biblioteket

kunne imødekomme brugerne. Ved at afgrænse den udvidede borgerservice samt møde- og dialogaktiviteterne fra de læringsaktiviteter, der kræver koncentration og fordybelse, kunne man undgå motivforvirring og interessekonflikter. I det omfang at den lærende har brug for hjælp, vil det være pænt i overensstemmelse med stedets professionelle lærings- og undervisningskultur, at biblioteket opretter vejlednings- eller rådgivningsprofiler. Det gør, at den lærende ved, på hvilke områder han/hun kan forvente hjælp. Personalet ved, hvilke spørgsmål de kan møde. Ved at melde ud, hvad brugerne kan lære på bibliotekerne i Århus Vestby, kan der skabes større legitimitet om undervisning og læring i bibliotekernes omverden.

Efter min vurdering vil det dog være mest konsekvent at specialisere undervisnings- og læringsaktiviteterne på de områder, hvor man i forvejen står stærkt: de organiserede og strukturerede forløb i grundlæggende IT, IT for børn og lektiehjælp. Ved at intensivere samarbejdet med de andre aktører i CCG vil der være muligt at tilbyde flere kursusforløb: *Sundhed og kontrastiv fagterminologi for gravide* eller *uddannelse, uddannelsesprofiler og netressourcer for uddannelsessøgende*.

## Kapitel 6: ITB Blågården - det er lærerigt og sjovt at komme der

### Lokalsamfundet: mobilisering af social kapital i 150 år

IT-Biblioteket Blågården (ITB) er en organisatorisk del af Biblioteket Blågården, der ligger i Kulturhuset på Blågårds Plads på Indre Nørrebro. På Indre Nørrebro bor knap 31.000 indbyggere (1.1.2005), bydelen er præget af kulturel og social mangfoldighed. I modsætning til Vollsmose og Gellerup/Hasle er der hverken tale om et etnisk eller social ghetto.

Hvis vi bruger folkeregisteropgørelsen for København efter alder, statsborgerskab og bydele, primo januar 2005, så bor der 13 % udenlandske statsborger på Indre Nørrebro, hvoraf 8,4 % kommer fra ikke-vestlige lande. Bruger vi oprindelseslandsprincippet, så er det 7599 personer eller 24,7 %, der har en anden oprindelse end dansk. Sammenlignet med Vollsmose og eller Gellerup Parken i Århus så er Indre Nørrebro atypisk, fordi andelen af etniske minoriteter er markant lavere. Sammenlignet med befolkningssammensætningen i resten af Københavns Kommune, så er gruppen af indvandrere og efterkommere på Indre Nørrebro overrepræsenteret. Sammen med Ydre Nørrebro hører Indre Nørrebro til de seks bydele, hvor andelen af etniske minoritetsgrupper ligger over 20 %.

#### 1.3. Indvandrere og efterkommere efter bydele pr. 1. januar.

Bydel	Antal			Pct af befolkning		
	1998	2002	2005	1998	2002	2005
Indre by	2823	3297	3524	11,0	12,5	13,4
Christianshavn	1119	1248	1418	12,6	13,0	14,0
Indre Østerbro	4496	5108	5411	10,0	11,1	11,7
Ydre Østerbro	4493	4959	5533	12,6	13,9	15,4
Indre Nørrebro	7158	7791	7599	23,6	24,9	24,7
Ydre Nørrebro	10379	11923	12205	25,8	28,6	29,5
Vesterbro	6808	7076	6854	19,9	20,0	19,5
Kgs. Enghave	3032	3516	3587	20,2	22,4	23,2
Valby	6269	7542	8098	13,7	16,3	17,6
Vanløse	2786	3510	3893	7,9	9,7	10,7
Brønshøj-Husum	6042	7934	8866	15,5	19,8	22,2
Bispebjerg	7011	8964	9584	18,4	22,5	24,2
Sundbyøster	6761	7519	7967	14,4	15,5	16,3
Sundbyvester	5798	7415	8026	15,5	19,4	21,2
Vestamager	858	917	1165	11,6	12,2	13,4
Uden for inddeling	1489	1054	1669	44,9	38,5	46,5
I alt	77322	89773	95399	15,8	17,9	19,0

Kilde: KSK, Statistikbank.



I selvevalueringsrapporten bliver det fremhævet, at Indre Nørrebro er en ung bydel. Aldersfordelingen viser, at andelen af personer under 30 år ligger på 44 % og andelen af personer over 65 år udgør kun 8 %. Men det kommer igen an på, hvad sammenligningsgrundlaget er. I forhold til hele København er begge segmenter på Indre Nørrebro overrepræsenteret. Specielt hvad angår aldersgruppen under 30 år, er afvigelsen dog ikke særlig markant. Det er åbenbart ikke kun Indre Nørrebro, men hele København, der er en ung by. Når der sammenlignes med Vollsmose, så er Indre Nørrebro ikke længere en ung by. I Vollsmose udgør alene gruppen 0 – 24-årige knap 50 %.

Indre Nørrebro er på flere områder atypisk, set i relation til Gellerup/Hasle og Vollsmose. Da de statistiske oplysninger, jeg råder over, er noget forskellige fra hinanden, er det svært at sammenligne bydelenes sociokulturelle og demografiske strukturer med hinanden. Man kan i hvert fald sige, at Indre Nørrebro har en markant anden etnisk sammensætning end Vollsmose og Gellerup/Hasle. Ser man på alderssammensætningen, er afstanden stor, men ikke så markant, som når det gælder bydelens etniske sammensætning. Man kan også konstatere afgørende forskelle i bydelens sociale sammensætning. I 2004 lå den procentvis andel af kontanthjælpsmodtagere på Indre Nørrebro 14,4 %. Skifter-Andersen har gjort andelen af kontanthjælpsmodtagere i 2003 op til at ligge på 26,9 % i Vollsmose Øst og i Gellerup Parken på 29,3 %. Tallene er ikke sammenlignelige, men de markerer trods alt en forskel. Den sociale sammensætning på Indre Nørrebro kan betegnes som normal. Andelen af arbejdsløse var f.eks. i 2004 på 4,8 %, mens der var 20,7 % uden arbejde i Vollsmose Øst, og 18,2 % i Gellerup Parken. Andelen af beskæftigede var på 65,2 % på Indre Nørrebro; i Vollsmose Øst og Gellerup Parken lå den omkring 23 %.

Til sidst vil jeg gøre opmærksom på, at bydelen Nørrebro har en historie til forskel fra de to andre steder. Vollsmose og Gellerup Parken blev oprettet i 1970 og er således relativt nye bydele. Nørrebro har en lang historie, og har også erfaring med forskellige sociale grupper, konflikthåndtering og integrationsopgaver i over 150 år. Bydelens historie er således tæt forbundet med konfliktløsning og den sociale integration. På den baggrund kan man sige, at der eksisterer en viden og erfaringsbaggrund i bydelen og lokalsamfundet, som de to andre steder ikke råder over. Gellerup og Vollsmose er midt i en proces med at udvikle en identitet og selvforståelse, som allerede forefindes på Nørrebro. Når man ønsker at mobilisere lokalsamfundets sociale kapital, så kan man på Nørrebro bygge på eksisterende institutioner og en verserende historie. Det er en fordel, når bydelen skal videreudvikles.

Sammenfattende kan man sige, at ITB og Bibliotek Blågården har en omverden til forskel, når det gælder muligheden for at udvikle og implementere et læringskoncept, der skal bidrage til aktivt medborgerskab og styrket informationskompetence. IT-læring isoleret har ikke meget med empowerment at gøre. Vi taler

om formidling og udvikling af informationskompetence hos borgere, der – sammenlignet med Vollsmose og Gellerup – generelt er mere ressourcerstærke. Der findes dog også på Nørrebro mange nyankomne og familiesammenførte, som deler vilkår med de samme grupper i Gellerup og Vollsmose. Men det er en styrke for ITB og Biblioteket Blågården, at bydelen ikke har så store problemer af etniske og social art. Ud fra det materiale, jeg har gennemarbejdet, består den største udfordring for ITB og biblioteket i at integrere børn og unge med udadreagerende adfærd i lokalsamfundet. Denne brugergruppe er og har tidligere i endnu større grad været overrepræsenteret på ITB.

## **Historie og udvikling af ITB**

I forhold til Læringscenter Vollsmose og Community Center Gellerup har ITB en forholdsvis kort, mindre dramatisk og mere tilfældig udviklingshistorie. Udgangspunktet har været et Dataværksted, der blev oprettet midt i halvfemserne og havde til opgave at hjælpe borgerne med at komme i beskæftigelse. Efter lange omveje og næsten som en foræring, blev Bibliotek Blågården i 2002 arvtager af to medarbejdere og en række nedslidte og udrangerede maskiner. Da Dataværkstedet på det tidspunkt stadig var et fælles projekt mellem Social- og Fritidsforvaltningen, eksisterede der en række bindinger og holdninger, der begrænsede bibliotekets konceptudvikling. Socialforvaltningen ville gerne øge beskæftigelseseffekten gennem direkte jobtræning, mens biblioteket ønskede at skabe et åbent læringsrum med IT i centrum. Først fra 2004 havde biblioteket det fulde ansvar for driften og udviklingen.

I starten havde man ikke haft en større idé med etablering af ITB, ud over det hensigtsmæssige i at samle bibliotekets pc'er og de brugbare pc'er fra Dataværkstedet i et lokale. I begyndelsen havde man heller ikke defineret sig som et læringscenter, men som et sted hvor man kunne få støtte og support, og hvor der skulle foregå kursusvirksomhed. Man havde ingen udviklingsmidler; det hele skulle finansieres indenfor bibliotekets normale budget.

Historien for ITB afviger således en hel del fra den udvikling, der førte til etableringen af Læringscentret i Vollsmose eller Community Center i Gellerup. Læringscentret Vollsmose er et udviklingsprojekt, der er forankret i biblioteksdriften, oplysningstanken og informationskompetencen. Community Center Gellerup er et empowermentprojekt med biblioteket som kraftcenter. Biblioteksarbejde er en slags socialarbejde. Borgere skal gennem oplysning og information tilegne sig de kompetencer, der kvalificerer dem til at være aktive medborgere. ITB har fra starten været et teknologisk foretagende. Der eksisterede et antal pc'er og noget personale; man efterlyste et koncept, der kunne samle teknologien, bibliotekarens kompetencer og lokalsamfundet informationsbehov i et rum.

Det var pc'er, der søgte en forankring i et bibliotekarisk koncept; og ikke et bibliotekarisk koncept, der tilegnede sig noget teknologi. På den baggrund giver det mening, når bibliotekets daværende leder Ågot Berger, oplever det som et problem, at der eksisterer to forskellige organisations- eller formidlingskulturer: en teknologiskorienteret kultur i ITB og en oplysningsorienteret på biblioteket.

Da Thor Dekov Buur i 2004 blev ansat som ny leder af ITB, begyndte man at udvikle et nyt koncept. Stedet mindede for meget om en IT-café; hidtil havde man ikke fokuseret på undervisning og læring. Der fandtes kun sporadisk viden om brugernes ønsker og behov. Der blev derfor igangsat to mindre brugerundersøgelser. Brugere blev blandt andet spurgt, hvor længe de brugte computeren, hvad de brugte den til og hvilke programmer de brugte. Desuden ville man gerne vide, hvilke kurser ITB skulle udbyde og på hvilke sprog kursusaktiviteterne skulle afholdes på. Brugernes tilbagemeldinger var meget klare med henblik på, hvilke kurser ITB skulle udbydes. Brugere vil gerne lære mere om forskellige programmer, søgninger på nettet og design af hjemmesider. Læringsrelaterede opgaver i forbindelse med skole og lektier var ikke særlig efterspurgt.

Sammenfattende kan man sige, at brugere betragtede computeren som genstand for egen læring. De vil gerne blive bedre til, at beherske teknologien. Brugersiden eller den sociale kontekst var brugere ikke særlig interesserede i. Allerede i starten af 2004, da brugerundersøgelsen blev gennemført, brugte man fortrinsvis computeren til e-mail kommunikation. *Arbejde og frivilligt arbejde* var også områder, der hyppigt blev nævnt. ITB fokuserede fra starten på de emner og den undervisning, der skulle hjælpe brugeren med at udnytte computeren bedre og med at få større indsigt i dens tekniske muligheder. Informationskompetence blev i et vist omfang defineret teknisk. Mulige grunde herfor kunne være, at personalet i ITB er IT-uddannede fagfolk, og at der er en klar arbejdsdeling i forhold til bibliotekets personale.

## **Det konstruktivistiske læringsbegreb**

I selvevalueringsrapporten gør man rede for, at ITB tager udgangspunkt i et konstruktivistisk læringsbegreb, hvor den enkelte står i centrum. Den lærende tilegner sig informationer og bearbejder dem på sådan en måde, at informationerne bliver til viden. IT-biblioteket ser sig selv i rollen som facilitator, der skaber de rammer, der understøtter den enkeltes læring. Informationerne findes, når det er et IT-bibliotek, først og fremmest på internettet. En vigtig forudsætning for det konstruktivistiske syn på læring er, at den enkelte medbringer både viljen og motivationen til at lære.

## Læring og undervisning on demand

Personalet på ITB ser sig selv som facilitator, der hjælper den enkelte med at rydde de forhindringer af vejen, der dukker op undervejs i tilegnelses- og læreprocessen. Herudover understøtter man brugerens læring ved at tilbyde kurser. Kursernes hovedformål er at gøre den enkelte bruger selvhjulpnen i forhold til egen læring. I kurserne formidles basal viden i informationssøgninger, databehandling og kendskab til forskellige programmer. Så findes der en anden type facilitering, som i selvevalueringsrapporten kaldes ”læring on demand”. Her er det typisk forespørgsler fra brugeren, som danner udgangspunktet for personalets læringsunderstøttende aktiviteter. Som eksempler nævnes der at finde en adresse, at hente en offentlig information eller se et tilbud i Den Blå Avis.

Det fremgår imidlertid af efterfølgende interview og samtaler med daværende biblioteksleder, Ågot Berger, og daværende lederen af ITB, Thor Dekov Buur, at personalets opgave først og fremmest bestod i at tilbyde vejledning, support og undervisning, der kunne understøtte brugernes læring. Derfor vil det måske være mere oplagt også at tale om *undervisning og vejledning on demand*, når IT-bibliotekets rolle og opgaver skal karakteriseres.

ITB konstaterer, at mange brugere benytter de samme programmer, opsøger de samme sider eller læser de samme aviser på internet, men mangler en mere generel informations- eller pc-kompetence. Det er dog uklart, hvad denne iagttagelse betyder for stedets læringsbegreb og personalets rolle som facilitator. ”Læring on demand” bygger på en antagelse om, at den enkelte bruger evner at definere sine egne læringsbehov og har en oversigt over egen læreproces. I dette tilfælde er det den enkelte, der gennem sine henvendelser afgør, hvad og hvor meget han/hun vil lære. Det vil også være sekundært, hvad IT-biblioteket synes om brugerens informationskompetence. Det kan jo godt være, at den enkelte er beskæftiget med noget andet og benytter IT-biblioteket, for her kan man få gratis hjælp og den optimale service i forhold til sit læringsprojekt. Det vil med andre ord sige, at det er den enkeltes projekt, der bliver afgørende for, hvornår der er tale om læring.

Normalt har man ikke indsigt i, om brugeren kommer med et læringsformål, når han benytter IT-bibliotekets faciliteter. Den manglende indsigt skaber usikkerhed om, hvornår der er tale om læring. Grundene til denne usikkerhed er af generel karakter og kan føres tilbage til to forhold. For det første er læring og undervisning sammenhængende, men dualistiske, dvs. for hinanden fremmede aktiviteter. For det andet er internet og pc'en af meget mangesidigt værktøj, der ikke i sig selv determinerer dets anvendelse. På denne baggrund kunne det således være fristende at forestille, at enhver benyttelse af IT-faciliteterne medfører læring. For at undgå denne fælde har man suppleret begrebet *læring on*

*demand* med begrebet *undervisning on demand*. Det er som sagt to sider af samme sag.

Det er vigtigt at holde sig den analytiske forskel for øje. *Læring on demand* er den lærendes perspektiv. Tager man dette perspektiv alvorligt, kan undervisning ikke forgå som instruktion eller transport af viden. *Undervisning eller vejledning on demand* er derimod bibliotekets perspektiv. Tager man dette perspektiv alvorligt, medfører det et større ansvar. Undervisning, vejledning og coaching er tilbud, som institutionen har ansvar for. Dette ansvar rækker ud over *at stille til rådighed*. *At stille til rådighed* er ét aspekt. Det læringsorienterede bibliotek har desuden et ansvar for at opbygge et forpligtende læringsmiljø. Dette indebærer både en klar holdning til emnet og dets formidling og en viden om, hvordan den lærende på den mest hensigtsmæssige måde tilegner sig dette emne eller kompetence. Dertil hører også en forståelse for de vanskeligheder, den enkelte møder, mens han/hun er i gang med at tilegne sig ny viden.

IT-bibliotekets rolle er ifølge det konstruktivistiske læringsbegreb ikke identisk med de læringsaktiviteter, der ligger hos den enkelte. I ITB findes der en del eksempler for *Undervisning on demand*. Under nogle af mine observationer var der tilfælde, hvor personalet i IT-biblioteket på brugerens vegne var utilfreds med, at han/hun hængte fast i de samme spørgsmål. Men brugerne var også selv irriterede over deres manglende viden og ringe informations- og pc-kompetence. Det er åbenlyst, at brugeren har et behov for og er motiveret for at tilegne sig de manglende kompetencer og færdigheder. Spørgsmålet er nu – igen med udgangspunkt i den konstruktivistiske tilgang til undervisning og læring – hvordan man som facilitator skaber en ramme, hvor brugerens behov omdannes til konstruktiv og struktureret læring. Det er også på dette punkt, hvor personalets selvforståelse som facilitator udfordres, idet der både skal skabes en optimal ramme og tages et ansvar for den enkeltes læring. Der kan f.eks. være mange gode grunde til, at brugeren ikke vil eller kan indgå i et kortvarigt eller langvarigt læringsforløb. Åbningstider og arbejdsbelastninger kunne forhindre den enkelte i at deltage i længerevarende læringsforløb.

Endelig vil jeg understrege et andet problem med den konstruktivistiske tilgang til læring og undervisning. Når informationskompetence defineres med udgangspunkt i en konstatering om, at vi lever i et informationsfund, og når aktivt medborgerskab anses for at være en løsning på socialstrukturelle problemer, så henviser man så at sige til mere objektive kendsgerninger. Hvis biblioteker gennem deres undervisningstilbud prøver at afhjælpe disse objektive mangler, så tager de ikke længere udgangspunkt i den enkeltes behov og ønsker, men i nogle strukturelle vilkår. Man kan med andre ord konstatere en spænding mellem den behovsorienterede og den strukturelle tilgang til læring og undervisning på ITB.

Spørgsmålet er, hvordan et konstruktivistisk læringsbegreb hænger sammen et koncept om empowerment, hvor informationskompetence og bemyndigelse defineres med udgangspunkt i socialstrukturelle kendsgerninger.

Sammenfattende kan man sige, at ITB har været noget tilbageholdende med at uddybe det konstruktivistiske læringsbegreb. Jeg er enig i den grundlæggende antagelse i rapporten: læring sker ikke som en overførsel af viden eller som man har formuleret det i interviewet: jeg kan ikke lære dig noget, du kan kun lære selv. Både selvevalueringsrapporten og det efterfølgende interview efterlader imidlertid en række åbne spørgsmål.

### **Spørgsmål til det konstruktivistiske læringsbegreb**

Det første spørgsmål, man stiller sig, ligger i forlængelse af begrebet "læring on demand" og de brugte eksempler: Kan der være tale om læring, når personalet på IT-biblioteket hjælper brugeren med at finde en adresse eller Den Blå Avis? Der kan være tale om informationsformidling; der kan også være tale om læring. Men uden at kende til den enkelte læring kan spørgsmålet ikke besvares.

Centrale begreber inden for den konstruktivistiske tilgang til og en definition af læring kunne være: læring er en assimilation af forstyrrende informationer, der fører til en ændring af den lærendes kognitive skemaer og ender med en ny handlingsviden. Om ovennævnte henvendelse fører til læring afhænger af, om en facilitator formår at skabe en situation, hvor der sker en optagelse og bearbejdelse af informationer, der munder ud i en ny handlingsviden. Den nye handlingsviden kunne bestå i, at personalet underviste brugeren, så han/hun fik kompetence til fremover at søge denne eller andre web-steder og informationskilder på internet. For vejlederen, coachen eller facilitatoren består den pædagogiske udfordring i at skabe forstyrrende og udfordrende situationer, der fremmer tilegnelse af informationer og lægger op til en konstruktiv bearbejdelse, der munder ud i ny situationsadækvat handlingsviden og større handlingskompetence. God informationsformidling er en vigtig forudsætning for læring; den falder dog ikke sammen med læringen. På denne baggrund virker formuleringen "læring on demand" for upræcis.

Det næste spørgsmål, man stiller sig, hænger sammen med målgrupper og motivation. Motivationen er i den konstruktivistiske forståelse af læring en social, men ikke en psykologisk kategori. Man befinder sig ikke i en tilstand af motivation. Mennesker er ikke fra naturen selv udstyret med nysgerrighed, der kunne være drivkraften bag motivationen. Motivationen skabes i en social kontekst og i interaktionen med andre mennesker. Den er knyttet til menneskelige handlinger, som også kan være rettet mod personen selv. Der er forskel mellem at motivere sig selv og at befinde sig i en tilstand af motivation.

Det afgørende spørgsmål er, hvordan bidrager ITB til at fremme den lærendes motivation. På IT-biblioteket findes ifølge selvevalueringsrapporten 4 hovedgrupper: unge brugere med dansk og anden etnisk baggrund (25 %); børnebrugere (25 %); daglige brugere (30 %); ældre kvinder (20 %). Disse persongrupper kan være fysisk tilstede; de kan findes i det virtuelle rum og deres tilstedeværelse kan være symbolsk. Spørgsmålet er så, hvordan stedet og personalet motiverer eller støtter disse forskellige brugergrupper i deres læringsaktiviteter. Spørgsmålet besvares ikke tilfredsstillende af ITB. Det vil være anbefalelsesværdigt at udvikle nogle scenarier, hvor de forskellige gruppers læringsbehov, læringsstile og motivationen på den ene side og IT-bibliotekets undervisningstilbud, formidlingsform og pædagogik på den anden side sættes i relation til hinanden.

Udvikling af målgruppespecifikke læringsscenarier vil muligvis også løse et andet problem, som ITB er konfronteret med. Grupperne bruger IT-faciliteterne til forskellige formål, f.eks. at checke mail, spil og underholdning, avislæsning, skrive- og printopgaver. Disse aktiviteter er ikke nødvendigvis relateret til læring eller undervisning. Det anmærkes blandt andet i selvevalueringsrapporten, at det for IT-bibliotekets vedkommende endnu ikke er lykkedes at få et tilstrækkeligt antal deltagere med etnisk baggrund til de strukturerede kursusforløb. IT-biblioteket selv betragter det som et problem; det tager åbenbart tid at blive anerkendt af de etniske grupper i lokalområdet som et sted, hvor man kan få nyttig support, kurser og mere struktureret undervisning. Måske kunne et fremadrettet udviklingsarbejde sætte mere fart i IT-bibliotekets lokale forankring.

Jeg tror, problemet er mere kompleks end som så. Der findes allerede i lokalområdet en række udbydere med lignende tilbud. Man kan desuden spørge, hvorfor den relativt store andel af brugere med etnisk baggrund, der i forvejen bruger IT-biblioteker, ikke tilmelder sig de udbudte introduktionskurser. Det kunne være et spørgsmål om motivation. Ligeledes har interessenterne gjort opmærksom på, at børn og unge bruger IT-biblioteket som mødested med spil og chat i fokus. Igen kunne man spørge, hvordan kan man integrere denne gruppe unge i for dem relevante læringsforløb. Behov, motivation og relevante undervisningstilbud skal supplere hinanden. Derfor vil det være oplagt også for det åbne læringsrum at udarbejde læringsprofiler, der både er målgrupperelaterede, tilbyder centrale temaer inden for det informationsteknologiske felt og giver udtryk for en klar forståelse for de indlæringsvanskeligheder, brugerne vil støde på.

Sammenfattende kan man sige, at IT-biblioteket har formuleret et klart teoretisk ståsted for deres tilgang til læring. Konceptet virker dog noget tilfældigt på en række punkter. Det er ikke indlysende, hvad der menes med "læring on demand". Dette punkt burde være mere præcist for at kunne afgrænse læring fra informationsformidling. Når man ser nærmere på, hvad IT-faciliteterne bruges

til, er det ikke altid indlysende, om de bruges til læringsformål. At checke mail kan f.eks. være en relevant aktivitet i forbindelse med et individuelt læringsprojekt; men det behøver det ikke at være. IT-biblioteket selv er meget realistisk i deres vurdering. Man regner med, at 20 til 25 % bruges i forbindelse med individuelle læringsprojekter; den overvejende del ligger inden for andre områder som underholdning, kommunikation og chat eller information og oplysning. Spørgsmålet er, om man skal opstille strategier for at ændre på denne fordeling.

Ud fra et konstruktivistisk paradigme vil det være svært at forholde sig til ønsker og behov, der ikke formuleres af den lærende selv. Interessenterne har peget på nogle emner, der ligger inden for området informationskompetence og informationsformidling og hvor der eksisterer et pressende behov i lokalsamfundet. IT-biblioteket har kompetencerne til at løse disse problemer, men har indtil videre ikke haft succes med at forankre IT-biblioteket som et center for læring. På dette punkt vil det være oplagt ikke kun at være i dialog med brugerne. Interessenterne kunne også bidrage til at kvalificere undervisningen og læring på ITB. Det skal dog siges, at ITB indtil nu ikke har forsøgt mere offensivt at markedsføre sig som et læringscenter.

## **Læring og undervisning på IT-Biblioteket (ITB)**

### **Det åbne læringsrum**

I modsætning til både Vollsmose Læringscenter og Community Center Gellerup er ITB Blågården ikke en fysisk del af biblioteksrummet. Til gengæld ligger ITB på samme etage som Medborgerhuset; der er en del trafik mellem de to steder. Medborgerhusets gæster benytter ITB's mange faciliteter; og ITB's brugere kan drikke en kop kaffe, spise en sandwich i lokalet eller diskutere forskellige emner ved siden af. Særligt i sommerperioden finder en del turister via Medborgerhuset vejen ind til ITB. På en måde kan man sige, at ITB for en gruppe brugere er en optimal internet-cafe, der forener det bedste fra to verdener: bibliotekets seriøsitet og Medborgerhuset hygge. ITB er på mange måder en brobygger. Brugeren får adgang til den globale verden via IT-bibliotekets internet-forbindelse. Medborgerhuset er porten til lokalsamfundet og dets opfordringer.

Selve ITB består af en række lokaler af forskellig størrelse. Man har indrettet et børnerum, to stillerum, et grafikværksted og et rum, hvor der er pc'er med Voice Chat, printfaciliteter, bookingskærm og et bord til administrator. Pladsforholdene er efter min vurdering ikke særlig gode; det store antal pc'er – der befinder sig 25 pc'er plus printfaciliteter på ca. 60 kvm – plus den til tider ret intense publikumstrafik gør, at man nemt føler sig indelukket. Til gengæld er det en stor fordel, at ITB ikke er et åbent rum. Man kan indrette rum til særlige formål og



specifikke funktioner. Man kan afholde undervisning uden at lukke hele ITB for andre brugere.

I selvevalueringsrapporten gør man opmærksom på, at adskillelsen fra biblioteket betyder, at der er udviklet to forskellige organisationskulturer. Man mener, at bibliotekets særlige kompetence inden for informationssøgning og -formidling i mindre grad er til stede i ITB. Det løst tilknyttede personale har øjensynligt ikke det samme naturlige tilhørsforhold til stedet, som det fastansatte personale har. Jeg har ingen mulighed for at tage stilling til, om bibliotekets fastansatte medarbejdere er gode formidlere, for de har ikke været genstand for min analyse.

Går man til gengæld ud fra de tilbagemeldinger fra spørgeskemaet, så er tilfredsheden med personalet overordentlig stor. Tager man interessenternes vurdering med i betragtning, så vil det ikke være særlig oplagt at integrere ITB i den almindelige biblioteksdrift. To og af de tre adspurgte interessenter fremhæver netop, at ITB er et meget rummeligt sted, hvor man har gjort meget for at hjælpe brugerne med at tilegne sig viden og færdigheder inden for IT. Hvis man fra ledelsens side er bekymret over, at der findes forskellige organisationskulturer inden for samme institution, så kan det problem løses på anden vis. Der er vel ikke noget i vejen for jobrotation, således at bibliotekaren fra voksenafdeling i en periode arbejder på ITB og de løstansatte medarbejdere tilbydes en efteruddannelse. I mit interview med personalet på ITB stod netop ønsket om efteruddannelse øverst på listen.

### **Personale som facilitator**

Personalets rolle, opgaver og selvforståelse beskrives i selvevalueringsrapporten med udgangspunkt i begrebet facilitator. En facilitator er en person eller aktør, der hjælper andre med at udvikle sig, tilegne sig viden og lære nyt. Facilitering understøtter personens ønske om at udvikle sig og lære, uden dog at overtage ansvaret for udviklings- og læreprocessen. Det er vigtigt, at en facilitator skaber forudsætninger for positiv forandring. ITB hjælper først og fremmest brugerne med opgaver, der ligger inden for den basale brug af IT. Det er således helt elementære færdigheder som at bruge musen og tastaturet eller at få en grundlæggende indsigt i styresystemets opbygning. Derudover besvarer personalet mere specifikke spørgsmål med udgangspunkt i driftsproblemer eller i en bestemt funktionalitet. Typiske opgaver er scanning, brænde en cd eller løse printproblemer. Mere avancerede forespørgsler er der ikke særlig ofte.

Sammenholder man personalets beskrivelse af opgavetyper med den hjælp og understøttelse, som brugerne efterlyser og prioriterer som særlig vigtig, så kan man konstatere, at der er en påfaldende stor overensstemmelse. Det er ikke

lektiehjælp eller oversættelsesopgaver, men spørgsmål vedrørende software, scanning, billedbehandling eller søgninger på internet, der efterspørges hyppigst. På denne baggrund kan man konstatere, at der i ITB er en overrepræsentation af spørgsmål om support, der ligger inden for det tekniske spektrum. Andre opgaver nævnes også. Det er dog den tekniske support plus den elementære indsigt, der er i centrum for brugerens interesse.

Ser vi så nærmere på, hvordan brugerne vurderer den hjælp, som de kan få, og den atmosfære omkring supporten, så kan man konstatere, at brugernes tilbagemeldinger er særdeles positive. 19 ud af 20 adspurgte brugere mener, at personalet giver udtryk for, at de gerne vil hjælpe. Brugerne tør med andre ord henvende sig til personalet for at bede om hjælp. 18 ud af 20 er helt (16) eller delvis (2) enige i, at de faktisk får hjælp, når de har bedt om det. Også hvad angår den tid, som medarbejderne afsætter til hjælp, er brugerne overvejende tilfredse med. 14 er helt enige og 4 delvis enige i, at medarbejderne altid giver sig god tid til at hjælpe. Også de afgivne kommentarer underbygger den store tilfredshed med personalet. I et tilfælde mente en respondent, at personalet nogle gange var alt for flinke til at hjælpe. De skulle gerne være lidt mere afventende og lade brugeren prøve sig, før de tilbyder deres hjælp. Brugere af ITB er lige så tilfredse med personalet, som man er de to andre steder.

Det er i den forbindelse interessant, at de adspurgte brugeres behov stemmer godt overens med de opgaver, som medarbejderne anser som vigtige. Der findes et børnerum på ITB og man har også tilbudt kurser til børn – der dog ikke blev afholdt, fordi børnene ikke tilmeldte sig. Blandt respondenterne er der ingen børn på trods af, at jeg kunne iagttage, at der dagligt var mange børnebrugere. Respondenternes gennemsnitsalder ligger på 35,3 år. Denne metodiske skævhed skal tages med i betragtning, når man vurderer forskellige målgruppers tilfredshed og behov. Især interessenterne fremhæver, at ITB har gjort meget for børn, men kunne gøre endnu mere. Med andre ord: børneområdet er ikke belyst godt nok i et område, hvor børn fylder mere, end de generelt gør i gadebilledet.

### **Åbningstider og besøgshyppighed**

ITB har åbent 32 timer om ugen: mandag til torsdag fra 13 - 19, fredag fra 13 – 17, lørdag fra 10 - 14. Brugere er stort set tilfredse med åbningstiderne. Kun tre ud af tyve brugere er delvis uenige i, at de gældende åbningstider passer til deres behov. Der er dog en del brugere, der gerne så, at ITB åbnede noget tidligere om morgenen. De fleste ønsker går ud på, at ITB følger bibliotekets åbningstider. Det er problemer med normeringen, der står i vejen for en ændring af åbningstiderne. Hvis ledelsen ønsker at fremme integrationen mellem de to enheder, så vil det være oplagt, at IT-bibliotekets åbningstider blev tilpasset bibliotekets.

I formiddagstimerne er der mulighed for at benytte pc'erne i biblioteket. Dog er der i denne periode ikke mulighed for assistance, da biblioteket kun er bemandet med en enkelt person.

Hvis vi går ud fra, at de 20 respondenter var repræsentative for hele populationen, så ville der være tale om en imponerende besøgshyppighed. Ud fra dataudskrift fra bookingsystemet Book PC er der i vinterperioden ca. 1.100 bookninger på de 6 pc'er i bibliotekets børne- og voksenafdeling, og ca. 2.000 bookninger pr. måned på IT-bibliotekets 25 pc'er. Hvis vi så også antog, at der var et vis sammenfald mellem regelmæssigt besøg af ITB og benyttelsen af faciliteterne til læringsformål, så vil der også være tale om en formidabel læringseffekt. Men desværre har vi et meget begrænset datagrundlag på kun 20 respondenter, hvoraf to besøgte ITB for første gang. Men de 18 møder til gengæld op mindst en gang om ugen, 8 besøgte stedet hver anden dag og 3 kommer enten en gang eller flere gange om dagen. Igen opsøger mændene ITB oftere end kvinderne.

Man kan af gode grunde ikke sætte besøgshyppigheden i relation til læringseffekten. IT-bibliotekers læringsbegreb giver heller ikke mulighed for det. I LCV arbejder man med konceptet *læring i praksisfællesskaber*, hvor læring defineres som stigende deltagelse. Her giver det mening at bruge besøgshyppigheden som en indikator for, om der foregår læring. Det samme er ikke tilfældet på ITB Blågården. Derfor kan man kun konkludere, at respondenterne benytter stedet meget regelmæssigt og det kan være en indikator for, at de er tilfredse med stedets faciliteter samt den service og hjælp, personalet yder.

Tabel: Besøgshyppighed på ITB

	Alle	Mænd	Kvinder
Meget ofte	3	2	1
Ofte	8	5	3
Regelmæssigt	7	2	4
Sjældent	0	0	0
alle	18	9	8

Ser vi nærmere på, hvad IT-faciliteterne bliver brugt til, så står kommunikationen i centrum; e-mail og chat nævnes 21 gange. ITB opsøges i forbindelse med lektier, studium og kursusvirksomhed – sammenlignet med LCV og CCG – kun 8 gange. Faciliteterne bruges i forbindelse med arbejde (jobsøgning, foreningsarbejde) 10 gange. Avislæsning eller radio nævnes 7 gange.

Brugsmønstret afviger noget fra de to andre steder. Der blev IT-faciliteterne mest brugt til lektier, kursus, studium eller arbejde; på ITB Blågården er chat og e-mail oftest nævnt. Der tegner sig også et andet mønster i forbindelse med de

opgaver eller aktiviteter, hvor man har fået eller bedt ITB om hjælp. Kun en tredjedel har svaret på det spørgsmål.

De fleste svar ligger inden for gruppen informationssøgninger – enten informationer om det danske samfund og fremmede kulturer eller generelt computersøgninger. Mere direkte læringsrelaterede henvendelser (lektier, lære sprog eller skrive jobansøgninger) er mindre fremherskende. Nogle brugere anfører, at de kun ønsker at benytte computerfaciliteterne som sådan og ikke ønsker eller har behov for hjælp. Dette gælder formodentlig dem, der ved, hvad de vil, som ikke har en pc derhjemme eller hvor der ikke er pc'er nok til alle i hjemmet. At benyttelsen er gratis spiller sikkert også en rolle.

Man kan så diskutere, hvor grænsen mellem læring og praktisk hjælp går. En del henvendelser til personalet sker for at få løst praktiske problemer af teknisk art. Når man opsøger ITB, så vil man være sikker på, at computeren fungerer eller printereren virker. Ud fra de foreliggende tilbagemeldinger, samtalerne med personalet og egne iagttagelser kan jeg konstatere, at

- en gruppe brugere anvender faciliteterne på ITB i forbindelse med læringsrelaterede opgaver;
- en anden gruppe opsøger det åbne læringsrum, fordi de løbende kan få hjælp, når teknologien begrænser deres indlæring;
- en tredje gruppe opsøger det åbne læringsrum med det formål at udvide deres informationskompetence.

Hvad angår det åbne læringsrum, koncentrerer læringen sig om IT-relaterede problemer. IT bruges ikke som et redskab i forbindelse med den sekundære socialisering og kun i begrænset omfang til læringsformål, der knytter an til skole eller kursus. Brugerne fra den tredje gruppe har givet udtryk for, at de gerne vil lære mere om specifikke programmer eller vide mere om, hvordan man søger på nettet. Om disse behov udelukkende kan tilfredsstilles gennem den situationsbundne vejledning og hjælp, kræver en nærmere undersøgelse.

## **Læringsmiljø**

Brugerne er stort set ret tilfredse med læringsmiljøet i ITB. Det er specielt problemer med arbejdsroen, som får brugerne til at synes mindre godt om miljøet. Der er flere brugere, der mener, at børnene er årsagen til, at man ikke kan få den nødvendige arbejdsro.

Nogle børn opfører sig desværre uhøflig, og nogle gange laver de ballade. Før var det et problem for os; men nu har man ansat en medarbejder. Han er meget fast og bestemt. Nu er IT-biblioteket dejligt stille og rolig. Vi er meget taknemmelige. Jeg mener, det er en god ide at ansætte en medarbejder, som både hjælper en med at lære og holder vagt. (Bruger 56 år)

Der er som tidligere beskrevet en stor besøgsfrekvens på få kvadratmeter. ITB har gjort en del for at løse problemet. Man har indrettet et særligt rum for børn, der ligger i forlængelse af betjeningspunktet og ellers er adskilt fra de såkaldte stillerum. Herudover har IT-biblioteket, som de andre københavnske biblioteker indført et pc-bookingsystem. Børnene har i dag kun mulighed for at booke en pc i begrænset omfang dagligt. For at imødekomme børnenes store efterspørgsel efter et værested med pc, gik ITB i samarbejde med andre aktører for at få oprettet et ekstratilbud i tilknytning til en fritidsklub. Dette tilbud blev etableret efteråret 2006 på Kvisten, og har både betydet et bedre tilbud til børnene og mere ro på IT-biblioteket. Men åbenbart ikke nok, da brugerne stadig ikke er helt tilfredse med arbejdsroen på stedet.

Tabel: Læringsmiljø

	Helt enig	Delvis enig	Delvis uenig	Helt uenig
Nødvendig arbejdsro	5	8	3	3
Gode pladsforhold	12	5	1	2
Antal arbejdspladser	12	6	1	0
Mulighed for gruppearbejde	2	4	5	0

Halvdelen af respondenterne har svaret på spørgsmålet, om der er gode muligheder for gruppearbejde på ITB. Det betyder vel, at behovet for gruppearbejde ikke er så udpræget. Men af de indkomne svar er knapt halvdelen delvis uenige i, at mulighederne for gruppearbejde er gode.

Generelt kan man sige, at brugerne opfatter ITB som en arbejdsplads, hvor der skal være ro. Diskussioner og samtaler, som også hører med til en læringsproces, må foregå et andet sted. Det vil være oplagt at undersøge nærmere, om brugerne inddrager Medborgerhuset i deres læringsaktiviteter og hvad det i givet fald bliver brugt til. Sammenligner man aktiviteterne i LCV og på ITB, så foregår en del læring i LCV gennem samtaler og interaktion brugerne imellem. Ud fra mine observationer har man også på ITB et højt interaktionsniveau mellem

børnene, men det var svært at konstatere, at de i samme grad fokuserede på læring. Dette kunne tyde på, at der burde udarbejdes et undervisningskoncept specielt med henblik på børn.

### **Det lukkede læringsrum**

Siden 2002 er der blevet afholdt 34 kurser på ITB. Kursernes varighed er halvanden time og har i gennemsnit fem til seks deltagere. Typiske emner er: tekstbehandling med Open Office, billedbehandling med Gimp eller PhotoShop, avanceret søgning på internettet eller Handel på internettet. Man bliver gratis undervist i tekstbehandlingsprogrammer, basale funktioner i billedbehandling eller forbrugersikkerhed ved handler på internettet. Herudover holder bibliotekarerne kurser for gymnasieklasser i informationssøgning og biblioteksbaseerne.

Nogle kurser bliver evalueret internt med henblik på det generelle udbytte, underviserens kendskab til emnet og formidlingsevne samt de i undervisningen brugte eksempler. Ud fra de foreliggende evalueringer kan man sige, at IT kurserne har været en succes. Kommentarerne tyder på, at der er et behov i lokalområdet.

Det er dejligt med disse kurser, gerne flere af dem – så alle kan være med! Kender nogen, der ikke kunne. Kunne godt bruge mere af billedsøgninger. (Deltager i kurset: Avanceret søgning på internettet)

Formålet med IT-kurserne ligner det fra IT-guidernes kurser, men konceptet er noget anderledes. I stedet for længerevarende kurser tilbyder man på ITB korte forløb, der gentages jævnligt. Formålet er at øge brugernes interesse i og kendskab til IT og pc'en. Formidlingen sker ikke systematisk, men eksemplarisk. Det vil sige, at man på ITB koncentrerer sig om en ret begrænset problemstilling. Det kunne f.eks. være, hvordan man optimerer sine søgninger på internettet. Man underviser brugeren i at blive bedre til en bestemt opgave og håber på, at han/hun efterhånden lærer computerens muligheder at kende.

Det vil være interessant at sammenligne disse undervisningskoncepter, hvad angår brugernes behov og motivation, undervisningsmetoden, læringseffekt og brugertilfredshed. At der arbejdes med to forskellige koncepter og metoder skyldes sandsynligvis, at målgrupperne er forskellige. De korte IT-kurser afholdes på dansk og besøges også af etniske danskere. Desuden har man på Indre Nørrebro konkurrerende udbydere af IT-kurser, der tilbyder den samme type kurser, som IT-guiderne gør. Derfor er det nok nødvendigt at komme med et supplerende kursustilbud, der højner områdets IT-kompetence med små skridt.

Under forudsætning af at ITB ønsker at udvide sit kursusprogram med særlig henblik på områdets etniske minoritetsgrupper, vil jeg anbefale, at man gen-

nemfører en omverdensanalyse. Det er vigtigt at få både et overblik over antallet af relevante kursusudbydere og et indblik i målgruppernes behov. Skulle omverdensanalysen vise et vedvarende behov for længerevarende kurser, så kunne man oprette en IT-guide-forening, der tilbyder IT-kurser på fremmedsprog. Som allerede tidligere nævnt findes der allerede på nuværende tidspunkt en række udbydere af forskellige kurser, herunder IT-kurser.

## **Interessenterne: Man skulle gerne være mere målrettet på IT-Biblioteket**

### **Hvem er interessenterne?**

IT-Biblioteket er et sted, hvor mange mennesker møder op. Mange opsøger stedet for at bruge pc'er og IT-faciliteter til læring, kommunikation eller informationssøgning. Men der er også en større gruppe brugere – først og fremmest børn og unge med udadreagerende adfærd – der bruger stedet som et yndet alternativ til de eksisterende fritidstilbud. Deres tilstedeværelse har optaget meget plads og beslaglagt mange energier – både i IT-bibliotekets læringsrum og i lederens bevidsthed.

Derfor har det været naturligt at interviewe de interessenter, der har et godt kendskab til denne brugergruppe og som derudover har været i tæt kontakt med biblioteket og IT-biblioteket. De adspurgte interessenter er godt forankrede i det socialpædagogiske eller boligsociale arbejde på Indre Nørrebro og kan derfor vurdere IT-bibliotekets muligheder, når det gælder målgruppens sociale og kulturelle integration i lokalsamfundet. Desuden er interessenterne i stand til på grund af deres store erfaringer at konkretisere målgruppens specifikke læringsbehov over for IT-biblioteket.

Ulempen, ved at interessenterne næsten udelukkende har været personer, der er knyttet til netværket omkring de udadreagerende børn og unge, består således i, at man derfor kun i begrænset omfang kan udlodde IT-bibliotekets potentiale i forhold til andre målgrupper. Det kan f.eks. de mange ressourcestærke grupper, der findes både i lokalsamfundet og på IT-biblioteket. Indre Nørrebro har en mangfoldig samt broget-etnisk og social struktur med mange småbørnsfamilier og mange grupper med anden etnisk herkomst – som er godt i gang med uddannelse eller arbejde – samt en stor gruppe af studerende. Det er min vurdering, at der er en række målgrupper med et bredt spektrum af lærings- og undervisningsbehov. Hvad den ressourcetsvage brugergruppe angår, kunne interessenterne kun komme med sporadiske anmærkninger. At se nærmere på målgruppen *børn og unge med udadreagerende adfærd* har dog en fordel. Interessenterne kan pege på undervisningsaktiviteter, der kunne have relevans for IT-bibliotekets kursusvirksomhed.

Udvalget af interessenterne minder en del om de interessenter, jeg har talt med i Vollsmose. Læringscentrets øgede fokus på en bestemt målgruppe betyder så, at interessenterne periodevis enten har arbejdet med samme problemstilling eller har været i en intens meningsudvikling med bibliotekerne. Jeg vil dog gøre opmærksom på, at der findes et mere finmasket net af institutioner på Indre Nørrebro end for eksempel i Vollsmose. Det burde gøre det nemmere at udvikle en særlig kompetenceprofil på IT-biblioteket. Man kan holde fast ved bibliotekarens selvforståelse som kultur- og informationsformidler og bedre afgrænse sig fra socialpædagogiske opgaver i forbindelse med undervisning og læring.

**Gadepulsen** er et ungdomsprojekt, der har eksisteret i næsten ti år. Udgangspunktet for projektet har været konstateringen, at de eksisterende fritidstilbud og væresteder var ikke særlig attraktive for en gruppe børn og unge mellem 10 og 18 år. *Gadepulsen* er en klub, der drives af unge med minoritetsbaggrund og henvender sig samme målgruppe. Målgruppen har været grænseoverskridende, aggressiv og har desuden markerede sig i det område, som ITB centralt er placeret i. Jeg har talt med Ali Haseki, som er opvokset i området og er ansat på Socialforvaltningen. Han koordinerer det kriminalitetsforbyggende arbejde på Indre Nørrebro. For Ali Haseki er det vigtigt at møde de unge der, hvor de er. Dette inkluderer også biblioteket og ITB.

*Gadepulsen* har i 2005 deltaget i et drengeprojekt på Indre Nørrebro, der har udviklet nye kontakt- og støtteformer for samme målgruppe. Dette projekt blev gennemført af en anden interessent, nemlig projekt *Rabarberlandet*.

**Projekt Rabarberland** har som overordnet formål at udvikle, koordinere, lede eller støtte den boligsociale indsats i et boligområde på Indre Nørrebro. Udgangspunkt er lokalområdet, de lokale ressourcer og det grundige kendskab til lokalområdet, der udgør projektets styrke. Det er både sociale, kulturelle og netværksskabende aktiviteter, der skal sikre en vedvarende udvikling i lokalområdet. Et særligt indsatsområde er tilbud, der retter sig mod grupper med særlig behov: det kan være unge med minoritetsbaggrund eller arbejdsløse. Nogle af Rabarberlandets projekter består i at undervise og aktivere borgere for at øge deres tilknytning til arbejdsmarkedet. Aktiviteter, som f.eks. EDB og Dansk for arabisktalende mænd, varetages af Rabarberland, mens det i Vollsmose og Gellerup/Hasle udføres af bibliotekerne. Man kan sige, at Projekt Rabarberland er en samarbejdspartner på det kulturelle felt; man er f.eks. fælles om at arrangere kulturaktiviteter på Blågårds Plads. Hvad undervisningsaktiviteter angår, er man konkurrenter – med mindre hver institution finder sin særlige niche. Jeg har talt med Flemming Ohm, som er beboerrådgiver og deltager i forskellige projekter. Rabarberland er en forening, der finansieres af offentlige og private midler.



Den tredje interessant, jeg har talt med, er **Center for Vejledning**. Uddannelsesvejledningen har til opgave at rådgive den unge, således at han/hun formår at træffe et realistisk valg med henblik på uddannelse og erhverv. Vejledningen foregår fra 2004 institutionsuafhængig og vejlederkorpset samles i de såkaldte Centre for Vejledning. Et indsatsområde er unge med særlige behov. Det vil sige unge, der ikke er under uddannelse, i beskæftigelse, i gang med et vejledningsforløb eller er ved at droppe ud af et uddannelsesforløb. I forhold til denne gruppe skal vejledningen i højere grad være opsøgende. Fra Center for Vejledning har jeg talt med uddannelsesvejleder Anthony Ansell-Henry fra distrikt Nørrebro og Østerbro. IT-Biblioteket har blandt andet haft et samarbejde med Anthony Ansell-Henry om oprettelsen af IT-caféen *Enter* på fritidsklubben Kvisten. Desuden har han brugt biblioteket i sit opsøgende arbejde og har været i kontakt med børn og unge via chatmulighederne på ITB.

### **Kendskab til og vurdering af IT-bibliotekets aktiviteter**

Det har ikke givet mening at spørge interessenter om IT-bibliotekets tilgang til læring. Dette ville forudsætte, at stedet både har et klart og nedskrevet koncept og at konceptet er blevet formidlet til interessenterne. ITB har ikke fra starten defineret sig som et læringscenter overfor interessenterne. Der var til gengæld et tema eller en problemstilling, der fyldte rigtig meget i samtalerne: hvor rummeligt et sted biblioteket og ITB er både i almindelighed og i særdeleshed i forhold til den brugergruppe, som interessenterne havde mest at gøre med. I den sammenhæng er vi også kommet ind på en type kurser eller undervisningstilbud, der henvender sig til unge med det formål at skabe en større bevidsthed vedrørende brug af pc'en som kommunikationsmedium.

Interessenter vurderer bibliotekets og IT-bibliotekets aktiviteter på Indre Nørrebro som meget positive. Anthony Ansell-Henry fremhæver, at biblioteket har gjort meget for børn og unge; beboerrådgiveren Flemming Ohm betegner biblioteket som kulturelt kraftcenter og har understreget, at organisationerne har i gennem en årrække haft et godt sammenspil gennem det boligsociale og det kulturelle arbejde. Biblioteket tager aktivt del i kulturlivet og man arrangerer festivals i fællesskab. Ali Haseki nævner de gode samarbejdsrelationer, han og andre medarbejdere fra socialforvaltningen har haft med biblioteket, specielt når det gælder børn og unge. Biblioteket og måske i særlig grad børnebiblioteket og IT-biblioteket spiller en vigtig rolle i socialforvaltningens problemløsningsnetværk. Biblioteket har et sted og en dialogpartner, som de kan henvende sig til, når en gruppe børn og unge markerer sig alt for kraftigt i bibliotekets forskellige rum.

Alle tre interessenter understreger også, at der er en klar og tydelig arbejdsdeling organisationerne imellem. Biblioteker er ikke fritidshjem og bibliotekarere er

ikke socialpædagoger. Derfor er det også hensigtsmæssigt og formålstjenligt, at kulturinstitutioner som biblioteker udelukkende ud fra deres faglige ståsted vurderer, hvordan de bedst bidrager til den sociale integration af udsatte grupper. Sammenligner man disse udmeldinger med f.eks. de empowermentaktiviteter, der foregår i Århus Vestby eller i Vollsmose, så bliver forskellene tydelige. Biblioteket og IT-biblioteket på Indre Nørrebro skal hovedsagelig bidrage til borgerenes kulturelle og det informationelle empowerment, mens bibliotekerne de to andre steder beskæftiger sig med både socialpædagogiske og arbejdsmarkedsrelaterede opgaver. Aktivering og arbejdsmarkedsafklaring er ikke noget, biblioteket har haft som ambition at bidrage til. Disse klare udmeldinger betyder så, at ITB kan koncentrere sig om faglige aspekter, når man tilrettelægger sine undervisningsforløb og udarbejder sine kursusprogrammer. Også opgaver som lektiehjælp eller uddannelsesvejledning hører på Indre Nørrebro et andet sted hen.

Holdningen, om at biblioteket ikke er et fritidshjem, og at bibliotekarer ikke er socialpædagoger, er en gennemgående holdning hos personalet. Denne linie er defineret gennem flere år, men fik en genopfriskning i forbindelse med tumulter omkring årsskiftet 2004/2005, hvor en låner blev slået af en af de unge brugere, i forlængelse af tumulter i IT-biblioteket.

Ud fra interessenternes tilbagemeldinger kan man også konkludere, at der er god overensstemmelse mellem IT-bibliotekets nuværende udbud af kurser og aktiviteter og interessenternes vurdering af udbuddets relevans. Selvom interessenterne først og fremmest foretager deres vurderinger med udgangspunkt i en ret specifik målgruppe, så kan man i hvert fald indirekte udelade af deres tilbagemeldinger, at undervisning og læring i de åbne og lukkede læringsrum skal været noget specialiseret og adskille sig fra andre aktørers arbejdsområder og kursusudbud. Måske vil det derfor også være misvisende at betegne ITB som et læringscenter, idet interessenterne ser det mere som et – virtuelt – kulturelt mødested eller som en informations- og kommunikationscentral.

## **Rummelighed**

Et centralt emne i samtalerne har været spørgsmålet om, hvor rummeligt et bibliotek eller et ITB skal og kan være. Emnet hænger umiddelbart sammen med, at man for 2 år siden begyndte at oprette en kommunal IT-café, der specielt var beregnet til børn og unge. Baggrunden for oprettelsen var, at kommunalforvaltningen ikke kunne finde et passende tilbud til 15 - 20 såkaldte klubløse børn og unge, og at der i 2003 og 2004 havde været en del uroproblemer på ITB, som blev forårsaget af samme målgruppe. Det var specielt ITB, fordi pc'en er et attraktivt medium og brugeren ikke blev registreret, når han/hun opsøgte stedet.

Det har medført en stor gennemgang af unge, uden at de kunne integreres i mere strukturerede undervisnings- eller coachingforløb.

Interessenterne har fremført to forskellige synspunkter, som er værd at tage med i betragtning, når man vurderer stedets funktion og symbolværdi i forhold til det omgivende samfund. Det ene synspunkt tog udgangspunkt i bibliotekernes kompetencer. ITB har været med til at skabe mange hensigtsmæssige tilbud for den yngre gruppe af brugere: chat, spil og konkurrencer. Men medarbejdernes kompetencer var åbenbart ikke tilstrækkelig rummelige, når det gjaldt de udfordringer, som denne brugergruppe har tilført stedet.

Der kræves andre problemløsningskompetencer end dem, bibliotekaren normalt råder over. Børnene med udadreagerende adfærd har brugt ITB som opholdssted, og man fik i forlængelse af uroproblemerne tilført midler til at ansætte en ressourcemedarbejder. Hvis man ønskede andet for stedet og målgruppen, så skulle der findes specifikke tilbud, der henvender sig direkte til og sikrer en vedvarende dialog med målgruppen. Åbningstider i ITB følger bibliotekets åbningstider. Men denne brugergruppe har brug for et sted, der holder åbent f.eks. til kl. 22.00. Det vil sige, at IT-bibliotek Blågården ikke har kunnet bruge IT-læring, som en slags værktøj i den sekundære socialisering – et koncept, der ellers fungerede godt i LCV.

For at undgå misforståelser: interessenterne gav udtryk for, at både IT-biblioteket og børnebiblioteket har været åbne og gjort meget for den gruppe, men kunne ikke rumme de læringsbehov, som denne gruppe har brug for.

Det andet syn på rummelighed tager udgangspunkt i frirumstanken. Biblioteket Blågården og i særlig grad ITB bliver brugt som det sted, hvor mennesker fra forskellige kulturer, aldre og uddannelser mødes. Børn og unge møder her mennesker, der – direkte eller indirekte - kan fungere som rollemodeller bare ved at omgå dem. Hvor skal denne målgruppe – bliver der spurgt – ellers møde mennesker, de normalt ikke vil møde? Stedet er rummeligt, fordi her er der såkaldte normale brugere, der er godt integreret i det danske samfund og der fungerer fint. Men de, der ikke føler sig som en del af samfundet, tør også at møde op. Det vil være oplagt at samle de to grupper ved at få dem til at involvere sig i og interessere sig for hinanden. IT-bibliotekets pædagogiske mission kunne netop bestå i at anvende frirumstanken også med henblik på læring. Interessenten synes, at IT-biblioteket godt kunne være et frirum for læring, for den socialiserende læring. Her skulle man ikke drive rov på de unges frirum, der ville medføre, at de ikke ville komme mere. IT-biblioteket kunne systematisere deres læringstilbud, således at de unge havde noget mere i bagagen, når de forlader stedet. Dette kræver dog en større rummelighed fra personalet og kompetenceudvikling. Muligvis kunne IT-biblioteket indgå i et samarbejde med en relevant socialpædagogisk aktør for at realitetsvurdere frirumstanken i forbindelse med læring. Jeg vil

anbefale, at man skaber et udviklingspanel, hvor medarbejdere fra ITB, fra Gadepulsen og Center for Vejledning fremmer udarbejdelsen af et IT- relateret coaching-koncept for børn og unge med udadreagerende adfærd.

Det er svært at vurdere, om IT-biblioteket kan rumme den målgruppe og er i stand til at udvikle et coaching -program, der tilgodeser både stedets forskellige målgruppers behov. Mest sandsynligt er det dog, at interessenterne ikke taler om den samme målgruppe. Uddannelsessøgende kan godt bruge stedets tilbud til egen læring og til interaktion i det mangfoldige miljø på Indre Nørrebro. Men når det drejer sig om en målgruppe, der er i fare for at blive kriminel, så kan IT-biblioteket ikke fungere som et alternativ opdragelsessted.

### **En konkret opgave – undervisning i chat**

Biblioteker og læring kræver, at stedet og medarbejderne bliver mere målrettet i deres arbejde, profil og tilbud, specielt når det drejer sig om målgrupper, der har et særligt behov. Det er ikke nok at tilbyde faciliteter i form af opkoblinger til internettet, pc'er, scannere og printere, hvis man ikke også viser og bevidstgør, hvad faciliteterne kan bruges til. En interessant gør – med udgangspunkt i det kriminalpræventive arbejde – opmærksom på, at biblioteker svigter, hvis de ikke viser, hvad uhensigtsmæssig brug af bibliotekets faciliteter kan føre til.

Jeg vil også anbefale, at man kører nogle tematiske forløb, der udover at udvide brugerens informationskompetence også kunne omhandle specifikke problemstillinger. Børn og unge skal ikke bare komme der og blive overladt til sig selv. Personalet skulle i stedet skabe noget sammen med dem. Der er mange inspirationer at hente fra Circel Computer Clubs i ÅKB. Bibliotekerne i Århus Kommune ønsker at fremme børnekulturen og tilbyder strukturerede undervisningsforløb, der viser børn og unge, hvordan de kan bruge computeren til at fortælle om sig selv. Interessenten tænkte dog ikke så meget på computer og kreativitet. For ham er det mediets potentielle destruktive anvendelse i ungdomskulturen, der skulle være genstand for undervisningen. Undervisningen er en slags mediekundskab relateret til IT og ungdomskulturen.

Konkret forslår vedkommende emnet ”Chat som konfliktfremmende kommunikationsform”, hvor relevante spørgsmål er: Hvad er chat? Hvad gør chat? Hvad kan man få ud af at chatte? Hvilke gode og dårlige sider har det at chatte? Undervisningens burde målrettes til de 10 – 15 årige; den skal afholdes i et sprog, som målgruppen forstår. Interessenten gør opmærksom på de negative sider, der knytter sig til den kommunikationsform, der har været med til at fremme konflikter mellem rivaliserende ungdomsgrupper i København og på Nørrebro.

Forslaget forekommer mig umiddelbart at være relevant og ville passe fint ind i stedets/personalets kompetenceprofil, specielt når han/hun opfatter sig selv som IT-coach. Forslaget vil dog betyde, at begrebet *informationskompetence* bliver fortolket mere bredt, idet det ikke kun drejer sig om informationssøgning og computer knowhow. Den sociologiske dimension skulle der også tages højde for.

Som allerede nævnt i starten er udvalget af interessenterne noget begrænset. Til gengæld tillader deres tilbagemeldinger, at man kan vurdere IT-bibliotekets undervisnings- og læringstilbud mere præcist. Generelt kan man sige, at IT-biblioteket anses for at være en yderst kompetent og engageret aktør i lokalområdet. Vurderet fra en empowermentstrategi bidrager biblioteket mest til borgerens kulturelle og den informative bemyndigelse. Dette må anses for at være relevant og nyttigt i et lokalområde, hvor der findes mange forskellige institutioner og netværk, der prøver at modvirke den sociale og etniske deprivation i området. IT-bibliotekets tilbud kunne dog udvides og gøres mere forpligtende i forhold til den sociale brug af IT-faciliteter.

På et mere overordnet plan har interessenterne rejst spørgsmålet: Hvad er IT-bibliotekets rolle og selvopfattelse i integrationsprocessen? Tager man udgangspunkt i frirumstanken, så bliver der fremført, at læringsaspektet skulle kobles mere til den sociale dimension. På den måde kunne IT-biblioteket bruges som et sted, hvor man i større omfang kunne lære med og af hinanden. Alene det at være sammen med mennesker fra andre social- og aldersgrupper bidrager til mere normalitet i området. Tager man derimod udgangspunkt i læringens kognitive sider, så skal bibliotekarerne koncentrere sig om det, han/hun er god til: informationsformidling og formidling af informationskompetence. Socialpædagogiske opgaver vil derimod ligge udenfor hans kompetenceprofil.

En vurdering af interessenternes udmeldinger er vanskelig. Læringen i det rummelige bibliotek virker dog mest tiltalende, fordi det både ligger i forlængelse af bibliotekets selvforståelse og danner en modvægt mod den tiltagende institutionalisering af livsverdener. Sammen med interessenterne kan man nok spørge: Hvor møder man normaliteten, hvis også biblioteket begrænser sin rummelighed.

### **Sammenfatning og anbefalinger**

IT-biblioteket Blågården befinder sig i et lokalområde, der i forhold til andre bydele i Københavns Kommune er kendetegnet ved en noget højere koncentration af etniske minoriteter. Også med henblik på bydelens sociale sammensætning afviger Indre Nørrebro en smule fra gennemsnittet i København. Sammenlignet med Vollsmose eller Gellerup/Hasle er Indre Nørrebro snarere et eksempel på

normaliteten end det modsatte. Bydelen er selv bærende og er kendetegnet ved kulturelle brydninger og sociale konflikter, der hører med i et multikulturelt samfund. Den kulturelle og sociale kløft er således til at overskue. I Vollsmose og Gellerup/Halse er afstanden mellem dansk normalitet og den socialkulturelle realitet så stor, at der er tale om konflikter af en helt anden art. Bydelene har brug for hjælp til at udvikle en bæredygtig kulturel og social infrastruktur. Det medfører, at bibliotekernes og læringscentrenes opgave er en helt anden.

Selvom man arbejder de tre steder med empowerment, så er der barrierer, der skal overvindes for at alle borgere bliver til aktive medborgere, betydelige højere i Gellerup og Vollsmose. Ser man nærmere på de problemfelter, som biblioteket i selvevalueringsrapporten har peget på, så er det 30 – 40 drenge med udadreagerende adfærd, der skal tilbydes vejledning, coaching og et bedre fritidstilbud. Denne gruppe har blandt andet brugt IT-biblioteket som værested og mødested. Men problemerne er til at overskue, også fordi Indre Nørrebro råder over et veludbygget netværk af samarbejdende institutioner, der nøje følger den gruppe.

Biblioteket og ITB behøver derfor ikke i synderlig stort omfang tilpasse sit læringskoncept denne brugergruppe. Det er ikke nødvendigt at integrere undervisning og læring i et empowermentkoncept. Formidling af viden og færdigheder er ikke af kompensatorisk art. Man behøver heller ikke at inkorporere den lærendes sociale og kulturelle livshistorie i undervisningen. Motivationen er på forhånd givet og de udfordringer, som den lærende oplever og møder i undervisningen, er ham/hende ikke fremmede. Underviseren kan derfor koncentrere sig om at formidle viden; vedkommende behøver ikke også forklare relevansen af denne viden. På denne baggrund er det konsekvent tænkt fra IT-biblioteket, at man arbejder ud fra en konstruktivistisk tilgang til læring og undervisning. Der vil jeg dog anbefale, at det konstruktivistiske syn på læring bliver skærpet den del.

Læring og undervisningen på ITB har fokuseret på pc'en og internettet som undervisningsgenstand. Gennem kurser har man prøvet at formidle en grundlæggende indsigt i teknologiens potentiale og dets styresystemer. Desuden har man besvaret mere specifikke spørgsmål vedrørende hardware og software. De brugere, der har fulgt kurserne, har været meget tilfredse med deres udbytte. At ITB tilbyder korte undervisningsforløb stemmer godt overens med, at der findes en veludbygget infrastruktur af udbydere, der tilbyder længerevarende kurser inden for IT, lektiehjælp, uddannelsesvejledning eller borgerservice.

Det skal dog bemærkes, at ITB ikke har kunnet tiltrække børn eller unge på de forløb og kurser, der har dem som målgruppe. Hidtil udbudte kurser skulle aflyses. Om dette skyldes konceptet eller andre faktorer er for mig umuligt at afgøre. Følger man interessenternes vurdering, så burde ITB være mere rummeligt i forhold til denne målgruppe. Måske kunne ITB revurdere deres læringskoncept

og inkorporere elementer fra LCVs læringskoncept. Læring i praksisfællesskaber har vist sig at være en gangbar vej, når det gælder børn og unge, der har svært at komme gang med en uddannelse. Det vil være oplagt at afprøve konceptet med praksisfællesskaber for børn og unge på ITB. ITB kunne tilbyde åbne vejledningsforløb og tematiske kurser, der specielt henvender sig til børn med særlige uddannelsesbehov.

Hvad det åbne læringsrum angår, så ser ITB sig selv i rollen som facilitator. Langt de fleste brugere er meget tilfredse med den hjælp, de får fra personalet. Også læringsmiljøet på ITB vurderes som tilfredsstillende. Der er dog en del brugere, der mener, at roen til arbejde kunne forbedres. Selve lokalet med de mange funktionsopdelte miljøer bidrager også til at styrke læringsmiljøet. Der er rum til chat, til grafiske opgaver og til almindelige pc-relaterede opgaver. Indretning og rumopdeling lægger ikke op til motivforvirring. Brugerne ved, at lokalerne kan bruges til læring.

Ser vi nærmere på, hvad IT-faciliteterne rent faktisk bliver brugt til, så er de direkte læringsrelaterede opgaver nok ikke så højt prioriteret, som der er tilfældet de to andre steder. En bruger anmærker, at hun bruger pc'en som sådan og ikke til specifikke læringsformål. Den hjælp, som brugerne efterspørger og prioriterer højest, er ofte af mere praktisk art. At løse printerproblemer, at scanne eller at brænde en cd – dette udgør en betydelig del af forespørgslerne til personalet. Man må dog gå ud fra, at personalets support hjælper brugerne videre i deres egne læringsprojekter. Men ikke alle kommer med et læringsformål for øje. Det at bruge en computer er i sig selv ikke læring.

## Kapitel 7: Undervisning og læring i bibliotekets læringsrum - et resume

### Undervisning og læring med IT i centrum – formålet med undersøgelsen

Læring og undervisning bliver i ansøgningen defineret som en omfattende ændringsproces, der omfatter både kognitive, psykodynamiske og sociokulturelle aspekter. Som resultat kan læringsprocessen føre til en udvikling af kognitive færdigheder, en større motivation til egen læring og bedre samarbejds- og kommunikationsevner. Bibliotekerne i Odense, Århus og København har udviklet læringscentre for at styrke tilegnelse og bearbejdelse af viden og informationer i lokalsamfundet. Det drejer sig om læringscentrene i Vollsmose (Odense), i Urban-området (Århus) og på Bibliotek Blågården. På disse centre er der blevet udviklet undervisningsforløb med forskelligt indhold, der retter sig mod specifikke målgrupper. Udvidelsen af IT-kompetencer er en aktivitet, man har tilføjes.

Ideen bag oprettelsen af læringscentre er aktivt medborgerskab, identitetsstyrkelse og øget informationskompetence. Derfor er det oplagt at tage udgangspunkt disse målsætninger, når læringscentrenes aktiviteter og effekter skal vurderes. Læringscentrenes primære målgruppe er etniske minoritetsgrupper; men som åbne institutioner kan de i princippet benyttes af alle borgere. Benyttelsen vil i høj grad være afhængig af socialkulturelle strukturer i lokalsamfundet, stedets læringskoncept, læringsmiljøet samt graden af forankring i lokalsamfundet og succeshistorier.

Det er formålet med denne undersøgelse at beskrive læringsforløbene, læringskoncepterne og vurdere læringseffekten i forhold til den enkelte samt eksterne og interne interessenter. Der gennemføres en undersøgelse, der er sammenlignende både med henblik på læringscentrenes sociokulturelle omfelt, deres læringsforløb og læringskoncepter. Dertil kommer en redegørelse for, hvor tilfredse brugerne er med læringsforløbene og læringsmiljøet, samt interessenternes stillingtagen til læringscentrenes aktiviteter, målsætninger og resultater.

Som udgangspunkt er det vigtigt at fastholde, at læringscentrene både er en del af biblioteksrummet og adskilte enheder. Som adskilte enheder råder de over et separat lokale, der kan være direkte forbundet med biblioteket eller ligger et helt tredje sted. Desuden findes der åbne og lukkede læringsrum.

Undersøgelsen skulle gennemføres i samarbejde med læringscentrene og projektledelsen.



## Sammenfatning og anbefalinger

### Den socialkulturelle ramme for undervisnings- og læringsprocesser

De socialkulturelle strukturer i de tre lokalområder er ret forskellige. Jeg havde nok på forhånd regnet med, at Indre Nørrebro har en anden etnisk og social sammensætning end Vollsmose og Århus Vestby. Det er derfor overraskende for mig, at man i Gellerup (Århus) og Vollsmose (Odense) finder ret signifikante forskelle – forskelle, der er så tydelige, at de har eller har haft indflydelse på de respektive bibliotekers lærings- og undervisningskoncepter. At Indre Nørrebro afviger markant fra de to andre steder fremgår tydeligt, når man ser nærmere på andelen af etniske minoriteter, personer uden arbejde eller modtagere af kontanthjælp. Ca. 25 % beboere med anden etnisk herkomst end dansk på Indre Nørrebro er en forholdsvis lille andel sammenlignet med Bispehaven, Gellerup Parken eller Vollsmose - Øst, hvor andelen udgør langt over 50 %. Forskellene er lige så påfaldende, hvad angår den sociale sammensætning. Andelen af kontanthjælpsmodtagere ligger under det halve og andelen af arbejdsløse udgør ca. en fjerdedel. Sammenlignet med Vollsmose og Gellerup/Hasle er Indre Nørrebro en ressourcestærk bydel, som desuden har 150 års erfaring i social integration.

Der er en del markante forskelle mellem Gellerup og Vollsmose. Bruger man indikatorer som opholdslængde, danskundskaber ved tilflytningspunktet og kontakt til danske venner og bekendte, så viser det sig, at Gellerup Parken står noget stærkere end Vollsmose. Andelen af dem, der har boet i deres aktuelle bolig mere end 5 år, ligger i Gellerup Parken over 50 %, i Vollsmose Øst er andelen mindre end 40 %. Danskundskaber er ved tilflytningstidspunktet betydelig bedre i Gellerup Parken. Det samme gælder kontakt til danske venner og bekendte. Vollsmose er en integrationsssluse. Det vil sige, folk flytter fra bydelen, så snart de kan komme til det. Det gælder ikke i samme omfang for Gellerup området.

Hvad bibliotekernes kulturelle og sociale arbejde i bydelen angår, kan man forsigtigt konkludere, at man i Gellerup og Hasle trods alt kan trække på flere ressourcestærke personer end i Læringscenter Vollsmose.

Til sidst skal der bemærkes, at Læringscenter Vollsmose og bibliotekerne i Gellerup og Hasle har været inddraget i bydelsprogrammer, der har støttet nogle af de undervisnings- og læringsaktiviteter på de pågældende biblioteker. Det samme gælder ikke for IT-Bibliotek Blågården. Her har rammen for aktiviteterne været en anden. Biblioteket skulle alene udvikle et koncept, finansiere maskinerne og driften uden støtte. Dette har medført, at produkter, organisation og resultater afviger fra hinanden. Desuden kan man sige, at integrationspolitikken er noget forskellig i de tre byer. Odense og Århus vægter den sociale integration

mere; København fokuserer på integrationen af kulturelle livsverdener eller fællesskaber.

### **Bibliotekerne og empowerment**

Ud fra det foreliggende materiale kan man sige, at der foregår en række interessante undervisningsaktiviteter i bibliotekernes åbne og lukkede læringsrum og i bibliotekernes omfelt. En fælles og samlende betegnelse for nogle af disse aktiviteter er *empowerment*. Med *empowerment* menes en overførelse af kompetence, viden og færdigheder til enkeltpersoner og persongrupper, der af forskellige grunde er afskåret fra at være ligeberettigede og fuldgældige medborgere. Årsagerne kan være af etnisk og social art. Målgruppen for strategierne var næsten udelukkende etniske minoriteter og ofte nogle mere specifikke undergrupper. Bibliotek Blågården og de udvalgte interessenter koncentrerer deres interesse om unge med udadreagerende adfærd. LCV beskæftigede sig ligeledes med unge, der har en løs tilknytning til ungdomsuddannelser. IT-guidernes kurser henvender sig alle, men opsøges fortrinsvis af voksne med minoritetsbaggrund.

De tre biblioteker hhv. læringscentre har fokuseret på forskellige områder i deres empowermentstrategier. Et fælles udgangspunkt er dog informationsbegrebet og informationskompetence. At gøre målgruppen bekendt med for dem vigtig informationskilder samt at udvide deres informationskompetence opfattes som en betydelig dimension i bibliotekernes engagement. Hvad det angår, så er bibliotekerne ofte nødt til at tage stilling til, om de alene vil forlade sig på pc'en og internettet eller om det er den personlige formidling, der står i centrum. Resultatet af denne afvejning er, at de tekniske muligheder ikke kan stå alene. Nærhed i kommunikationsprocessen skaber tillid og formidler relevans. Betydningen af nærhed har man i særlig grad fremhævet i LCV.

Ellers forfølger bibliotekerne hhv. læringscentrene forskellige empowermentstrategier. I Århus Vestby er borgerinddragelse det centrale omdrejningspunkt. De lokale biblioteker deltager på forskellig vis i dette arbejde. Oprettelsen af IT-guide Foreningen er et godt eksempel herpå. I Vollsmose er det ikke så meget den udadgående empowermentstrategi. Til gengæld forsøger man at integrere børn og unge i forpligtende samarbejds- og gruppestrukturer. Dette foregår i bibliotekets læringscenter. At deltage i grupper, at arbejde sammen med andre, at indgå aftaler og forpligtigelser, at kontrollere egen adfærd – alt dette er aktiviteter, der i sidste ende skal føre til en øget interesse i og et større ansvar for egen læring.

Bibliotek Blågården arbejder med lignende problemstillinger, men på en anden måde. Her er det også børn og unge med udadreagerende adfærd, der er i centrum for bibliotekets opmærksomhed. Men der findes en veludbygget infrastruktur af institutioner på Indre Nørrebro, der tager sig af denne målgruppe.

Bibliotekets og IT-bibliotekets engagement består derfor i at deltage og bidrage til dannelsen af kriminalpræventive netværk. Bibliotekets ressourcemedarbejdere deltager jævnligt i disse netværksmøder.

Man kan sige, at bibliotekerne deltager aktivt i lokalsamfundets empowermentstrategier. Interessenternes vurdering af denne indsats er aldeles positiv. De eksterne interessenter henviser til bibliotekernes erfaringer med resourcesvage grupper i lokalsamfundet og deres omfattende problemløsningskompetence. De interne interessenter vurderer i overensstemmelse med de eksterne interessenter, at oprettelsen eller markeringen af læringsrum i bibliotekerne ses som en yderlig styrkelse af bibliotekernes arbejde med resourcesvage borgere.

Biblioteket hhv. læringscentrene bidrager desuden til empowerment i lokalsamfundet ved at øge brugernes informationskompetence. Aktiviteterne stopper dog ikke her. Stabilisering og/eller udvikling af den lærendes sociale og personlige identitet, formidling af arbejdsmarkedsrelevante færdigheder, vejledning i forbindelse med uddannelse og job samt lektiehjælp vurderes som vigtige indsatsområder. Interessenterne mener, at de tre læringscentre – sammen med andre aktører – bidrager til at løse mange af de opgaver, lokalsamfundet slås med. Generelt betragtes bibliotekarernes faglige ståsted som et godt udgangspunkt i det forebyggende, udviklende, opsøgende og konfliktløsende arbejde. Der efterlyses dog en større rummelighed. Det er ikke så meget stedet som sådan, brugerne eller interessenterne synes burde være mere rummelige. Ofte er det afdelinger i biblioteket eller personale, der ikke passer til områdets ånd. I de tilfælde, hvor brugerne og interessenterne kan se forskel mellem læringscenter og biblioteket, betragtes centrene som mere rummelige.

Også tilbagemeldingerne fra brugerne er klare: IT er et vigtigt redskab i både den lokale og den globale verden; informationskompetencen skal højnes og bibliotekerne hhv. læringscentrene bidrager til forøgelsen af brugernes informationskompetence. Det fremgik også tydeligt under mine observationer, at bibliotekarens engagement er omfattende og værdsættes, fordi der er konkret hjælp at hente. Det kan være krisekommunikation (der er altid en at snakke med), det kan være oplysninger om de mange forgreninger i Danmarks sociale systemer eller at være til stede, når bydelen mødes.

### **Bibliotekernes læringsbegreb og undervisningsaktiviteter**

Læringscentre og biblioteker er ikke nødvendigvis centre for empowerment. Og selvom læring, undervisning og empowerment har en del tilfælde – specielt når det drejer sig om biblioteker i disse tre lokalsamfund – så er der dog en afgørende forskel. Udgangspunkt for og målsætningen med *empowerment* er at stabilisere og bemyndige mennesker til at få mere magt over eget liv og at kunne del-

tage i for dem relevante sociale systemer. Her står de kompensatoriske aspekter i forgrunden. I det almene læringsrum vil derimod udviklings- og dannelsesaspektet være i centrum. Mennesker lærer ikke for at indhente, men for at udvikle deres kognitive, kreative, sociale, motoriske og emotionelle evner og færdigheder. Ud over at tilegne sig stof eller viden skal evnen til at lære også udvikles.

Folkebibliotekerne har oprindeligt hverken været undervisningssteder eller empowermentcentre. Bibliotekarens selvforståelse har været grundigt rodfæstet i formidling og oplysning. I interviewene fra de interne interessenter kan man tydeligt fornemme en vis tilbageholdenhed over for undervisning og læring. På Gellerup Bibliotek mener man ligefrem, at et dialogcenter vil være mere rammenende for deres tilgang til læring og undervisning.

For at markere forskellen mellem formidling og læring vil jeg komme ind på forskellen mellem information og viden. I Biblioteksstyrelsens oplæg til strategi for dansk biblioteksudvikling (2006) henvises til den ikke så nye kendsgerning, at fremstillingen og indsamlingen af informationer vokser hurtigere end menneskernes muligheder for at organisere, styre og bruge den. Der eksisterer med andre ord en kløft mellem de faktisk tilgængelige informationer på den ene side og individuelt bearbejdede og socialt relevante informationer på den anden side. Kløften vokser og bliver ved med at vokse. Informationer er således det univers af tegn og symboler, der eksisterer uafhængigt af den individuelle tilegnelse og bearbejdelse. Viden er til gengæld de informationer, der er blevet bearbejdet og vurderet, og er derfor blevet meningsfyldte for den enkelte eller for grupper. Viden styrer vores syn på verdenen og vores sociale handlinger. (Niggli 2005)

Viden er ikke lig med informationer. Viden dækker kun over de informationer, der bevidst er blevet udvalgt og hvor udvælgelsen styres af overvejelser om informationernes biografiske, kulturelle og sociale relevans. Undervisning og læring er processer, der hver på sin måde forvandler informationer til viden. Læring kan defineres som tilegnelse og bearbejdelse af informationer, oplevelser og erfaringer, der fører til en fordybelse, forandring eller reorganisering af eksisterende færdigheder, handlingsmønstre, indsigter og holdninger. (Bildungskommission NRW 1995; Pflieger 2003; Schmidt 2005). Tilegnelse og bearbejdelse foregår i bibliotekets lukkede læringsrum gennem strukturerede undervisningsforløb, hvor en del af ansvaret ligger hos underviseren. I det åbne læringsrum sker tilegnelsen og bearbejdelsen som selvrefleksion; ansvaret ligger i højere grad hos den lærende selv.

Læring og undervisning består af tre faser; biblioteket som læringssted har imidlertid kun ansvaret for undervisningen. Ud fra undervisningsperspektivet er der tale om formidling, instruktion og evaluering. Ud fra læringsperspektivet har vi med tilegnelse, transformation og vurdering at gøre. Formidlingens opgave består således i at muliggøre tilegnelsen. Instruktionen garanterer, at der ar-

bejdes struktureret med informationerne og at processen fører til et resultat. Undervisning og læring hænger sammen; læring er dog en egensindig proces og dens resultater kan ikke føres direkte tilbage til undervisningens aktiviteter. Derfor evalueres resultaterne af den undervisende og vurderes af den lærende. Her vil det ofte være den lærendes livsforløb, der bliver helt afgørende for, hvordan undervisnings- og informationstilbud vurderes. Dette gælder også for videnssamfundets store mantra: den livslange læring.

Hvad angår de læringsbegreber, som man anvender eller holder sig til i de respektive centre, så bruger man kun i LCV en specifik læringsteori, der er tilpasset stedets behov og bibliotekarens faglige ståsted. Deltagelse i praksisfællesskaber bygger på en social læringsteori, der ikke ser læring som internalisering af viden, men som en stigende deltagelse i og engagement i fællesskaberne. Ekspliciteringen af læringsbegrebet gør det også muligt at opstille nogle kriterier, når læringens effekt skal udmåles: aktivitetsniveau, engagement i andre, fremmøde i det åbne læringsrum. Hvad angår IT-guiderne, så har de godt nok ikke peget på en læringsteori, som ligger til grund for deres undervisning. Ud fra deres målsætninger, mine observationer og de gennemførte interviews, er det dog nemt at finde frem til en klar undervisningsmetodik og afklaret pædagogisk holdning. Undervisningen følger Blooms taksonomi; der formidles først og fremmest viden og færdigheder på et konkret og praktisk plan. Udgangspunktet for undervisningen er kursisternes erfaringsbaggrund og viden.

Hvad læring i det åbne læringsrum angår, så bruger man i CCG den værdsættende og anerkende metode (AI). Metoden bliver udviklet med henblik på organisatorisk læring i virksomheder. Der fokuseres på de positive erfaringer i organisationen, når en udviklings- og læringsproces skal sættes i gang. Metoden synes at fungere godt i forbindelse med bibliotekets empowermentstrategi. AI er et struktureret forløb, der bygger på positive erfaringer, strækker sig over flere dage og har et fælles referencepunkt: organisationen og dens udvikling. Ved læring i det åbne læringsrum vil mange af de nævnte punkter dog ikke være til stede. Medarbejderne kan sikkert skabe et positivt og værdsættende miljø for den lærende, men det er vanskeligt for dem at deltage i den enkeltes læringsproces mere direkte; man har ikke en livsverden eller en organisation tilfælles. Ønsker man at bruge AI som teori, der hjælper bibliotekets personale med at forstå eller strukturere den enkeltes læring, så skal metoden videreudvikles. Et centralt spørgsmål er, hvordan fremmer biblioteket tilegnelsen og bearbejdelsen af læringsrelevante informationer – i forhold til den lærendes vidensniveau og emnets problemstilling. IT-Biblioteket Blågården arbejder med et konstruktivistisk læringsbegreb. Hvad det præcist dækker over, blev dog ikke uddybet nærmere og det er tvivlsomt, om læringsbegrebet er fuldstændig implementeret i organisationen.

Det eneste sted, hvor man bevidst og fuldt ud har påtaget sig den forpligtigelse, som læringsbegrebet medfører, er hos IT-guiderne. Her nøjes man ikke med at stille viden om IT og computere til rådighed. IT-guidernes målsætning er at organisere og uddybe færdigheder og holdninger til informationsteknologien. Den undervisning, jeg har observeret, har været erfaringsorienteret, lærerstyret samt dialogorienteret og er i god overensstemmelse med brugernes forventninger.

I det åbne rum i LCV har man været lidt mere tøvende. Her har man overladt en del af ansvaret for læreprocesserne til de personer, der deltager i de såkaldte praksisfællesskaber. Personalet betragter sig selv som facilitatorer og ikke som en del af praksisfællesskabet. Det er dog ulige nemmere at være ansvarlig for et hold kursister end for mere flygtige praksisfællesskaber. Den kursusundervisning, jeg observerede i LCV i kurset "IT for drenge", var dialogorienteret, men forløbet kunne have været mere struktureret, dvs. klarere markeringer fra underviserens side i forløbets forskellige faser.

Sammenfattede kan man sige, at der findes forskellige koncepter for, hvordan biblioteker hhv. læringscentre bidrager til brugernes læringsprocesser. Erfaringsbaserede og behavioristiske koncepter på den ene side, et konstruktivistisk læringsbegreb på den anden. Mange pædagogiske aktiviteter, som jeg har observeret, virker hensigtsmæssige, selvom de ikke slavisk følger et bestemt læringskoncept. At disse koncepter alligevel virker, hænger vel også sammen med, at megen IT-læring består i tilegnelsen af basale færdigheder. Mere krævende bliver læring og undervisning dog, når IT ikke kun er genstanden for undervisningen, men også bruges som redskab og medium i forbindelse med andre læremål, som f.eks. den indhentende socialisering i praksisfællesskaber.

Et område, som de tre biblioteker ikke i tilstrækkeligt omfang har været opmærksomme på, vedrører spørgsmål, der har med det virtuelle læringsrum at gøre, og der skabes gennem pc'en og internettet. Den centrale udfordring består for bibliotekerne i at udvikle undervisnings- og læringskoncepter, der støtter brugeren i at lære sammen med andre – ikke i det fysiske, men det virtuelle rum. Der er en række åbne spørgsmål: Hvordan tilegner man sig i fællesskab informationer og viden? Hvordan lærer de lærende at kommunikerer med hinanden, når de kun er forbundet gennem internettet? Hvor omfattende er personalets rolle som vejleder og facilitator? Lektiehjælp kunne foregå i det virtuelle læringsrum.

## **Undervisning og læring i IT-relaterede omgivelser**

Det har ikke været særligt vanskeligt at observere læringsrelaterede aktiviteter i det lukkede læringsrum. Lukkede læringsrum er de fysiske og virtuelle steder, der udelukkende er reserveret til undervisning og læring, der er tydeligt adskilte

fra andre funktioner, der har en klar tidsstruktur og hvor indretninger understøtter den lærende i at lære. Ofte vil der være en vejleder, facilitator, underviser eller coach til stede, der først og fremmest tager sig af de opgaver og problemer, den lærende støder på undervejs i læreprocessen.

Når IT-guiderne afholder deres kurser, så foregår det i et lukket læringsrum. Når der afholdes IT-kurser for drenge i LCV, lukker man dørene og beder andre brugere at forlade lokalet. Det samme gør sig gældende på ITB i forbindelse med de kurser, der afholdes Bibliotek Blågården. Her har man pga. den fleksible indretning mulighed for på en og samme tid at have et lukket og åbent læringsrum. Det var for mig muligt at følge undervisningsprocessen, at observere de lærendes aktiviteter og se på deres tilfredshed. Det var også muligt at vurdere læringseffekten for den enkelte undervisningssekvens ved at sammenligne dens målsætning, tilegnelsesprocessen og den lærendes handlingskompetence efter endt time. Her kan man gennemgående konstatere stor tilslutning og stor tilfredshed.

At observere læringsrelaterede aktiviteter i åbne læringsrum er mere vanskeligt. Åbne læringsrum er steder, hvor læringsfunktionen ikke nødvendigvis er klart adskilt fra andre funktioner. På CCG har man på grund af institutionens overordnede målsætninger funktioner som rådgivning, læring, lånerekspedition og undervisning kørende samtidigt. Læring er her en aktivitet blandt andre. Åbne læringsrum er steder, hvor brugeren, dvs. den lærende, selv fastsætter formålet med læringsprocessen. Det er også vedkommende selv, der bestemmer begyndelse og slutning, tempo, inddragelse af ressourcepersoner og hjælpemidler.

Læringsrummet er også åbent med henblik på den rolle, pc'en og internettet spiller. Set med den lærendes øjne, kan pc'en bruges til læring, til leg og pjank, til kommunikation og oplysning samt til praktiske gøremål. Brugen er ikke begrænset til et bestemt formål. Set med institutionens øjne kan pc'en være genstand for undervisningen i form af facilitering og vejledning. Mediet skaber forbindelse til undervisningsprocesser, der foregår på andre læreanstalter. Endelig kan biblioteket undervise brugeren i at lære sammen med andre i det åbne og det virtuelle læringsrum.

Læringen i det åbne læringsrum foregår med andre ord ikke udelukkende som en relation mellem den enkelte bruger og pc'en eller den enkelte bruger, pc'en og informationerne. Brugere kan lære med og af hinanden i det virtuelle og det fysiske rum. Betragter man de mange konfigurationer, undervisningen og læringen kan foregå i, så er det påfaldende, at de tre læringssteder har indrettet det åbne læringsrum udelukkende efter bruger/maskine/konfigurationen. Selv der, hvor man bruger en social læringsteori, er det faktisk umuligt at lære sammen. En del brugere anser dette for en begrænsning; andre mener, at de ikke laver gruppearbejde i lærecentret. Hvis læring skal være mere end bare informations-

søgning og informationsformidling, så bliver man også nødt at tage højde for andre læringskonfigurationer og indrette det åbne læringsrum derefter.

Det åbne læringsrum kan også fortolkes på end anden måde. Specielt CCG har arbejdet meget med borgerinddragelse. Personalets engagement i lokalsamfundet har været med til at forankre biblioteket og CCG i det læringsrum, som lokalsamfundet udgør. I forbindelse med Urbanprogrammets aktiviteter og projekter er biblioteket en værdsat aktør, der har været med til at kvalificere borgerne til at blive aktive medborgere.

En større udfordring består dog i at sandsynliggøre, at aktiviteterne i det åbne læringsrum har en effekt og fremmer den enkeltes læring. Det er ikke muligt præcist at opgøre læringscentrenes andel i en antaget vidensforøgelse eller kompetenceudvikling hos den enkelte bruger. Det er vanskeligt, hvis ikke umuligt, at isolere alle de faktorer, der i en afmålt periode påvirker den enkeltes læring og sætte dem i relation til de påvirkninger, der udelukkende stammer fra læringscentret. Ofte vil det være sådan, at en tilsigtet effekt først indtræffer på et senere tidspunkt. Jeg har opstillet en række kriterier, der skal være opfyldt, før der kan regnes med, at læring finder sted. Kriterierne skal gerne udledes af centrets lærings- eller undervisningskoncept. Det har vist sig, at kun LCV havde et koncept, der fuldt ud opfyldte disse kriterier.

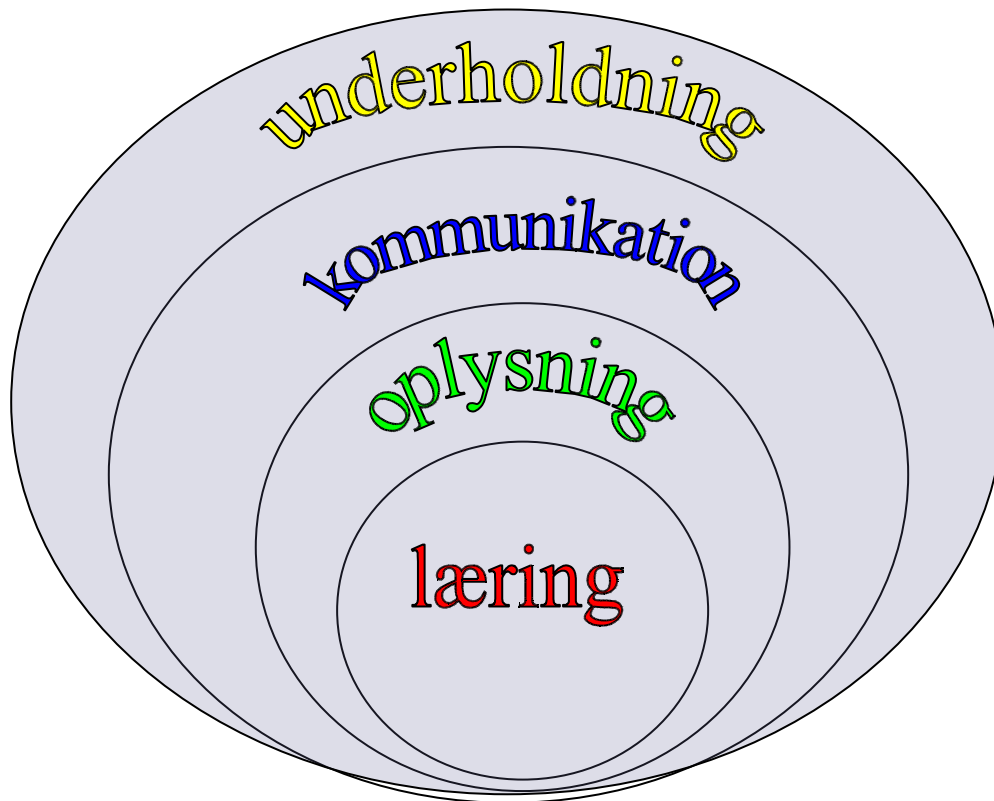
Læringscentrene besøges regelmæssigt af en stor del af brugerne. Besøgshyppigheden var størst i LCV. Desuden er det sådan, at brugerne er godt tilfredse med den service og hjælp, personalet yder. Men brugerne på de tre steder efterspørger hjælp inden for forskellige kategorier. På ITB er det mest den praktiske hjælp i forbindelse med software og hardware. De to andre steder er læringsfunktionen mere tydeligt. Medarbejdere opleves som hjælpsomme og kompetente.

Også hvad angår læringsmiljøet, er brugerne tilfredse med antallet af arbejdspladser og pladsforholdene i de respektive læringscentre. Roen til at arbejde kunne være bedre og det gælder i højere grad for CCG og ITB end for LCV. Mulighed for gruppearbejde kunne generelt være bedre. Men der var en del brugere, der ikke svarede på dette spørgsmål.

Endelig kan man også se nærmere på, hvad læringscentrenes faciliteter bliver brugt til. Her har jeg arbejdet med en aktivitetscirkel. Læring omfatter aktiviteter, der relaterer sig til lektier, kurser, studium, skole og arbejdsliv. Med oplysning menes først og fremmest informationssøgninger; kommunikation omfatter e-mail, voice-chat og chat. Underholdning er lig med spil. Her ser man nok en forskel mellem LCV og CCG på den ene side, hvor faciliteterne mest bliver brugt til læringsformål, og ITB på den anden side, hvor kommunikationsfunktionen er den mest brugte.



Sammenfattende kan man sige, at læringscentrene bliver brugt regelmæssigt. Størstedelen af respondenterne bruger dets faciliteter mindst en gang om ugen. Alt i alt vil jeg sige, at det åbne læringsrum bliver brugt til at tilfredsstille brugernes læringsbehov. I det omfang, interessenterne kender til stedets læringskoncept, er deres vurdering præcis. De kan pege på stærke og svage sider og i forhold til selve konceptet og til enkelte målgrupper. Med henblik på LCV efterlyser interessenterne en større fokus på de svage brugergrupper. For ITBs vedkommende ønsker interessenterne en vejledning og undervisning, der er mere målgruppespecifik og tager højde for informationsteknologiens sociale dimension. Hvad angår det åbne læringsrum på CCG, kender interessenterne ikke nok til det. De fremhæver dog den professionalitet, som biblioteket har lagt i det lukkede læringsrum og deres borgerinddragelse.



Min forsigtige vurdering er: taget de forskellige faktorer i betragtning, så har den vejledning, undervisning og facilitering en effekt på brugernes læring. Mest tydeligt er den i det lukkede læringsrum.

## **Afsluttende vurderinger og anbefalinger**

### **Læring, legitimering og evaluering**

Læring er stadig en ny aktivitet inden for det nutidige biblioteksvæsen; og læringscentre er ligeledes en ny form for at organisere lære- og undervisningsprocesser på biblioteket. Tager vi Læringscenter i Vollsmose/Odense som eksempel, så har centret eksisteret i knapt 5 år. På den baggrund er det ikke vidunderligt, at der knytter sig en del undren og fascination til begrebet læring og læringscentre. Denne undren og fascination hænger sammen med, at folkebibliotekerne har revurderet egen selvforståelse og er blevet mere åbne for læring og undervisning. På den ene side tilbydes der kurser, der gives lektiehjælp eller vejledning i uddannelsesspørgsmål. Her er der tale om strukturerede, vedvarende eller i det mindste gentagelige forløb, der styres af biblioteket og brugeren i fællesskab. På den anden side ser biblioteker sig selv som en vigtig aktør, når det gælder at støtte brugerne i tilrettelæggelsen af deres individuelle læringsforløb. Her er det den enkelte, der har det afgørende ansvar for sin læring. Bibliotekerens rolle består i være en slags facilitator, der hjælper den enkelte med at fået organiseret og gennemført de individuelle læreprogrammer. Set med institutionens øjne så tilbyder folkebiblioteket en række strukturerede undervisningsforløb blandt andet i informationssøgning, grundlæggende IT for voksne og børn og/eller de faciliterer den enkeltes læring.

Det med den enkeltes læring skal dog modificeres en anelse, fordi der findes en række mellemformer, hvor bibliotekerne, deres brugere og en tredje instans deler ansvaret for og legitimerer den læring, der foregår i bibliotekets lukkede eller åbne læringsrum. Den tredje part kan være andre uddannelsesinstanser som f.eks. skoler, sprogskoler, oplysningsforbund, læreanstalter eller arbejdsgivere. De læringsforløb, som biblioteket registrerer som brugerens individuelle læreforløb, kan derfor sagtens være del af en uddannelse, der foregår andre steder og legitimeres af andre instanser end brugeren eller biblioteket. Hvis der er tale om eksternt strukturerede individuelle læringsforløb, så vil resultaterne af læreprocessen evalueres andre steder. Evalueringsformerne vil være godkendte og afprøvet.

Når en studerende henvender sig til området folkebibliotek for at få fremskaffet studierelevant undervisningsmateriale eller bliver vejledt af bibliotekaren i databasesøgninger, så er dette sandsynligvis en vigtig hjælp for, at den enkelte gennemfører sine studier og fremlægger relevante resultater. Men det er mere tvivlsomt, om folkebiblioteket kan reklamere med, at de har bidraget til denne læringsrelevante aktivitet og at deres andel vægtes med x %. For biblioteket er på ingen måde ansvarlig for den lærendes motivation eller processens resultater; de får heller ikke glæde af de gevinster, som vellykkede læringsforløb normalt medfører. Beståede eksaminer afregnes på de højre læreanstalter i studietrinstilvækster, der udløser penge.

Folkebibliotekerne råder på nuværende tidspunkt ikke over redskaber, der kan synliggøre deres specifikke andel i de individuelle læringsforløb. Dette gælder stort set også de undervisningsforløb, der afholdes på bibliotekerne. Korte introduktionsforløb i internetsøgning eller avislæsning i bibliotekets læringsrum er relevante aktiviteter, der kvalificerer den enkeltes læring – ofte i forbindelse med eksternt strukturerede uddannelser. Det er vigtigt, at der udvikles evalueringsmetoder, der kan synliggøre folkebibliotekernes andel i brugerens individuelle læring.

Specielt i forbindelse med denne undersøgelse findes der en anden mellemform for læringsrelevante aktiviteter. Når et folkebibliotek er godt forankret i nærsamfundet og deltager i nærsamfundets projekter, så er det ofte disse projekter, der bliver til en målestok for, hvor relevante de undervisnings- og læringsaktiviteter, der foregår på det lokale folkebibliotek, er. Ansvar, legitimitet og motivationen hviler ikke kun på biblioteksinstitutionen, men deles med andre aktører i lokalsamfundet. Når medarbejdere fra bibliotekerne i Gellerup og Hasle deltager i bydelsudviklingen, så sker det med henblik på at stille bibliotekernes særlige kompetencer til rådighed.

Ofte er det dog en eksternt målestok, der bliver afgørende for, om bibliotekernes bidrag har været en succes eller ej. Følger en gruppe mennesker et kursus i basal IT på det lokale folkebibliotek og er meget tilfredse med forløbet, så vil de melde tilbage, at kurset har været relevant og at de har lært meget. Brugertilfredsheden er imidlertid ikke nødvendigvis det afgørende succeskriterium. I det omfang aktiviteten er eksternt legitimeret, så vil det være andre succeskriterier end bibliotekets egne, der bliver afgørende for, om undervisningsaktiviteten har været god og læringen relevant.

Kursusaktiviteter og individuelle læringsaktiviteter på biblioteker kan derfor ofte være relateret til forskellige institutionelle rammer. Selvom aktiviteternes indhold kan være identiske, så kan rammerne være ret forskellige. Set med bibliotekets øjne vil der være tale om enten individuel læring eller undervisning, som biblioteket har ansvaret for. Men brugerens perspektiv falder ikke sammen

med bibliotekets. Det, som biblioteket opfatter som individuel læring, vil for brugernes vedkommende ofte være sekundært motiveret. Den individuelle læring kan være forankret i andre institutionelle rammer og bibliotekets hjælp i form af vejledning eller undervisning vurderes af den enkelte ud fra eksterne kriterier. Biblioteket som institution vælges fra, når brugeren ikke får sine læringsbehov opfyldt. Ved denne vurdering spiller det selvfølgelig også en vis rolle, om biblioteket reklamerer med at være et center for læring og hvad man kan lære på dette sted. Også i forhold til bibliotekernes empowermentstrategier er det ofte andre end bibliotekets egne kriterier, der bruges som målestok.

Nu kunne man indvende, at det altid har forholdt sig sådan. Bibliotekets opgave har altid bestået i at opfylde brugernes ønsker og behov inden for lovgivningens rammer og egen selvforståelse. Derfor har brugerens behov været i fokus. Men læring er mere end informationsformidling og vidensdeling. Når et bibliotek vil være læringscenter, så må institutionen også sige, hvad brugeren kan lære på det pågældende sted og hvordan man kan lære det. Pc'en kan bruges til mange ting; den kan også bruges til læringsformål. Men det er vigtigt, at den bruger, der møder op på biblioteket med et ønske om læring, ved, om stedet er åbent over for og gearret til dette ønske. Læring kan være koncentreret tilegnelse af informationer. Det kan bestå i diskussioner af holdninger i det virtuelle rum, og det kan være sprogtilegnelse i interaktion med underviseren og andre brugere.

	Idegrundlag for læring	Motivation og ansvar hos	Legitimering og evaluering
Biblioteksramme	Oplysning	Bibliotek	Bibliotek
Institutionsramme	Kvalifikation	Bibliotek/ eksterne institutioner	Institutionens formål
Bydelsramme	Empowerment	Bibliotek/ eksterne aktører	Eksterne programmer
Individramme	Dannelse og uddannelse	Den enkelte	Individuel målsætning

### Læremål og læringsrum

Her har det vist sig, at man på de tre biblioteker ikke er særlig præcise, hvad angår en definition af læremål og læreformer. Brugeren kan næsten lære alt og læringsforløbene skræddersys til den enkelte brugers ønsker og behov. I det mindste kan vedkommende blive bedre til informationssøgning. Det har vist sig, at sandheden nok ligger midt imellem. Der foregår mange relevante under-

visnings- og læringsaktiviteter. De omfatter ikke alt, men mere end informationsøgninger med eller uden bibliotekarens hjælp. Set i undersøgelsens bakspejl mener jeg, at det er vigtigt, at der differentieres noget mere mellem biblioteket som lærings- og undervisningsrum på den ene side og pc'en som genstand for og som redskab i lærings- og undervisningssammenhæng på den anden. Derfor vil jeg anbefale, at biblioteker hhv. læringscentre udarbejder profiler eller fokusområder for deres undervisnings- og formidlingsarbejde og at de fastlægger mere præcise læremål. Det er et vigtigt signal for både personale og brugeren.

Når vi betragter bibliotekets som læringsrum, så taler vi om forskellige aktiviteter: højtlesning for børn; sprogstimulering for tosprogede børn og unge; avislæsning for kvinder med eller uden inddragelse af computere; computer som udtryksmedium med kreativitet og fortælling i fokus; undervisning i internetsøgninger. Selv i forbindelse med IT-læringen har det vist sig, at computeren både har været genstand for og et medium i undervisnings- og læringsammenhæng. Som genstand for undervisningen drejer det sig om at undervise brugeren i bedre udnyttelse af kommunikationsteknologiens store potentiale. Som medium i undervisningen blev den brugt til mange relevante formål: pc'en er et middel i forbindelse med at skrive og udforme jobansøgninger i forhold til kulturelle konventioner i Danmark; den blev brugt i forbindelse med den sekundære socialisering af børn og unge; i forbindelse med identitetsskabelsen i ungdomskulturen brugte man pc'en som kommunikationsredskab; endelig kan man sige, at pc'en var et kreativt fortællemedium, som den enkelte benyttede for at skabe en fortælling om sig selv.

Det er påfaldende, at disse aktiviteter allerede findes. Det skal understreges endnu en gang, at de er relevante og opfattes som nyttige af brugerne. Aktiviteterne varierer fra målgruppe til målgruppe. Der mangler – så vidt jeg ud fra de foreliggende data kan bedømme – på nuværende tidspunkt en klar målsætning for den undervisning og læring, der gennemføres på biblioteket. Det forekommer mig, som om rollen som informationsformidler medfører, at bibliotekerne lægger et stort ansvar på brugerens skuldre. Han/hun skal definere mål for egen læring, have motivationen i orden og vide, hvor langt han/hun er kommet i processen. Når bibliotekerne har denne forventning til sine brugere, så skal de melde klart ud, hvilken hjælp der er at hente på bibliotekets læringscentre. De eksterne interessenter har derimod klart understreget, at specielt de ressourcetsvage brugere ikke magter at tage ansvaret for egen læring. De formår ikke at formulere deres læringsbehov.

## Læringsprofiler

Biblioteker eller læringscentre har ofte forbavsende lidt indflydelse på motivation eller om de resultater, der kom ud af bibliotekernes intervention og hjælp, er gode og har ført til læring. Det er den enkelte lærende selv, der skal og skal kunne vurdere, om han/hun har fået noget ud af læringsaktiviteterne eller IT-faciliteterne. Det er ikke længere en ekstern vidensautoritet, der afgør, hvem der skal lære hvad. Den lærendes program og interesse er kommet i centrum.

Det er dog ikke ensbetydende med, at biblioteket eller læringscentrene hverken skal eller kan hjælpe deres brugere med at udvikle deres læringsbehov eller finde ud af, om biblioteket er en kompetent samarbejdspartner. Det gør man allerede; opgaven er vanskelig, specielt når vi har med et åbent læringscenter at gøre. Men selv her skal institutionen have afklaret, hvordan man bedst bidrager til den enkeltes læring. Den enkelte er ikke kun sig selv; han tilhører også en bestemt socialgruppe, har en specifikt kulturel baggrund eller er på samme uddannelsesniveau, som mange af de andre brugere også er. Mange individuelle henvendelser er ikke unikke; ofte kan de samles under samme overskrift. Kommentarerne i respondenternes besvarelse tyder i hvert fald på, at mange ønsker om hjælp, vejledning og rådgivning ligner hinanden. Man kunne godt forestille sig, at bibliotekerne supplerer deres syn på brugeren som individ med en sociologisk, kultur- eller uddannelsessociologisk dimension. I denne forbindelse vil jeg anbefale, at der skabes en konsulentfunktion på central plan, der hjælper bibliotekerne og læringscentrene med en screening af relevante målgruppers læringsbehov i forhold til kultur- og aldersafhængige faktorer.

Biblioteker og læringscentre er ikke uddannelsesinstitutioner. De opfattes - som der skrives i selvevalueringsrapporten fra Gellerup/Hasle - heller ikke som magtudøvende, men som fristeder. Det er givetvis en fordel, når det gælder om at nå frem til de borgere eller brugere, der står systemerne, uddannelsesverden eller læring noget fjernt. Det er en stor fordel, at bibliotekaren ikke kan bruge sanktioner som en motivationsfaktor. Her er man et godt stykke forud for skolerne. Viden kan ikke påberåbes ved anden autoritet end lysten til at lære. De, der kommer på biblioteket for at lære, kommer af lyst. Men ikke alle kommer for at lære.

Brugerne med et læringsønske skal derfor have optimale vilkår - hvis man altså mener, at bibliotekerne skal udvikle sig til læringscentre. En af undersøgelsens konklusioner er derfor, at der differentieres skarpere mellem forskellige funktioner. Læringsfunktionen er en blandt mange. Oplysning, informationsformidling, underholdning og læring - med eller uden pc'ens hjælp - udgør bibliotekernes samlede profil. Det åbne biblioteksrum fungerer imidlertid ikke ubetinget som

læringssted, hvis undervisning og læring kolliderer med andre opgaver og hensyn.

Der kan differentieres mellem funktionerne. Den funktionelle differentiering kan iværksættes på mange måder. Man kan diskutere, om det altid er hensigtsmæssigt at indrette et separat lokale til læringsformål. Når man ikke gør det, som på Community Center Gellerup, skal man i hvert fald overveje, hvordan det åbne læringsrum bliver mere synligt og på hvilken måde man støtter læringen i det åbne biblioteksrum. Bibliotekerne kan også vælge fra; man kan koncentrere sig om oplysning og informationsformidling og overlade læringsdelen til andre aktører. Man kan også – som ITB har gjort det – koncentrere sig om facilitering og undervisning i brug af pc'en. Børn og unge, der i pædagogisk henseende er mere krævende, henvises til andre institutioner.

En særlig udfordring er forbundet med, at bibliotekernes læringsrum er åbne. Det er tydeligt – alt efter de socialkulturelle strukturer i bibliotekernes omverden – at ressourcestærke såvel som ressource svage brugergrupper møder op på læringscentre. Udfordringen består i at udvikle læringsmiljøer og læringsformer, der giver plads til begge grupper.

De interessenter, der medvirkede i undersøgelsen har derfor gjort opmærksom på, at vejledning og støtte i individuelle læringsforløb burde suppleres med strukturerede undervisningsforløb. Det gælder i særlig grad for LCV. Hvad IT-Bibliotek Blågården angår, så har interessenterne påpeget, at IT-faciliteterne også kan bruges til andet end læring. Fører den ikke-læringsrelaterede brug til konflikter eller provokerer den sammenstød i lokalområdet, har bibliotekerne en forpligtigelse til at undervise målgruppen i hensigtsmæssig brug af pc'en. Jeg tilslutter mig disse vurderinger.

At kombinere individuel vejledning med strukturerede undervisningsforløb er en måde at fremhæve læringsfunktionen i biblioteket. En anden måde kunne bestå i udviklede særlige læringsdimensioner eller -profiler. Med læringsdimension menes et specifikt fokusområde, som samler forskellige behov og fagligheder, sætter dem i relation til hinanden og medfører en udvikling af særlige kompetenceprofiler. Disse læringsdimensioner skal gerne tage udgangspunkt i målgruppernes og lokalsamfundets behov. Indholdet skal forhandles med aktørerne i lokalsamfundet. Eksempler på læringsdimensioner kan være:

1. Sprog, kommunikation og oplysning er en oplagt dimension – specielt i kulturelt mangfoldige lokalsamfund. Tosprogethed, sprogudvikling, interkulturel kommunikation, brug af sprogteknologi osv. kunne være centrale emner. Målsætningen er at øge kvalifikationer og kompetencer, hvad angår målgruppens kommunikative færdigheder.

2. Arbejde, uddannelse og jobfunktion – her er viden og færdigheder om uddannelsesinstitutioner, arbejdsliv og kvalifikationskrav, forventninger til egen uddannelse, ansvar for egen læring osv. centrale emner
3. Sociale relationer, identitet og kulturel tradition og mangfoldighed – ungdomskultur, kulturel og social identitet i en multikulturel hverdag; indflydelse af tradition og kulturel arv på sociale relationer; sport og identitet; mangfoldighed i virtuelle fællesskaber. Sundhed mellem tradition og viden-skab. Inden for denne læringsdimension er der rigelig mulighed for at ind-  
drage pc'en og internettet som undervisningsmedium
4. Kreativitet, fortælling og IT-læring – IT som medium for at opbevare, synlig-gøre og mangfoldiggøre fortælling af den enkeltes, gruppens og bydelens hi-  
storie. At udvikle udtryksformer i forhold til IT som mediet.

Man kan pege på, at bibliotekerne allerede har udviklet læringsdimensioner. *Læring i praksisfællesskaber* i LCV kan relateres til både uddannelsesdimensio-  
nen og arbejdet med sociale relationer. På bibliotekerne i Gellerup og Hasle har  
IT-guiderne øget det basale kendskab til kommunikationsteknologien. *Circe*  
*Computer Club* har afholdt IT-relaterede projekter inden for kreativitet og for-  
tælling. Det vil være oplagt at samle og systematisere disse aktiviteter og tilbud.

I et samfund, hvor status, indflydelse og velfærd reguleres gennem formaliserede  
kvalifikationer, vil det være en fordel, hvis også biblioteker og læringscentre  
ikke kun kunne gennemføre kompetencegivende kurser, men også var bemyndi-  
get til at udstede eksamensbeviser – specielt når det gælder strukturerede kur-  
susforløb med klart definerede læremål. Derfor vil jeg anbefale, at lederne på de  
enkelte biblioteker arbejder for certificering af kursusforløb. Certificeringen vil  
være med til at fremme kvalitets- og kompetenceudviklingen og betyder for  
brugerne en kvalitetsgaranti. I den forbindelse kunne man bygge videre på viden  
og erfaringer fra IT-guiderne i Gellerup/Hasle.

Denne konklusion kan godt stå i kontrast til bibliotekernes frivilligheds- og  
åbenhedsprincippet. Hvis man imidlertid ønsker at promovere den livslange  
læring på biblioteket og biblioteket som det tredje læringssted, så bliver man  
nødt til at signalisere, at bibliotekerne mener det alvorligt. Det tredje lærings-  
sted er den institution, der befinder sig i et skæringspunkt mellem familie samt  
uddannelse i skole og på arbejdsplads. En strategisk alliance med andre folkeop-  
lysende aktører vil kunne skærpe læringscentrernes profil.



## Afsluttende vurdering

Afsluttende vil jeg sige, at læring i bibliotekernes åbne og lukkede læringsrum har været en vigtig organisatorisk og funktionel nyskabelse. Udviklingen er blevet præget af lokale behov og socialkulturelle strukturer i lokalsamfundet. Hvad angår LCV og CCG bærer undervisnings- og læringsaktiviteter præg af den sociale og etniske ghettodannelse og de programmer, der skal råde bod på ghettodannelsens negative følger. Her har både interessenterne og brugerne udtrykt stor tilfredshed med biblioteket som læringsrum, faciliteterne og personalets hjælp. Interessenterne påpeger et behov for en større differentiering i de eksisterende undervisningstilbud eller større variation i undervisningsformerne.

Brugerne i LCV har givet udtryk for, at der gerne skulle være flere tilbud til andre brugergrupper end de unge. Desuden er der et generelt ønske om længere åbningstider. Et ønske som støttes kraftigt af de adspurgte interessenter. Brugerne på CCG er særdeles tilfredse med IT-kurserne. Hvad angår læring i det åbne biblioteksrum, så er der en række data, der indikerer, at læringen i det åbne rum skal profileres noget mere. Profileringen er dog afhængig af, hvilke planer man har med CCG. Går den i retning af at blive et oplysningscenter med meget publikumstrafik, så vil læringsdimensionen under alle omstændigheder komme til kort. I dette tilfælde er det nok tilrådeligt at intensivere aktiviteterne i bibliotekets lukkede læringsrum og tilbyde flere relevante kurser til andre brugergrupper.

Man kan også konstatere, at brugerne de to steder mest benytter bibliotekets IT-faciliteter til aktiviteter, der ligger inden for læringscirklen. Kommunikation og oplysning spiller en vigtig rolle og spil og underholdning en perifer rolle, når det gælder benyttelse. Ligeledes har brugerne bedt personalet om hjælp i forbindelse med læringsopgaver; men medarbejderne blev også spurgt om hjælp, når computersystemerne ikke fungerede godt nok. I den forbindelse kan der kun i begrænset omfang være tale om læring.

IT-Biblioteket Blågården er samlingspunkt for ressourcesvage og ressourcestærke brugergrupper og afspejler på sin vis, lokalsamfundets socialkulturelle heterogenitet. Det vil være oplagt at bruge IT-Biblioteket som pejlemærke, når det gælder at udvikle læringsmiljøer i lokalområder, der er multikulturelle eller blandede i socialkulturel henseende. Det har derfor ikke været særligt hensigtsmæssigt, at interessenterne først og fremmest kendte til en målgruppe og deres problemer: børn og unge med udadreagerende adfærd. Interessenterne understreger, at bibliotekerne sammen med andre aktører gør en fornem indsats. Men i modsætning til LCV har man ingen særlig tilgang til læring, der hjælper denne målgruppe i den sekundære socialisering. En af interessenterne påpegede, at

undervisning og læring foregår på mange plan. Når IT-Biblioteket fokuseret på de mere kognitive sider, så vil læringens sociale dimensioner komme til kort. For vedkommende var det en afgørende styrke, at ressourcestærke og ressourcetsvage brugere kunne mødes på IT-Biblioteket og lære med og af hinanden. Men det er et valg, der skal træffes, konceptet udformes og læringsrummet indrettes efter dette valg.

Brugerne selv er tilfredse med læringsmiljøet og den hjælp, de får fra personalet. Bibliotekets faciliteter bruges hyppigst i forbindelse med kommunikation. De korte IT-kurser efterspørges i begrænset omfang. Det foreliggende materiale tillader dog ikke en vurdering af, hvor relevante kurserne er og hvor tilfredse brugerne er. IT-Bibliotek gør sit navn ære. Brugerne efterspørger hjælp, når computerne ikke fungerer. Flere giver desuden udtryk for, at de ønsker mere vejledning eller undervisning i forbindelse med særlig software. Det blev fremhævet, at det er godt, at der er personale, der hjælper med at lære og med at løse tekniske problemer. Vejledning eller rådgivning i forbindelse med studium, kursus eller lektiehjælp blev ikke prioriteret særlig højt.

Generelt kan man sige, at IT-læring i bibliotekets åbne og lukkede læringsrum opfattes som en vigtig funktion – af brugerne, personalet og interessenterne. Læring omfatter mange aktiviteter. IT er både genstand for og medium i lærings- og undervisningssammenhæng. Desuden har IT være en integreret del af en empowermentstrategi med borgerinddragelse og foreningsdannelse i centrum.

Efter min vurdering vil det være hensigtsmæssigt:

- at afgrænse læringen begrebsmæssigt og praktisk fra formidling og oplysning, som er andre centrale funktioner i biblioteksrummet; mere viden om læringsteorier og en mere afklaret holdning til rollen som undervisere og formidlere er anbefalelsesværdig. De steder (IT-guiderne i CCG; praksisfællesskaber i LCV), hvor man havde en klar profil, kunne der sandsynliggøres både en stor brugertilfredshed og en større læringseffekt.
- at udvikle klare læringsprofiler eller læringsdimensioner sammen med brugerne og lokalsamfundets aktører; det er vigtigt at koncentrere sig om nogle få for målgrupperne centrale opgaver, behov og ønsker. Bibliotekerne må, når det gælder undervisning og læring, modificere deres rolle og selvforståelse som altfavnende informationsformidler. Det gælder både undervisning og læring i bibliotekernes åbne og lukkede læringsrum.
- at udvikle en adækvat indretning og ramme for aktiviteterne i det åbne læringsrum, der tilgodeser forskellige målgruppers læringsstile og -behov. Det er ikke nok at stille pc'er og andre computerrelaterede faciliteter til rådighed. Brugere har efterlyst en mere hensigtsmæssig indretning af bibliotekets åbne læringsrum. Læring indbefatter aktiviteter, der ofte udelukker hinanden. Koncentreret fordybelse, samtale og diskussion følger læringsprocessens udvikling, men kræver særlige miljøer. Biblioteksrummet skal indrettes på sådan en måde, at forskellige behov i forbindelse med den selvstyrede læring kan tilfredsstilles.
- at udvikle metoder, der sandsynliggør sammenhængen mellem bibliotekernes undervisningstiltag og læringen i bibliotekernes åbne læringsrum. Det vil for eksempel være oplagt at se nærmere på brugerens og målgruppernes samlede brugsmønstre af undervisnings- og læringsressourcer over en længere periode. Ud fra forskellige brugsmønstre vil det også være oplagt at indgå strategiske alliancer med andre aktører i lokalområdet.
- at udvikle kvalifikationsprofiler for IT-coaches; IT-coaches er personer, der hjælper forskellige målgrupper med at bruge pc'en i forbindelse med deres kommunikations- og læringsaktiviteter. Her tænkes der ikke kun på den tekniske side, men også på organisering og deling af viden samt læring i virtuelle lærings- og undervisningsprojekter. Lektiehjælp kan f.eks. udbydes i virtuelle læringscirkler med et større antal af deltagere, der er forbundet via nettet. Spørgsmålet er, hvordan hjælper en IT-coach de lærende med at lære med og af hinanden, og en underviser med at strukturere læringsprocessen for deltagerne. I forbindelse med denne undersøgelse har en interessant efterlyst, at læringscentre var mere opmærksomme på børn og unges brug af chat. Han foreslog både et undervisningsprogram og at læringscentres personale blandede sig på en hensigtsmæssig måde i deres chat. Dette vil

være en oplagt opgave for en IT-coach, fordi formidling af viden ofte er forbundet med konfliktmægling.

Afsluttende og opsamlende kan man sige, at IT og andre læringsrelaterede aktiviteter på de tre biblioteker spiller en vigtig rolle, når det gælder empowerment og læring i de tre lokalområder. Det mest interessante resultat af denne undersøgelse er for mig, at pc'en har vist sig at være et mangesidigt værktøj, der bliver brugt noget forskelligt i de respektive bibliotekers undervisnings- og formidlingsaktiviteter. Ved at se nærmere på læringscentrenes lokale forankring og hvordan IT-faciliteterne bliver brugt, kan man få øje på udviklingen og forandringer, der er lokale, men tilsammen peger på en ny opgavekonstellation og job: IT-coachen. Kompetenceprofilen rækker fra tekniske kunnen, over kommunikative færdigheder til strukturering af lærings- og udviklingsprocesser. Disse kompetencer skal desuden stå deres prøve i et felt af kulturel mangfoldighed og accelererende teknologisk fremskridt.

## Litteratur

- Andersen, J. m.fl. (2003) Empowerment i storbyens rum: et socialvidenskabeligt perspektiv. Hans Reitzels Forlag
- Biblioteksstyrelsen (2006) Fra information til viden. Biblioteksstyrelsens oplæg til strategi for dansk biblioteksudvikling. <http://www.bs.dk/showfile.aspx?Id-Guid={600A9D31-9C76-4B71-A3FC-3FC5E3A0EBD0}>
- Bildungskommission NRW (1995) Zukunft der Bildung – Schule der Zukunft. Denkschrift der Kommission „Zukunft der Bildung – Schule der Zukunft“ beim Ministerpräsidenten des Landes Nordrhein-Westfalen. Luchterhand.
- Cooperrider, D.L. og S. Srivastva (1987) Appreciate Inquiry in Organizational Life. I: Pasmore, W. og R. Woodeman (Udg.) Research in Organizational Change and Development. JAI Press.
- Elbeshausen, H (2005) Vi læser avisen – SAMMEN. Avislæsningen som målgrupperelateret kulturarbejde. Om etniske minoritetsgruppers læring på Odense Centralbibliotek. Danmarks Biblioteksskole.
- Elbeshausen, H og B. Weisbjerg (2005) Erfaringsverden – med verdenen som erfaring. Avislæsning som målgrupperelateret kulturarbejde. I: <http://www.forbindelser.dk/artikel.php?id=41>
- Häußermann, H. m.fl. (Udg.) (2004) An den Rändern der Städte. Armut und Ausgrenzung. Suhrkamp Verlag
- Huschke-Rhein, R. (1998) Einführung in die systemische und konstruktivistische Pädagogik. Beratung - Systemanalyse - Selbstorganisation. Beltz UTB für Wissenschaft.
- Knapp, W. (2005) Der Umgang mit Computermedien als Erzählanlass – exemplarische Analyse einer Kindererzählung. I: Wieler, P. (udg.) Narratives Lernen in medialen und anderen Kontexten. Fillibach-Verlag
- Kolb, D. (1984) Experiential learning: experience as the source of learning and development. Prentice-Hall
- Krappmann, L. (1982) Soziologische Dimensionen der Identität. Strukturelle Bedingungen für die Teilnahme an Interaktionsprozessen. Klett-Cotta Kupferberg, F. (2006) Kreative Tider. At nytænke den pædagogiske sociologi. Hans Reitzels Forlag
- Lave, J. og E. Wenger (2003) Situeret Læring – og andre tekster. Hans Reitzels Forlag
- Learning Styles and the 4MAT System: A cycle of Learning. <http://volcano.und.nodak.edu/vwdocs/msh/llc/is/4mat.html>

- Merkel, J. (2005) Erzählen zur Sprachförderung von Migrantenkindern in Kindergarten und Grundschule. I: Wieler, P. (udg.) Narratives Lernen in medialen und anderen Kontexten. Fillibach-Verlag
- Merriam, S.B. og R.S. Caffarella (1991) Learning in Adulthood. A Comprehensive Guide. Jossey-Bass Publishers
- Niggli, A. (2005) Die Passung von Instruktion und Selbstlernen als Grundelement arrangierter Lernwelten. I: Voss, R. (Udg.) LernLust und EigenSinn. Systemisch-konstruktivistische Lernwelten. Carl-Auer Verlag.
- Pfleger, Cl. (2003) Die Didaktik des Fernunterrichts in Formalerschließung unter besonderer Berücksichtigung von Lernprogrammen. Logos Verlag Berlin
- Putnam, R. (2001) Gesellschaft und Gemeinsinn. Sozialkapital im internationalen Vergleich. Bertelsmann Stiftung
- Qvortrup, L. (2001) Det lærende samfund. Hyperkompleksitet og Viden. Gyldendal
- Rautenstrauch, Ch. (2001) Tele-Tutoren. Qualifizierungsmerkmale einer neu entstehenden Profession. Bertelsmann Verlag
- Scheilke, Chr. m.fl. (1982) Lerntheorie – Lernpraxis. Lernkonzepte und alternative Lernmöglichkeiten. Argumente und Beispiele. Rowohlt Verlag
- Schmidt, S. (2005) Selbstorganisation und Lernkultur. I: Voss, R. (Udg.) LernLust und EigenSinn. Systemisch-konstruktivistische Lernwelten. Carl-Auer Verlag.
- Skifter-Andersen, H. (2006) Undersøgelse af til- og fraflytning fra tre multietniske boligområder; September 2006 (manuskript under udgivelse)
- Wacquant, L. (1996) The Rise of Advanced Marginality: Notes on its nature and implications. I: Acta sociologica 1996, vol. 39, No. 2, s. 121-139

### **Andet publiceret materiale:**

Selvevalueringsrapporter: <http://www.biblaering.dk/>

Selvevalueringsrapport, IT-biblioteket – Selvevalueringen er udarbejdet af Thor Dekov Buur og Ågot Berger, 31. oktober 2005 [Word](#) [pdf](#)

Selvevalueringsrapport, Gellerup Hasle – Selvevalueringen er udarbejdet af Kambiz K. Hormoozi og Lone Hedelund, 7. november 2005 [Word](#) [pdf](#)

Selvevalueringsrapport Vollsmose – Selvevalueringen er udarbejdet af Georgios Skouros, 11. november 2005 [Word](#) [pdf](#)

Statusrapport – projektleder Ågot Berger [Word](#) [pdf](#)

## **Andre rapporter og dokumenter:**

Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration (2005) Årbog om udlændige i Danmark – Status og udvikling 2005 [http://www.nyidanmark.dk/bibliotek/statistik/aarbog\\_om\\_udlaendinge/2005/aarbog\\_udlaendinge\\_05/pdf/aarbog\\_om\\_udlaendinge\\_2005.pdf](http://www.nyidanmark.dk/bibliotek/statistik/aarbog_om_udlaendinge/2005/aarbog_udlaendinge_05/pdf/aarbog_om_udlaendinge_2005.pdf)

Odense Centralbibliotek: Find Ud(dannelse) af det. Evalueringsrapport. 2005

Odense Kommune Vollsmosesekretariatet (2005) Helhedsplan for den Kommunale Indsats i Vollsmose 2005 – 2010. Strategier og rammer for indsatser. Tekst Simon Hansen og John Nielsen

Gögenur, I. og K. Harmoozi (2004) IT-kompetenceløft i Urbanområdet. Århus Kommunes Biblioteker.

Epionion, Management, Analyse (2005) Evaluering af Urbanprogrammet.

Urban-Program (2004) Bæredygtigt bysamfund gennem lokale partnerskaber. Gellerup-Halse-Herredsvang <http://195.41.32.55/C1256C1E002A08E2/WebInfoIndhold/2ED8FF92AEDFAE89C1256C2400451647?OpenDocument>

Århus Kommune (2005) Virksomhedsplanen 2005 Familiecenter Vest [http://scarlatti.cabocomm.dk/files/aak/aak/content/filer/magistratens\\_1\\_afdeling/socialafdelingen/organisationsindgangen/virksomhedsplan/VP\\_2005\\_Vest.pdf](http://scarlatti.cabocomm.dk/files/aak/aak/content/filer/magistratens_1_afdeling/socialafdelingen/organisationsindgangen/virksomhedsplan/VP_2005_Vest.pdf)

Århus Kommunes Biblioteker: Evaluering af projektet "Gellerup Community Center": Videndeling mellem RUC og Århus Kommunes Biblioteker. <http://www.aakb.dk/sw90456.asp>

LG Insight (2004) "Viden der tæller - Undersøgelse af flygtninge/indvandreres integration på arbejdsmarkedet på Fyn". <http://www.lg-insight.dk/filarkiv/bil leder/2092005105419.pdf>

Århus Kommune (2005) Principper for Århus Kommunes nye Integrationspolitik. Indstilling til Århus Byråd via Magistraten. 8.november 2005

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltning, Københavns Kommune (uden årstal) Københavns Kommunes Integrationspolitik <http://www3.kk.dk/upload/fakta%20om%20kommunen/bif/integrationspol/k%C3%B8benhavns%20kommunes%20integrationspolitik%202006.pdf>

Odense Kommune (uden årstal) Odense Kommunes Integrationspolitik [http://www.odense.dk/upload/FI%r%C3%A5d/integration\\_dk\\_web.pdf](http://www.odense.dk/upload/FI%r%C3%A5d/integration_dk_web.pdf)

## **Ikke publiceret materiale:**

### Interviews med

1. Konsulent Ebbe Lund fra Vollsmosesekretariatet (15.03.06)
2. Ungdomsvejledere Eigil Hansen og Preben Elbek fra Ungdommens Uddannelsesvejledning Odense (15.03.06)
3. Viceskoleinspektør Ali Vural fra Rising Ungdomsskole (Odense) (15.03.06)
4. Leder Hanne Algot Jeppesen fra Husets Multimedieværksted (Århus) (15.05.06)
5. Formand Rasol Taba fra IT-guide Foreningen (Århus) (15.05.06)
6. Projektleder Sami Saïdana; Folkeinformation i Århus Vestby (15.05.06)
7. Forkvinde Mehrangiz Johandari; International Kvindeforening (Århus) (15.05.06)
8. Beboerrådgiver Flemming Ohm; Projekt Rabarberland (Nørrebro) (05.04.06)
9. Ungdomsvejleder Anthony Ansell-Henry; Center for Vejledning (København) (05.04.06)
10. Koordinator Ali Haseki fra Gadepulsen (Socialforvaltning Indre Nørrebro) (07.04.06)
11. Biblioteksleder Lone Hedelund og integrationskonsulent Kambiz Hormoozi (Community Center Gellerup) (20.01.06)
12. Projektleder Asger Martiny fra IT for Folket og IT-guide Sleiman Abdallah Jomaa fra Community Center Gellerup (16.01.06)
13. Biblioteksleder Rubina Afzal (Vollsmose Bibliotek og Læringscenter) (27.03.06)
14. Leder af personale og udvikling Jytte Christensen (Odense Centralbibliotek) (27.03.06)
15. Leder af Læringscenter Vollsmose Geogios Skouros, kulturbrobygger og voksenunderviser Meho Selman og IT-medarbejder Atef Bahij (11.01.06)
16. Biblioteksleder Ågot Berger og leder af IT-Biblioteket Thor D. Buur (17.02.06)
17. IT-medarbejder og ressourcemedarbejder Arafat Dgheim; ITB Blågården (30.06.06)



### **Deltagende observationer:**

1. IT-undervisning i Århus (16.01.06)
2. Community Center Gellerup åbent læringsrum (16.01.06, 20.01.06 og 15.05.06)
3. Deltagelse i Vestbysamlingen 2006 (11.03.06)
4. Vollsmose Læringscenter åbent læringsrum og kursusundervisning (11.01.06 og 27.03.06)
5. IT-Biblioteket Blågården åbent læringsrum (05.04.06 og 30.06.06)

### **Andre dokumenter**

Christensen, J. Vollsmose (2001) Bibliotek i Helhedsplanen. Manuskript