

# Værtskab på Glostrup Bibliotek

Interview med Helle Ratz, biblioteksfaglig leder, Glostrup Bibliotek.

Interviewer: Bo Steengaard Christensen, administrativ konsulent, Gentofte Centralbibliotek

## Hvad har fået jer til at arbejde med relationsbaseret værtskab?

”Biblioteksfaget er i rivende udvikling og afvikling. Bibliotekaruddannelsen og biblioteksassistentuddannelsen, som vi kender den fra fortiden, ligger netop i fortiden. De findes ikke længere. Og vi kan med rette spørge os selv, hvor meget tid af undervisningen, som vi fik der, beskæftigede sig med relationskompetencer?”

Politisk er der bevågenhed på os. Når der politisk kigges ud i det samlede kommunale landskab, så springer vi i øjnene som et område, der ikke er et skal-område. Vi skal have et bibliotek, men det er det. Ikke meget om form eller indhold. Derfor ligger vi ofte øverst i den politiske pandelap, når der skal peges på besparelser. Politikerne taler sjældent om vores samfundsøkonomiske værdi.

Aktuelt for os, er der lige nu en halv stilling på bordet, og 25% af vores udviklingsmidler. Personale og midler der skulle bruges bedst muligt på borgernes vegne. På landsplan ligger der besparelser på biblioteksområdet på mellem 20 og 40% af biblioteksbudgetterne. Vi skal med andre ord passe på vores fag.”

## Hvad er relationskompetencer i din optik?

”Vores nye retning i Glostrup er baseret på vores nuværende viden og vores ønsker for en fælles faglig fremtid, sammen med medarbejdernes dygtighed og faglighed. Den retning, jeg har sat, er mødet med borgeren, båret af relationskompetencer. Relationskompetencer er fx at kunne have samtaler



Glostrup bibliotek har netop indledt et samarbejde med konsulent Sussi Nyled om udvikling af værtskabet. Biblioteket står således i opstarten af et forløb, som minder om forløb på bl.a. HvidovreBibliotekerne (jf. artikel på s. 4-5) og andre biblioteker. Biblioteksfaglig leder på Glostrup Bibliotek, Helle Ratz, beskriver forløbet i sin opstart således:

*”Det handler om at indlede en professionel relation til borgeren ved at være aktivt opsøgende og nærværende i sit sprog og med sin krop. Man tror ikke, at borgeren gider samtale med os, men det er helt forkert, og det opdager man, når man gør det, for borgerne vil rigtig gerne samtale.”*

Samarbejdet med Sussi Nyled er inspireret af samtaler med bl.a. Dragør Bibliotek, der er længere fremme i et lignende forløb.

om litteratur i større eller mindre grad med borgerne. At kunne formidle vores digitale tilbud. Vores APP, e-reolen, filmstriben osv. At holde møder med videndeling så vi fortsat kan formidle budskabet om vores læsekredse, babyfredage, forfatter-arrangementer osv. Vi er allerede rigtig godt på vej, og vi afholder interne temadage for at folde det endnu mere ud. Og at finde ud af sammen, hvordan vi bedst muligt gør det, ved at se og anerkende bredden af formidling. Det handler ikke kun om bøger og litteraturviden. Det handler om hele virksomheden som en samlet enhed.”

### **Er det ikke en ressourceudfordring, når der skal ekstra fokus på værtskabet og relationerne?**

”Man kan sige, at det bliver en ny metode at arbejde i og med. Og vejen derhen bliver bl.a. mere videndeling, og sidemandsoplæring. Vi kommer til at bruge tid på det, og ja det kommer til at tage lidt længere tid, at betjene en borger. Vi kommer til at prioritere det over fx arbejdsopgaver, der førhen blev løst på en vagt. Der skal være mindre skærmtid og mere nærvær.

Vi skal sørge for, at biblioteket er et sted hvor borgerne godt gider at komme, hvor de bliver mødt af mennesker, der ser dem, og møder dem hvor de er. Frem for andre steder, hvor de ofte blot er et nummer i rækken eller en potentiel kunde i butikken. Vi vil være et sted, hvor borgerne føler sig set, mødt og hørt.

Det er en rigtig vigtig værdi i et samfund med en stigende oplevelse af ensomhed og oversethed. Vi skal være

det naturlige valg og samlingssted for borgerne. De skal gå herfra, med en god oplevelse.”

### **Hvordan vil du få medarbejderne med på at arbejde relationsbaseret?**

”Jeg har en klar forventning om, at alle

Helle fortæller om en stjernestund i Glostrup:

*”Værtskabet er vores vigtigste opgave på vagten – alt andet kan vente. I værtskabet skaber vi en tilknytning til biblioteket for borgerne, som et godt sted at være, og borgerne bliver vores ambassadører. ’I er så flinke’, ’nej hvor spændende’, ’ej det vidste jeg slet ikke’ – er nogen af de nyeste kommentarer, vi modtager. Vi kalder dem stjernestunder. Eksempel på en stjernestund der aldrig ville være blevet til noget, hvis vi ikke havde opsøgt borgeren:*

*Torsdag morgen lidt før kl. 08:00 i uge 42, en kvinde ser søgende ud. Jeg spørger, om der er noget, jeg kan hjælpe hende med? Ja altså jeg vil godt låne krimi, min mand plejede at låne til os, men nu er han død. AKAVET stille i 4 sekunder, ja jeg har oprettet mig hjemmefra (hun vil bare hurtigt ind og ud kan jeg fornemme). Jeg følger hende ned til hylderne med krimi, på vejen nævner jeg udstillingen med true crime (nej tak). Da vi står nede ved reolerne, siger hun, nej hvor har I mange(!) dernæst – bare gå jeg klarer mig. Hun ville meget tydeligt ikke snakke, men hjælpes. Og hun gik hjem med en god oplevelse og krimier.”*

er aktivt deltagende. Det vil konkret vise sig ved, at man deltager i samtalerne, giver plads til – men også udfordrer – de forskellige holdninger, og at man stiller nysgerrige spørgsmål til mig og til hinanden. Vi skal rykke os sammen, og hvis man skal rykke sig, må vi gøre noget andet i dag og i morgen, end det vi gjorde i går. Ellers får vi det samme resultat. Og det er hele holdet, der deltager – alle skal kunne formidle vores virksomhed. Alle skal målrettet arbejde med kerneopgaven – at være borgernes hus, og formidle viden, litteratur og oplevelser. Uanset faglig baggrund.

Jeg forventer, at medarbejderne kommer til mig, hvis der er noget, de synes er svært. Vi skal lykkes i fællesskab, så det nytter ikke, at man går og putter med noget, man gerne vil have hjælp til eller have forklaret en ekstra gang. Jeg forventer også, at udviklingen kommer til at tage tid, og medarbejderne skal udvise tålmodighed i processen, og stole på at vi kan det her sammen.

Man skal som medarbejder også forvente at blive bedømt på sine evner i fremtiden til at være en god vært. Og det er der god tid til at lære, og god tid til at udvikle sammen. Men man skal ville det her. Det går ikke ’væk’.

Det her handler helt overordnet for mig om relevans – at følge med udviklingen i samfundet, at bevæge os ud ad nye veje i relationen til borgeren. At skabe attraktive arbejdspladser, og at være med til at sætte en retning for hvad biblioteker også kan være. Vi kunne også bare låne bøger ud, og aflevere endnu mere af vores budget - but where’s the fun in that?”