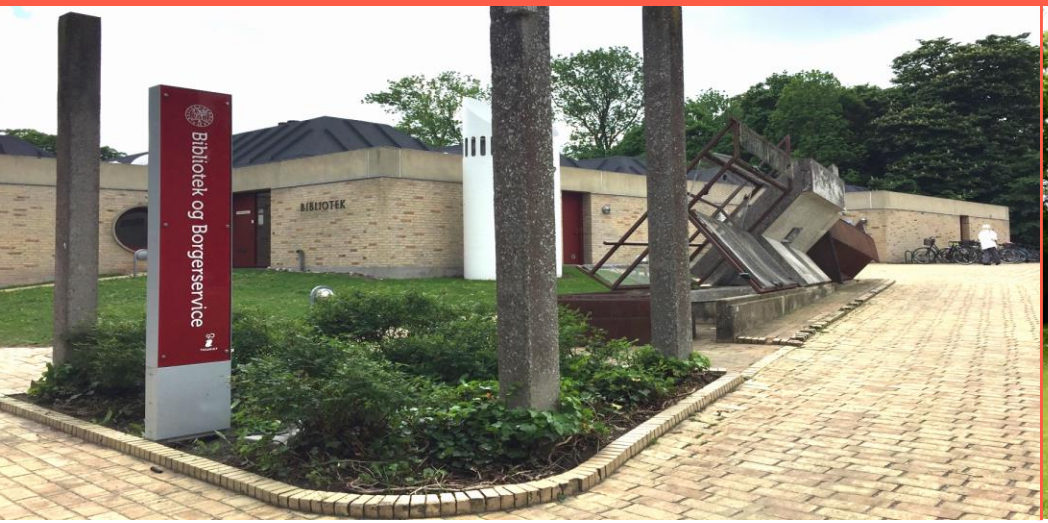
SYNERGI MELLEM BIBLIOTEK OG BORGERSERVICE

- INSPIRATION FRA TRE TILTAG



Roskilde BIBLIOTEKERNE

Ringsted Bibliotek og Borgerservice

Næstved Bibliotek og Borgerservice

actant

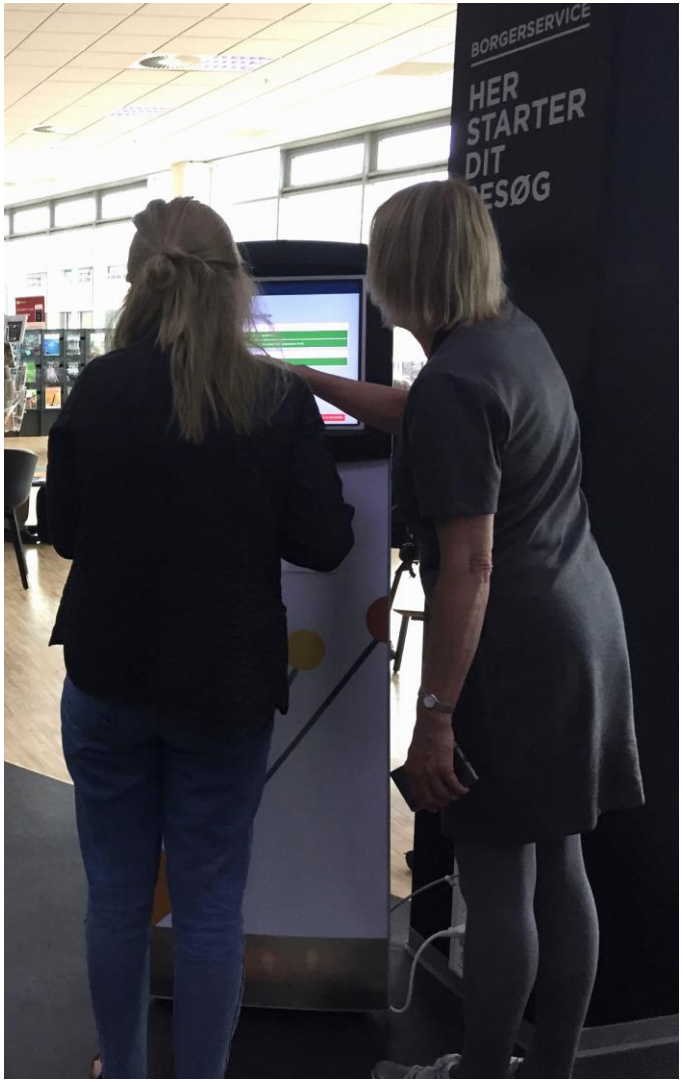
Indholdsfortegnelse

Introduktion: Formål og resultater s. 3

Tiltag #1: Inspirationslitteratur i venteområdet – Ringsted Bibliotek og Borgerservice s. 4
- Inspirationslitteratur i venteområdet udbreder kendskabet til biblioteket s. 5
- Synergi kræver rolig ventetid og attraktive udstillinger s. 6
- Sådan gør du – de fire vigtigste trin til at komme i gang s. 7

Tiltag #2: Bedre ventetid via floorwalker – Roskilde Biblioteker og Borgerservice s. 8
- Floorwalker hjælper besøgende med at få blik for husets samlede tilbud s. 9
- En udfordrende rolle for mange medarbejdere s. 10
- Sådan gør du – de fire vigtigste trin til at komme i gang s. 11

Tiltag #3: Arrangement for pårørende – Næstved Bibliotek og Borgerservice s. 12
- Bibliotek og borgerservice støtter pårørende s. 13
- God respons fra deltagerne, men det er en krævende rekrutteringsopgave s. 14
- Sådan gør du – de fire vigtigste trin til at komme i gang s. 15



Introduktion

Synergi gennem sammenlægning af bibliotek og borgerservice

Dette katalog giver konkrete eksempler på og anbefalinger til, hvordan man kan skabe synergi mellem biblioteker og borgerservice til gavn for borgerne. Det bygger på erfaringer fra tre kommuner, der hver især har afprøvet et konkret synergitiltag i løbet af efteråret 2017. I projektets forståelse er der synergi, når bibliotek og borgerservice er bedre sammen end hver for sig.

Resultat af tiltag

Roskilde Bibliotek har afprøvet en "floorwalker-funktion", hvor en medarbejder kontakter besøgende i venteområdet til borgerservice og hjælper dem med at få blik for husets samlede tilbud. Floorwalkeren lykkedes med at gøre besøgende i borgerservice opmærksomme på bibliotekets tilbud, men tiltaget forsættes ikke efter testen, fordi behovet ikke er stort nok i forhold til den indsats, det kræver. Erfaringerne bliver videreført til en "værtsrolle" for biblioteksansatte, der er delvist udgående.

Ringsted Bibliotek og Borgerservice har afprøvet udstillinger med inspirationslitteratur fra biblioteket i et nyt venteområde til borgerservice. Det lykkedes at skabe en bedre ventesituation og interesse for bibliotekets materiale, men det førte ikke til øget udlån i testperioden.

På Næstved Bibliotek og Borgerservice gik de to medarbejdergrupper sammen om at lave et fælles informationsarrangement for pårørende til ældre, der ikke længere kan klare interaktion med det offentlige selv. Samarbejdet var frugtbart, og deltagerne var begejstrede for arrangementet. Rekrutteringen var dog for udfordrende til, at det står mål med udbyttet, og erfaringerne bliver i stedet anvendt til at udarbejde en informationsfolder, der kan udleveres til pårørende.

Alle tre steder har desuden oplevet en væsentlig synergi internt i organisationerne gennem det fælles projektarbejde. Det har givet et større kendskab til hinandens fagområder og kompetencer, styrket relationer på tværs og skabt en større bevidsthed om mulighederne for at skabe synergi sammen – samt hvad det kræver. Gennem arbejdet med fælles tiltag udvikles der løbende et grundlag for at skabe mere synergi fremover.

Overordnet set har alle tre kommuner opnået synergieffekter gennem afprøvningen af deres tiltag. Effekterne har dog på kort sigt været relativt små, og de har krævet mange medarbejdertimer at opnå. Dermed viser projektet også, at at hvis brugerne skal opleve en markant synergi ved sammenlægning af biblioteker og borgerservice, så kræver det, at der investeres i lokalt udviklingsarbejde.

Roskilde Bibliotek

Ringsted Bibliotek og Borgerservice

Næstved Bibliotek og Borgerservice

Introduktion

Proces og datagrundlag

Projektets tre tiltag blev afprøvet og evalueret over en periode på ca. to måneder. Udvælgelsen af hvilke tiltag, der skulle afprøves på de enkelte institutioner, skete på baggrund af en kvalitativ antropologisk undersøgelse, der blev gennemført i foråret 2017. Undersøgelsen bestod i observation på de tre deltagende institutioner samt Glumsø lokalbibliotek i Næstved kommune, rundvisning og samtaler med medarbejdere og i alt 45 korte og længere interviews med besøgende i borgerservice og på biblioteket.

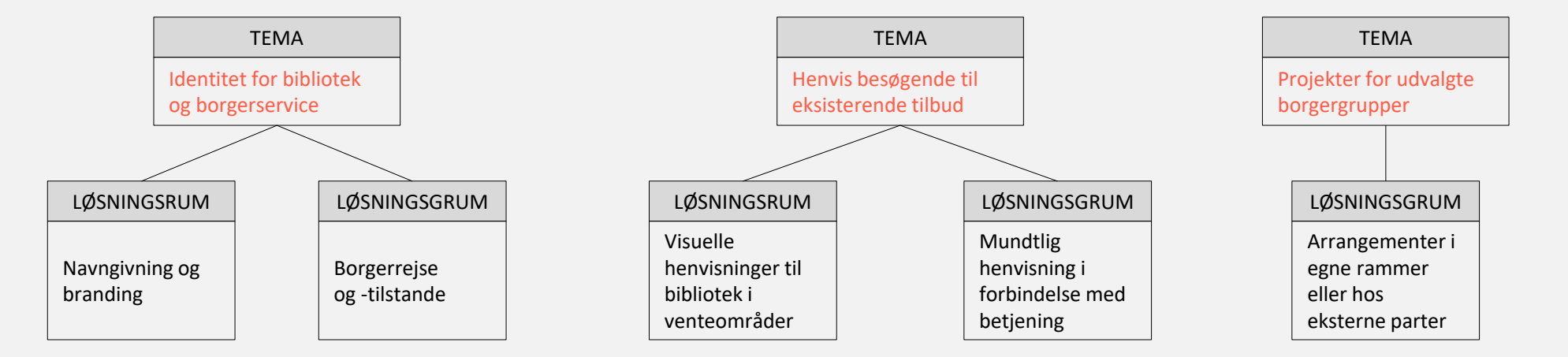
Resultat af antropologisk undersøgelse

Undersøgelsen identificerede bl.a. en række temaer og løsningsrum, hvor der findes markante potentialer for synergi mellem biblioteker og borgerservice:

- Identitet for bibliotek og borgerservice: Temaet handler om at hjælpe besøgende med at forstå og indstille sig på den grad af integration mellem bibliotek og borgerservice, man har valgt lokalt. Der er en barriere mellem en lystbetonet brugermentalitet på biblioteket og en pligtorienteret borgermentalitet i borgerservice som både skal anerkendes og udfordres for at skabe synergi. Det er en forudsætning for, at besøgende indstiller sig på at bruge de samlede tilbud på stedet. Temaet kan udvikles gennem *navngivning og branding* og ved fx gennem indretning at skabe en tydelig *brugerrejse,* der understøtter synergi.
- Henvis besøgende til eksisterende tilbud: Der ligger et stort synergipotentiale i at udnytte placeringen af bibliotek og borgerservice under samme tag til at henvise besøgende til stedets samlede tilbud. Oftest vil det være besøgende i borgservice, der kan henvises til materiale og tilbud på biblioteket, der er relevant for enten det konkrete ærinde eller borgerens øvrige livssituation. Henvisningen kan særligt ske gennem *visuelle henvisninger* i venteområdet eller gennem *mundtlige henvisninger* i forbindelse med betjening.
- Projekter for udvalgte målgrupper: Bibliotek og borgerservice kan udnytte de samlede kompetencer til at lave stærke indsatser rettet mod udvalgte borgergrupper. Det kan enten være i egne rammer, eller hos eksterne parter. Relevante grupper kan fx være i overgangsfaser i livet eller have særlige behov, som både bibliotek og borgerservice kan bidrage til at imødekomme.

De tiltag, der blev afprøvet i projektet, er fordelt således, at to handler om hhv. visuelle og mundtlige henvisninger til eksisterende tilbud, og ét handler om fælles arrangementer for udvalgte målgrupper.

Den fulde analyse kan findes ved henvendelse til Roskilde Biblioteker og Borgerservice.



TILTAG #1

INSPIRATIONSLITTERATUR I VENTEOMRÅDET

RINGSTED BIBLIOTEK OG BORGERSERVICE

Inspirationslitteratur i venteområdet udbreder kendskabet til biblioteket

Brug ventetiden til at skabe synergi

Tiltaget går ud på at inspirere besøgende i borgerservice til at bruge biblioteket. Konkret handler det om, at bruge ventetiden i venteområdet til at fremvise relevante materialer fra biblioteket og dermed inspirere de besøgende til at bruge biblioteket efterfølgende.

På Ringsted Bibliotek og Borgerservice blev tiltaget afprøvet i forbindelse med en omstrukturering, hvor det gamle venteområde blev flyttet tættere på betjeningsområdet, og der blev indført obligatorisk tidsbestilling for alle besøgende. Det har medført en kortere gennemsnitlig ventetid (nu 5-7 minutter) og mere ro omkring ventesituationen.

I det nye venteområde blev der udstillet og afprøvet forskellige typer materialer for at finde ud af hvilke, der var mest relevante for besøgende i borgerservice. De centrale materialegrupper, der blev afprøvet, var:

- Rejsebøger, Skønlitteratur, Børnebøger, Sociale publikationer.
- Pjecer med litteraturlister inden for forskellige temaer, Pjecer med informationer til centrale besøgsgrupper i borgerservice (om at flytte hjemmefra, om at blive pensionist, etc.).
- Annoncer for lokale tilbud og aktiviteter samt bibliotekets arrangementskalender.

Vis bibliotekets muligheder til nye borgergrupper

Tiltaget skaber synergi, fordi det hjælper besøgende i borgerservice, med at få øje på de muligheder biblioteket tilbyder og dermed få glæde af, at borgerservice og bibliotek er samlet under ét tag. Det udbreder kendskabet til bibliotekets ressourcer og kan potentielt inspirere nye borgergrupper til at bruge biblioteket.

Kontakt

Hvis du vil vide mere om tiltaget, så kan du kontakte Ringsted Bibliotek og Borgerservice, Onur Esgici på tlf.nr.: 57627001 eller mail: biblioteket@ringsted.dk

> *Arrangementskataloget kunne være relevant for mig, så jeg kan følge med i, hvad der sker i huset*

70'årig kvinde, afhentning af pas.

Synergi kræver rolig ventetid og attraktive udstillinger

Erfaringer

Gør noget ekstra for at få de besøgendes opmærksomhed: De fleste besøgende i borgerservice har udelukkende fokus på deres konkrete ærinde og er ikke opmærksomme på, at biblioteket kunne være relevant for dem. Desuden er ventetiden relativt kort, og den ventetid, der er, bruger mange på deres smartphone. Især unge besøgende går ud fra, at biblioteket ikke har noget relevant at tilbyde. Derfor ligger der en stor udfordring i, at gøre det udstillede materiale synligt og relevant for den enkelte besøgende. Én af de konkrete ting, man i Ringsted gjorde for at gøre opmærksom på materialet, var at lave et skilt med "Værsgo og lån".

Tilbyd relevante og let fordøjelige materialer: Der var mest interesse for de materialer, der var relevante for det konkrete besøg i borgerservice samt dem med lette og overskuelige informationer. Det var særligt rejsebøger og pjecer om emner relateret til borgerservices ydelser, der blev brugt. Biblioteks-lister med anbefalinger inden for særlige emner samt arrangementskataloget vagte også god interesse. Skønlitteratur vakte derimod begrænset interesse. Det skyldes formodentlig, at der ikke er overskud til at forholde sig til den type materiale i en relativt kort ventesituation, hvor der også er opmærksomhed på andre ting.

Resultater

Bookingsystem skaber ro i venteområdet: Det nye system med tidsbestilling har medført markant mere ro i venteområdet. Der er færre, der venter ad gangen, og de bliver kaldt ind med navn til rummet lige ved siden af og behøver derfor ikke være optaget af, hvornår det er deres tur. Det giver optimale betingelser for at forholde sig til fremviste tilbud fra biblioteket.

Tilbud er relevante i ventetid: Mange besøgende viste interesse for det udstillede materiale, og det blev undersøgt med stor nysgerrighed. Særligt pjecerne blev taget flittigt. Tiltaget har dermed haft en effekt i forhold til at gøre besøgende i borgerservice opmærksomme på stedets øvrige tilbud og har øget kendskabet til biblioteket.

Interesse bliver ikke til udlån: Meget få af de udstillede bøger blev udlånt i testperioden (ca. fire på tre uger). Det skyldes formodentlig begrænset interesse fra de besøgende, samt at det er svært at ramme den enkeltes behov med et lille udvalg.

Mod på at udvikle tiltaget: Ringsted Bibliotek og Borgerservice vil arbejde videre med at afprøve, hvilke materialetyper der appellerer til besøgende i borgerservice. De første erfaringer viser, at det skal være "tynde" og letfordøjelige bøger, og de vil også prøve med film og spil.

Sådan gør du – de fire vigtigste trin til at komme i gang

Indretning
Den fysiske indretning af venteområdet og placering af udstillinger med litteratur betyder meget for, om materialerne bruges. Først og fremmest skal det være klart, *hvor* man venter, og så skal inspirationslitteraturen være synlig, når man har fundet sin venteplads. Materiale skal placeres i naturlig synsretning og -højde for både ankommende, stående og siddende besøgende. Det skal være muligt at sidde behageligt med materialet i en position, hvor man stadig kan holde øje med det sted, hvorfra man bliver indkaldt til betjening.

Nummersystem og ventetid
En forudsætning, for at de besøgende kan bruge ventetiden til at opdage nyt, er, at systemet, der styrer betjeningsrækkefølgen, skaber ro omkring ventesituationen. Hvis den besøgende er optaget af at holde øje med, hvornår det er den pågældendes tur, så er der ikke overskud til at forholde sig til inspirationslitteratur. Et nummersystem med tidsbestilling, og klarhed omkring hvordan man bliver kaldt ind, kan skabe ro omkring ventesituationen.

Indhold der passer til situationen
Når I vælger, hvilket materiale der skal udstilles, så hav for øje, at de fleste har en kort ventetid, hvor de også har opmærksomhed på, hvornår det er deres tur. Derfor er det mest oplagt at vælge let fordøjeligt materiale som pjecer med guides og oversigter samt letlæseligt litteratur.

Målgruppeanalyse
Det er kun muligt at vise et meget begrænset udvalg af litteratur i venteområdet, og derfor er det afgørende at indholdet er målrettet den type af besøgende, der kommer i borgerservice. Lav derfor en lokal målgruppeanalyse, hvor I afklarer dette. Se på hvilke ydelser I tilbyder i borgerservice og afklar hvilke af disse, der er mest brugte. Hvis den største gruppe er dem, der skal have lavet pas, er det fx oplagt at udstille materialer relatereret til rejser.

TILTAG #2

BEDRE VENTETID VIA FLOORWALKER

ROSKILDE BIBLIOTEKER OG BORGERSERVICE

Floorwalker hjælper besøgende med at få blik for husets samlede tilbud

Besøgende får mere ud af deres besøg, end de havde forventet

På Roskilde Bibliotek har man afprøvet et floorwalker-tiltag, hvor en medarbejder kontakter besøgende i venteområdet til borgerservice og bibliotekets information. Medarbejderen, som både kan være fra biblioteket og fra borgerservice, hjælper den besøgende med at få den rette hjælp til sit ærinde og henviser også til andre tilbud i huset, som kan være relevante for den pågældende.

Det kan fx være en besøgende, der skal have lavet pas i borgerservice, som bliver gjort opmærksom på bibliotekets afdeling for rejselitteratur. Eller det kan være en besøgende, der har brug for hjælp til IT, og derfor kan henvises direkte til bibliotekets tilbud med IT-vejledning i stedet for at vente på tur i borgerservice.

Floorwalker-rollen kræver, at den pågældende medarbejder trives med den udadvendte kontaktform og kan læse den besøgendes åbenhed for at blive kontaktet. Den kræver også, at medarbejderen har en stor viden om de samlede muligheder i huset for at kunne byde ind med netop de tilbud, der er relevante for den enkelte besøgende.

Helhedstænkning på tværs af bibliotek og borgerservice

Tiltaget skaber synergi, fordi det bidrager til at besøgende får det bedste ud af, at bibliotek og borgerservice ligger på samme adresse. Det understøtter især, at besøgende i borgerservice får glæde af et relevant tilbud på biblioteket, som de ikke havde forventet.

Derudover bidrager tiltaget til en mere helhedsorienteret kultur, hvor medarbejdere i både borgerservice og bibliotek bliver mere opmærksomme på og dygtigere til at hjælpe besøgende med at få glæde af husets samlede tilbud.

Kontakt

Hvis du vil vide mere om tiltaget, så kan du kontakte Roskilde Biblioteker og Borgerservice på tlf.nr: 46313000 eller mail: adm@roskilde.dk

”Jeg bruger egentlig ikke biblioteket, men jeg vil da overveje det i fremtiden. Jeg synes den udstilling I har om 3D er spændende.”

45-årig kvinde, afhentning af pas i borgerservice

En udfordrende rolle for mange medarbejdere

Erfaringer

involvering af medarbejdere kræver tid og god ledelse: Floorwalker-rollen er en stor udfordring for mange medarbejdere, og derfor kræver det en klar og rettidig udmelding fra ledelsen omkring, hvad tiltaget indebærer, og hvorfor det sættes i gang.

Medarbejdere har brug for træning: Medarbejdere, der skal være floorwalkere, har glæde af undervisning i fx borgerkontakt, aflæsning af kropssprog, spørgeteknik og generel viden om hvilke tilbud i huset og resten af kommunen, der kan henvises til.

Lær mens I gør det: Floorwalkeren er en kompleks rolle, og det afhænger af lokale forhold, hvad der virker bedst. Derfor gælder det om at komme i gang med at afprøve det med den tilgængelige viden, så tiltaget kan udvikles løbende efter de erfaringer, man gør sig.

Ikke alle har glæde af floorwalkeren: Floorwalkeren skal være opmærksom på, at en del besøgende ikke ønsker hjælp til deres ærinde og oplever det som en forstyrrelse at blive kontaktet under ventetiden. Hvis der er meget kort ventetid kan det også være overflødigt med en floorwalker, da besøgende ikke har tid til at modtage yderligere oplysninger.

Floorwalkerens faglighed: Biblioteksmedarbejdere som floorwalkere vil typisk have de bedste forudsætninger for at vurdere, hvilke tilbud der er mest relevante for den enkelte besøgende.

Resultater

Succesfulde henvisninger: Mange besøgende var glade for at blive kontaktet og få hjælp af floorwalkeren. Der var især mange, der var interesserede i bibliotekets arrangementskatalog, og det fungerede godt at udlevere dette under samtalen.

Brugertilfredshed: På en stander til kvantitativ registrering svarede 96% positivt på spørgsmålet: ”Fik du glæde af et tilbud på biblioteket, som du ikke havde forventet?”.

Afmystificering af floorwalker-rollen: De fleste af de medarbejdere, der var modvillige i forhold til floorwalker-rollen, blev mere positive ved at prøve det i praksis.

Større helhedsbevidsthed i huset: Arbejdet med floorwalker-tiltaget har generelt givet en større bevidsthed blandt medarbejderne om, hvordan besøgende i forskellige situationer kan hjælpes til at få glæde at stedets samlede tilbud.

Erfaringerne videreføres: Floorwalker-tiltaget fortsatte ikke efter afprøvningen i Roskilde, men erfaringerne bliver brugt i en ny ”værts-funktion”, hvor en biblioteksassistent hjælper alle besøgende bl.a. gennem en udgående rolle. Ønsker for udvikling af tiltaget inkluderer 1) Udarbejdelse af et undervisningsmateriale, som støtter medarbejdere i den udgående rolle, og 2) Udarbejdelse og opstilling af pjecer om husets tilbud som kan støtte borgersamtalen, og som borgeren kan få med hjem til nærlæsning.

Sådan gør du – de fire vigtigste trin til at komme i gang

Involvering af medarbejdere
Det er vigtigt at afsætte god tid til processen med at afklare hvilke medarbejdere, der skal deltage i tiltaget og under hvilke betingelser. Det er en udfordrende rolle som ikke alle medarbejdere vil trives med. Mulighed for uforpligtende at afprøve rollen kan være en hjælp for nogle medarbejdere til at blive mere fortrolige med, hvad indsatsen indebærer.

Ledelse og mening
På lederniveau skal det afklares og defineres meget klart, hvorfor man iværksætter tiltaget, og hvad det kræver af medarbejderne. Dette skal kommunikeres tydligt ud til medarbejderne i god tid og gennem gensidig dialog. Forståelse og opbakning i medarbejdergruppen er en forudsætning for, at tiltaget bliver en succes.

Fysisk materiale til at støtte samtalen
Både som en støtte til floorwalkeren og som en hjælp til den besøgende er det er fordel at have pjecer om husets forskellige tilbud (fx IT-hjælp, e-ressourcer) samt arrangementskalender, der kan vises og udleveres under samtalen. De kan med fordel opstilles på en hylde eller et tårn i venteområdet. En tablet kan også hjælpe til at fremvise konkrete muligheder under samtalen. Der kan også udvikles en intern guide, der giver floorwalkeren overblik over de tilbud, der er i huset, og hvilke der er mest relevante for de enkelte målgrupper (fx unge der skal flytte hjemmefra, børnefamilier, ældre der skal pensioneres).

Undervisning af medarbejdere
Prioritér at give medarbejdere, der skal være floorwalkere, en grundig indføring i rollen før de kastes ud i det på egen hånd. Det kan enten være gennem erfaringsdeling fra en garvet medarbejder eller gennem udarbejdelse af et undervisningsmateriale. Undervisningen kan indeholde emner som: Kontaktform, kropssprog, spørgeteknikker, rollespil omkring samtalesituationen og tilegnelse af viden omkring hvilke tilbud i huset, der er relevante for hvilke målgrupper og livssituationer.

TILTAG #3

ARRANGEMENT FOR PÅRØRENDE

NÆSTVED BIBLIOTEK OG BORGERSERVICE

Bibliotek og Borgerservice støtter pårørende

Et helhedsorienteret tilbud

”Hjælp, min mor er blevet gammel” er et arrangement for pårørende til ældre, der har svært ved selv at bruge offentlige tilbud og selvbetjeningsløsninger. Arrangementet planlægges og afholdes i fællesskab mellem medarbejdere fra biblioteket og fra borgerservice. Formålet er, at give pårørende en bred indføring i de muligheder de har for at hjælpe deres nære med interaktion med det offentlige og med at opnå bedre livskvalitet.

Medarbejdere fra borgerservice fortæller bl.a. om NemID og læseadgang til e-boks, fritagelse for digital post, nedsat DR-licens, pensionistbevis, flextraffik, flytning, lægeskift, boligstøtte, pension og tillæg, undtagelse til Udbetaling Danmark og fuldmagter.

Medarbejdere fra biblioteket fortæller om bl.a. læsevenner, ”Bogen kommer”, Magnaprint, lydavis, lydbøger, streaming af film og musik, e-ressourcer og relevante arrangementer.

Arrangementet blev afholdt i bibliotekets lokaler fra kl. 19 til 20.30.

Synergi mellem bibliotek og borgerservice

Tiltaget udnytter de samlede kompetencer og vidensområder i bibliotek og borgerservice til at lave et bedre og mere helhedsorienteret arrangement for pårørende. Dermed opnås en synergieffekt mellem bibliotek og borgerservice, der skaber bedre service for pårørende, og samtidig gør dem mere selvhjulpne i forhold til fremtidige problematikker.

Kontakt

Hvis du vil vide mere om tiltaget, så kan du kontakte Næstved Bibliotek og Borgerservice, Helle Behrens Eriksen på tlf.nr.: 55884131 eller på mail: nsthb@naestved.dk

”Det var et ekstra plus at få biblioteksdelen med også, det var rigtig spændende. Kunne I ikke også tage resten af kommunen med, fx visitationen til hjemmepleje?”

Kvinde på 50 med dement mor

God respons fra deltagerne, men det er en udfordrende rekrutteringsopgave

Erfaringer

Svært at finde deltagere: Under afprøvningen af tiltaget i Næstved viste det sig meget udfordrende at finde pårørende, der ville deltage i arrangementet. Det første af to planlagte testarrangementer måtte aflyses på grund af manglende tilmeldinger.

Mange kommunikationskanaler blev afprøvet: Indsatsen for at rekruttere deltagere bestod i 1) Mundtlig rekruttering gennem betjening i borgerservice og på biblioteket, 2) Annoncering i arrangementskalender på egen hjemmeside, 3) Opsætning af plakater og uddeling af flyer i egne lokaler, på plejecentre og offentlige steder i Næstved, 4) Mundtlig kontakt til plejecentre og 5) Pressemeddelelse til den lokale presse.

Annoncering i dagblade var mest effektivt: Den annonceringsform der førte til flest tilmeldinger var pressemeddelelsen, som blev til en artikel i et lokalt dagblad. Plejecentre var positive og så behovet for arrangementet, men formidlede ikke tilmeldinger i testperioden. Fremadrettet kunne andre parter som fx læger eller advokater kontaktes.

Inddrag kommunikationskompetencer: Det er en udfordrende kommunikationsopgave at gøre målgruppen opmærksomme på arrangementet. Det er afgørende, at annonceringsmaterialer som plakat og flyer er veldesignet og -formidlet, og det kan derfor være en fordel at inkludere en kommunikationsmedarbejder i projektgruppen.

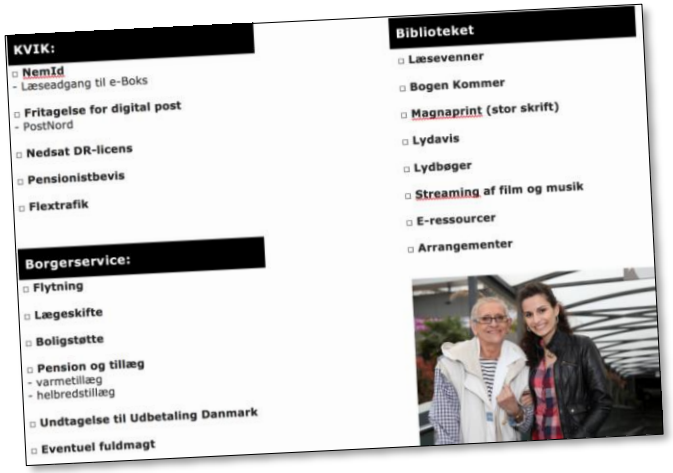
Resultater

Lille fremmøde: Til det testarrangement, der blev afholdt, mødte der fem deltagere op. Tre var midaldrende med svage forældre, og to var ældre, der selv havde brug for hjælp.

Tilfredshed med indhold: De fremmødte var meget tilfredse med arrangementet, og fandt informationerne relevante. De var positivt overraskede over mulighederne på biblioteket, og var bl.a. glade for oversigten over institutioner i kommunen, der kan hjælpe pårørende.

Ubalance mellem indsats og effekt: På trods af, at der er et behov for arrangementet, vurderer projektgruppen, at effekten med så få deltagere er for lille i forhold til den indsats, det kræver at rekruttere til arrangementet. Fremtidig relevans vil derfor kræve, at annonceringen kan gennemføres med færre ressourcer og større succes. Alternativt kan medarbejderne deltage med et indslag til andre institutioners pårørendearrangementer.

Folder i stedet for arrangement: Erfaringen i Næstved viser, at behovet fra pårørende ofte er akut, og at et arrangement fx hvert halve år vil ramme forbi målgruppen. Derfor har man i Næstved besluttet ikke at fortsætte med arrangementet men i stedet bruge erfaringerne til at videreudvikle den folder, der blev lavet i procesessen. Folderen vil blive uddelt til pårørende efter behov, og det vil blive muligt at bestille tid i borgerservice til en personlig vejledning som pårørende.



KVIK:
- NemId
  - Læseadgang til e-Boks
- Fritagelse for digital post
  - PostNord
- Nedsat DR-licens
- Pensionistbevis
- Flextrafik

Borgerservice:
- Flytning
- Lægeskifte
- Boligstøtte
- Pension og tillæg
  - varmetillæg
  - helbredstillæg
- Undtagelse til Udbetaling Danmark
- Eventuel fuldmagt

Biblioteket
- Læsevenner
- Bogen Kommer
- Magnaprint (stor skrift)
- Lydavis
- Lydbøger
- Streaming af film og musik
- E-ressourcer
- Arrangementer

Sådan gør du – de fire vigtigste trin til at skabe et arrangement for pårørende

Skab et overskueligt og relevant indhold
Når indholdet af arrangementet skal udvikles, så prioritér at skabe overblik over muligheder fremfor at lave detaljerede gennemgange. Deltagerne kan spørge ind under arrangementet. I Næstved blev nogle informationer givet med udgangspunkt i slides og nogle uden, og begge dele fungerede godt. Rammesæt programmet, så deltagerne oplever det som et helhedsorienteret tilbud til pårørende fremfor to adskilte indslag fra hhv. biblioteket og borgerservice.

Sæt det rette hold
Sammensæt projektgruppen med medarbejdere fra bibliotek og borgerservice, der har lyst og evne til at formidle jeres tilbud til pårørende. Opgaven kræver et indgående kendskab til mulighederne både i borgerservice, på biblioteket og i resten af kommunen. Det er en krævende udviklingsopgave, så tilstrækkeligt med arbejdstid er en forudsætning for succes.

Find de rette kommunikationskanaler
En afgørende forudsætning for succes er, at der annonceres de rette steder og i god tid. Artikler i lokale dagblade har vist sig givende, og der er et stort potentiale for formidling gennem plejecentre. Skab direkte og mundtlig kontakt med nøglepersoner i kommunen, så de er opmærksomme på at henvise pårørende til arrangementet, når de er i kontakt med dem. Følg op på mail for at minde dem om det.

Design et klart og appellerende annonceringsmateriale
De fleste pårørende vil ikke forvente denne type arrangement, og mange har sandsynligvis ikke overvejet, at der kan findes hjælp til deres rolle som pårørende. Derfor er det en krævende kommunikationsopgave at fange målgruppens opmærksomhed og interesse i arrangementet. Flyer, plakat og pressemeddelelse skal udformes sprogligt og grafisk, så budskabet står klart og fængende. Involvér evt. en kommunikationsmedarbejder i projektet eller overvej at søge ekstern bistand.

Roskilde BIBLIOTEKERNE

Ringsted Bibliotek og Borgerservice

Næstved Bibliotek og Borgerservice

Kulturministeriet
Slots- og Kulturstyrelsen

Projektet er støttet af Slots- og Kulturstyrelsens udviklingspulje for folkebiblioteker og pædagogiske læringscentre

actant

Actant har gennemført undersøgelsen, faciliteret afprøvningen af tiltag og udarbejdet nærværende resultatkatalog.

Actant ApS • CVR nr. 36069228 • Njalsgade 76, 4. sal • DK-2300 København S • Web: www.actant.dk • Tlf: +45 6177 5161 • E-mail: info@actant.dk