

Dilemma cafe nr. 3

I dilemma cafeerne løser vi ikke dilemmaer, men vi får dem skrevet ned og prioriteret.

Jeres "moderator" vil sørge for at I ikke går i løsningsmode, men skriver dem ned på post-it sedler – som i dagens anledning kommer i 3 farver:

Alt efter hvad der er vigtigst:

Formålet med dilemma cafeerne er at berige den fortsatte faglige diskussion, så alle dilemmaerne publiceres efterfølgende.

Dilemma nr. 1.

Kompetencebehov – udvikling:

Medarbejderen i rolleskift – fra fagnørd til servicepilot. Både borgerservicekolleger og biblioteksfolk får nye roller og skal forholde sig til helt nye ydelser og måske myndighedsopgaver...

Hvor ser I de største dilemmaer i forhold til udviklingen af de nødvendige kompetencer??

- Hvordan sikre ensartet service
- Udbetaling.dk – kun "kig-adgang" – hvordan hjælpe borger = 20 %
- Hvordan opbygge kompetencen over kort tid?
- Hvordan undgå at "kaste vrang" på uddannelsesmæssige kompetencer?
- Hvordan afgrænse borgernes forventninger til hvad vi kan yde?
- Fordele ved at beskrive de nye kompetencer
- Faglig stolthed hos de 2 grupper
- Hvordan finder man fællesmængden / vidensdeling
- Myndighedsopgaver – se spørgsmål 1
- Hvem har ansvaret for at uddanne borgeren til medborger
- Bibliotekspersonalets angst for myndighedsopgaverne
- Rolleafklaring i forhold til borgerne og til os selv
- BS, personale, HK, BF
- Dilemma ml. fagspecialisering af generalistrollen – hvordan have ressourcer til at vedligeholde begge aspekter?
- Hvordan opretholde biblioteket frirum, når der samtidigt skal løses myndighedsopgaver?
- Hvordan sikrer vi løbende opdatering af viden på begge områder
- Frirum kontra myndighed
- Forandringsparathed
- Prioritering af opgaverne imellem borgerservice og biblioteksopgaver
- Forventningsafstemning mellem personalegrupper, mellem borgere