



At hjælpe borgerne

Vejledning i offentlige digitale selvbetjeningsløsninger på biblioteket

Baggrund

Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2011-2015 gjorde det obligatorisk for danskerne at betjene sig selv digitalt på en række serviceområder, der er defineret i de såkaldte bølgeplaner. De borgere der har brug for hjælp til selvbetjening, kan bl.a. henvende sig på biblioteket eller i borgerservice.

Dette er en ny opgave for bibliotekerne. Ganske vist har de været vant til at tilbyde it-kurser og it-cafeer og vejledning i informationssøgning inden for det offentlige, men det var først med digitaliseringsstrategien at borgerne direkte blev henvist til biblioteket når de skulle have hjælp til de offentlige selvbetjeningsløsninger.

Dette har medført at der skal vejledes i flere løsninger, og at flere medarbejdere er nødt til at kunne deltage i vejledningen.

Det er også en ny opgave for borgerservice-medarbejderne, der nu – måske i højere grad end de har været vant til – skal til at inddrage borgerne i opgaveløsningen.

Formål

Kursets formål er at udvikle biblioteks- og borgerservicemedarbejderes kompetencer til at vejlede i it-løsninger – hvad enten det drejer sig om betjening, medbetjening eller vejledning til selvbetjening.

Fokus er således på vejledningssituationen, ikke på de enkelte digitale løsninger. Sigtet er at øge deltagernes kendskab til vejledningsstrategier og at udvide deltagernes egen værktøjskasse med vejledningsteknikker.

Målgruppe

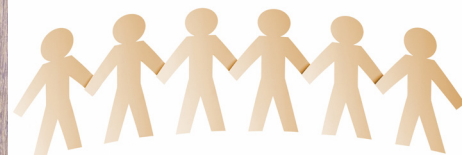
Målgruppen er biblioteksmedarbejdere og borgerservicemedarbejdere, der allerede vejleder eller skal i gang med at vejlede i de offentlige digitale løsninger, og som ønsker viden om og træning i forskellige vejledningsstrategier og -teknikker.

Tid: 28. - 29. april 2015 samt 28. maj 2015

Sted: Hotel Koldingfjord og Syddansk Universitet i Kolding

Pris: Pr. deltager kr. 6.500 ekskl. moms

Læs mere om tilmelding og praktiske informationer på sidste side.



Indhold

Selv om mange vejledningssituationer ligner hinanden, bevirker for eksempel forskelle i borgernes forudsætninger at hver vejledning er unik, og det skal vejlederne have redskaberne til at håndtere.

Kurset tager udgangspunkt i eksempler på vejledningssituationer indsamlet som led i forskningsprojektet "Borgerservicevejledning på biblioteket". Der vil være faglige input om vejledning og læring, og der vil være mulighed for at diskutere eksempler og dilemmaer fra praksis.

Det sker blandt andet når skuespillere fra SDU Design og Dacapo-teateret spiller vejledningssituationer – her får de deltagere, der har lyst, også lejlighed til at afprøve egne vejledningsstrategier. Desuden får deltagerne mulighed for at arbejde med egne udviklingsprojekter.

Kurset vil indeholde følgende elementer

- Præsentation af resultater fra forskningsprojektet "Borgerservicevejledning på biblioteket". Vi diskuterer dilemmaer fra praksis og sætter fokus på både den tekniske og den menneskelige side af vejledningssituationen.
- Præsentation af den nyeste undersøgelse om "Bibliotek og borger – du er altid velkommen!" (2015)
- Faglige oplæg om læring og vejledning. Vi ser på hvad forskningen siger om hvordan man lærer, og hvad det betyder for den måde vi vejleder på.
- Diskussion af vejledningssituationer på baggrund af små situationsspil opført af skuespillere fra SDU Design og Dacapo Teateret

- Deltagernes egne udviklingsprojekter, som de arbejder med i ugerne efter internatet og fortæller om på temadagen i maj.
- Aftenarrangement på internatet: D-sign Tegnstuen v. Arkitekt mAA Anne Mette Rasmussen fortæller om biblioteksindretning, herunder indretning af vejledningsområder.

Undervisningen

Kurset har tre dele.

- Et internat – to dage med overnatning på hotel med forplejning – hvor de faglige input formidles og hvor forskellige vejledningsstrategier og -teknikker diskuteres ud fra undervisernes oplæg, deltagernes egne erfaringer og situationsspil med skuespillere.
- En mellemliggende periode hvor deltagerne selv arbejder med deres udviklingsprojekter, dvs. hvor de afprøver nye strategier og teknikker i deres daglige praksis.
- Og som afslutning en temadag, hvor deltagerne præsenterer og diskuterer deres udviklingsprojekter.

Deltagerne forventes at bidrage aktivt til erfaringsudveksling og diskussion.

Samarbejdspartnere

Kurset udbydes i tæt samarbejde imellem:

- Knudsen Syd
- Syddansk Universitet



Undervisere, facilitatorer og oplægsholdere



Hanne Marie Knudsen er konsulent og indehaver af konsulentfirmaet Knudsen Syd.

Hun har i flere år arbejdet med fusioner af og samarbejdsprocesser mellem bibliotek og borgerservice og er bl.a. forfatter til bogen om "Bibliotek og Borger – du er altid velkommen"! Hanne Marie vil præsentere den seneste undersøgelse og lægge op til debat. Hanne Marie er den gennemgående facilitator på kursusdagene.



Margrethe H. Møller er lektor ved Institut for Design og Kommunikation ved Syddansk Universitet i Kolding og fagleder for BA-uddannelsen i Bibliotekskundskab og Videnskommunikation.

Hun er projektleder for forskningsprojektet "Borgerservicevejledning på biblioteket" og gennemførte i vinteren 2013/14 sammen med ph.d.-studerende Katrine Vang feltstudier på en række biblioteker i Jylland og på Fyn, hvor de blandt andet fik lov til at observere vejledningssituationer. På kurset vil hun præsentere og diskutere resultater fra projektet.



Nina Bonderup Dohn er lektor ved Institut for Design og Kommunikation ved Syddansk Universitet i Kolding. Hun forsker i viden og læring i uddannelsessammenhænge og i arbejdslivet, herunder tavs viden, refleksion og kompetenceudvikling.

Hun har særligt fokus på, hvordan man kan understøtte læring med inddragelse af it. Hun har bl.a. sammen med en kollega udgivet bogen "E-læring på web 2.0".



Henry Larsen er professor i Participatory Innovation, kunsten at udvikle sammen med brugere. Han arbejder i SDU Design ved Syddansk Universitet i Kolding og interesserer sig for samspillet mellem mange interesser og arbejder med improviseret teater som metode til at invitere til nye samtaler om vigtige temaer.



Preben Friis har ansvar for SDU Designs Theatre Lab, som handler om at bruge teatermetoder i forskning og uddannelse.

Preben har som Henry Larsen en baggrund i at bruge teatermetoder som konsulentmetode i organisationsudvikling.



Anne Mette Rasmussen er arkitekt og indehaver af firmaet D-sign Tegnestuen.

D-sign Tegnestuen har i mange år beskæftiget sig med kreative og funktionelle indretninger i bibliotekerne og er de senere år kommet med gode tips og ideer til arbejdet med de nye borgerserviceydelser.

Anne Mette vil præsentere ideer og lægge op til debat om indretningsovervejelser.



Praktiske oplysninger

Minimum 25 deltagere til en kursuspris pr. deltager på kr. 6.500 ekskl. moms.

Inkluderet i kursusprisen er ca. 20 timers undervisning, overnatning og forplejning på hotel i forbindelse med internatet, forplejning i forbindelse med temadagen, kursusmateriale og SDU kursusbevis.

Bogen "Bibliotek og borger – du er altid velkommen!" Danmarks Biblioteksforening, 2015, er også inkluderet i kursusprisen.

Tid og sted

Internat: 28. april - 29. april 2015

Temadag: 28. maj 2015

Kurset afholdes den 28. - 29. april 2015 på Hotel Koldingfjord, hvor vi slutter efter frokost, og den 28. maj 2015 i de nye faciliteter på Syddansk Universitet i Kolding.

Tilmeldingsfrist

Mandag den 20. april 2015

Tilmelding skal ske via hjemmesiden, hvor man også kan finde opdaterede informationer om kurset:

www.sdu.dk/idk

Administrativ kontakt:

Sekretær Pernille Dahl Kragh
E-mail: pdk@sdu.dk / Tlf.: 6550 1575

Faglig kontakt:

Lektor Margrethe Hansen Møller
E-mail: mhm@sdu.dk

