



At hjælpe borgerne

Vejledning i offentlige digitale selvbetjeningsløsninger på biblioteket

Baggrund

Vejledning i de offentlige digitale løsninger 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.

Det 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 borgerservice-medarbejderes 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 borgerservice-medarbejdere, 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.

Hvad sagde kursusedtagerne i foråret 2015?

"Dejligt kursus med aktive medkursister gør hele forskellen. Teatermetoden sætter ens verdensopfattelse mere i spil end kun klasseundervisning. Mange brugbare ting med hjem. Meget tilfredsstillende."

"Jeg har lige været på et superkursus. Tre dage med inspirerende oplæg, og mange gode diskussioner med de andre deltagere. Fantastisk at få noget teori om læring, motivation og vejledning. Det sætter gang i de små grå."

Tid: 12.-13. november 2015

Sted: Syddansk Universitet i Kolding

Pris: Pr. deltager kr. 4.750 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.
Ved Margrethe H. Møller
- Præsentation af den nyeste undersøgelse om "Bibliotek og borger – du er altid velkommen!" (2015)
Ved Hanne Marie Knudsen
- Fagligt oplæg om de retlige rammer for vejledningen, med cases og eksempler fra praksis, og diskussion af de mulighe-

der og udfordringer, som kan opleves i hverdagen.

Ved Lene Hartig Danielsen

- 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.
Ved Nina Bonderup Dohn og Margrethe H. Møller
- Diskussion af vejledningssituationer på baggrund af små situationsspil opført af skuespillere fra SDU Design og Dacapo Teateret.
- Praktisk case. Erfaringer med vejledning fra en fusioneret organisation: et overblik over processerne, de ideale tanker fra start, de ændringer vi har lavet undervejs, og hvad vi har lært.
Ved Ole Bisbjerg, Chef for Bibliotek og Borgerservice i Billund Kommune

Deltagerne forventes at bidrage aktivt til erfaringsudveksling og diskussion.

Samarbejdspartnere

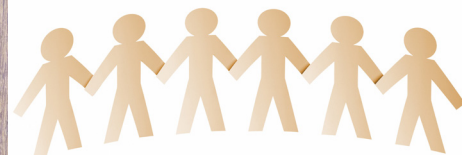
Kurset udbydes i tæt samarbejde mellem:



Knudsen Syd



Syddansk Universitet



Undervisere og facilitatorer



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 spillet 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.



Lene Hartig Danielsen er cand.jur., L.L.M. og har været chef i den kommunale sektor i en årrække og er i dag chef for Borgerservice i Aarhus Kommune. Lene har gennem en årrække bidraget til inspirationsoplæg og strategisk videreudvikling af samarbejder mellem borgerservice og biblioteker. Lene arbejder med digitalisering, borgerservice, opgave- og organisationsudvikling i kommunen og på tværs af kommuner.



Praktiske oplysninger

Kursuspris pr. deltager på kr. 4.750 ekskl. moms.

Inkluderet i kursusprisen er to fulde dages undervisning med fuld forplejning, kursusmateriale og SDU-kursusbevis.

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

Tid og sted

Kurset afholdes den 12.-13. november 2015 i de nye faciliteter på Syddansk Universitet i Kolding.

Tilmeldingsfrist

Tirsdag den 20. oktober 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



Syddansk Universitet
Kolding