# Ubetjent åbningstid

Som mange andre biblioteker har Biblioteket tidspunkter på dagen, hvor der er åbent men uden betjening. Det er politisk bestemt, at bibliotekerne har ubetjent åbningstid. Her kan biblioteksmedarbejderen hjælpe i mindre omfang.

Nu har du gentagne gange observeret en kollega, som yder fuld service i tiden uden betjening. Den fulde service inkluderer også opsøgende værtskab.

## I jeres gruppe skal I drøfte:

1. Hvilke dilemmaer og problematikker får du øje på?
2. Hvilke signaler sender det, at borgeren oplever at få super service på alle tidspunkter af en medarbejder den ene dag og den næste dag opleve, at en anden medarbejder ikke vil hjælpe?
3. Du beslutter dig for at det eneste rigtige er, tage emnet op, så I kan få en professionel faglig samtale i jeres arbejdsfællesskab. Hvor tager du det op? Med ledelsen, på et hus- eller personalemøde, med en kollega eller en direkte snak med den pågældende kollega?
4. Hvordan tager du samtalen? Hvad siger du helt konkret?
5. Hvad kan vi sige til borgerne, så de ikke bliver ignoreret, men bliver oplyst om, hvorfor vi ikke kan hjælpe?
6. Hvor lang tid må en hjælp i den ubetjente åbningstid tage