Kaja keder sig og er træt af print og kopi

*Undersøgelser på tværs af landets biblioteker viser, at kun mellem 4-8% af alle henvendelser på bibliotekerne er af så kompleks faglig karaktér, at det kræver en særlig faglig baggrund at løse dem. Resten er spørgsmål om print, kopi, skan, IT, åbningstider, ”Er der et puslebord” og ”Har I et toilet, som jeg kan låne?”*

Kaja er træt af, at løse opgaver omkring print og kopi og opgaver, som lige så godt kunne høre hjemme i Borgerservice. Hun synes det er kedeligt, og kan ikke forstå, at det er opgaver, som hun skal tage sig af. Hun tager sig i hurtigt at blive afvisende og tilstræber at gøre betjeningen af borgere, der kommer med disse opgaver, så hurtigt færdigt som muligt.

Hun er træt af de mange vagter.

Jeres gruppe skal drøfte:

1. Hvilke problematikker får du helt overordnet øje på i den her case?
2. Hvad betyder det for vores branche, at den her slags hændelser fortsat sker?
3. Hvordan tror du, at det er at være kollega til Kaja?
4. Hvordan tror du, at det er at være leder og skulle håndtere klagen fra borgeren over den pågældende medarbejder?
5. Når Kaja er træt af sine vagter skyldes det så, at det er blevet mindre ”fint” at have vagt? Eller hvad tænker du?