

CASE: Borgerservice

Casen beskriver, hvor man kan møde digitalisering på et kommunalt forvaltningsområde, hvordan digitaliseringen spiller sammen med kernefagligheden, og hvilke kompetencer medarbejdere skal have. Casen er fiktiv.



Viden fra borgere fik den digitale kommune ud af dødvandet

Det er ret enkelt: Digitalisering af kontakten med borgerne giver mere tid og mulighed for at fokusere tiden på de mest nødvendige opgaver. Sådan så Sally på det, og hun var derfor også blandt de allerstørste fortalere for udviklingen. Som chef for Borgerservice kunne hun se langt flere plusser end minusser.

Billedet viste sig dog mere broget, da det kom til stykket. Et år efter den første digitaliseringsbølge brugte medarbejderne rigtigt meget tid på medbetjening. Borgere mødte op med alt fra byggesager og spørgsmål om kontanthjælp til ansøgninger om plads i dagsinstitutioner. Medbetjeningen tog ofte lang tid, men det er en investering, tænkte Sally. Hun var

overbevist om, at borgerne bare lige skulle hjælpes på vej, og at de nok i sidste ende skulle benytte de digitale muligheder.

Det skulle vise sig, at hun tog fejl. Mange borgere vendte jævnlige tilbage, og medarbejderne blev mere og mere frustrerede over, at de tilsyneladende ikke tog digitaliseringen til sig. Selv efter så meget majsommelig hjælp.

På et møde med medarbejderne spurgte Sally ind til, hvad borgerne selv sagde om, hvorfor de havde brug for medbetjening. Gad de ikke digitalisering? Kunne de ikke? Eller drejede det sig om noget tredje? Der kom mange bud på svar, men ikke nogen helt klar konklusion.

Sally bad derfor medarbejderne om i en periode at lave små interviews med borgere, der er blevet medbetjent. Interviewene skulle gøre Sally og hendes medarbejdere klogere på, hvorfor borgerne kom for at få hjælp, og hvilken betydning hjælpen havde for dem.

Undersøgelsen viste, at behovet for medbetjening havde at gøre med alt muligt andet end digitalisering. Det handlede mest af alt om, at borgerne havde brug for at føle sig sikre på, at de havde forstået, hvad det var, de skulle gøre. Der var også nogle, som havde svært ved at læse og forstå den information, de fik på hjemmesiden og i de digitale løsninger.

På den baggrund lavede Sally og medarbejderne i fællesskab nogle nye principper for medbetjening. Principperne satte fokus på at skabe den nødvendige forståelse for det faglige og skabe tryghed omkring processen. Principperne var et vigtigt skridt på vejen til, at både medarbejdere og borgere nu oplever medbetjeningen som mere meningsfuld. Men Sally må nok erkende, at selv om der stadig er flere plusser end minusser på listen, så bliver kommunen ikke 100 procent digital med det første. Det er alle borgere simpelthen ikke klar til.

Brug casen som konkret eksempel, når du drøfter digitale kompetencer med din leder eller kolleger. I kan evt. tale sammen ud fra KL Dialogkort til medarbejdere.

