

CASE: Beskæftigelsesområdet

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.



Digital registrering og relationsarbejde går hånd i hånd i jobcentret

”Det her må der da være muligheder i!”

Det var Michaels første tanke, da Kit, hans afdelingsleder i jobcentret, sendte en mødeindkaldelse ud med overskriften: *Nyt digitalt værktøj: Sådan giver vi borgerne indflydelse og ejerskab.*

Det digitale værktøj hed ’Joblog’, og Kit så klare fordele ved det: ”I Jobloggen kan borgeren registrere alle sine jobsøgningsaktiviteter, så både borger og sagsbehandler får et godt overblik. Jo mere borgerne får skrevet, jo mere er der at tale om. Det giver ejerskab og skaber refleksion,” sagde hun. Der var nogle, der spurgte ind til, hvordan de skulle forklare borgerne, at registreringen var til deres eget bedste. Det er en

del af empowerment-opgaven med at få borgerne mere på banen, lød svaret.

Mødet foregik i september, og Jobloggen skulle tages gradvist i brug henover årets sidste måneder. Michael var blandt de medarbejdere, som skulle uddannes til superbruger, så de kunne hjælpe kollegerne. Fra årsskiftet skulle alle forsikrede ledige og jobparate kontanthjælpsmodtagere kende og anvende værktøjet.

Et kvartal inde i det nye år stod Michael i spidsen for en tilfredshedsmåling blandt borgerne. Målingen viste en ret lav tilfredshed. Ikke så overraskende efter Michaels mening – mange af kollegerne havde svært ved at se meningen med Jobloggen,

og kvaliteten af de registrerede data var svingende.

Sammen med Kit tog Michael i den følgende tid en række gruppesamtaler med medarbejdere. De brugte også nogle dage på at tale med borgere. De fandt fx ud af, at man som sagsbehandler let kan komme til at rette meget opmærksomhed på skærmen ved samtalen. Det går ud over kontakten til borgeren. Det blev også tydeligt, at nogle borgere ikke havde noget klart billede af, hvad deres registreringer egentlig blev brugt til og af hvem.

Som følge af Michael og Kits analyse blev der arrangeret en halv temadag i jobcentret om, hvordan man skaber en

god vekselvirkning mellem registrering og relationsarbejde. Medarbejderne fik tilbud om supervision. Og Michael fik også lov at skrive en lille folder til borgerne om, hvad Jobloggen bruges til. En folder, som sagsbehandlerne nu altid deler ud til nye ledige, samtidig med at de drøfter, hvad ”god registrering” er.

For nylig gennemførte man så en ny tilfredsundersøgelse. Denne gang var borgerne blevet væsentligt mere tilfredse. Kvaliteten i de data, der bliver registreret, var også blevet mærkbart bedre. Og samtidig oplever langt de fleste medarbejdere efter en indkøringsfase jobloggen som et aktiv i dialogen og inddragelsen af borgeren.

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.

