

Nye krav til borgerservicemedarbejderen

Medbetjening:

Kortlægning af digitale kompetencer

Kompetenceudvikling i digitaliseret servicearbejde

Plenum

- Baggrund
- Digitaliseret borgerservice
 - Københavns Kommune
- Medbetjening
- Digital kompetence i medbetjening
 - Kortlægning af borgerservicemedarbejderens digitale kompetencer
- Spørgsmål og kommentarer

Parallel session

Ledelse i en digital tid

- Del 2a
 - Teknologiforståelse
 - Teknologiforståelse som strategi og udviklingspotentiale
 - Modeller til refleksion
- Del 2b
 - Digital ledelse og kompetencer i praksis

Baggrund

Flemming Otto, kontorchef Københavns Kommune

- 600.000 indbyggere
 - 1000 nye københavnere hver måned
- Syv bydele
 - 8 borgerserviceindgange
- Henvendelser i borgerservice
 - 0,5 mill. personlige henvendelser
 - 1,2 telefonhenvendelser
- Pas, kørekort, NemID og medbetjening er de primære opgaver

Jesper Hundebøl, lektor, ph.d., Professionshøjskolen Metropol

- En af syv professionshøjskoler
- Omsætning 2015
 - 827 mill. kr.
 - 9398 studenterårsværk
- To fakulteter
 - Ni institutter
- Grunduddannelser samt efter- og videreuddannelser
 - Professionsbachelor i offentlig administration
 - Diplomuddannelse i skat; ledelse
- Forskningsprogram
 - Ledelse og styring af velfærdsudvikling

Fælles udviklingsprojekt

Medbetjening i borgerservice

- Samarbejde mellem Københavns Kommunes Borgerservicecenter og Professionshøjskolen Metropol
- Finansieret af Forskningsministeriet
- 2013-14
- Et medarbejderperspektiv
- Feltarbejde mm. i medbetjening
 - Observation, interview
 - Billedværksted
 - Start og slut seminar
- Refleksion i og over egen praksis
 - Erfaringsudveksling
 - Faglig udvikling
 - Viden om medbetjening



Borgerservice

Obligatorisk digital selvbetjening

Lov om kommunale borgerservicecentre

- En enhed i kommunerne til at "varetage administrative borgerbetjeningsopgaver"
 - evt. også for andre myndigheder
- Kommunalbestyrelsen afgør, hvilke opgaver borgerservice skal løse
- Øvrige myndigheder har pligt til at videregive oplysninger, så borgerservice kan varetage opgaver professionelt og effektivt.

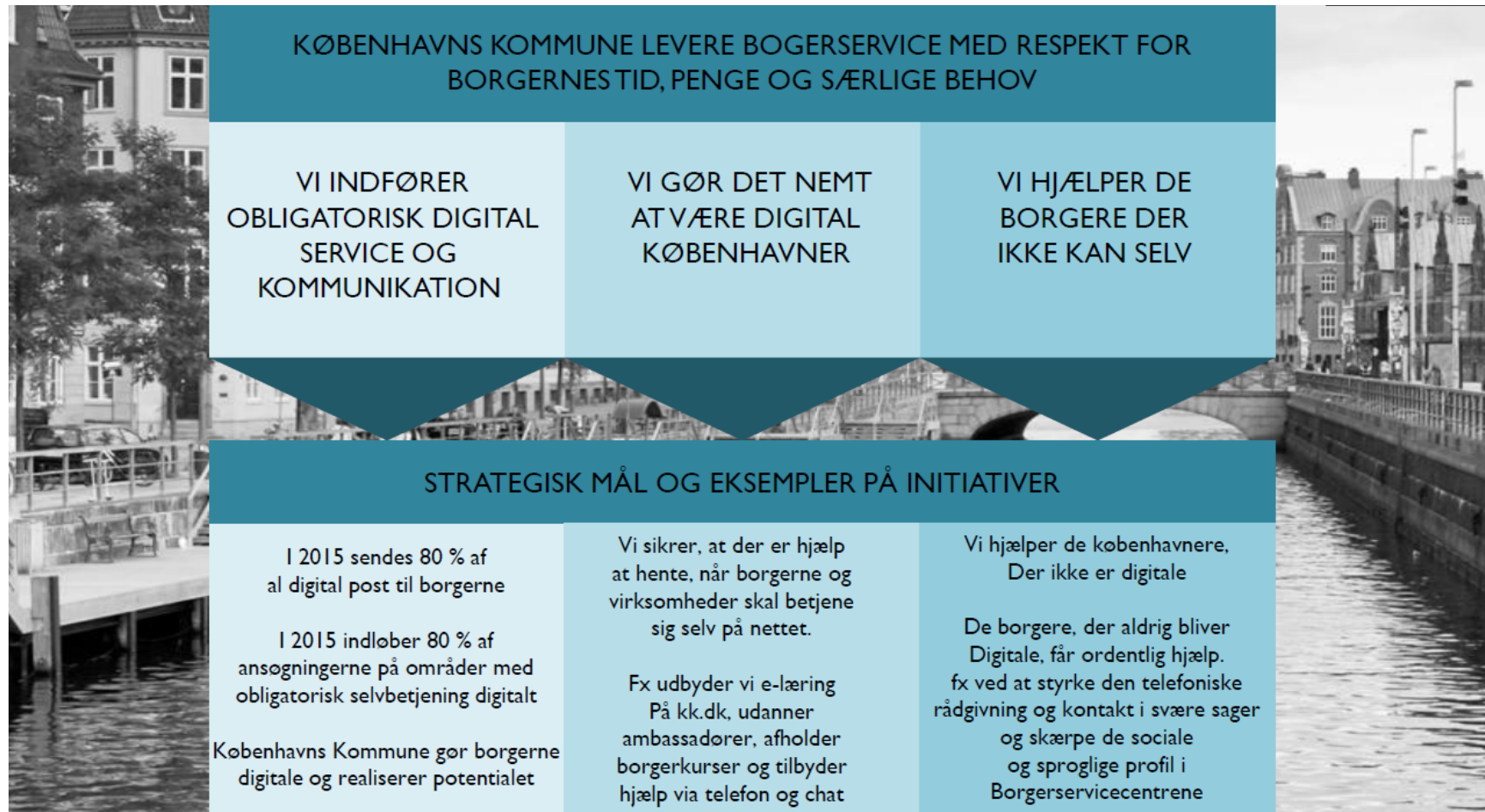
Lovgivning om obligatorisk digital selvbetjening

- Fire samlelove som led i fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-15
 - Bølgeplaner
- De, der kan selv, skal selv
- Fritagelse
 - Handicap, udsatte borgere, sprogvanskeligheder
 - Borgere med manglende digitale kompetencer

Bølgeplanerne

	Bølge 1 December 2012	Bølge 2 December 2013	Bølge 3 Ultimo 2014	Bølge 4 Ultimo 2015
STATUS	Aftalt og lovgivet	Aftalt og lovgivet	Aftalt og lovgivet	Aftalt – lovgivning under udarbejdelse
OMRÅDER I FOKUS	Borgerservice, dagtilbud	Borgerservice	Borgerservice og teknik- og miljø	Social, beskæftigelse, teknik- og miljø
SERVICE-OMRÅDER	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ansøgning om flytning 2. Ansøgning om sundhedskort 3. Ansøgning om EU-sygesikringskort 4. Ansøgning om optagelse i dagtilbud 5. Ansøgning om optagelse i SFO 6. Ansøgning om skoleindskrivning 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ansøgning om begravelseshjælp 2. Ansøgning om økonomisk friplads til dagtilbud 3. Ansøgning om hjælpemidler (forventeligt kropsbårne) 4. Anmelde udrejse 5. Ansøgning om navne- og adressebeskyttelse 6. Anmeldelse af rotter 7. Ansøgning til lån til betaling af ejendomsskat 8. Udlån/udleje af lokaler *) og ejendomme 9. Valg af læge 10. Anmelde vielse 11. Pas 12. Duplikatkørekort 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Affaldshåndtering fra borgere 2. Affaldshåndtering fra virksomheder 3. Anmeldelse om byggearbejde 4. Ansøgning om byggetilladelse 5. Ansøgning om lån til beboerindskud 6. Registrering i CPR (bopælsattester og folkeregistermeddelelser) 7. Serviceydelse på vej og trafikområdet (ansøgning om 'råden over vej') 8. Anmeldelse om opgravnings- og ledningsarbejder 9. Logiværtserklæringer 10. Ansøgning om betalingslicenser og afgifter i forbindelse med parkering. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personligt tillæg 2. Sygedagpenge 3. Helbredstillæg 4. Udvidet helbredstillæg <p>Der er yderligere aftalt, at kontanthjælp, uddannelseshjælp, enkeltydelser og ejendomsregistrering (BBR) skal omfattes når systemunderstøttelsen er tilvejebragt. Det forventes endeligt aftalt i ØA16.</p>

Digitalisering i Københavns Kommune



Digitaliseringsgrad



Fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2016-2020

Frem mod 2020 vil kommunerne:

- fortsat arbejde for at alle borgere er digitalt parate eller hjælpes til at benytte de digitale muligheder, som kommunerne stiller til rådighed.
- fokusere på, at kommunale medarbejdere er i stand til at støtte og vejlede borgere i anvendelsen af digitale muligheder, så de er rustet til at bidrage til realiseringen af gevinster ved digitalisering.
- have fokus på ledernes kompetencer, så de kan understøtte den digitale forandringsproces i de kommunale organisationer
- sikre, at de fornødne specialistkompetencer er til rådighed for arbejdet med digitalisering gennem kompetenceudvikling og deling af kompetencer
- i alle projekter være klare og tydelige på gevinstpotentialer ved at sikre værktøjer til at arbejde med at hente gevinster.

Hvad synes borgerne

HVAD SYNES BORGERNE OM BORGERSERVICE ?

91,7 %

af alle borgere er tilfredse eller meget tilfredse med kerneydelserne i Borgerservice

82 %

meget tilfredse med at være blevet motiveret til digital selvbetjening.

76 %

meget tilfredse med vores digitale medbetjening.

66 %

meget tilfredse kort ventetid og straksafklaring af spørgsmål.

Selvbetjening – Medbetjening

- Medbetjening som nyt begreb
 - Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015
- Med obligatorisk digital selvbetjening skal myndighederne (iflg. Digitaliseringsstyrelsen)
 - ”i fornødent omfang ... vejlede om hvordan man ansøger digitalt og om, hvordan man anvender de konkrete selvbetjeningsløsninger”
- Anden form for hjælp
 - Erhvervsstyrelsen, Udbetaling Danmark, kommunale kontaktcentre
 - ”Medbetjening i Statsforvaltningen”
 - Udstilling af data
 - Overblik, konsekvenstekster, hjælpetekster, sprog, lay-out

HJÆLP AT HENTE

1.3

Der skal være hjælp at hente for borgere, der har brug for assistance til at komme i gang med at bruge de digitale selvbetjeningsløsninger. Det kan fx være ved såkaldt medbetjening eller anden form for hjælp. I 2012 og 2013 gennemføres endvidere et pilotprojekt med et kontaktcenter, der kan hjælpe borgerne med digital selvbetjening uden for almindelig arbejdstid.

Medbetjening i praksis

Borgerguiden vil vide, at hendes rolle i dag er en anden – ”fra at være eksperten, der gør tingene for borgeren”, er hun i dag ”vejlederen, der arbejder pædagogisk med at hjælpe borgere til at kunne betjene sig selv.”

(KL og HK Kommunal, u.å.: planche 17)



Perspektiver på medbetjening

Lederperspektiv

Interviewer: "Hvad tænker du om medbetjening som opgave?"

Informant: "Jeg tænker, at det er en naturlig del, og en primær del af alt det her. Mange er jo ældre sagsbehandlere og fagspecialister – de har det mange gange svært med den medbetjening. Og hvis alle deres fagsystemer bliver lukket, så kan de jo reelt kun det samme som borgerne. Så det er en ny rolle, vi vil forme. Det er vigtigt, at de er med på det, og byder ind med ting på dét. Hvis vi skal overleve som fremtidens Borgerservice i en eller anden form – måske ikke som fysisk, men mere flydende – så skal vi kunne alt det her digitalisering og medbetjening i et eller andet omfang. ... Vi kan ikke komme uden om det på nogen måde. Medbetjening er den nye rolle i Borgerservice og i Borgerservice Kvik i bibliotekerne."

Medarbejderperspektiver

"I starten var det jo meget nyt for os med medbetjening. Nu er det bare sådan.... sådan er det bare."

"Alle borgere kommer jo til at vente. Og netop medbetjeningen kan jo tage lang tid! Tiden vil man aldrig få til at passe, lige meget hvor meget.... det vil altid være et problem."

"Men heroppe siger man 601 'jamen jeg skal lige have hjælp til det her med skat?' 'Okay, øhm øjeblik', fordi medbetjening kan man aldrig vide, hvad er. Det kan være, ja alt."

"Den tidligere chef sagde det der med, at for ham er medbetjening... det kunne være en abe med tøj på."

Før

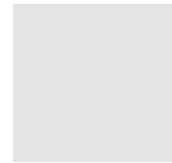
- Organisering af rummet



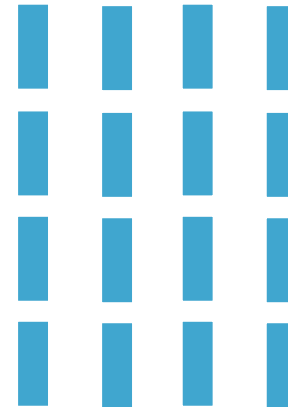
Borgerrejse



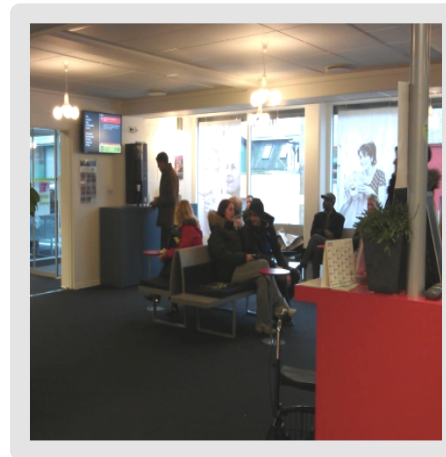
Skranker



Venteområde



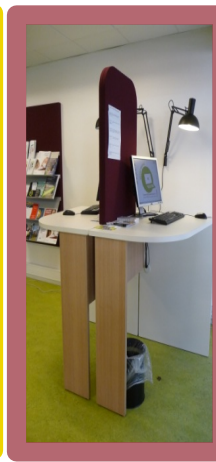
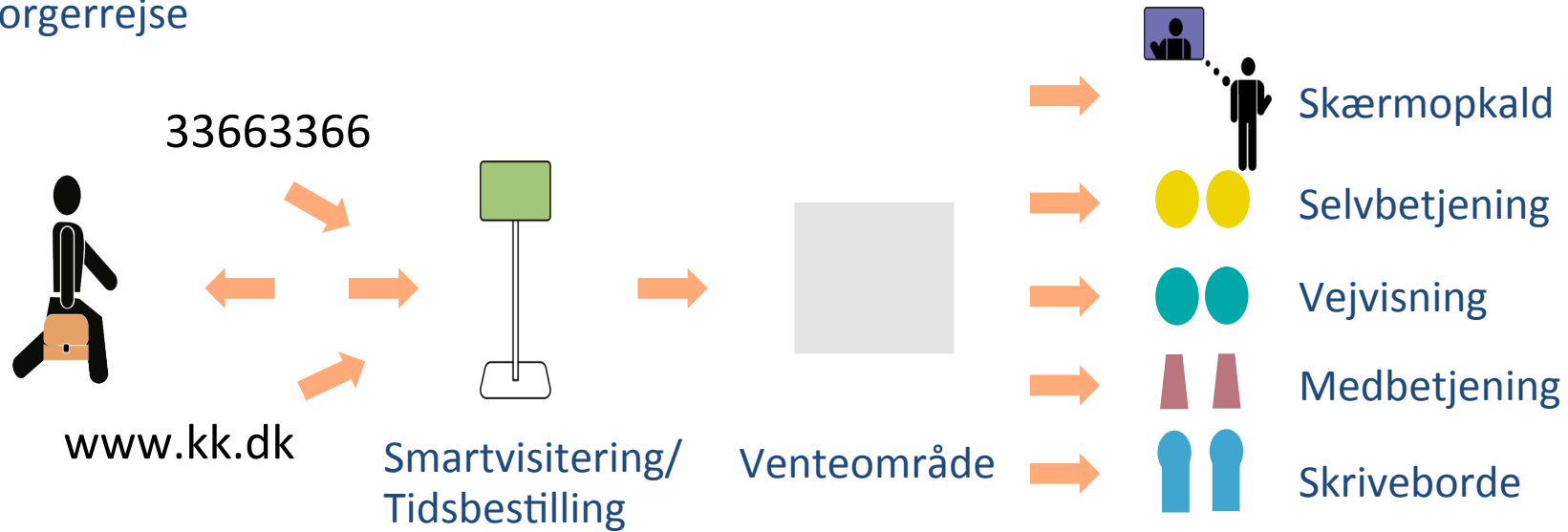
Skriveborde



Nu

- Organisering af rummet

Borgerrejse

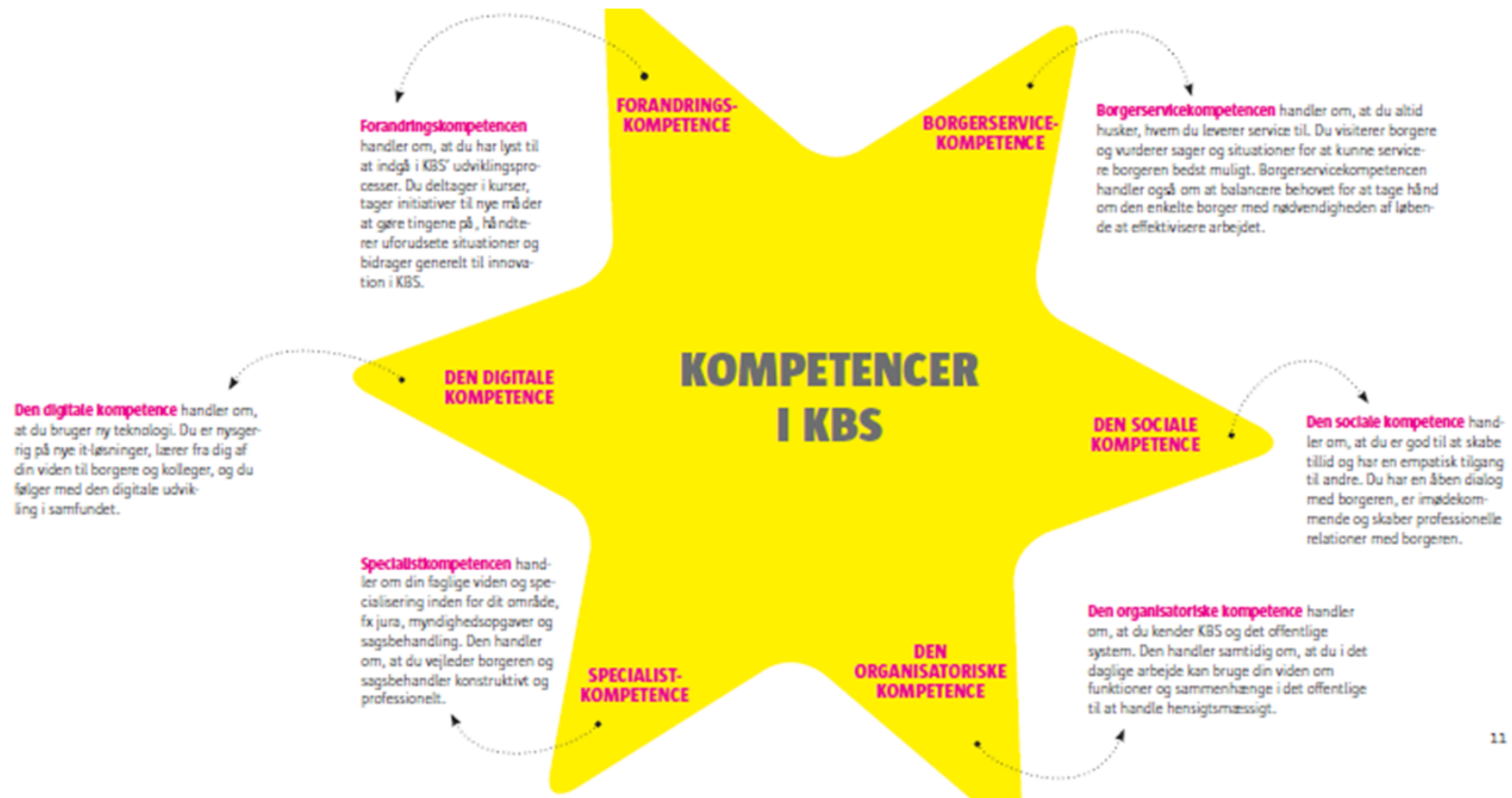


Digitalisering og kompetencer

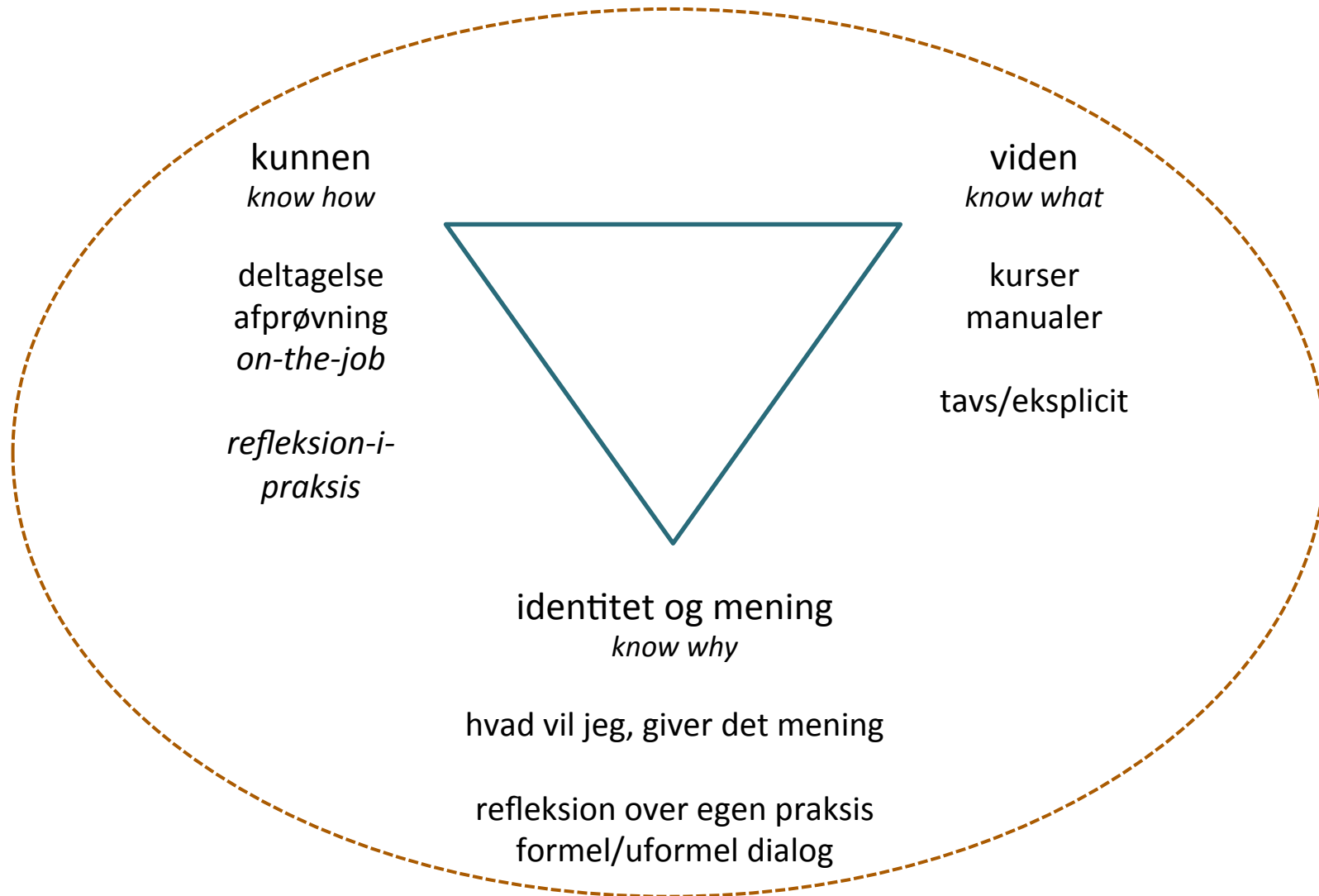
Kommunale strategier

- Medarbejderne skal
 - ”kende de smarteste måder at arbejde med systemerne på” (Odense Kommune u.å.: 9)
 - ”udnytte de digitale muligheder og værktøjer” (Esbjerg Kommune u. å.: 15)
- IT brugerkompetencer skal sikre
 - ”en effektiv IT-anvendelse [med] mere kvalitet i it-anvendelsen” (Herning Kommune 2013: 13)
 - ”fuldt udbytte af digitaliseringen” (Hillerød Kommune u.å.: 10).
- Under et gælder det om at udvikle ”kompetencer ift. at arbejde med den generelle digitalisering” (Kommunernes Landsforening 2015: 21-22).

Kompetencer i borgerservice



Kompetencebegrebet



Kompetencebegrebet

- Kompetence har "karakter af en kompleks gestalt", hvor fremad-, bagud- og indadrettet refleksion i og over arbejdet karakteriserer den læreproces, som bidrager til faglig udvikling i arbejdet. Den kompetente medarbejder forholder sig "refleksivt til sit forehavende" (Høyrup og Pedersen 2002: 95-97).
- I stedet for som tidligere at se på kvalifikationer, beskæftiger vi os i dag hellere med kompetencer – kvalifikationer og faglig viden skal trækkes ind og anvendes løsningsorienteret i konkrete situationer. Kompetencebegrebet har fået et "stænk af smartness", men er alligevel vigtigt af den årsag, at det i sidste ende handler om, hvordan en person "er i stand til at tackle en relevant, men ofte uforudset og uforudsigelig problemsituation" (Illeris 2001 (2006):143-144).
- Digitale kompetencer som forskningsobjekt
 - et "flydende, ustabil og flertydigt fænomen, som bliver formet i mødet med forskeren" (Mik-Meyer and Järvinen 2005: 9).
- *"Men, det er diffust, altså, digitale kompetencer..." Centerchef, interview, 7. november 2013*

Digital kompetence – EU definition

- Den digitale kompetence omfatter en sikker og kritisk brug af informationssamfundets teknologier til arbejde, fritid og kommunikation.
- Den understøttes af basale færdigheder i IKT: brugen af en computer til at hente, vurdere, lagre, producere, præsentere og udveksle oplysninger og til at kommunikere og deltage i samarbejde via internet.
- Den digitale kompetence er en kombination af viden, evner og holdninger til via teknologi, at udføre opgaver, løse problemer, kommunikere, håndtere information, samarbejde, skabe og dele indhold effektivt, hensigtsmæssigt, sikkert, kritisk, kreativt, selvstændigt og etisk.”
- Et individ bør også forstå og være klar over problematikken omkring gyldigheden og pålideligheden af digitalt indhold omkring de juridiske og etiske principper.
- Af færdigheder kræves bl.a. evne til at søge, udvælge og bearbejde oplysninger og bruge dem kritisk og sundt og sondre mellem det virkelige og det virtuelle samfund.
- Et individ bør have færdigheder til at bruge værktøjer til at producere, præsentere og forstå sammenhænge og til at søge i og anvende internetbaserede tjenester.
- Et individ bør også kunne anvende [IKT] til at understøtte kritisk tænkning, kreativitet og innovation.

Medbetjening Kortlægning af digitale kompetencer



Medbetjening Kortlægning af digitale kompetencer





Sundhed: Kender de mest almindelige genvejstaster

Søgning: Ved hvordan søgerbotter gennemgår og indekserer digitale ressourcer – og hvordan søgeresultater præsenteres for brugeren

Lagring: Overvejer sikkerhed, tilgængelighed og lovlighed ifm. lagring af data – forstår retningslinjer for hvor og hvordan materiale gemmes

Kritisk evaluering: Overvejer nøje hvordan oplysninger om personlige interesser, billeder, civilstand, religion mm kan påvirke fremtidig karriere

Lagring af data: Kender fordele og ulemper ved at gemme på servere, databaser, i skyen, harddisk, USB mm.

Producere, dele: Kan redigere, formatere og gemme billeder, video, lyd og tekst

Samarbejde: Kender principper for digitale samarbejder og forstår at koordinere et projekt i samarbejde med et team

Databeskyttelse: Har gode vaner med hensyn til at oprette kodeord (passwords) og genkender forsøg på at lokke følsomme data fra dig

Valg af medie: Forstår styrker og svagheder ved medier som telefon, e-mail, chat, videokonference, sms