

Nye krav til borgerservicemedarbejderen

Kompetenceudvikling i digitaliseret
servicearbejde – teknologiforståelse
som strategi og udviklingspotentiale

Kompetenceudvikling i digitaliseret servicearbejde

Plenum

- Digitaliseret borgerservice
 - Danske kommuner
 - Københavns Kommune
- Medbetjening
- Digital kompetence i medbetjening
 - Kortlægning af borgerservicemedarbejderens digitale kompetencer
- Q&A

Parallel session

Ledelse i en digital tid

- Del 2a
 - Teknologiforståelse
 - Teknologiforståelse som strategi og udviklingspotentiale
 - Refleksion
- Del 2b
 - Digital ledelse og kompetencer i praksis

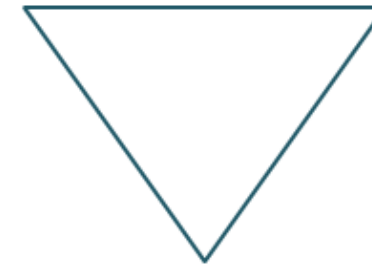
Opsamling fra plenum

Digitale kompetencer i medbetjening



kunnen
know how

viden
know what



identitet og mening
know why

”Digital 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.”

Hvad er teknologiforståelse

Teknologianvendelse og teknologiforståelse

Teknologiforståelse implicerer, at professionspraktikeren ikke bare anvender, men aktivt tager stilling til, vurderer og medvirker til proaktivt og reflektivt at forandre og udvikle praksis.

Teknologiforståelse er noget andet end (simpel) teknologianvendelse.

Teoretiske perspektiver

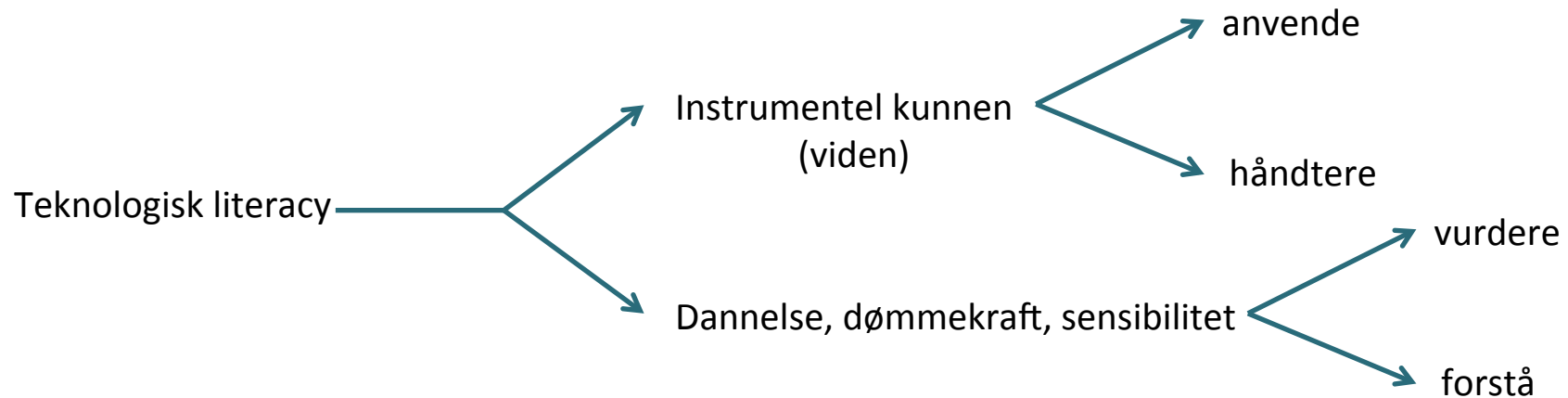
- Teknologi som noget man, afhængigt af situationen, kan enten til- eller fravælge
- Teknologiforståelse giver professionspraktikeren "flere frem for færre handlemuligheder" (Hansbøl 2014: 38), herunder "muligheder for brug, anvendelse og innovation af og alternativer til teknologiske løsninger" (Hasse and Tafdrup 2013: 320).
- Overvejende reflektiv, udforskende tilgang til teknologier
- Teknologiforståelse udspringer af literacy-forskningen

Teknologiforståelse i praksis

Det er teknologiforståelse, når borgerservicemedarbejderen

- Foretager et refleksivt fravalg af teknologi, fx vælger en anden computer pga. observerede fejl eller mangler
 - Undgå ansigtstab, mismod hos borgeren
 - *Begrænset brugerkompetence kan opvejes af teknologiforståelse*
- Forklarer borgeren, at visse bestemte oplysninger eller former for dokumentation kan håndteres senere
 - Komplexitetsreduktion
- Proaktivt handler på og tager højde for forudsigelige hændelser og 'systemnedbrud' ifm fx *time-out*
 - Borgeren oplever *flow*, nederlag vendes til succes
- Overlader en del af formidlingsarbejdet til mouse-over hjælpetekster

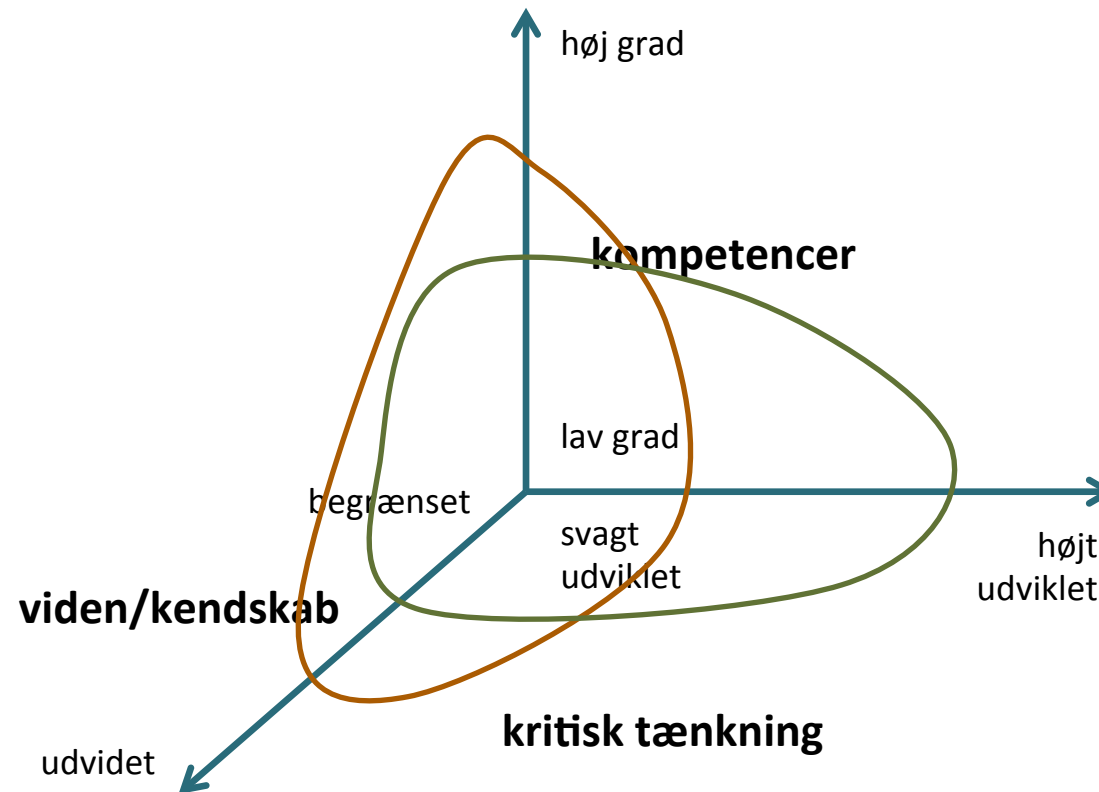
Teknologisk literacy



Det kræver erfaring at omgås med teknologi, at kunne bruge den – det siger næsten sig selv. ... Det er denne tavse ekspertise, som gør den professionelle professionel. Men den tavse ekspertise må for at danne basis for teknologiforståelse suppleres med en reflektiv ekspertise, der muliggør både udfoldelse af dømmekraft – der typisk er en metaekspertise – og af sensibilitet, der skal konceptualiseres og kunne indgå i et professionelt lærings- og handlingsfællesskab. ... Vi har her at gøre med dannelsesdimensionen i teknologisk literacy.

(Hans Siggaard Jensen, 2012: 9)

Teknologiforståelse som et strategisk? dynamisk? samspil mellem tre dimensioner



Kilde: Garmire & Pearson 2006 (Arstorp & Schrøder i Søndergaard & Hasse 2012: 48-49)

Perspektiver på brugen af teknologi

Effektiviserende

Teknologien opleves som en lettelse, noget der hjælper, aflaster – gør arbejdet mindre omstændeligt, hurtigere, lettere.

Intuitivt

Anvender teknologi, hvor det giver mening, fravælger teknologi, hvor den er u hensigtsmæssig.

Tøvende

Vægrer sig, er ikke klædt ordentligt på, efterspørger EVU – ved at ny viden er svær at omsætte i praksis; oplever krydspres

Integrerende

Indoptager teknologien uden at ændre praksis; teknologien er et redskab

Strategisk teknologiforståelse

Fra passiv/negativ til aktiv/positiv

