

RAPPORT

Kortlægning af incitamentsstrukturer og behov for understøttelse af servicekoncept for jobcentrenes virksomhedsservice



INDHOLD

<u>Indledning</u>	<u>3</u>
Kortlægningens design og forløb	4
<u>Resumé</u>	<u>6</u>
<u>Hovedkonklusioner</u>	<u>6</u>
Mulige innovationsområder	7
Aktuelle problemfelter	9
Overordnede sigtelinjer	10
Forslag til bedre it-implementering	11
<u>Anbefalinger til it-understøttelse</u>	<u>13</u>
Koncepter for ny/forbedret it-understøttelse	13
Konceptskitser for ny/forbedret it-understøttelse	28
<u>Bilag</u>	<u>38</u>
Aktuelle tendenser og udfordringer i virksomhedsservice.....	38

INDLEDNING

Dette er den afsluttende rapport i innovationsforløbet 'Kortlægning af incitamentsstrukturer og behov for understøttelse af servicekoncept for jobcentrenes virksomhedsservice'. Kortlægningen har identificeret 5 mulige innovationsområder og 8 konkrete problemfelter, hvor 'skoen lige nu trykker' ift. Virksomhedsservice, og hvor ny/forbedret it kan gøre en forskel. Der har også vist sig nogle klare overordnede sigtelinjer for it-udvikling, der kort kan opsummeres som 'ikke mere, men bedre', og et tydeligt behov for bedre understøttelse af implementering af it.

Efter et kort resumé, præsenteres først hovedkonklusionerne fra kortlægningen og derefter overordnede anbefalinger til udvikling af ny/forbedret it-understøttelse af virksomhedsservice.

Så fremlægges konkrete forslag til ny/forbedret it-understøttelse. Der er udviklet forslag til ny/forbedret it-understøttelse på alle 8 identificerede problemfelter. På de tre problemfelter, der er prioriteret højest af STAR, er der udviklet koncepter til ny/forbedret it-understøttelse af virksomhedsservice. Hvert koncept indeholder en kort beskrivelse og et scenarie, der præsenterer idéen i konceptet, en kort beskrivelse af, hvilke aktuelle udfordringer konceptet bidrager til at løse, en grafisk præsentation af konceptet og sidst overvejelser om organisatoriske opmærksomhedspunkter og incitamentsstrukturer.

Herefter stilles der skarpt på, hvordan implementering af it kan forbedres.

På de andre 5 områder er der udviklet konceptskitser til ny/forbedret it-understøttelse. Konceptskitserne peger på udfordringer og behov for forbedret it-understøttelse og foreslår mulige løsninger på udfordringerne i virksomhedsservice.

Udover rapporten er der udarbejdet en række analyseprodukter undervejs i kortlægningen. Disse indgår som baggrundsmateriale:

Notat med brugerrejser, citater og episoder der illustrerer:

- virksomhedernes behov ift. rekruttering
- virksomhedernes behov/ønsker ift. opkvalificering og uddannelse
- virksomhedernes behov/ønsker ift. (fastholdelse af) sygemeldte medarbejdere
- jobcentrenes behov for hjælp til og understøttelse af virksomhedsindsatsen
- oplevede incitamenter i jobcentre og a-kasser ift. virksomhedsservice.

Notat med personas og firmas:

- Personas er portrætter af jobcenter- og a-kassemedarbejdere
- Firms er virksomhedsportrætter

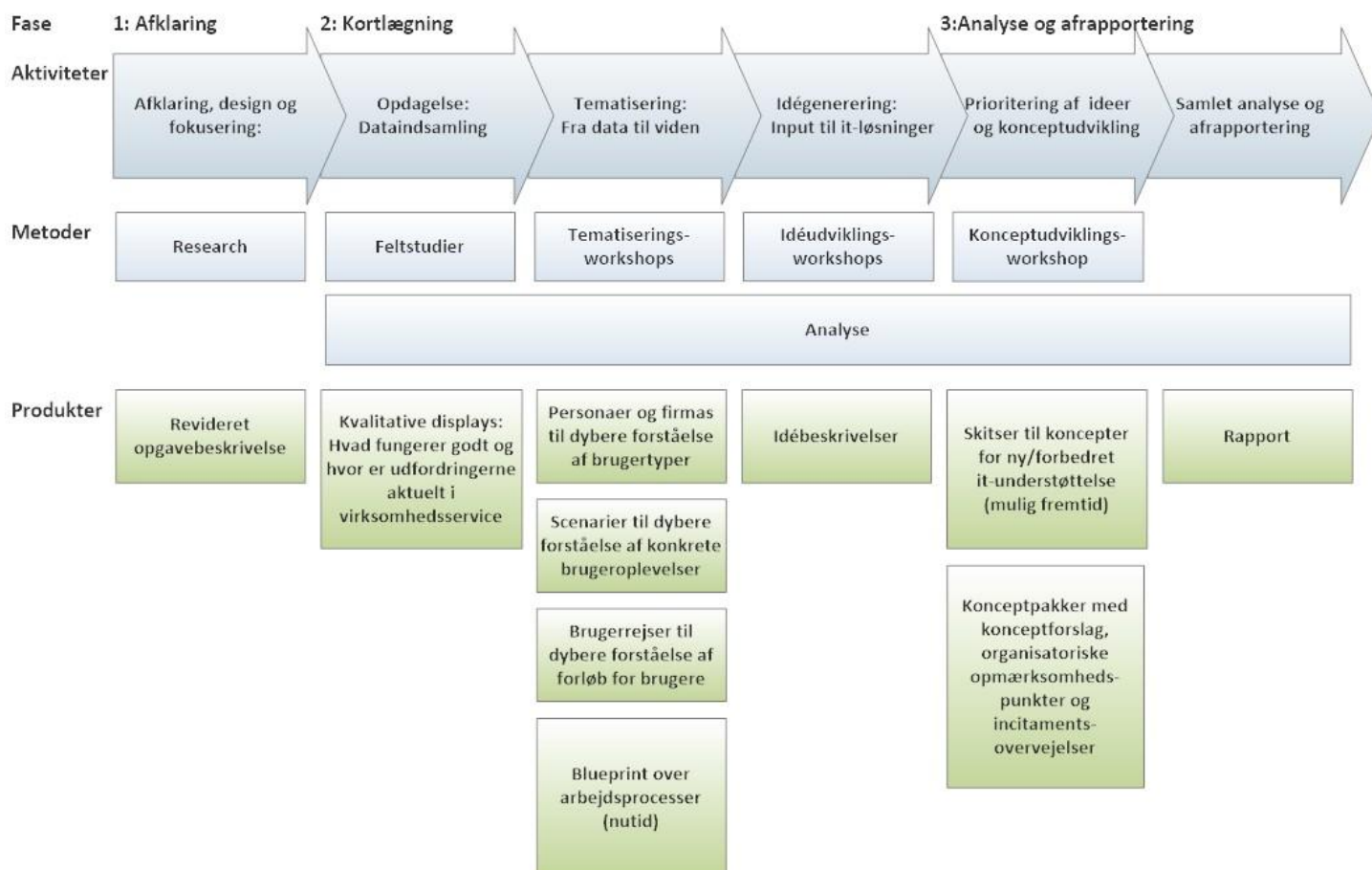
Personas og firmas illustrerer, hvordan virksomhedsservice og herunder brugen af it foregår, hvad der fungerer godt og dårligt, hvor der er udfordringer, og hvilke behov brugerne har.

På de næste sider gives et kort overblik over kortlægningens design og forløb, herunder datagrundlaget. Læsere, der har fulgt processen, kan evt. springe direkte til anbefalinger og præsentationen af koncepter.

Kortlægningens design og forløb

Kortlægningen er forløbet som et innovationsforløb, hvor der efter en indledende fokusering er gennemført 'Opdagelse', 'Tematisering', 'Idégenerering' og 'Konceptudvikling'. Figur 1 nedenfor giver et overblik over innovationsforløbet.

Figur 1: Overblik over innovationsforløb



Opdagelsen

Der er gennemført feltstudier i 4 jobcentre (Hedensted, Aarhus, Fredericia og Greve) og 4 a-kasser (3F, Dansk Metal, FOA og Akademikerne) samt i 20 virksomheder.

I feltstudierne i jobcentre og a-kasser har metoderne været observationer, interviews og contextual inquiries, hvor medarbejdere i jobcentre og a-kasser er blevet fulgt i deres daglige arbejde, herunder i deres kontakt med virksomheder og borgere samt i deres interaktion med it, mens der er stillet spørgsmål til deres aktiviteter. Som en del af feltstudierne er der også gennemført interviews med ledere i kommuner, a-kasser og virksomheder for at få indblik i strategi og tænkning omkring virksomhedsservice. Metoderne i feltbesøg i virksomheder har været interviews og observationer.

I feltstudier har vi været helt tæt på hverdagen i jobcentre, a-kasser og virksomheder. Der har været stor åbenhed om tænkning og strategier, og også om hvordan virksomhedsservice og it-understøttelse fungerer i praksis i de tre servicespor. Vi har både fået indblik i dét, der fungerer godt og dét, der udfordrer medarbejdere, ledere og virksomheder, når det gælder rekruttering, uddannelse og opkvalificering og fastholdelse.

Tematisering, idégenerering og konceptudvikling

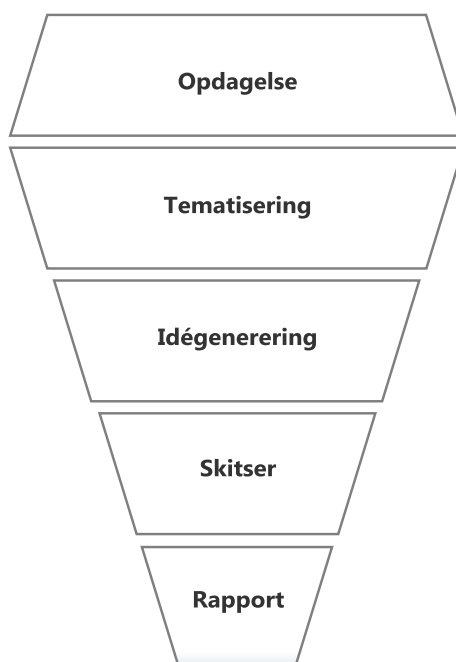
Der er i forlængelse af feltstudierne gennemført tre workshops med deltagelse af 5 jobcentre (Hedensted, Aarhus, Fredericia, Greve og Halsnæs) og 3 a-kasser (Dansk Metal, 3F og Akademikerne).

På tematiserings-, idéudviklings- og konceptudviklingsworkshops har vi:

- debatteret dét, vi har set og hørt på feltstudierne med de medvirkende jobcentre og a-kasser, og på den måde fået uddybet, kvalificeret og perspektiveret de indsamlede data
- identificeret de væsentligste temaer i datamaterialet
- genereret idéer til ny/forbedret it-understøttelse af virksomhedsservice
- udviklet koncepter for ny/forbedret it-understøttelse af virksomhedsservice.

Endelig har en følgegruppe med deltagelse af A-kassernes Samvirke, Kommunernes Landsforening, 2 a-kasser og 2 jobcentre samt repræsentanter fra relevante kontorer i STAR fulgt og givet input til kortlægningen.

Processen frem til denne rapport kan kort illustreres således:



På de følgende sider præsenteres resultaterne af processen. God læselyst!

RESUMÉ

God virksomhedsservice leveres af kompetente medarbejdere - men it kan understøtte god virksomhedsservice bedre, end det gør i dag

Humankapitalen - kompetente medarbejdere - er afgørende for virksomhedsservice. It-understøttelse løfter ikke i sig selv virksomhedsservice, men ny/forbedret it fokuseret mod de problemfelter, kortlægningen har afdækket, kan øge medarbejdernes mulighed for at yde god virksomhedsservice. Der er også et potentiale for at udbrede/implementere/systematisere brugen af de eksisterende løsninger bedre og ad den vej understøtte virksomhedsservice bedre.

Ikke mere it - men bedre it

Der er ønsket til ny/forbedret it-understøttelse af virksomhedsservice blandt jobcentre, a-kasser og virksomheder samt STAR. Ønskerne kan kort sammenfattes således: **Ikke mere it, men bedre it**. Der ønskes ikke et nyt stort system, men bedre integration af systemer. Og så skal ny/forbedret it-understøttelse være nemt, fleksibelt og mobilt, samt understøtte tværkommunalt/tværororganisatorisk samarbejde.

Implementering skal fremmes

Teknologiske redskaber bør implementeres bedre for at få optimalt udbytte - det gælder de redskaber, der allerede er; og det vil gælde nye redskaber. Der er stor forskel på, hvilke teknologiske redskaber medarbejdere på tværs af a-kasser og jobcentre, og i de enkelte jobcentre **har**, hvad de **ved**, de har, hvad de **kan** bruge og hvad de **vælger** at bruge. Der er ikke tilstrækkeligt godt overblik over teknologiske værktøjer. Klare krav til brugen af it-understøttelse (hjælp til prioritering), mening (brugbarhed) og hjælp til god virksomhedsservice (funktionalitet) er derfor vigtige opmærksomhedspunkter i udviklingen af ny/forbedret it-understøttelse. Barrierer for brug af it-understøttelse skal håndteres. Incitamenter skal være til stede.

5 mulige innovationsområder.

Den interne samarbejdskæde i jobcentret skal fungere; dvs. **virksomhedskontakt, borger/medlemskontakt og udsøgning og match** skal hver for sig fungere og tilsammen udgøre en velfungerende kæde. De tre led i kæden udgør derfor hver for sig mulige innovationsområder. En overordnet forudsætning for at den interne samarbejdskæde fungerer er **viden og overblik**. Det udgør derfor også et muligt innovationsområde. Endelig er det **tværgående samarbejde** identificeret som afgørende for at løfte virksomhedsservice. Det udgør derfor også et muligt innovationsområde. De 5 innovationsområder træder frem på tværs af de tre servicespor: Rekruttering, Uddannelse og opkvalificering samt Fastholdelse.

Konkrete forslag til ny/forbedret it-understøttelse af virksomhedsservice

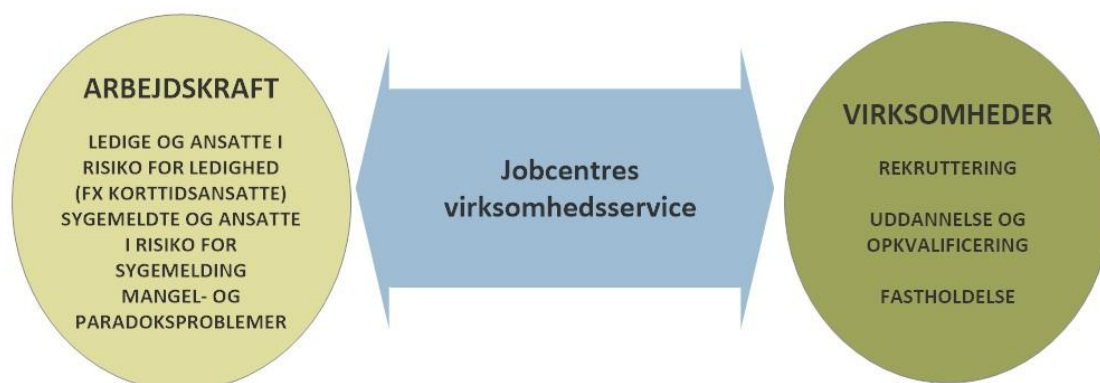
8 konkrete forslag til ny/forbedret it-understøttelse. Forslagene er udviklet og kvalificeret i samarbejde med jobcentre, a-kasser og virksomheder og matcher de 8 væsentligste konkrete problematikker, der er identificeret i ft. virksomhedsservice i kortlægningen. 3 forslag er udviklet til koncepter og 5 forslag er udviklet på skitseplan.

HOVEDKONKLUSIONER

Mulige innovationsområder

Kortlægningen viser, at der er stor interesse i jobcentrene for at udvikle virksomhedsservice. Der er også stor enighed om, hvad god virksomhedsservice er blandt de jobcentre, akasser og virksomheder, vi er i kontakt med. Billedet af god virksomhedsservice i kortlægningen matcher billedet i andre initiativer, vi er involveret i (fx for DISCUS vedkommende: Virksomhedscentre Generation 2, Matchningsworkshops i 42 jobcentre, kurser i tidlig virksomhedsrettet indsats for sygedagpengemodtagere i jobcentre i hele landet, Fleksjobambassadører), og det matcher det billede, der formidles i 'God Virksomhedsservice' udarbejdet af Mploy for STAR juni 2015.

Overordnet er målet for jobcentres virksomhedsservice at sikre, at virksomhedens rekrutteringsbehov, uddannelses- og opkvalificeringsbehov og behov for hjælp til fastholdelse af sygdomsramte medarbejdere dækkes. For at kunne det, skal de kunne formidle arbejdskraft, via uddannelse og opkvalificering sikre at arbejdskraften har de kompetencer, der efterspørges, håndtere mangel- og paradoksproblemer og understøtte, at sygemeldte og ansatte i risiko for sygemelding fastholdes i job/på arbejdsmarkedet. Enkelt skitseret i denne figur:



Kortlægningen viser, at der er et stort behov for at udvikle og afprøve nye/forbedrede servicekoncepter og herunder konkrete modeller og metoder til god virksomhedsservice i jobcentrene, for selv de jobcentre, der er langt fremme, har udfordringer. Det gælder dels ift. at have en serviceorientering i hele organisationen (at have virksomhedsservice som fælles værdi), og det gælder i praksis, hvor vi i den igangværende kortlægning ser 5 områder, hvor der er ønsker/behov for at forbedre servicekonceptet for virksomhedsservice med nye metoder og modeller, herunder med nye redskaber fra STAR (ny/forbedret it-understøttelse). Alle områder er vitale for god virksomhedsservice. Temaerne udgør 5 mulige innovationsområder.

Den interne samarbejdskæde i jobcentret skal fungere; dvs. **virksomhedskontakt, borger/medlemskontakt** og **udsøgning og match** skal hver for sig fungere og tilsammen udgøre en velfungerende kæde. I alle tre led er der ønsker/behov for at forbedre servicekonceptet for virksomhedsservice. De tre led i kæden udgør derfor hver for sig mulige innovationsområder:

Den interne samarbejdskæde



En overordnet forudsætning for at den interne samarbejdskæde fungerer, er **viden og overblik** over dels virksomhedernes (nuværende og fremtidige) rekrutteringsbehov, uddannelses- og opkvalificeringsbehov samt behov for hjælp til fastholdelse, dels den (nuværende og fremtidige) arbejdskraft, der er til rådighed, og dels hvordan jobcentret som organisation performer (indsats og resultater/'virker maskinen'). Det gælder for den enkelte medarbejder såvel som for ledelsen. Feltstudier og workshop 1 peger på en række udfordringer ift. at dels den enkelte medarbejder og dels ledelsen får viden og overblik til brug for handling. Det udgør derfor også et muligt innovationsområde:

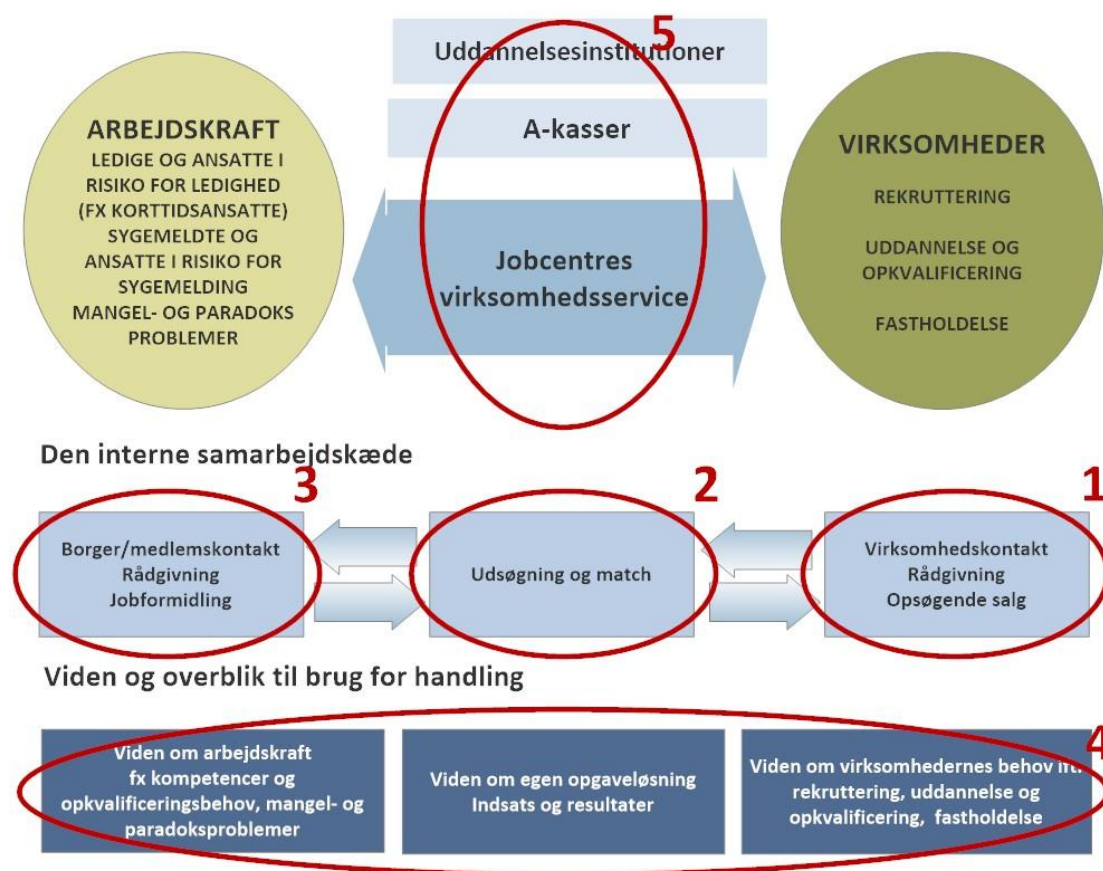
Viden og overblik til brug for handling



Endelig er det **tværgående samarbejde** (tværkommunalt mellem jobcentre og tværorganisatorisk mellem jobcentre, a-kasser, uddannelsesinstitutioner o.a. aktører) identificeret som afgørende for at løfte virksomhedsservice. Det udgør derfor også et muligt innovationsområde. Nedenstående figur illustrerer de fem innovationsområder. De er markeret med cirkler og nummereret.

De 5 innovationsområder træder frem på tværs af de tre servicespor: Rekruttering, Uddannelse og opkvalificering samt Fastholdelse. Områderne er:

Figur 2: Opmærksomhedsområder hvor der er behov for nye/forbedrede metoder og modeller for virksomhedsservice



Aktuelle problemfelter

I analyseprocessen er 8 aktuelle og konkrete problemfelter afdækket.

I stikordsform er overskrifterne:

Tre problemfelter relaterer sig til Virksomhedskontakten:

- Den generelle opsøgende virksomhedskontakt
- Det specifikke virksomhedssamarbejde - mødet på virksomheden
- Én indgang for virksomhederne

Ét problemfelt relaterer sig til Borgerkontakten

- Et bedre Jobnet CV - bedre søgbarhed og understøttelse af jobrettet rådgivning

Tre problemfelter relaterer sig til Udsøgning og match

- Bedre udsøgning - udsøgning af ledige
- Bedre udsøgning - udsøgning af virksomheder
- Et bedre Jobnet CV - bedre præsentation til virksomheder

Ét problemfelt relaterer sig til Viden og overblik

- Bedre viden og overblik - ledelsesinformation

Se bilag 1 for en nærmere gennemgang af overordnede tendenser og udfordringer på hvert af de 5 områder.

Inden for disse problemfelter er der opsamlet og udviklet ideer til ny/forbedret it-understøttelse af virksomhedsservice. Herefter er der arbejdet med konkretisering, systematisering og prioritering af ideer, og ideer, der 'ligner' hinanden, er koblet til stærkere samlede koncepter. Koncepterne er skitseret og debatteret med jobcentre, a-kasser, en virksomhed og kortlægningens følgegruppe og endelig er udvalgte koncepter udviklet til konceptpakker.

Overordnede sigtelinjer

Tværgående samarbejde

Analysearbejde har vist, at det tværgående samarbejde bør være en integreret del af Virksomhedskontakt, Udsøgning og match, Borgerkontakt samt Viden og overblik, og ikke behandles som et særskilt innovationsområde.

Vi vurderer, at 'løsningen' ift. at understøtte det tværgående samarbejde ligger i at prioritere og øge brugen af eksisterende fælles redskaber; ligesom der kan udvikles nye fælles redskaber - og mindske/overflødigøre brugen af jobcenterspecifikke/teamspecifikke/konsulentspecifikke redskaber via kvalificering af de fælles redskaber.

Dette har været en sigtelinje i udviklingen af konceptskitser og konceptpakker.

Generelle sigtelinjer for udvikling af it-understøttelse

Kortlægningen har afdækket klare ønsker til ny/forbedret it-understøttelse af virksomhedsservice blandt jobcentre, a-kasser og virksomheder samt STAR. Ønskerne kan kort sammenfattes således: **Ikke mere it, men bedre it.**

Der ønskes ikke et nyt stort system, men bedre integration af systemer. Og så skal ny/forbedret it-understøttelse være:

- nemt
- fleksibelt
- mobilt
- automatiseret
- Samt understøtte tværkommunalt/ tværorganisatorisk samarbejde.

Ønskerne har også fungeret som sigtelinjer i udviklingen af konceptskitser og konceptpakker.

Bedre implementering af it

God virksomhedsservice leveres af kompetente medarbejdere - men it kan understøtte god virksomhedsservice bedre, end det gør i dag

En klar konklusion i kortlægningen er, at humankapitalen - kompetente medarbejdere - er afgørende for virksomhedsservice. It-understøttelse løfter ikke i sig selv virksomhedsservice, men ny/forbedret it fokuseret mod de problemfelter, kortlægningen har afdækket, kan øge medarbejdernes mulighed for at yde god virksomhedsservice. Der er også et potentiale for at udbrede/implementere/systematisere brugen af de eksisterende løsninger bedre og ad den vej understøtte virksomhedsservice bedre.

Barrierer for brug af it-understøttelse skal håndteres

Kortlægningen viser, at der bør være opmærksomhed på en række barrierer, der kan forhindre, at it-understøttelse af virksomhedsservice fungerer efter hensigten. De barrierer, der er trådt frem i kortlægningen, er:

- holdningsmæssige barrierer
- manglende kompetence til at bruge teknologien
- manglende kendskab til teknologien
- manglende adgang til teknologien (de medarbejdere, teknologien er tiltænkt har ikke hardware som smartphone, tablet eller bærbar pc - eller online adgang når de er ude)

De løsninger aktører, der har håndteret barriererne, har gjort brug af, er fx:

- holdningspåvirkning/påvirkning af organisations- og teamkultur
- kompetenceudvikling af medarbejdere
- organisationsudvikling målrettet fælles og systematisk praksis i virksomhedsservice (arbejdsgange og procedurer). Fx via seminarer, workshops o.a.
- ledelsesmæssige krav om brug af bestemte it-redskaber og opfølgning. Fx er det et krav i nogle a-kasser, at alle rådgivere skal bruge Jobnet CV'et som det eneste CV
- at sikre, at medarbejderne har brugbar hardware (bærbare pc'er, tablets, smartphones - og online adgang når de er ude)

Incitamenter skal være tilstede

Endelig viser kortlægningen, at de rette incitamentsstrukturer skal være til stede, hvis it-understøttelsen skal bruges efter hensigten. Både medarbejdere og ledere, der har medvirket i kortlægningen, har generelt været meget opmærksomme på både eksisterende barrierer, og på hvad der kan fremme, at it-redskaber bruges. De lægger først og fremmest vægt på, at incitamenter selvfølgelig kan skabes via krav, fx om brug af Jobnet CV'et i alle kontaktsamtaler i jobcentret og alle samtaler i a-kassen. Men mindst lige så vigtigt for at sikre brugen af it-understøttelse er, at it-understøttelsen giver mening for den enkelte medarbejder, der skal bruge den. Samt at den enkelte medarbejder kan erhverve sig de nødvendige kompetencer til at kunne bruge it-understøttelsen. Sidst er det afgørende at understøttende it-redskaber er en hjælp til, og ikke står i vejen for, god virksomhedsservice. It må ikke forsinke eller stå i vejen for hurtig jobformidling, og it må ikke stå i vejen for nærvær i samtalen med en sygemeldt og en arbejdsgiver. Det lyder indlysende, men flere medarbejdere oplever, at

præcis dette sker, fx når man risikerer, at onlineadgangen svigter ude på virksomheden eller at it-systemet er for langsomt til at kunne følge med samtalens gang. Så fravælges it.

Ovenstående pointer om krav (klar prioritering), mening (brugbarhed) og hjælp til god virksomhedsservice (funktionalitet) er derfor vigtige opmærksomhedspunkter i udviklingen af ny/forbedret it-understøttelse.

Implementering skal fremmes

Kortlægningen viser, at der er potentiale for bedre implementering af teknologiske redskaber - det gælder de redskaber, der allerede er; og det vil gælde nye redskaber.

Følgende citater og episoder fra feltstudier og workshops illustrerer behovet:

'Der er teknologi, jeg kan bruge, men som jeg ikke vidste, at jeg kan bruge'

Faglig sekretær i a-kasse efter gruppedebat om it-understøttelse af virksomhedsservice

'Der kommer meget nyt it lige nu - også 1. januar 2016'

Jobcentermedarbejder

'Jeg har set nogle slides fra en kollega, der var i Ålborg og høre et oplæg'

Administrativ medarbejder

'Der er 2-3 virksomheder der hver uge ringer og har brug for rådgivning om det digitale samarbejde. Men jeg kender ikke virksomhedernes brugerflade. Hvis jeg skulle kunne rådgive bedre, skulle jeg jo have prøvet det selv.'

Administrativ medarbejder

Udfordringerne er:

- Der er stor forskel på, hvilke teknologiske redskaber medarbejdere på tværs af a-kasser og jobcentre, og i de enkelte jobcentre **har**, hvad de **ved**, de har, hvad de **kan** bruge og hvad de **vælger** at bruge
- Der er ikke tilstrækkeligt godt overblik over teknologiske værktøjer
- Mere ensartet brug af de teknologiske værktøjer/mere ens praksis (fx i brugen af Jobnet CV'et, hvor der i kortlægningen er set en stor forskel på, om og hvordan Jobnet CV'et indgår i rådgivningssamtaler med borgere; og i forlængelse heraf stor forskel på, hvor søgbare borgerne bliver via Jobnet CV'et).

Der kan med fordel tænkes i:

- konceptpakker, hvor it følges af (anbefalinger til) organisatoriske tiltag og overvejelser omkring incitamentsstrukturer
- implementeringshjælp i form webinars, instruktionsvideoer og manualer mv., som brugerne nemt kan tilgå via web
- anbefalinger om brugen af it-redskaber
- kursusforløb
- fælles seminarer for jobcentre og a-kasser om Jobnet CV'et

- online træningsmuligheder (hvor jobcentermedarbejdere fx kan prøve at udfylde blanketter mv. i virk.dk, eller udfylde et Jobnet CV og derved lære virksomheders og borgeres brugerflader at kende, så de bedre kan rådgive)
- tests/afprøvningsperioder, hvor værktøjerne testes og forbedres - og der kan også indhentes viden om, hvordan implementering bedst understøttes (fx fremhæves afprøvningen af VITAS som et eksempel på god praksis af en medvirkende kommune).

Med disse overordnede pointer in mente, bevæger vi os videre til en række konkrete forslag til ny/forbedret it-understøttelse, der præsenteres på de følgende sider.

ANBEFALINGER TIL IT-UNDERSTØTTELSE

Koncepter for ny/forbedret it-understøttelse

Koncept 1 (Virksomhedskontakten):

Et fælleskommunalt CRM-system kan understøtte virksomhedskontakten

Aktuelle udfordringer

De nuværende udfordringer i den generelle opsøgende virksomhedskontakt, som kortlægningen har afdækket er:

- at opnå overblik og systematik i indsatsen; både over:
 - overblik og systematisk indsamling af viden om virksomhedernes behov indenfor de tre servicespor
 - overblik og systematisk viden om, hvilke virksomheder der allerede samarbejder med jobcentrene ,og hvad der samarbejdes om.
- at virksomhedskontakten ikke koordineres på tværs af kommuner/at der ikke udveksles viden om virksomhedskontakten på tværs af kommuner.

På ledelsesniveau kan der dels være en udfordring i den strategiske planlægning af den opsøgende virksomhedskontakt. Og dels kan der være en organisatorisk udfordring i at få viden om virksomhedernes overordnede behov rundt i organisationen til brug for den konkrete planlægning og opsøgende kontakt til virksomheder. Flere ledere får eksempelvis deres viden om virksomhederne på møder i erhvervsråd o.lign., men her sidder medarbejderne ikke med.

For virksomhedskonsulenten, der skal lave en generel opsøgende virksomhedskontakt, er der to udfordringer: Den første udfordring virksomhedskonsulenten har, er at planlægge hvilke virksomheder, hun skal opsøge. Den næste udfordring er at planlægge, hvad hun skal tale med den enkelte virksomhed om.

Følgende citater fra feltstudierne illustrerer behovet for konceptet:

'Hvis man ikke lige har en kampagne - hvordan griber man så virksomhedsbesøg an?'
Virksomhedskonsulent i jobcenter

'Når vi skal lave opsøgende virksomhedskontakt: Hvilke virksomheder har vi, og hvilke vil vi besøge? Vi har brug for et bedre system til planlægning ud fra virksomhedernes og vores behov.'

Virksomhedskonsulent i jobcenter

"Det er et detektivarbejde at finde ud af, hvilke aktiviteter vi har på virksomhederne... Det virker uprofessionelt ikke at vide, hvilke aktiviteter der er, når man opsøger dem"

Virksomhedskonsulent i jobcenter

Herudover henvises til notat 3, hvis læseren ønsker bedre indsigt i baggrunden for konceptforslaget.

Konceptidéen kort fortalt

Koncept 1 er et konkret bud på et redskab til den opsøgende virksomhedskontakt. Særligt medarbejdere i jobcentrene mangler i dag værktøjer til at vurdere, hvor de skal lægge deres overordnede indsatser og hvilke virksomheder, de skal kontakte i deres opsøgende arbejde. Det kan handle om større anlagte kampagner, men også om viden om specifikke virksomheder i forbindelse med at opdyrke nye samarbejder. Medarbejderne efterspørger overblik og systematik.

Redskabet er en webbaseret løsning, der trækker data fra en række forskellige systemer fx CVR-registret, kommunernes CRM-systemer og forskellige jobdatabaser, og samler det i et simpelt grafisk overblikskort, hvor medarbejderne hurtigt kan skabe sig et overblik over virksomhederne i deres område, og hvilke de og/eller andre kommuner allerede samarbejder med. Tanken er at man nemt skal kunne gå fra det store brancheoverblik til at zoome ind på de enkelte virksomheder og få et hurtigt overblik over, hvilke samarbejder kommunerne har/har haft med den pågældende virksomhed. Redskabet skal også være med til at give et overblik over det nuværende/fremtidige arbejdskraftbehov. I første omgang vil dette kunne skabes gennem visualisering af data om jobopslag fra jobnet, kommunernes jobordrer og andre jobdatabaser. Om data fra eks. positivlisten, kommunernes egne virksomhedsundersøgelser og væksthuseenes virksomhedsdatabaser også vil kunne indgå i denne løsning vil kræve yderligere afklaring.

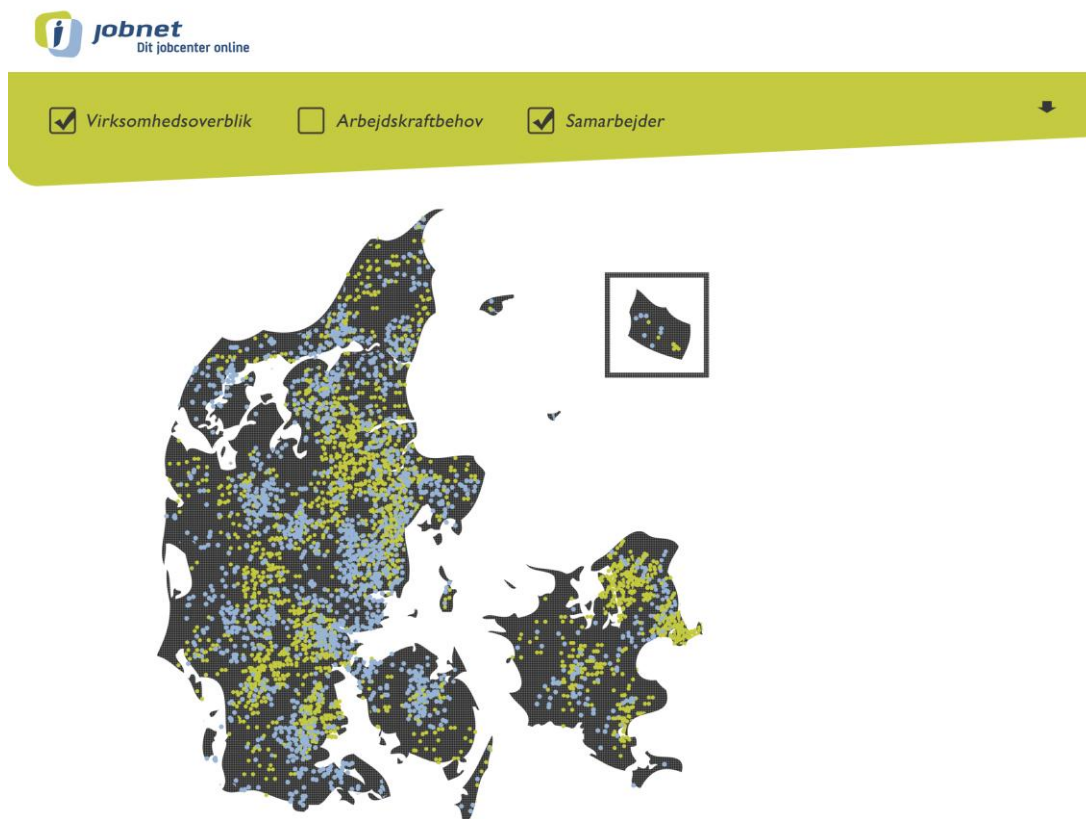
Fundamentet for Koncept 1 er opbygningen af et fælles kommunalt CRM-system, der kan understøtte overblik og sammenhæng i virksomhedskontakten på tværs af kommunegrænser. Det vil bestå af et system, der kan trække på oplysninger fra kommunernes egne CRM/virksomhedsmoduler og samtidig tilbyde mulighed for direkte indtastning til de kommuner, der ikke allerede har eget CRM-system. CRM-systemet er tænkt som en statslig 'basisløsning', der tilbydes jobcentrene.

Grafisk præsentation af koncept

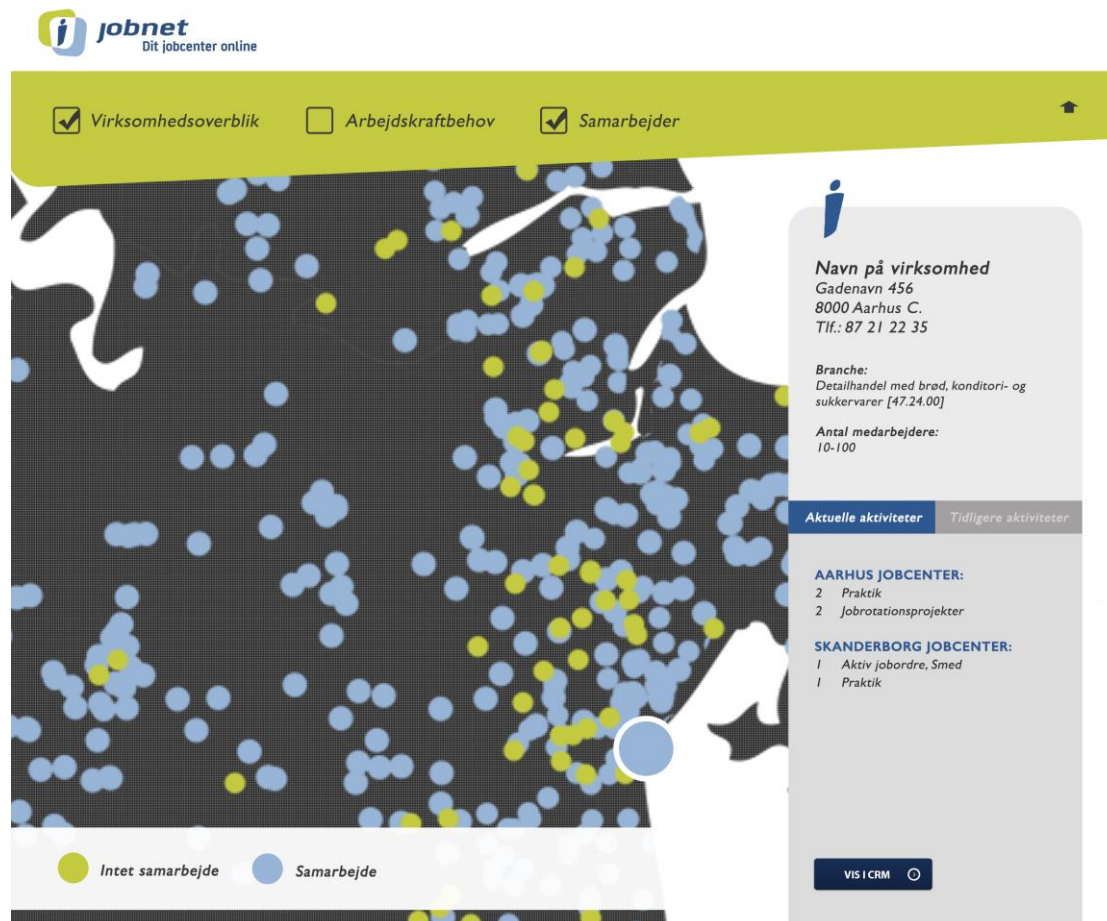
Figur 3: Søgefunktion der trækker på data fra forskellige kilder, fx CVR-registret, jobnet og kommunernes CRM-systemer. Medarbejderne kan gennem en kombineret søgning få: overblik over virksomheder, viden om virksomhedernes arbejdskraftbehov, og om/hvilket samarbejde der er med virksomheden aktuelt og historisk både i eget jobcenter og i andre jobcentre. Medarbejdere og ledelse kan her få et overblik over, hvor de skal rette deres fokus hen.



Figur 4: Kortvisning der giver et overblik over virksomheder inden for en bestemt branche samt hvilke virksomheder jobcentrene allerede er i kontakt med.



Figur 5: Kortvisning hvor medarbejderen har zoomet ind på et bestemt geografisk område og en bestemt virksomhed. Her får medarbejderen et hurtigt overblik over, hvilket samarbejde jobcentrene har med den enkelte virksomhed. Herfra kan medarbejderen gå direkte ind i CRM-systemet og finde detaljerede oplysninger om de enkelte aktiviteter til brug for planlægning af en opsøgende kontakt.



Konceptets værdi ifølge brugerne

Brugerne er enige om, at et fælles CRM-system kan give stor værdi. Konceptet matcher det tværgående fokus, der fremadrettet skal være i virksomhedsservice rigtig godt: Der skal samarbejdes på tværs, men jobcentre og a-kasser har aktuelt ikke de tekniske værktøjer til det.

- Redskabet vil være et værktøj til strategisk planlægning af den opsøgende virksomhedskontakt for både ledelse og medarbejdere til løbende udvælgelse af, hvilke virksomheder/brancher der skal fokuseres på, så både ledelse og medarbejdere ved, hvilke virksomheder der skal opsøges
- Redskabet vil være et værktøj til konkret planlægning af mødet med den enkelte virksomhed, der opsøges, så virksomhedskonsulenten er bedre forberedt: Hvilke aktiviteter er allerede i gang? Hvilke mulige behov kan virksomheden have?
- Der kan opnås en systematik i det opsøgende arbejde, der ikke er mulig nu, fx ift. information om jobcentrets tilbud til nye virksomheder, der etablerer sig i kommunen

og/eller overblik over, hvilket samarbejde virksomheden har ikke bare med kommunens jobcenter, men med alle jobcentre i området

- Især integrationen mellem forskellige systemer på tværs vil ifølge brugerne være værdifuld
- For eksempel kunne man udnytte hinandens virksomhedsundersøgelser i stedet for, at alle kommuner laver deres egne
- Måske kunne data også hentes hos virksomhedspaneler (om de aktuelle behov hos virksomhederne).

Organisatoriske opmærksomhedspunkter og overvejelser om incitamentsstrukturer

Konceptet er fuldt realiserbart, men det er afgørende, at incitamenterne til at bruge et fælles CRM er til stede. Her skal der fx være opmærksomhed på:

- Dét jobcentrene måles på og de krav, der stilles til dokumentation, udgør vigtige incitament for både ledelse og medarbejdere. Hvis der fx blev målt systematisk på ordinære rekrutteringer eller stilles krav om registrering af virksomhedskontakten, giver brugerne udtryk for, at det ville understøtte brugen af et fælles CRM: 'Vi kan ikke måle på ordinære rekrutteringer nu - det er SÅ deprimerende. Vi måler på midler (løntilskud og praktikker/samarbejdsgrad), men ikke på resultater og mål' og 'Det har tidligere været lovpligtigt at registrere virksomhedskontakten. Det kunne genindføres?'
- Det er et vigtigt incitament for medarbejdere og ledere, at der er fri adgang til at bruge alle data fra systemet
- Det vil i udviklingen af et fælleskommunalt CRM-system være afgørende at have fokus på automatik og datatræk, så medarbejdernes indtastninger reduceres til et minimum.
- Det er et vigtigt incitament for medarbejdere, at de kan finde praktisk relevant viden i CRM-systemet, der hjælper den daglige opgaveløsning
- For mange medarbejdere er kommunens fagsystem (Opera, Workbase, Facit, Momentum) den daglige platform, der arbejdes på. Det kan derfor understøtte brugen af det fælles CRM, hvis det kan tilgås fra kommunernes forskellige fagsystemer
- Der er kommet mange indgange for virksomhederne til beskæftigelsessystemet, og mange forskellige aktører har kontakt til virksomhederne. Et landsdækkende system (tværgående CRM) skal kunne opsamle og koordinere dette

Koncept 2 (Borgerkontakten):

Notifikation og visuel hjælp til at lave Jobnet CV'et kan øge kvaliteten

Aktuelle udfordringer

De nuværende udfordringer i brugen af Jobnet CV'et, som kortlægningen har afdækket er, at:

- kvaliteten af CV'et svinger meget og derfor er der stor forskel på, hvor søgbar den enkelte ledige er. Nogle ledige har opdaterende, veludfyldte CV'er, hvor kompetencer mv. fremgår klart, mens andre CV'er slet ikke kan udsøges eller bruges i præsentationen af en mulig kandidat til en arbejdsgiver. Det skyldes blandt andet at:

- Jobnet CV'et har flere formål: Kontrol af rådighed, et redskab til udsøgning og match og et redskab til præsentation af borgeren for en potentiel arbejdsgiver, men de ledige er ikke altid bevidste om, at Jobnet CV'et kan andet og mere end være et kontrolredskab i deres kontakt med a-kassen
- der er forskellig praksis for brugen af Jobnet CV'et blandt rådgivere både i a-kasserne og i jobcentre
- der er forskel på, hvor stort fokus der er på virksomhedsservice og herunder på virksomhedernes behov ift. rekruttering og uddannelse og opkvalificering.

Følgende citater fra feltstudierne illustrerer behovet for konceptet. Citaterne stammer fra to rådgivere, der arbejder i samme organisation, og som begge har til opgave at rådgive ledige om jobsøgning.

'Jeg starter altid med at gennemgå Jobnet CV'et. Det er så vigtigt, det er opdateret, fordi det er grundlaget for at kunne udsøge ... Jeg drøfter job, den ledige selv har fundet og finder aktuelle jobopslag frem som forslag, hvis den ledige for eksempel ikke søger bredt nok'
Rådgiver 1

'Jeg har slet ikke fokus på Jobnet CV'et; kun på det personlige CV, der skal sendes til en virksomhed ... Jeg sparrer med de ledige om de jobs, de selv har fundet. Jeg forventer, de selv kan finde relevante jobs'
Rådgiver 2

Herudover henvises til notat 3, hvis læseren ønsker bedre indsigt i baggrunden for konceptforslaget.

Konceptidéen kort fortalt

Koncept 2 indeholder en række forslag til, hvordan den eksisterende CV-plattform kan videreudvikles så de ledige i højere grad stimuleres og hjælpes til at udfylde Jobnet CV'et bedre. Mange ledige har svært ved at udfylde CV'erne og/eller ser måske ikke betydningen af et godt CV. Medarbejdere i både jobcentre og a-kasser oplever derfor i dag, at kvaliteten af CV'erne svinger meget. Det vanskeliggør udsøgningen af CV'er og arbejdet med at lave gode jobmatch. Denne udfordring kan ikke løses udelukkende gennem udvikling af teknologi, men kombineret med et øget job- og virksomhedsfokus hos medarbejderne i jobcenter/a-kasse kan CV-plattformen være med til at understøtte de lediges fokus på CV'et som et aktivt redskab i jobsøgning og -formidling.

Koncept 2 går i hovedtræk ud på at gøre den eksisterende platform mere interaktiv gennem brug af forskellige kendte metodikker til at skabe relevans, understøtte udfyldelse og sikre løbende fokus på opdatering og forbedring af CV'et. Tanken er at platformen løbende giver den ledige feedback i forhold til udfyldelsen af CV'et. Dette sker gennem forskellige web-elementer, der løbende skifter. Et barometer giver eksempelvis feedback på, i hvor høj grad CV'et er udfyldt, og kommer med forslag til elementer, der kan udfyldes for at styrke kvaliteten af CV'et. Et andet element kommer med forslag til forbedringer baseret på andre lediges CV'er. Et tredje kommer med forslag til relevante jobs baseret på de kvalifikationer den ledige har indtastet i systemet. Den ledige ansøres desuden til løbende at forbedre sit CV gennem forskellige notifikationer, der sendes på mails, fx:

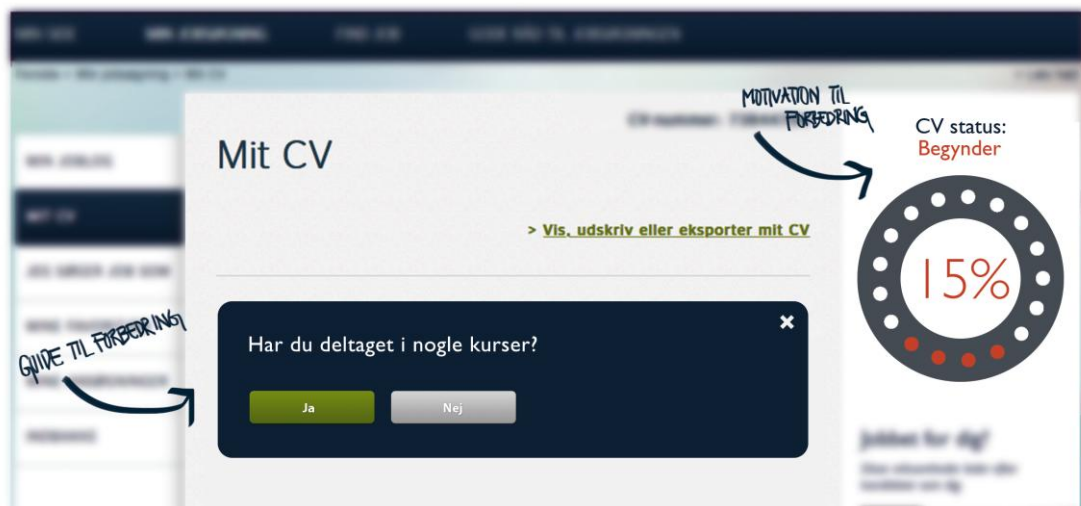
"Se nye jobopslag der matcher dine kompetencer"

eller

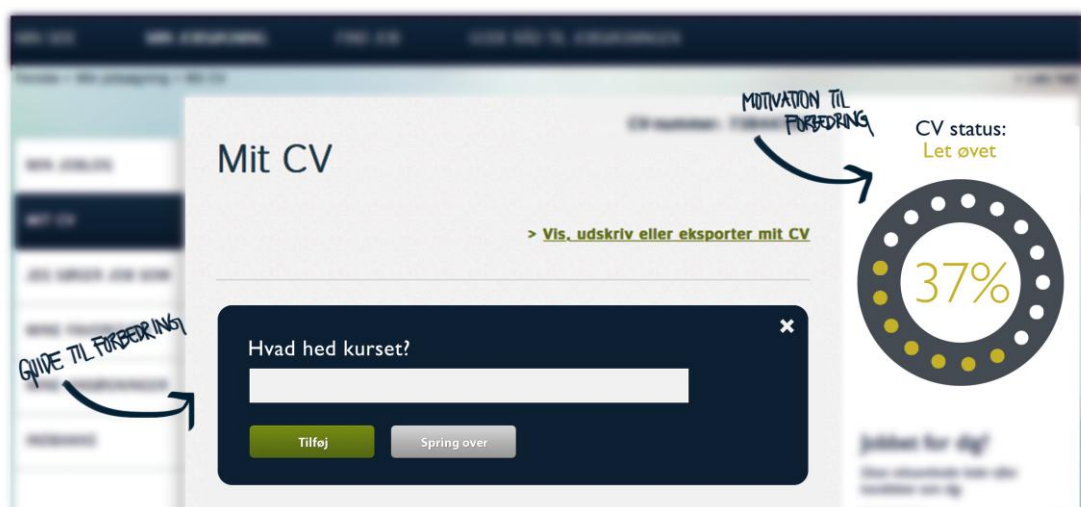
"Du har ikke skrevet om dine personlige kompetencer i dit CV.
Vil du udfylde feltet om personlige kompetencer i dit Jobnet CV - klik her
Du kan finde inspiration her [link til test]"

Grafisk præsentation af konceptet

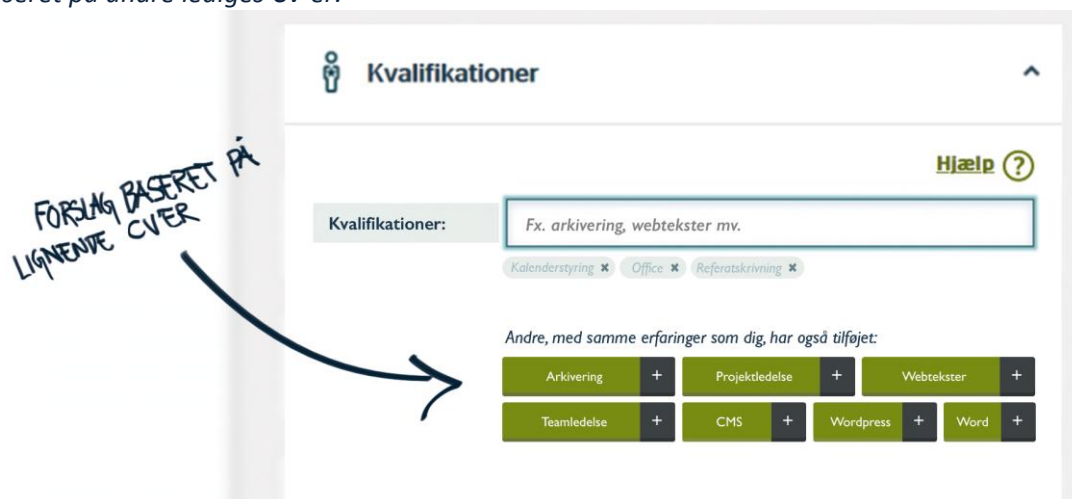
Figur 6: Webelement der giver ledige feedback på udfyldningsgraden af CV'et og kommer med forslag til elementer i CV'et, der kan forbedres. Her spørges den ledige til en del af CV'et, der endnu ikke er udfyldt.



Figur 7: Den ledige guides til udfyldelsen gennem direkte spørgsmål.



Figur 8: Indtastningsfelt, hvor den ledige støttes i udfyldelsen af CV'et gennem forslag baseret på andre lediges CV'er.



Figur 9: Webelement der kommer med forslag til relevante jobs baseret på de kompetencer og kvalifikationer der er indtastet i CV'et.



Konceptets værdi ifølge brugerne

Der er blandt jobcentre og a-kasser enighed om, at dette koncept har stor værdi. Jobcentre og a-kasser er enige om, at 'Jobnet CV'et er alfa og omega i alt vores arbejde'. Konceptet matcher rigtig godt de aktuelle behov og tendenser i virksomhedsservice. Konceptet vil være værdigivende for virksomheder både direkte, når de selv ønsker at udsøge kandidater på jobnet, og indirekte, når de henvender sig med jobordrer til a-kasser eller jobcentre. Sidst vil konceptet også være værdigivende for borgere, der søger nyt job.

- Visuel hjælp og notifikationer vil understøtte borgeren i:
 - selv at udfylde Jobnet CV'et
 - kvalificere sit Jobnet CV
 - opdatere Jobnet CV'et med jævne mellemrum
- Øget kvalitet i Jobnet CV'et som redskab vil også understøtte bedre rådgivning af borgere
- Der er blandt andet stor interesse blandt brugerne for hjælp til beskrivelse af personlige kompetencer; herunder redskaber, der kan inspirere og hjælpe til indsigt i egne personlige kompetencer. Det kan eksempelvis være en test, som kan støtte borgere/medlemmer i at finde ud af, hvad deres personlige kompetencer er og formulere det i CV'et
- Det er også et vigtigt element, at borgere/medlemmer får hjælp til at beskrive deres faglige kompetencer. Det kan være via forslag til kompetencer
- Desuden vil det have stor værdi, hvis der i udfyldelsen af CV'et kan trækkes på data fra andre systemer for at gøre udfyldelsen lettere. Der skal ikke ske en automatisk udfyldning, men der skal komme forslag som borgeren kan vælge til og fra, og borgeren skal kunne redigere i den konkrete tekst i CV'et
- Det vil give værdi, hvis borgeren/medlemmet kan se, hvilke kvalifikationskrav/ønsker, der aktuelt er i jobopslag fra virksomheder - det kan hjælpe til at kvalificere udfyldelsen af CV'et, så dét, borgeren fokuserer på også er dét, virksomhederne efterspørger. På en ny hjemmeside fra Industrien kan man fx få et match på, hvilke ting man mangler for at kunne varetage forskellige erhverv
- Et CV skal være godt i forhold til den enkelte branche, så derfor er der en tæt sammenhæng mellem dette koncept og den konceptskitse, der præsenteres længere fremme i rapporten, om præsentationen af CV'et.

Organisatoriske opmærksomhedspunkter og overvejelser om incitamentsstrukturer

Konceptet er fuldt realiserbart og forbedringer af Jobnet CV'et er allerede på vej. Der bør være opmærksomhed på følgende:

- Det er afgørende for realiseringen af konceptet, at medarbejdere i jobcentre og a-kasser ved, hvordan Jobnet CV'et virker og er opmærksomme på CV'ets betydning for borgerens/medlemmets søgbarhed. Desuden skal der være organisatorisk/ledelsesmæssigt fokus på (systematik i) brugen af Jobnet CV'et
- Der skal også være fokus på branding af Jobnet CV'et i forhold til borgere og virksomheder. Det skal være attraktivt at bruge Jobnet CV'et
- Der er også foreslået fælles seminarer om brugen af Jobnet CV'et for kommuner og a-kasser
- Borgeren skal opleve, at arbejdet med CV'et giver mening og resultater. Det er her afgørende, at CV'et gøres til et aktivt redskab og at medarbejderne i jobcentre og a-kasser bruger det konstruktivt i kontakten med borgeren
- Kommuner har peget på, at Jobnet CV'et skal/med fordel kunne være en fast del af alle kontaktsamtaler med alle borgere.

Koncept 3 (Udsøgning og match):

Nyt søgeinterface og overbliksværktøj kan give bedre udsøgningsmuligheder på Jobkon og kvalificere match

Aktuelle udfordringer

De nuværende udfordringer i udsøgningen af ledige, som kortlægningen har afdækket er:

- at udsøgningerne i jobcentrene er for dårlige:
 - Der er for mange og for upræcise match
 - Der er for dårligt overblik over mulige kandidater
- manglende integration af systemer

Dette giver sig udslag i, at den enkelte konsulent i jobcentret enten:

- er nødt til at bruge mange forskellige redskaber til udsøgning, og som en flyveleder sidder med flere skærme foran sig eller klikker frem og tilbage mellem it-systemer for at samle de oplysninger om den enkelte borger, som han har brug for
- laver 'egne' databaser
- i videst muligt omfang fravælger it og baserer sig på netværk og relationer

Følgende episoder fra feltstudierne illustrerer behovet for konceptet:

Episode: Udsøgning af aktivitetsparat borger til ordinært job på 10 timer

En konsulent i jobcentret har et 10-timers job med hjem fra et virksomhedsbesøg. Jobkonsulenten i et projekt der afprøver brug af Jobnet CV og formidling af ordinære småjobs til aktivitetsparate borgere, skal nu finde en borger, der matcher jobbet. Hun kan ikke udsøge aktivitetsparate borgere via Jobnet/Jobkon og fortæller, at Opera ikke dur til udsøgning. Hun prøver i stedet at søge i en hjemmelavet database over projektdeltagerne, men finder ikke et match. Hun ringer så til forskellige kolleger, indtil hun finder et match.

Episode: Udsøgning af ledig, der matcher jobordre

Jobkonsulenten skal udsøge en maskiningeniør. Han søger i Jobkon. Kun i egen kommune, da han ser det som sin opgave at formidle job til kommunens borgere. Han får en liste med 100 kandidater. Den øverste er designteknolog og har dermed ikke engang den rigtige uddannelse. Det er vanskeligt at danne sig et overblik over, hvilke af de mange udsøgte, der reelt er kandidater til det konkrete job.

Herudover henvises til notat 3, hvis læseren ønsker bedre indsigt i baggrunden for konceptforslaget.

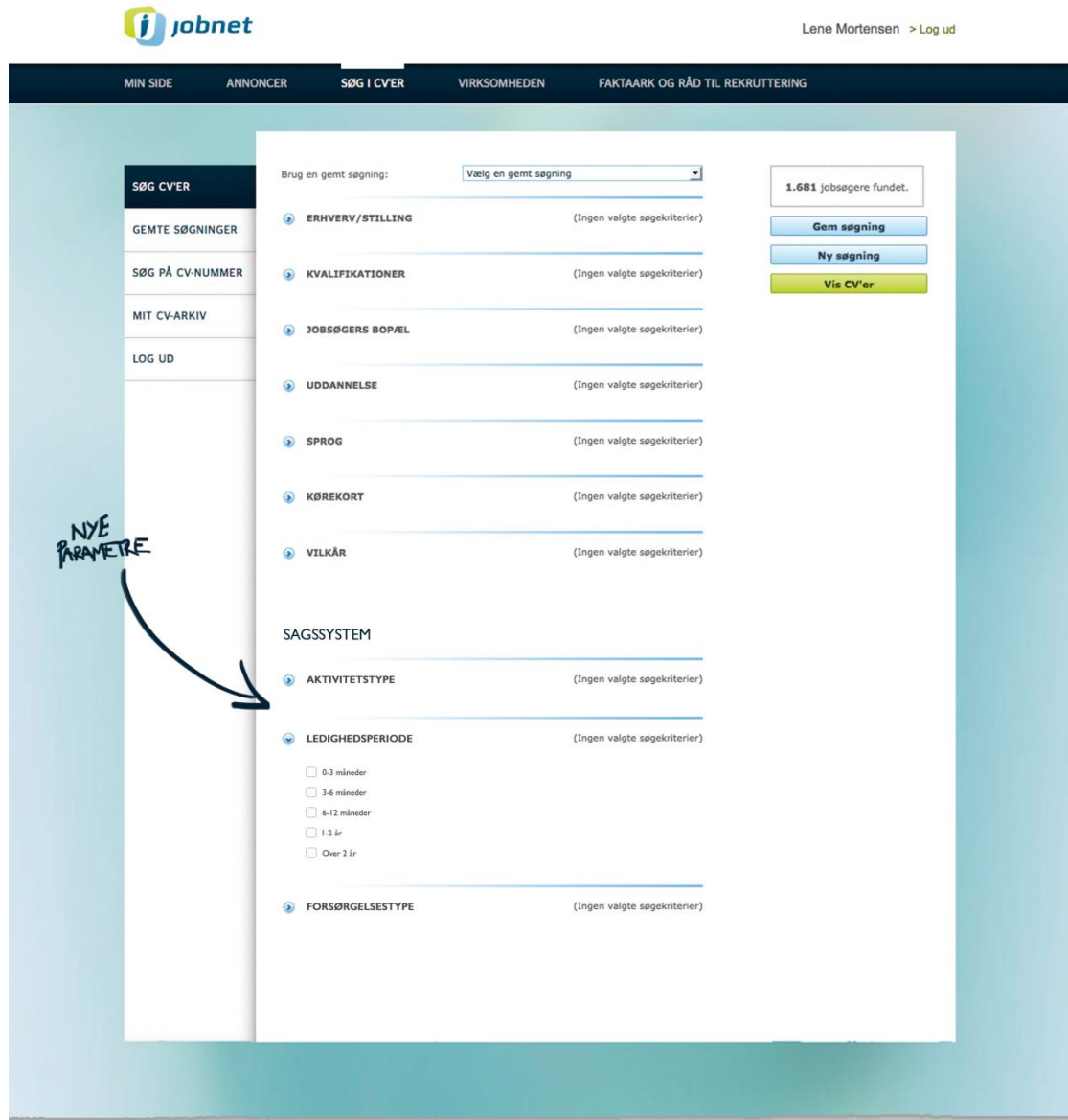
Konceptidéen kort fortalt

Koncept 3 adresserer arbejdsprocessen omkring jobmatch. Medarbejderne i både jobcentre og a-kasser oplever i dag en række udfordringer i forbindelse med udsøgningen af CV'er til jobs. De handler som nævnt i Koncept 2 om kvaliteten af CV, men det handler også op det eksisterende søgeredskab. Når de i dag skal lave et jobmatch er de nødt til skiftevis at hente oplysninger i CV-plattformen og i deres egne sagsstyringssystemer. Koncept 3 er et bud på, hvordan man kan forenkle dette arbejde ved at integrere oplysninger fra sagsstyringssystemerne i søgningerne. Man vil således kunne søge på uddannelse og kvalifikationer kombineret med fx ledighedsperiode.

Koncept 3 indeholder desuden to forskellige forslag til forbedring af visningen af søgeresultater. Den nuværende visning foreslås forbedret ved at koble centrale oplysninger fra sagsstyringssystemet, så medarbejderne med det samme kan se oplysninger om fx ledighedsperiode og kursusforløb. Der skabes desuden gennemsigtighed i søgeresultaterne, ved at det tydeliggøres i hvor høj grad det enkelte CV matcher de givne søgekriterier. Herudover foreslås det, at der udvikles en kortvisning, der kan give et hurtigt overblik over, hvordan kandidaterne er geografisk placeret. Her vil man let kunne justere søgekriterier og hurtigt kunne zoome ind på alternative kandidater til jobbene.

Grafisk præsentation af konceptet

Figur 10: Nye søgeparametre til udsøgningen af CV'er der trækker på kommunernes sagsstyringssystemer. Medarbejderne kan således også søge på fx/eksempelvis ledighedsperiode.



The screenshot shows the Jobnet search interface. On the left is a sidebar with navigation links: MIN SIDE, ANNONCER, SØG I CV'ER, VIRKSOMHEDEN, and FAKTAARK OG RÅD TIL REKRUTTERING. Below these is a section for 'SØG CV'ER' with links to GEMTE SØGNINGER, SØG PÅ CV-NUMMER, MIT CV-ARKIV, and LOG UD. The main content area is titled 'Brug en gemt søgning:' and features a dropdown menu 'Vælg en gemt søgning'. Below this is a list of search criteria, each with a dropdown arrow and the text '(Ingen valgte søgekriterier)'. The criteria are: ERHVERV/STILLING, KVALIFIKATIONER, JOBSØGERS BOPÆL, UDDANNELSE, SPROG, KØREKORT, VILKÅR, SAGSSYSTEM, AKTIVITETSTYPE, LEDIGHEDSPERIODE, and FORSØRGELSESTYPE. The 'LEDIGHEDSPERIODE' criterion is expanded, showing radio button options: 0-3 måneder, 3-6 måneder, 6-12 måneder, 1-2 år, and Over 2 år. On the right side of the main area, there is a box stating '1.681 jobsøgere fundet.' and three buttons: 'Gem søgning', 'Ny søgning', and 'Vis CV'er'. A handwritten note 'NYE PARAMETRE' with an arrow points to the 'LEDIGHEDSPERIODE' section.

jobnet

Lene Mortensen > Log ud

MIN SIDE ANNONCER SØG I CV'ER VIRKSOMHEDEN FAKTAARK OG RÅD TIL REKRUTTERING

SØG CV'ER

GEMTE SØGNINGER

SØG PÅ CV-NUMMER

MIT CV-ARKIV

LOG UD

Brug en gemt søgning: Vælg en gemt søgning

1.681 jobsøgere fundet.

Gem søgning

Ny søgning

Vis CV'er

ERHVERV/STILLING (Ingen valgte søgekriterier)

KVALIFIKATIONER (Ingen valgte søgekriterier)

JOBSØGERS BOPÆL (Ingen valgte søgekriterier)

UDDANNELSE (Ingen valgte søgekriterier)

SPROG (Ingen valgte søgekriterier)

KØREKORT (Ingen valgte søgekriterier)

VILKÅR (Ingen valgte søgekriterier)

SAGSSYSTEM

AKTIVITETSTYPE (Ingen valgte søgekriterier)

LEDIGHEDSPERIODE (Ingen valgte søgekriterier)

☐ 0-3 måneder

☐ 3-6 måneder

☐ 6-12 måneder

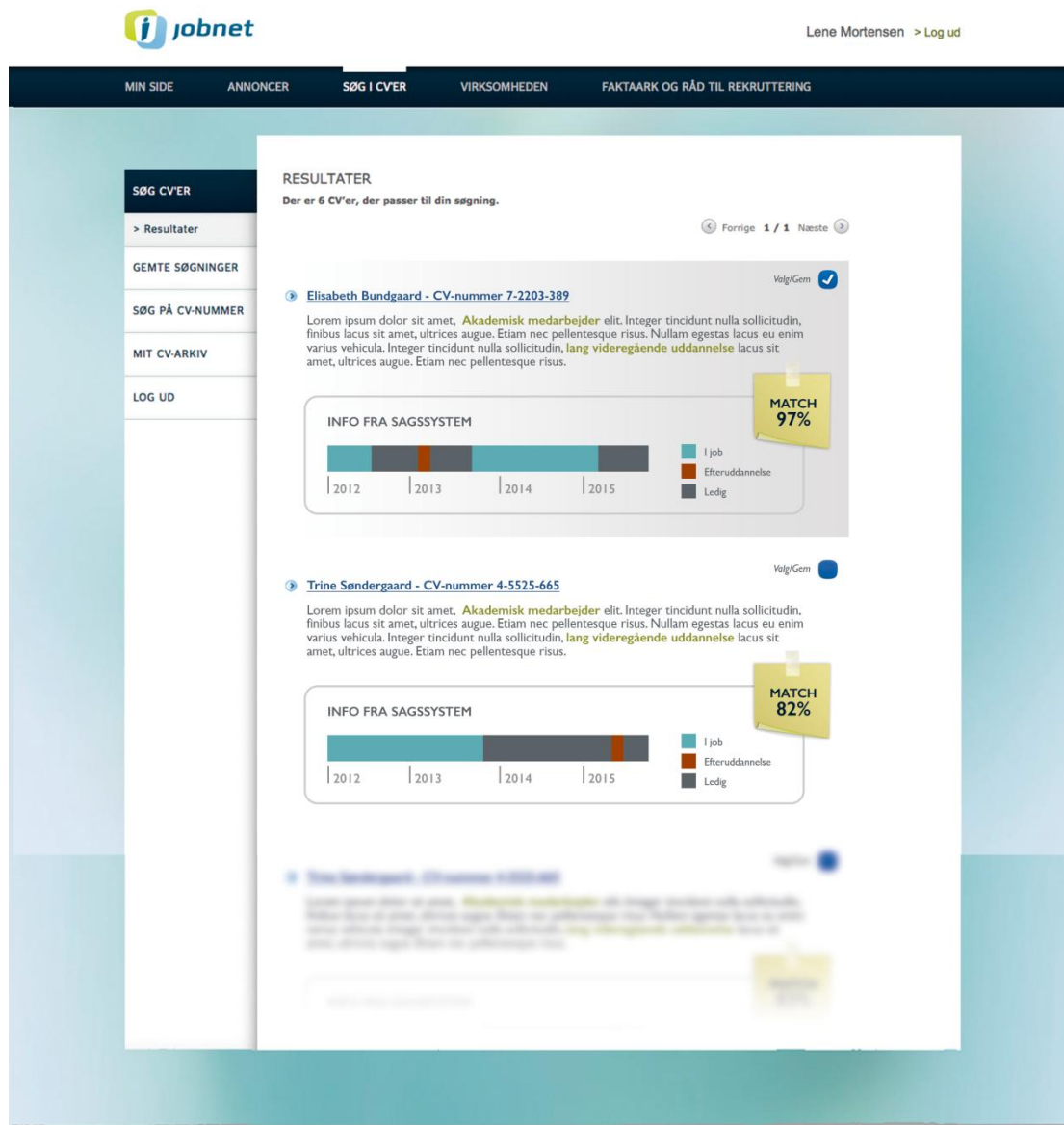
☐ 1-2 år

☐ Over 2 år

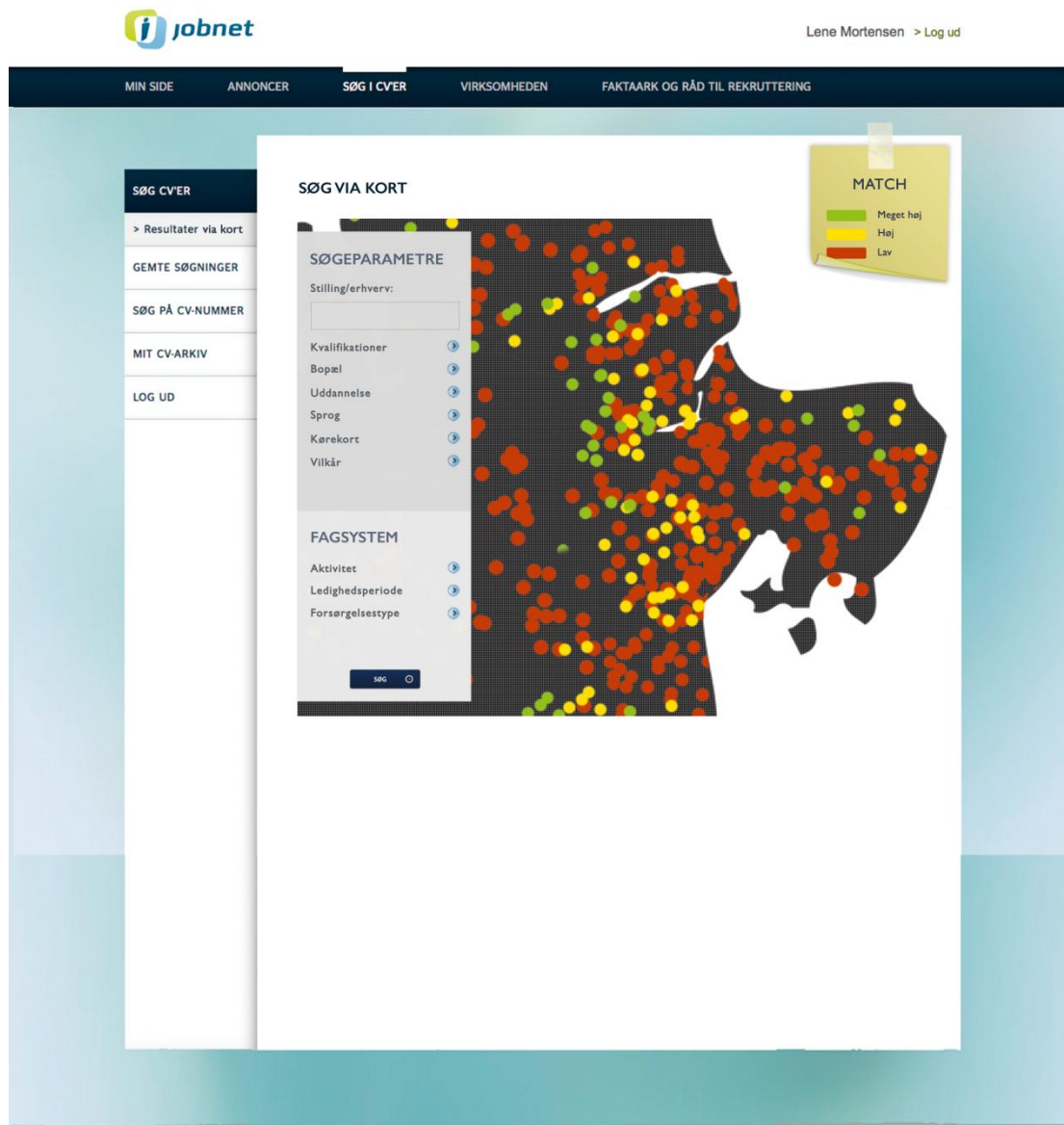
FORSØRGELSESTYPE (Ingen valgte søgekriterier)

NYE PARAMETRE

Figur 11: Den almindelige visning af søgeresultater udvides til også at vise informationer fra kommunernes sagsstyringssystemer. De forskellige CV'er rankes efter graden af match, og matchresultaterne highlightes i søgeresultatet - i stil med søgeresultaterne i jobdatabasen på Jobnet.



Figur 12: Søgning via kort. Her kan medarbejderne arbejde mere eksplorativt og dynamisk med søgeparametrene. De får mulighed for at få et overblik over, hvor kandidaterne er og kan herefter hurtigt justere på parametre og se, om andre relevante kandidater så dukker op.



Konceptets værdi ifølge brugerne

Bedre udsøgning af kandidater, der matcher virksomhedernes jobordrer, er et kernepunkt i kvalificeringen af virksomhedsservice, så konceptet har særligt for jobcentrene meget stor værdi. Nogle a-kasser har allerede rigtig gode udsøgningssystemer, mens andre mangler. Konceptet matcher jobcentrenes strategi mv. for virksomhedsservice rigtig godt. Konceptet matcher de tiltag styrelsen har sat i gang.

- Konceptet vil øge borgernes muligheder for selv at udarbejde et godt CV
- Konceptet vil øge borgernes forståelse for nytten af Jobnet CV'et
- Konceptet vil kvalificere rådgivningen af borgeren - dels vil der ske en digital rådgivning via notifikationer og visuel hjælp; dels vil jobcentermedarbejdere få hjælp til at (blive opmærksomme på at) vurdere CV'ets kvalitet systematisk (via visuel rating)
- Det vil kvalificere virksomhedsservice, at sandsynligheden for et rigtigt match øges via kvalificering af Jobnet CV'et - både når virksomheden selv ønsker at udsøge kandidater (digitalt match), og når virksomheden tager kontakt til jobcentret med en jobordre
- Integrationen af systemer giver værdi
- Muligheden for at bogmærke CV'er og oprette emnebanker er vigtig
- Muligheden for at lave personlige søgeskabeloner vil øge værdien
- Differentieringsmuligheder i CV'et vil give værdi, fx vil akademikeren og den faglærte begge kunne bruge CV'et, men på lidt forskellig vis og tilpasset dét, der er det optimale for den enkelte
- En simpel brugergrænseflade vil give størst værdi
- Det foreslås at bruge Jobkon som platform

Organisatoriske opmærksomhedspunkter og overvejelser om incitamentsstrukturer

Konceptet kan fint realiseres. Der kan med fordel være opmærksomhed på:

- kompetenceudvikling (undervisningsforløb) ift. brug af søgesystemet er nødvendig. Der kunne blandt andet uddannes superbrugere
- let forståelige søgegrænseflader
- integration med eksisterende systemer
- at der vil stadig være behov for kvalificeret personlig rådgivning af ledige
- at der vil stadig være behov for kompetente medarbejdere, der fx har det nødvendige branchekendskab til at kunne lave kvalificerede udsøgninger, fx kendskab til hvilke certificeringer et job kan kræve.

Konceptskitser for ny/forbedret it-understøttelse

Workshop- og analyseprocessen har ført frem til yderligere 5 konceptskitser udover de tre koncepter, der allerede er præsenteret på de foregående sider i rapporten.

De 5 konceptskitser præsenteres først i stikordsform, og derefter præsenteres de en efter en i grafisk form ledsaget af input fra workshops med jobcentre og a-kasser samt følgegruppemøder.

I stikordsform er overskrifterne:

To konceptskitser relaterer sig til Virksomhedskontakten:

- Det specifikke virksomhedssamarbejde - mødet på virksomheden
- Én indgang for virksomhederne

To konceptskitser relaterer sig til Udsøgning og match

- Bedre udsøgning - udsøgning af virksomheder
- Et bedre Jobnet CV - bedre præsentation til virksomheder

Én konceptskitse relaterer sig til Viden og overblik

- Bedre viden og overblik - ledelsesinformation

I det følgende præsenteres konceptskitserne grafisk efterfulgt af input fra konceptworkshop i stikordsform.

Virksomhedskontakten. Konceptskitse for ny/forbedret it-understøttelse af det specifikke virksomhedssamarbejde: Mødet på virksomheden

Behovet for konceptet

Følgende citater og episode fra feltstudierne illustrerer behovet for konceptet:

'Jeg sidder til mødet, og så viser det sig, at virksomheden har behov for en murer. Hvis jeg nu kunne sige: "Vi kikker lige", men som det er nu, skal jeg hjem på kontoret for at kunne søge.'
Virksomhedskonsulent i jobcenter

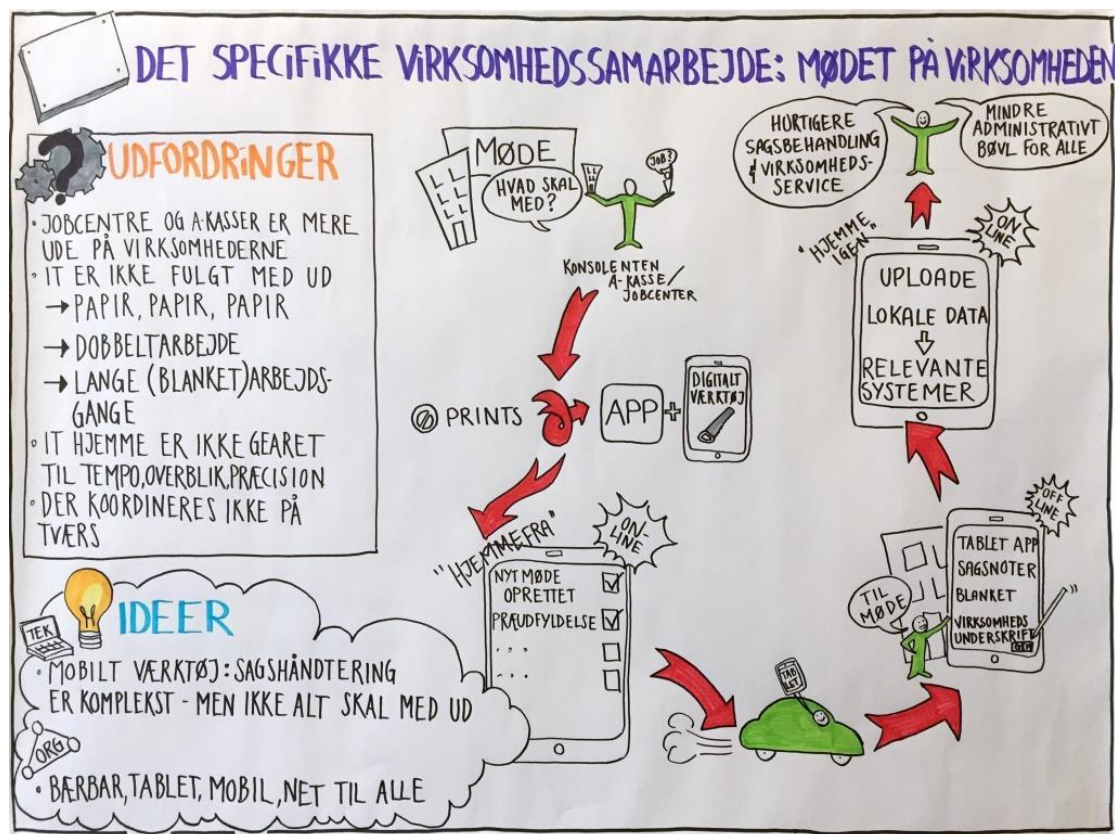
Episode: Til møde i virksomheden

Virksomhedskonsulenten skal følge op på en borger i praktik. Hun noterer løbende i sin notesbog på mødet. Hjemme igen ringer hun til sagsbehandler og orienterer om status. Så finder hun noterne frem og skriver dem ind i sagsstyringssystemet.

'Det kræver it, der er mere mobilt.'
Virksomhedskonsulent i jobcenter

Herudover henvises til baggrundsmaterialet, hvis læseren ønsker bedre indsigt i baggrunden for konceptforslaget.

Grafisk præsentation af konceptet



Input til konceptskitsen

Vigtighed

Det vil give stor værdi at kunne tage sagen med digitalt til møder i virksomhederne.

- Det, at virksomhederne får lettere adgang til (i samarbejde med jobcentermedarbejderen) at udfylde blanketter er værdigivende. Dét, at det mobile værktøj kan tage nødvendige data fra eksisterende systemer, at der kan arbejdes offline og efterfølgende integreres i eksisterende systemer vil give værdi
- Det vil være en stor service til virksomhederne, at konsulenten fx kan se oplysninger i borgerens sag på mødet. Og også en hjælp for konsulenten, der kan skrive noter direkte i borgerens sag på tablet på mødet og færdiggøre det i bilen før næste møde
- Datadisciplin er afgørende
- Det er afgørende for virksomhedsservice, at der både skrives med udgangspunkt i borgeren (som det er nu), og at der er et særskilt felt om, hvad der aftales med virksomheden (virksomhedsservice)
- Teknologi der muliggør, at virksomhederne kan skrive under med NemID eller elektronisk pen vil give stor værdi.

Realiserbarhed

Konceptet er realiserbart, og en del er på vej med Vitas.

- Det er afgørende, at det kan fungere både på pc og tablet/smartphone.

Match

Konceptet matcher den generelle strategi om, at medarbejderne skal ud i virksomhederne. Et mobilt værktøj vil også bidrage til at styrke datasikkerheden.

Virksomhedskontakten. Konceptskitse for ny/forbedret it-understøttelse af virksomhedernes indgang til arbejdsmarkedssystemet: Én digital indgang for virksomhederne

Behovet for konceptet

Følgende citater fra feltstudierne illustrerer behovet for konceptet:

'Vi ønsker ensartede administrative arbejdsgange ift. fx praktikker, løntilskud og jobrotation - i stedet for at hvert jobcenter gør det på sin egen måde'.

Dansk Supermarked

'Vi ønsker at jobcentret kan og vil udsøge kandidater bredere, end de gør nu'.

Dansk Supermarked

'Vi vil gerne have et overblik over jobcentrets tilbud - en pixi'

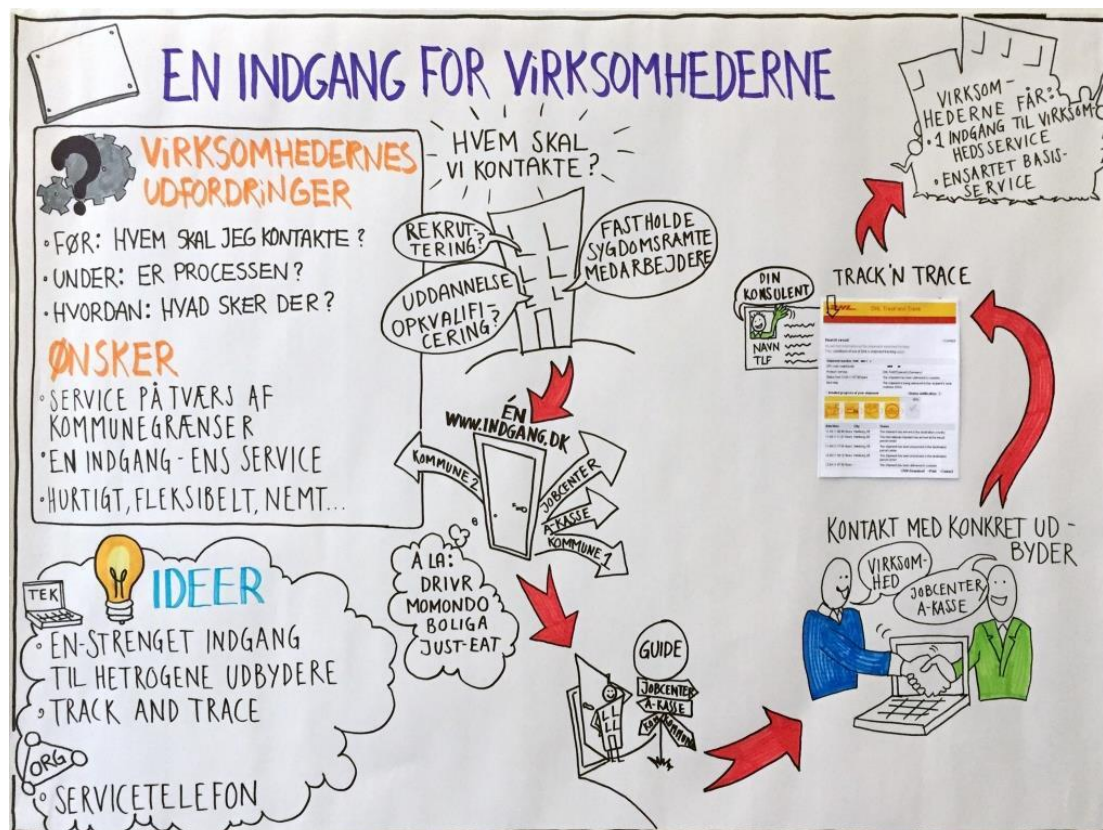
Børnehave

'Det er svært for mange af de små arbejdsgivere, jeg har kontakt med, at holde styr på blanketter og processer i samarbejdet med os og jobcentret - hvis de kunne få hjælp til det, ville det være en god service for dem'

Faglig sekretær i a-kasse

Herudover henvises til baggrundsmaterialet, hvis læseren ønsker bedre indsigt i baggrunden for konceptforslaget.

Grafisk præsentation af konceptet



Input til konceptskitsen

Vigtighed

Der er forskellige vurderinger af værdien af én digital indgang for virksomhederne, og der er også en usikkerhed ift. hvad 'én indgang' er:

- Et synspunkt er, at det er en god idé med ensrettet proces - ligesom VITAS vil give ift. blanketter. Det er smart med én indgang til jobcentre og Track-and-Trace tankegangen er rigtig god ift. virksomhedsservice. En virksomhed der deltog på workshoppen så stor værdi i konceptet - og det blev også fremhævet, at for mange SMV vil hjælp til at holde styr på blanketter, arbejdsgange/processer og møder med jobcentret, ville konceptet kunne give stor værdi, hvis de nemt kan se det på mobil eller pc
- Et andet synspunkt er, at man har erfaring med, at virksomhederne hellere vil ringe til én, de kender, og at konceptet derfor ikke er værdigivende, mens andre ser det som en udvidelse af tilbuddet, der potentielt kan nå en gruppe af virksomheder, som man ikke har et samarbejde med nu. Der er også uenighed om, om virksomhederne har kompetencer til at kunne bruge en digital indgang, ud fra at det digitale allerede nu er vanskeligt for nogle virksomheder
- Jobcentre og (især) a-kasser gav udtryk for, at en opfattelse af at være i konkurrence med hinanden ift. rekruttering, gjorde det vanskeligt at diskutere konceptet. Især a-kasserne ønsker ikke at gå gennem et fælles led - de vil have deres egen forretning. Der er ikke tiltro til, at én indgang vil give en rimelig fordeling af virksomhederne til de konkrete udbydere (jobcentre og a-kasser).

Realiserbarhed

Der er enighed om, at konceptet kan realiseres.

Hvis der skulle laves én indgang er det af stor betydning, at virksomhederne informeres, så de får kendskab til indgangen. Måske kunne man logge processen, og hvis virksomheden ikke gennemfører, kan jobcentret kontakte virksomheden og tilbyde hjælp.

En digital løsning bør ikke afløse den nuværende opsøgende kontakt, men supplere den.

En digital løsning vil måske ikke blive brugt af små virksomheder.

Match

Her er der igen forskellige synspunkter:

- A-kassernes input er overvejende, at én indgang ikke matcher deres strategi ift. rekruttering, hvor de ser sig i konkurrence med jobcentrene. A-kasserne mener behovet for én indgang er dækket ift. uddannelse og opkvalificering allerede med VEU-centre
- Jobcentrenes input er overvejende, at der er et udmærket match med deres nuværende strategier for virksomhedsservice. Konceptet vil give en god service for virksomheder samtidig med, at personlig dialog fastholdes.

Udsøgning og match. Konceptskitse for ny/forbedret it-understøttelse af udsøgning: Bedre udsøgning af virksomheder ifm. placeringer/match og opfølgning

Behovet for konceptet

Følgende citat og episode fra feltstudierne illustrerer behovet for konceptet:

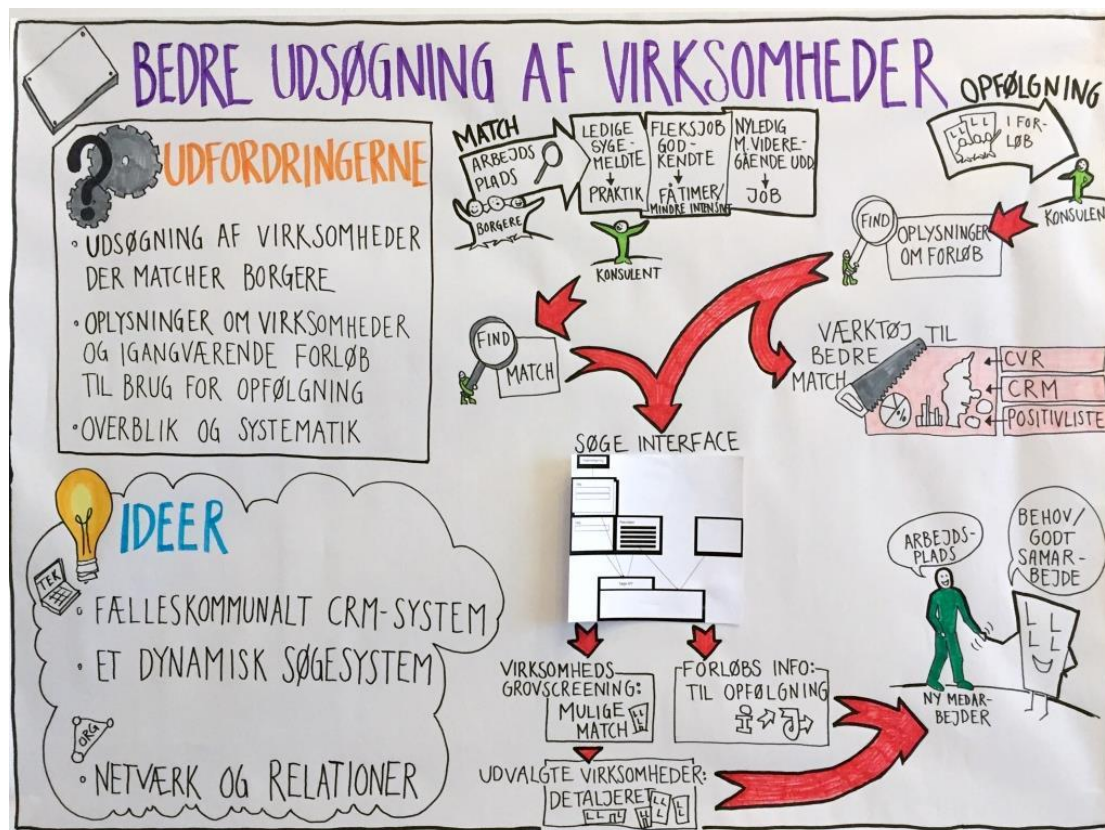
'Vi har ingen it-understøttelse, der hjælper os med at finde placeringer, fx praktikker, til vores borgere. Når jeg skal finde en virksomhed, der matcher en borger, spørger jeg først kolleger eller bruger Google, så bruger jeg NN Markedsdata eller Proff til at finde flere oplysninger om virksomheden og Krak for at se, hvor virksomheden ligger ift. borgerens bopæl
Virksomhedskonsulent i jobcenter

Episode: Opfølgning på virksomhedspraktik

En virksomhedskonsulent skal ringe til en virksomhed for at følge op på en aktivitetsparat borger, der er i praktik. Hun leder i sagsstyringssystemet, men kan ingen oplysninger finde om virksomheden eller praktikken. I borgerens sag er der links til 80 journalnoter. Noterne har alle fritekstoverskrifter og hun kan ikke se, om der er nogle, der omhandler praktikken. Hun opgiver. I stedet finder hun sine håndskrevne noter fra sidste opfølgning frem i et hængemappesystem, læser dem og ringer så.

Herudover henvises til baggrundsmaterialet, hvis læseren ønsker bedre indsigt i baggrunden for konceptforslaget.

Grafisk præsentation: Konceptskitse



Input til konceptskitsen

Vigtighed

Systematik og øget viden om virksomhederne både ifm. udsøgning af virksomheder, der matcher borgere (enten ift. direkte ansættelse i ordinært job, indslusning og/eller opkvalificering), er vigtigt for at kunne yde en virksomhedsservice, der gør, at virksomhederne ønsker at samarbejde med jobcentret:

- Aktuel viden om (hvad der sker på) virksomhederne vil have meget stor værdi, herunder overbliksskredskaber til fx at se, hvilke brancher, der er i vækst.
- Et fælles CRM vil have stor værdi.
- Integration/træk på eksisterende systemer er vigtigt.
- En gruppe sagde: "Hvorfor dropper man ikke de kommunale systemer og laver et statsligt system?"

Realiserbarhed

Inputtet fra jobcentrene var, at konceptet sagtens kan realiseres. Inklusiv et fælles kommunalt CRM-system. Det er et spørgsmål om at beslutte, at det skal være sådan.

Jobcentrene problematiserer imidlertid de nuværende incitamentsstrukturer. Da der ikke er krav om registrering af virksomhedskontakt og jobcentrene ikke måles på ordinære formidlinger, men på samarbejdsgrad (praktikker og løntilskud mv.), vil datadisciplin forventeligt udgøre en væsentlig udfordring for konceptets implementering.

Match

Der er et godt match med strategien for kvalificering af virksomhedsservice i jobcentrene.

Udsøgning og match. Konceptskitse for ny/forbedret it-understøttelse af Jobnet CV'et: Bedre præsentation

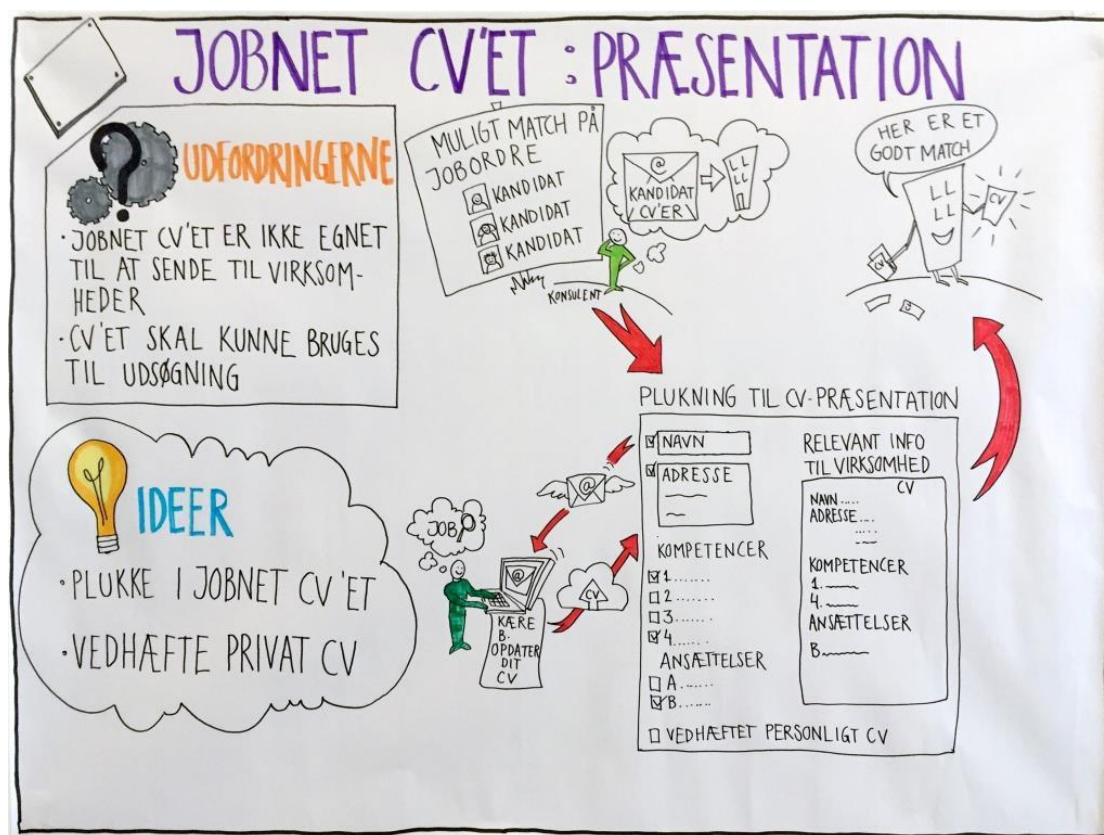
Følgende citater fra feltstudierne illustrerer behovet for konceptet:

'Jeg spørger altid, om de har et privat CV, for det er meget bedre at sende til virksomhederne'
Jobkonsulent

'Jeg kan ikke sende hendes Jobnet CV til virksomheden. Jeg har brug for et rigtigt CV med billede, kontaktinformation, resumé, relevante opgaver og kompetencer. Sådan ser Jobnet CV'et ikke ud. Hvis ikke jeg har borgernes personlige CV'er liggende i skuffen, skal jeg indhente det fra dem, og det forsinker tilbagemeldingen til virksomheden'
Jobkonsulent

Herudover henvises til baggrundsmaterialet, hvis læseren ønsker bedre indsigt i baggrunden for konceptforslaget.

Grafisk præsentation: Konceptskitse



Input til konceptskitsen

Vigtighed

Konceptet har klart værdi:

- Det er vigtigt med snitflade til kommunale sagsstyringssystemer
- Det er vigtigt, at CV'et er nemt at gå til
- Det vil reducere dobbeltarbejde
- Det er en god ide med flere forskellige skabeloner, der både kan bruges af borgeren selv og af a-kasse/jobcentermedarbejderen, der skal sende CV'er til en virksomhed
- Det vil øge værdien, hvis man kan eksportere data til en word-fil, hvor man selv kan layoute
- Det kunne øge værdien, hvis der kunne kobles eksempler på gode ansøgninger (skrivansøgning.dk) samt en vejledning i jobsamtale
- Måske kunne der være mulighed for at uploade videopræsentationer.

Realiserbarhed

Konceptet kan fint realiseres. Det vil være vigtigt at brande Jobnet CV'et, og arbejde med at motivere både borgere og rådgivere i jobcentre og a-kasser til at arbejde kontinuerligt med CV'et.

Match

Jf. konceptskitse 4 om Jobnet CV'et ift. søgbarhed og jobrettet rådgivning, er der enighed om, at Jobnet CV'et er af afgørende vigtighed for både jobcentre og a-kassers virksomhedsservice. Der er således et godt match med jobcentre og a-kassers strategier mv. - og med virksomhedernes ønsker ifm. præsentation af kandidater til jobs.

Viden og overblik. Konceptskitse for ny/forbedret it-understøttelse af viden og overblik: Ledelsesinformation

Følgende citater og episode fra feltstudierne illustrerer behovet for konceptet:

'Vi laver hele tiden skuffetræk. Vi ved ikke noget, hvis ikke vi laver vores egne systemer'
Leder i jobcenter

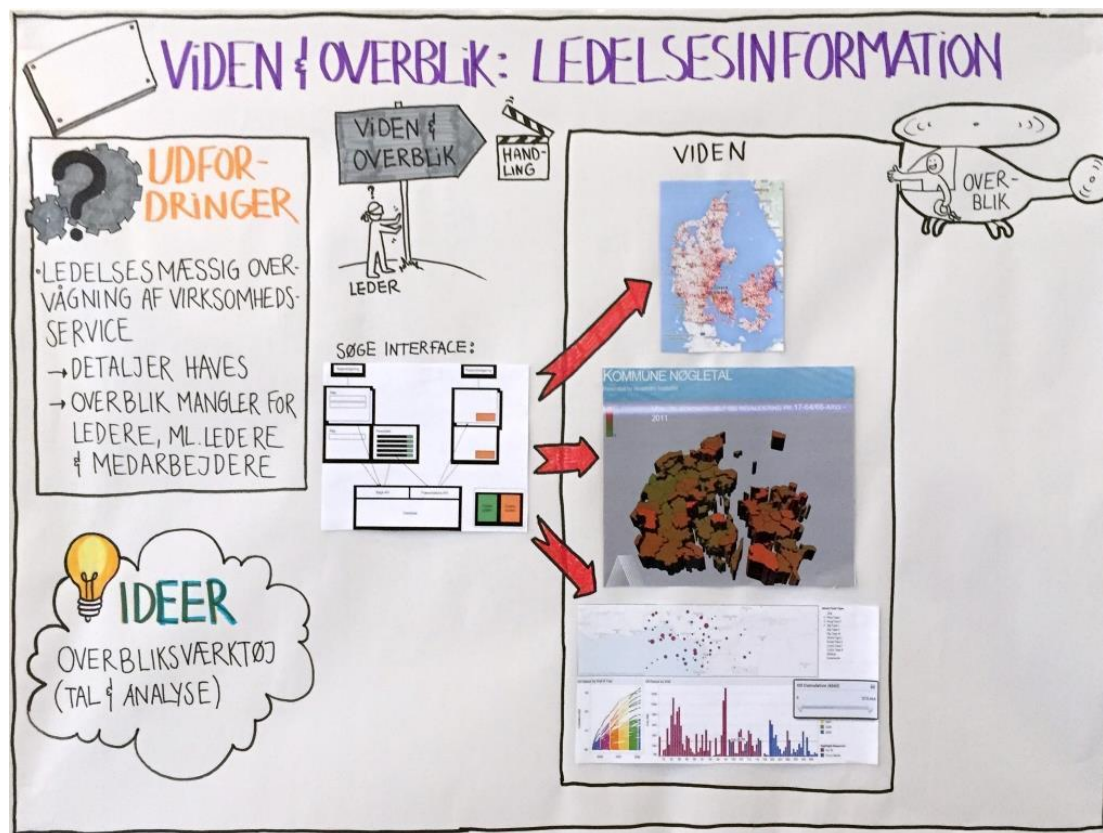
'Jeg har tit tænkt, at bare politikerne ikke spørger om noget, for jeg ved det ikke'.
Leder i jobcenter

Episode: 'Tællearket'

En jobkonsulent har formidlet et job til en ledig og klarer nu de administrative opgaver. Som det sidste åbner konsulentens teamets 'tælleark'. Det er en excel-database, hvor han skal registrere aktiviteter og resultater til ledelsesinformation.

Herudover henvises til baggrundsmaterialet, hvis læseren ønsker bedre indsigt i baggrunden for konceptforslaget.

Grafisk præsentation: Konceptskitse



Input til konceptskitsen

Vigtighed

Overbliksværktøjer er af afgørende vigtighed for virksomhedsservice, og særligt i jobcentre-
ne er der akut mangel på gode værktøjer. Behovet er mindre i a-kasserne.

- Vigtigheden gælder ledelsesinformation på to niveauer: Strategisk ledelse og drifts-
ledelse. Informationsniveauet skal tænkes forskelligt på de to niveauer.
- Der vil også være stor værdi i et værktøj, der kan give den enkelte medarbejder
overblik ift. egen opgaveløsning.
- Værdien vil således være størst, hvis værktøjet er tilgængeligt/brugbart for alle ni-
veauer.

Realiserbarhed

Det skitserede overbliksværktøj vil kunne løse udfordringen med manglende overblik og
viden. De vigtigste data for jobcenterledelsen (og medarbejdere) i overbliksværktøjet er:

- overblik og viden om virksomhedernes behov for arbejdskraft - dvs. hvilke brancher
og konkrete virksomheder der (nu eller i nær fremtid og kommunalt, regionalt og
nationalt) kommer til at mangle arbejdskraft (kan evt. spores ved at se på lønudvik-
lingen fordelt på specifikke brancher eller pensions/atp-indbetalinger). Overblikket
over behovet for arbejdskraft skal kobles sammen med:
- viden om de lediges kvalifikationer (hvilket forhåbentlig kommer, når Jobnet CV'et
kvalificeres)

- For den strategiske ledelse er det desuden vigtig viden at holde øje med aktiviteter og resultater. Både jobcentre og a-kasser har behov for at vise, fx overfor det politiske niveau, at korte uddannelser giver effekt. Det vil også være værdigivende at kunne få information om, hvor mange/hvilke profiler der har søgt en konkret stilling, og lave statistik på det for at se, hvad der virker.

A-kassen ser en fare i, at når der er lokaliseret brancher med flaskehalse (fx transportbranchen, der lige nu mangler chauffører) og fundet ledige medlemmer, som kan uddannes til chauffører, skal jobcentret finansiere (godkende), at de ledige kan deltage i kurserne. Hvis der er mange jobcentre involveret kan det tage tid. Et konkret forslag er, at godkendelsen skal være tværkommunalt, eventuelt via et lille godkendelsesudvalg.

Match

Konceptet matcher ønsker og behov i jobcentrene til bedre viden og overblik godt. Jobcentrene har Arbejdsmarkedsbalancen, men den er ikke præcis og realistisk nok og ikke godt nok opdateret. Løsningen er ikke, at hvert jobcenter laver virksomhedspaneler og får info om vækstområder på den måde. Løsningen ligger i et tværgående værktøj, der ikke kun baserer sig på virksomhedernes egne angivne forventninger.

BILAG

Aktuelle tendenser og udfordringer i virksomhedsservice

Innovationsområde 1: Virksomhedskontakten

Overordnede tendenser og udfordringer

- Tendens: 'Ud på virksomhederne'.
 - Den overordnede tendens er at forbedre virksomhedsservice, ved at medarbejdere i jobcentre og a-kasser er langt mere ude i virksomhederne
- Udfordringer:
 - It er (med meget få undtagelser) ikke fulgt med medarbejderne ud i virksomhederne
 - It hjemme på kontoret er ikke gearret til det tempo, det overblik og den udsøgning, medarbejdere med virksomhedskontakt har brug for at kunne lave
 - Virksomhedskontakten koordineres ikke på tværs af aktører
 - Der er et uudnyttet potentiale i den større virksomhedskontakt, der ikke udnyttes i det enkelte jobcenter, på tværs af jobcentre og på tværs af jobcentre og a-kasser

Innovationsområde 2: Udsøgning og match

Overordnede tendenser og udfordringer

- IT-systemerne er ikke integrerede, og organisationer/medarbejdere har som generel tendens ikke tilstrækkeligt gode redskaber til udsøgning og match. Det fører til, at medarbejderne enten bruger:
 - mange forskellige redskaber/søgesystemer
 - egne it-søgesystemer, fx særligt udviklede databaser
 - ingen it-baserede redskaber (forlader sig udelukkende på netværk og relationer samt hukommelse)
- CV'et af afgørende vigtighed
- Jobnet CV'et:
 - Kontrol 😊
 - Udsøgning 😊
 - Præsentation 😊

Innovationsområde 3: Borger- og medlemskontakten

Overordnede tendenser og udfordringer

- Sagsstyring (herunder rettidighed, forsøgelse, ret og pligt) - ikke virksomhedsservice - kommer først og bliver samtalestyrende

- Mange, vi har fulgt på det udførende niveau, er ikke bevidste om den interne samarbejdskædes betydning
- It-understøttelsen af virksomhedsservice er svag eller helt fraværende i dette led af kæden
- Kompetencerne ift. brug af it-redskaber er meget forskellige blandt borgere/medlemmer

Innovationsområde 4: Viden og overblik

Overordnede tendenser og udfordringer

Detaljer (detaljeværktøjer) haves

Overblik (overbliksværktøjer) mangles hos nogle a-kasser og i alle jobcentre

Det gælder alle niveauer:

- Den enkelte medarbejder
- Mellemledere
- Ledere

Innovationsområde 5: Tværgående samarbejde

Overordnede tendenser og udfordringer

- Hvert jobcenter og hver a-kasser har egne mål og egne praksisser, og det giver en uensartet service, mens virksomhederne efterspørger en ensartet service
- Der formidles generelt ikke arbejdskraft over kommunegrænser, alle formidler 'deres egne'
- Problematik om tilgængelighed (at virksomhederne kan få fat på jobcentret), én indgang, mere ensartet service kan ikke løses af den enkelte organisation, men skal løses med et tværkommunalt samarbejde og et samarbejde på tværs af jobcentre og a-kasser
- Der udveksles hverken viden, virksomhedskontakt, arbejdskraft, udsøgning/match