

Tema 6

Projekt 11. Den digitale arbejdsplads

På virksomhedskonferencen blev der udtrykt behov for, at det bliver mere tydeligt hvilken digital kompetence, der bliver forventet af medarbejderne i forbindelse med betjeningen af borgerne. Ligesom der blev fremhævet, mest af medarbejderne, et behov for at vi i organisationen bliver bedre til at benytte de digitale muligheder. Der var en erkendelse af, at mulighederne for at yde en god digital betjening også afhænger af, at man som medarbejder selv er kompetent indenfor den digitale verden.

Forventninger til digitale kompetencer

I den nedsatte arbejdsgruppe har vi efterfølgende drøftet, hvordan disse to ønsker bedst kan opfyldes. Der er enighed i arbejdsgruppen om, at der i forhold til borgerbetjeningen bør udarbejdes en forventningsafstemning i forhold til digital kompetence. Forventningsafstemning bør være i forhold til hvor i organisationen, og med hvilke opgaver, man arbejder.

Der er større forventninger til den digitale kompetence i Borgerservice, end der er til andre medarbejdergrupper, men der er mange grupper, der arbejder med direkte borgerbetjening. Den øgede digitalisering gør, at der endvidere sker en forandring i jobindholdet for mange medarbejdere i forhold til, hvilke digitale kompetencer, de forventes at have, herunder datasikkerhed om personfølsomme oplysninger.

Gruppen arbejder på at opstille et udgangspunkt for forventningsafstemninger, som i september 2015 kan gøres til en drøftelse i rette forum. Efterfølgende kan det være udgangspunktet for gennemførelse af digitalt kompetenceløft. Hvordan kompetenceløft bedst tilrettelægges er afhængig af hvilke traditioner, der er på de enkelte arbejdspladser i forhold til sidemandsoplæring osv., og vil hænge sammen med det øvrige arbejde med nye roller og kompetencer for medarbejderne.

At finde det rette henvendelsessted

Til at være en kompetent medarbejder hører også, at medarbejdere kan henvise til rette sted hvis en borger skal henvises videre i forbindelse med en igangværende sagsbehandling eller sideløbende om en anden sag, ligesom det af vores hjemmeside skal fremgå klart, hvor man som borger eller virksomhed skal henvende sig. Det kan ske ved, at der er adgang for alle medarbejdere, der tidligere er besluttet at skulle have disse kompetencer, til et 'ydelsesatlas', hvor de kan se hvor opgaven løses. Det kan enten være ved at anskaffe et system til dette, eller ved at hjemmesidens henvisninger gennemgås for kontaktmuligheder og –steder, ligesom anvendelsen af søgeord skal afspejle dette. (Der er projekt 10: Digitale muligheder i hverdagen) foreslået, at der i forvaltningerne og digitaliseringen prioriteres ressourcer til dette arbejde)

Kompetent brug af digitale arbejdsredskaber.

Den øgede digitalisering giver i stigende grad kommunerne muligheder for at ændre opgaveløsningen i retning af stadig mere digitale arbejdsgange og –processer.

Vores anvendelse af de digitale arbejdsgange er en stor omlægning af arbejdsgange. Denne omlægning er godt i gang, og de kommende år vil omlægningen skulle konsolideres i den enkelte kommune. Der er i handleplanen for 2015-2018 indarbejdet projekter om fortsat udvikling af

digitalisering på enkelte arbejdsområder, som f.eks. monopolbrud i forhold til KMD, og udviklingen af 'digital ledelse'. Dette er kort sagt at skabe rammer for anvendelse af de digitale muligheder, og så revidere og justere arbejdsgange og –processer, så disse støtter den øgede digitalisering.

Kommunernes Landsforenings udkast til en kommende fælleskommunal digitaliseringsstrategi sætter fokus på mange af de forhold, der på virksomhedskonference blev peget på som udviklingsområder.

Det videre arbejde forankres i Digitaliseringsstyregruppen og kompetenceudviklingen vil indgå i den kommende revision af HR-strategien.

