

Den fællesoffentlige
Dialoggruppe om digitalisering
på beskæftigelsesområdet

| Fællesoffentlig selvbetjeningsstrategi

Revision **1.0**
Dato **2015-02-20**

INDHOLD

1.	Indledning	1
1.1	Baggrund	1
1.2	Arbejdsgruppen for fællesoffentlig selvbetjeningsstrategi	1
2.	Resumé	2
2.1	Hovedkonklusioner	2
2.2	Forslag til fælles principper for selvbetjening	3
2.3	Indsatser	4
3.	Brugertilgang og kanalstrategi	5
3.1	Overblik over nuværende selvbetjeningsløsninger	6
3.2	Målgrupper for selvbetjeningsløsninger	6
3.3	Udfordringer ved de nuværende kanalstrategier	7
3.4	En fleksibel kanalstrategi En fleksibel kanalstrategi	7
4.	Empowerment i selvbetjeningsstrategien	9
4.1	Bedre mulighed for at være deltagende og have overblik	9
4.2	Intuitive brugergrænseflader motiverer til aktiv deltagelse	10
4.3	Bedre sprog og vejledninger	10
4.4	Digital nudging - et puf i den rigtige retning	11
5.	Virksomheder og selvbetjening	12
6.	Principper	13
7.	Indsatser	16

BILAG

Bilag 1 Oversigt over borger-målgrupper i beskæftigelsesområdet

1. INDLEDNING

1.1 Baggrund

Der eksisterer ikke en fællesoffentlig selvbetjeningsstrategi på beskæftigelsesområdet. Det er derfor ikke altid helt tydeligt, hvilke fællesnationale løsninger der kan suppleres af lokale løsninger, og hvilket krav der da stilles til de lokale løsninger.

Målet med en fællesoffentlig selvbetjeningsstrategi er at opnå et sømløst samspil mellem selvbetjeningsløsninger på beskæftigelsesområdet, der giver en meningsfuld og sammenhængende oplevelse for brugerne. Ledige og virksomheder skal opleve den bedst mulige service, samtidig med effektive sagsgange.

1.2 Arbejdsgruppen for fællesoffentlig selvbetjeningsstrategi

Dialoggruppen har nedsat en arbejdsgruppe, som har udarbejdet mål og principper for en fællesoffentlig selvbetjeningsstrategi på beskæftigelsesområdet. Strategien bliver rammesættende for udviklingen af fremtidige selvbetjeningsløsninger på beskæftigelsesområdet.

Som afsæt til udvikling af principper, har arbejdsgruppen vurderet det nuværende selvbetjeningslandskab, set ud fra en borger/virksomhed/jobcenter/a-kasse/styrelse-synsvinkel.

Oplægget til en fællesoffentlig selvbetjeningsstrategi fokuserer bl.a. på :

- Borger-/virksomhedsvinklen
- Effektiviseringsvinklen
- Kvalitetsforbedringer
- Principper omkring brugertilgang og kanalstrategi
- Sammenhænge til sag-systemer
- Sammenhængen til retningslinjerne for den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi

Arbejdsgruppen har bestået af repræsentanter fra Kommunernes Landsforening (KL), Københavns Kommune (KK), Aarhus Kommune, Arbejdsløsheds-kassernes Samvirke (AK-Samvirke), Fag og Arbejde (FOA), Danske Sundhedsorganisationers Arbejdsløshedskasse (DSA), Digitaliseringsstyrelsen, Beskæftigelsesministeriet (BM) og Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR).

Arbejdsgruppen har afholdt en række møder og workshops i perioden juni til december 2014, hvor både eksisterende selvbetjeningsløsninger og ønsker til fremtidig fælles selvbetjeningsstrategi er drøftet med afsæt i konkrete cases.

Formålet med at arbejde med konkrete cases var at sikre, at selvbetjeningsstrategien tager udgangspunkt i borgeres og virksomheders oplevelser i mødet med beskæftigelsesindsatsen for på den baggrund at arbejde med at gøre oplevelsen bedre.

2. RESUMÉ

I det følgende præsenteres hovedkonklusioner og oplægget til beslutning vedr. en fælles selvbetjeningsstrategi.

2.1 Hovedkonklusioner

Kanalstrategien skal være fleksibel

Det afgørende, når man taler om kanalstrategi, er, hvor borgeren og virksomheden går hen for at finde informationer og selvbetjeningsløsninger. Uanset hvilken indgang borger og virksomheder benytter, skal de ledes hen til relevante løsninger. Mobile enheder skal stå centralt i selvbetjeningsstrategien. Nye løsninger skal være kompatible med mobile devices.

Det anbefales at arbejde med en fleksibel kanalstrategi med henblik på at skabe et mere sømløst samspil mellem løsningerne til gavn for borgere, virksomheder og myndigheder.

På denne måde sikres det, at borgere og virksomheder kan have flere mulige indgange til selvbetjeningsløsninger indenfor beskæftigelsesområdet, som de kan anvende afhængigt af, hvad der er mest oplagt i deres situation.

Selvbetjeningsløsninger skal skabe bedre grundlag for empowerment

For at realisere målene omkring empowerment i beskæftigelsesindsatsen skal borgeren have mulighed for at være mere deltagende og aktiv i valg af de tilbud, der stilles til rådighed fra kommunen og a-kasserne. Ift. selvbetjeningsløsninger kræver det, at brugeren får et overblik dels over, hvor vedkommende er i forløbet og dels over de muligheder, der er. Hvor det er relevant, skal brugeren præsenteres for et guidet forløb i selvbetjeningsløsningen, Jobkonsulenten skal have adgang til de samme informationer som brugeren i det omfang informationerne er relevante i administrativt øjemed. Der skal være en sammenhæng mellem selvbetjeningsløsningerne og den sagsbehandling og de kerneprocesser, der er i de udførende led hos a-kasser og jobcentre. For at kunne levere dialogbaseret medbetjening, hvor en bruger har en dialog fx gennem e-mails med en jobkonsulent, er det nødvendigt med udveksling af data til og fra fagsystemerne for at sikre at informationerne er tilgængelige også for andre relevante jobkonsulenter i henholdsvis a-kasse og jobcenter.

Generelt skal brugerflader bygges op, så navigation på PC opleves ligeså intuitivt som på tablets og smartphones.

Intuitive brugerflader, der er optimerede til mobilt brug, vil muliggøre, at brugergrupper, der ellers opgiver at anvende selvbetjeningsløsningerne, i højere grad kan motiveres til at anvende dem. Dermed kan de bedre selv tage ansvar og styring ift. beskæftigelsesindsatsen, da en stor del af den gruppe i forvejen mestrer brugen af smartphones mv.

Stadig behov for bedre sprog og vejledninger

Trods meget fokus på brugervenlighed og letforståeligt sprog er selvbetjeningsløsningerne på beskæftigelsesområdet ikke helt i mål med dette endnu. Det kræver en indsats, at sørge for at selvbetjeningsløsningerne henvender sig til brugerne i et klart og tydeligt sprog, der samtidigt er juridisk dækkende. Generelt skal det bestræbes, at vejledninger og forklaringer henvender sig til den specifikke brugergruppe.

Der kan med fordel arbejdes strategisk med digital nudging i design af brugerflader. Målet er i højere grad at motivere borgere og virksomheder til at anvende selvbetjeningsløsningerne - og anvende dem korrekt, så den fulde gevinst høstes.

Forventningsafstemning med virksomhederne er vigtig

Det er vigtigt, at der er en klar forventningsafstemning med virksomheder i forhold til, hvad de kan forvente af service og muligheder, når de anvender selvbetjeningsløsninger i forbindelse med rekruttering. Det er vigtigt, at virksomhederne oplever, at de kandidater, der præsenteres for, modsvarer de behov, virksomhederne har angivet skal dækkes.

2.2 Forslag til fælles principper for selvbetjening

Det foreslås, at dialoggruppen anbefaler følgende principper som gældende for den fremadrettede praksis i forhold til udvikling og implementering af selvbetjeningsløsninger på beskæftigelsesområdet.

Princip nr. 1	<p>Kanal- og supportstrategi for selvbetjeningsløsninger</p> <p>Kanalstrategien skal tage udgangspunkt i den specifikke brugergruppes behov, og selvbetjeningsløsningerne skal kunne tilgås der, hvor det er mest naturligt for brugerne at finde dem. Brugere skal kunne tilgå fælles selvbetjeningsløsninger flere steder fra, når det giver mening. Supportstrategien skal understøtte, at borgerne dels får den nødvendige hjælp og support og dels sikre, at den viden, der derved opsamles fra brugernes henvendelser, bruges aktivt til at forbedre brugervenligheden i selvbetjeningsløsningerne.</p>
Princip nr. 2	<p>Brugeren skal opleve en sammenhængende proces på tværs</p> <p>Det forventes at give stor værdi for de forskellige brugere, hvis der er større samspil mellem de selvbetjeningsløsninger, de skal anvende inden for beskæftigelsesområdet. Et transparent og helhedsorienteret syn på den proces, som brugeren skal igennem, er vigtigt. Brugere skal opleve, at de kun afgiver de samme informationer én gang og et sted. Samtidigt skal brugere opleve, at når de skal bevæge sig mellem forskellige løsninger, så foregår dette sømløst og samtænkt.</p>
Princip nr. 3	<p>Præsentation fra flere platforme</p> <p>Brugere skal kunne selvbetjene ved den kanal, der er naturlig for dem – uagtet om det er PC eller mobil devices. Det stiller særlige krav til løsningens visuelle design, hvis den skal kunne besøges via mobile devices (fx med tablet eller smartphone) uden at forringe brugeroplevelsen.</p>
Princip nr. 4	<p>Selvbetjeningsløsninger skal understøtte medbetjening</p> <p>Øget brug af selvbetjeningsløsninger forudsætter, at brugeren dels kan finde de relevante løsninger og dels formår at benytte løsningen som tiltænkt. Derfor, og af hensyn til brugerens samlede indtryk af mødet med beskæftigelsesindsatsen, er det vigtigt, at sagsbehandleren kan yde medbetjening og har adgang til samme informationer som brugeren, således at sagsbehandleren bedst muligt kan vejlede brugeren og understøtte brugeren i en optimal udnyttelse af løsningen.</p>
Princip nr. 5	<p>Brugerflader skal være intuitive for at motivere alle brugergrupper til aktiv deltagelse</p> <p>Selvbetjeningsløsninger skal følge Digitaliseringsstyrelsens retningslinjer for god selvbetjening. Løsningen skal indeles i trin, som er logiske og giver brugere et overblik. Målet er at gøre komplekse trin i selvbetjeningsløsningen overskuelig for brugere. Løsningen skal afstemme brugernes forventninger til selvbetjeningsforløbet, fx fortælle hvor mange trin brugeren skal igennem, hvor lang tid det vil tage, hvis løsningen ikke kan bruges på bestemte platforme (fx mobile platforme) osv.</p>
Princip nr. 6	<p>Guidet forløb</p> <p>Selvbetjeningsløsningen skal guide brugeren gennem løsningen bl.a. ved at den rette information tilgår brugeren de rette steder i processen, således at brugeren understøttes i en optimal udnyttelse af selvbetjeningsløsningen.</p>
Princip nr. 7	<p>Sproget skal være forståeligt med forklaringer, der sikrer forståelse hos alle brugergrupper</p> <p>Selvbetjeningsløsninger skal henvende sig til brugere i et klart og tydeligt sprog under hensynstagen til, at dette samtidig er juridisk dækkende.</p>
Princip nr. 8	<p>Selvbetjeningsløsninger skal have målspecifik tilgang</p> <p>Indholdet skal være relevant for brugeren i situationen. Løsningen skal ikke være 'one size fits all', men tilpasses den enkelte brugergruppes behov, naturlige platform og sprog. Løsningen skal opleves som meningsfuld, med de for brugeren relevante vejledninger og med et logisk forløb for brugergruppen.</p>

2.3 Indsatser

Den videre proces med realisering af en fællesoffentlig selvbetjeningsstrategi og implementering af fælles principper for selvbetjening på beskæftigelsesområdet vil dels handle om en stillingtagen og beslutning om at vedtage principperne, og dels om en konkret udmøntning i forbindelse med projekter:

Dialoggruppen

- 1) Dialoggruppen behandler oplægget til principper, som efterfølgende skal præsenteres for de respektive beslutningstagere i STAR, AK-Samvirke og KL, der skal tage endelig beslutning om principperne som gældende for den fremadrettede praksis i forhold til udvikling og implementering af selvbetjeningsløsninger på beskæftigelsesområdet.
- 2) Principperne skal efterfølgende indgå i drøftelserne i Dialoggruppen omkring den konkrete udmøntning af lovgivningen i form af digitaliseringsprojekter, herunder anbefalinger til indhold og prioriteringer i disse. Målet er at skabe en fælles kultur omkring fælles projekter, hvor gennemsigtighed og dialog er i centrum.

Projekter

- 1) Det første skridt er, at principperne skal testes i forbindelse med de igangværende og forestående projekter VITAS, CV og Afklaringsværktøjerne for at afklare deres konsekvenser i praksis, herunder "trykprøves" i dialog med interessenter som borgere, virksomheder og jobkonsulenter.
- 2) Det er helt afgørende, at principperne efterlevs i projekter fremadrettet. Principperne skal derfor altid drøftes ved opstart af et projekt. Hvis projektet finder grund til at afvige fra principperne, skal dette begrundes

3. BRUGERTILGANG OG KANALSTRATEGI

I udarbejdelsen af en fællesoffentlig selvbetjeningsstrategi på beskæftigelsesområdet spiller brugernes tilgang til løsninger og kanalstrategien en central rolle. Med kanalstrategi forstås en bevidst stillingtagen til, hvilke kanaler en organisation vil bruge, når den skal kommunikere med brugere, kunder, samarbejdspartnere etc., og samtidig ønsker bevidst at understøtte, eller direkte stiller krav til, hvilke kanaler brugerne skal anvende, når de skal i kontakt med organisationen.

Generelle kanaler er: *telefon, e-mail, chat, fysisk brev, digital post, hjemmeside, digital selvbetjening og fysisk fremmøde.*

Digitale kanaler bliver i stigende grad anvendt pga. deres effektiviseringspotentiale. Med indførelsen af obligatorisk digital post fra offentlige myndigheder pr. 1. november 2014, er kanalen *fysisk brev* stort set ikke eksisterende i forhold til kommunikation med det offentlige. Undtaget er borgere, der er fritaget for digital post. Også private virksomheder, som banker, forsikringselskaber og teleselskaber, sender i vid udstrækning digital post til kunderne.

Selvbetjeningsløsninger stilles ligeledes i stigende grad til rådighed for brugerne for at effektivisere sagsgange men i stigende grad også for at yde en god service så brugerne f.eks. selv kan rette i deres personlige oplysninger, og derfor ikke skal bruge tid på at kontakte en medarbejder, der skal gøre det. Dette er samtidig en gevinst i et effektiviseringsperspektiv, da opgaven lægges over på brugeren selv, og medarbejderen derfor ikke skal bruge tid på det.

Afhængigt af formålet med kommunikationen vil nogle kanaler være bedre end andre. Det er derfor vigtigt, at der tages stilling til, hvordan man bedst kommunikerer til forskellige målgrupper. Nogle målgrupper anvender fortsat primært telefon eller fysisk fremmøde, og kanalstrategien skal tage højde for, hvordan man bedst kan "flytte" disse målgrupper over på mere effektive kanaler som fx selvbetjeningsløsninger – ikke mindst gennem en selvbetjeningsstrategi.

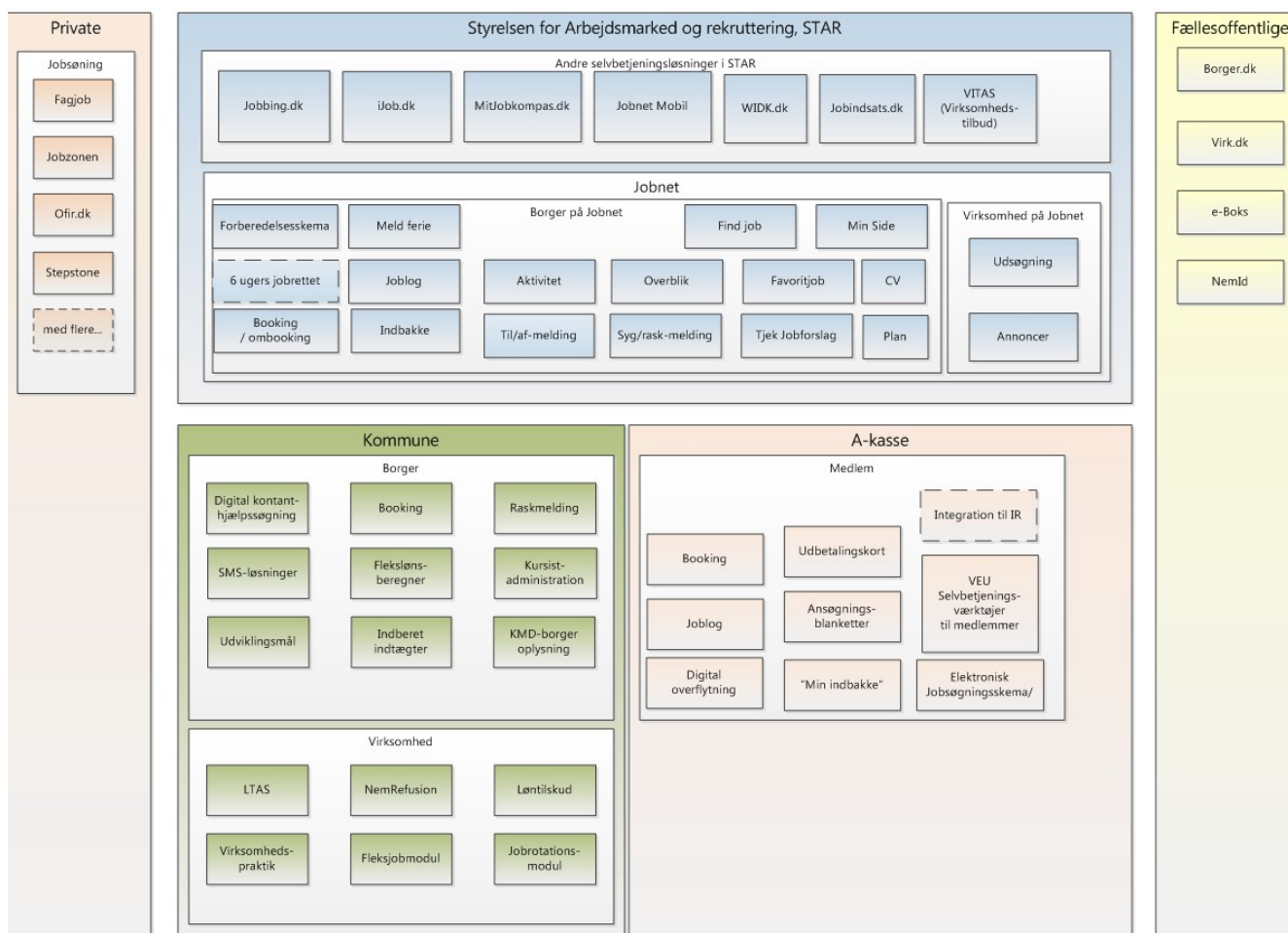
Digitale kanaler er netop en central del af kanalstrategien på beskæftigelsesområdet, der indeholder kanalerne: *jobnet.dk, a-kassens hjemmeside, kommunens hjemmeside* og som genveje *borger.dk/virk.dk*.

En kanalstrategi for fællesoffentlige selvbetjeningsløsninger på beskæftigelsesområdet skal forholde sig til borgeres og virksomheders naturlige valg af kanaler, og hvordan kanalerne kan spille sammen, så der skabes de bedste forudsætninger for, at borgere og virksomheder får merværdi af den digitale selvbetjening, samtidig med at sagsgangene hos kommunerne og a-kasserne er effektive.

3.1 Overblik over nuværende selvbetjeningsløsninger

For at give et overblik over udbuddet og placeringen af selvbetjeningsløsningerne i dag, er de vist i figuren nedenfor.

Figur 1: Udbud og placering af selvbetjeningsløsninger



Der er flere eksempler på gode selvbetjeningsløsninger, herunder jobrotation, flexrotation og raskmelding for beskæftigede. Ikke alle løsninger er nationale men implementeret i specifikke a-kasser og kommuner. En fællesoffentlig kanalstrategi på beskæftigelsesområdet skal understøtte den lokale innovation, og samtidigt sikre informationsdelingen på tværs samt ikke mindst at brugerne oplever god selvbetjening. Dette gøres gennem principperne for selvbetjening.

3.2 Målgrupper for selvbetjeningsløsninger

Som udgangspunkt indgår alle borgere og virksomheder, der er i kontakt med a-kasser og jobcentre, i målgrupper for selvbetjeningsløsninger. Se bilag 1 for en oversigt over målgrupper for borgere.

Målgrupperne har forskellige behov og lovmæssige forpligtelser, og det varierer, hvilke kanaler de har præference for ift. beskæftigelsesindsatsen. Typisk er det afhængigt af, hvilken situation de står i. Når man skal udvikle en kanalstrategi på beskæftigelsesområdet, skal der tages højde for følgende forhold:

1. Pligt

- Hvilke pligter har borgere og virksomheder i forhold til anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger? Herunder hvilke løsninger er obligatoriske at bruge?

2. Frivillighed

- Hvad er frivilligt for brugerne at anvende?
- Hvilke tilbud stiller vi til rådighed, som brugerne *kan* anvende?
- Hvordan kan vi arbejde med eksempelvis *digital nudging* for at få flere brugere flyttet over på selvbetjeningsløsningerne?

Med hensyn til pligt har det betydning, at borgere kan blive undtaget for specifikke obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger, hvis der er særlige hensyn, der taler for, at borgeren ikke er i stand til at anvende den pågældende selvbetjeningsløsning. Af lov om obligatorisk digital selvbetjening fremgår det, hvornår en borger kan undtages fra krav om digital selvbetjening. For bølge 4, som træder i kraft i 2015, vil digital kommunikation om sygedagpenge blive omfattet af krav om digital selvbetjening.

Da kompleksiteten i selvbetjeningsløsningerne varierer, kan det være, at borgeren er i stand til at anvende én selvbetjeningsløsning, men skal have hjælp og vejledning eller alternativt undtages fra en anden og mere kompleks selvbetjeningsløsning.

Med hensyn til digital post kan borgere søge om at blive fritaget fra ordningen, hvis der er særlige forhold, der begrundet dette. Dette fremgår af dertil udarbejdet bekendtgørelse. Der er ingen automatisk sammenhæng mellem fritagelse af digital post og undtagelse fra selvbetjeningsløsning.

3.3 Udfordringer ved de nuværende kanalstrategier

Beskæftigelsesreformens ønske om tættere samarbejde og fælles kontaktforløb mellem a-kasser og jobcentre udfordrer den måde selvbetjeningsløsninger hidtil er implementerede. Den fællesoffentlige selvbetjeningsstrategi på beskæftigelsesområdet skal modvirke, at nogle målgrupper oplever en ulogisk vej igennem de forskellige selvbetjeningsløsninger udbudt af henholdsvis a-kasser, jobcentre og fællesnationale på Jobnet.

For ikke-forsikrede ledige, der samtidig tilhører udsatte grupper med f.eks. psykiske og sociale problemer, er det afgørende, at kommunerne kan give en sammenhængende service, da de udsatte grupper ofte er meget sagsbehandlingskrævende. Her handler det om den personlige kontakt med sagsbehandleren, og at der bliver skabt et konkret overblik på tværs af indsatser, f.eks. på tværs af social-, sundheds- og beskæftigelsesområderne. Den fællesoffentlige selvbetjeningsstrategi på beskæftigelsesområdet skal medvirke til at understøtte målgruppespecifikke selvbetjeningsløsninger, der respekterer borgernes forskellighed.

Et eksempel er, at sygedagpengemodtagere fra beskæftigelse skal ind via Jobnet.dk og hente deres sygeopfølgingsplan. For at sygedagpengemodtagere i job, der forventer hurtigt at vende tilbage, ikke skal opleve deres besøg på Jobnet som meningsløst, er det vigtigt, at det Jobnet.dk er indrettet til deres behov. Planen indeholder det, der er aftalt med jobcentret, og det bliver registreret, at borgeren har læst den.

De forsikrede ledige og de jobparate kontanthjælpsmodtagere skal ind på Jobnet for at læse jobforslag. Det er en del af deres jobsøgning og rådighedsforpligtelse. De skal se planen og hakke af i et felt, før de kan tjekke deres jobforslag. De skal ind på Jobnet en gang om ugen. Denne kanal fungerer fint for disse målgrupper.

De aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere har ikke den samme forpligtelse og har derfor hidtil ikke haft en naturlig grund til at komme på Jobnet, hvorfor det ikke har været muligt i tilsvarende grad at tilbyde dem gode selvbetjeningsløsninger. Det er derfor vigtigt at kunne gøre Jobnet målrettet og meningsfuld at benytte for denne målgruppe. Samtidig kan der være et betydeligt og varigt behov for hjælp og medbetjening.

Nogle udsatte brugergrupper har andre problemer, der skal arbejdes med sideløbende med beskæftigelsesindsatsen. Her er det afgørende, at kommunerne kan tilbyde en sammenhængende service.

Ud fra et statsligt perspektiv er det vigtigt, at mødet med beskæftigelsesområdet opleves så sammenhængende og genkendeligt for alle målgrupper som muligt, og der er derfor en særlig opmærksomhed på at undgå løsninger, hvor borgeren oplever forskellige forløb i mødet med a-kassen og jobcentret. Ikke mindst forløb hvor borgeren skal indtaste de samme oplysninger flere gange i forskellige selvbetjeningsløsninger.

Samlet set er det nødvendigt at tage hensyn til forskellige målgrupper i beskæftigelsesindsatsen for at sikre, at brugeren oplever mødet med selvbetjeningsløsningen som menings- og værdifuld. Samtidig er det vigtigt at sørge for, at processen på tværs hænger sammen.

3.4 En fleksibel kanalstrategi En fleksibel kanalstrategi

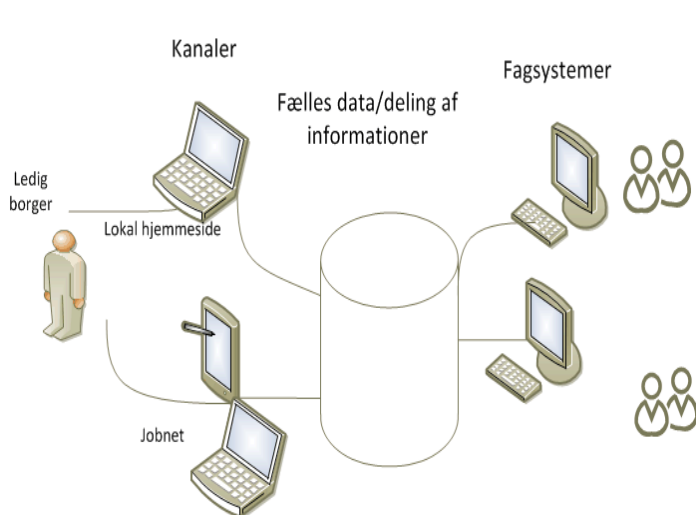
Det afgørende, når man taler om kanalstrategi, er, hvor borgeren og virksomheden går hen for at finde informationer og selvbetjeningsløsninger. Uanset hvilken indgang borger og virksomheder benytter, skal de ledes hen til relevante løsninger. Mobile enheder skal stå centralt i selvbetjeningsstrategien. Nye løsninger skal være kompatible med mobile devices.

Det anbefales at arbejde med en fleksibel kanalstrategi med henblik på at skabe et mere sømløst samspil mellem løsningerne til gavn for borgere, virksomheder og myndigheder.

På denne måde sikres det, at borgere og virksomheder kan have flere mulige indgange til selvbetjeningsløsninger indenfor beskæftigelsesområdet, som de kan anvende afhængigt af, hvad der er mest oplagt i deres situation.

De fællesnationale selvbetjeningsløsninger kan suppleres med løsninger i kommuner og a-kasse. Dette under forudsætning af at nødvendige informationer kan flyde på tværs.

Figur 2: Flexibel kanalstrategi



Eksempelvis er CV og JobLog indeholdt i de fællesnationale selvbetjeningsløsninger. Kommuner og a-kasser kan udvikle egne tilføjelser til disse efter behov, eksempelvis egne joblogværktøjer eller som i det eksisterende Forberedelsesskema, hvor der er særlige oplysninger, der er relevante i den specifikke kontekst.

Uanset hvilken indgang der vælges, vil brugerne blive tilbudt en kernefunktionalitet, f.eks. CV'et. Integrationer mellem nationale og lokale løsninger betyder, at brugerne i nogle tilfælde ikke lægger mærke til, om de bevæger sig på forskellige myndigheders sider. Dette sikres ved den fællesoffentlige forretningsarkitektur og herunder projekternes efterlevelse af principperne.

Der skal være mulighed for at arbejde med guidede forløb fra a-kasser og kommuners hjemmesider til Jobnet og tilbage igen. Uanset skal data deles på tværs via Det Fælles Datagrundlag (DFDG), således at borgere og virksomheder ikke skal afgive de samme oplysninger igen, omend de næste gang vælger en anden indgang.

Alt i alt vil integrationer mellem nationale og lokale løsninger, guidede forløb og personaliseret data understøtte brugernes oplevelse af en sammenhængende proces.

4. EMPOWERMENT I SELVBETJENINGSSTRATEGIEN

Mere ejerskab, mere indflydelse og mere ansvar til borgeren gennem selvbetjeningsredskaber er en central del af både beskæftigelsesreformen og kontanthjælpsreformen. Dette rummes i *Empowerment* begrebet, der er blevet toneangivende på beskæftigelsesområdet de senere år.

Empowerment bygger grundlæggende på antagelsen om ret og pligt. Enhver borger har ret til egen involvering og deltagelse i, hvordan dennes liv former sig. Han har også pligt til at involvere sig. Tesen er, at et velfærdssamfund kun fungerer, hvis de, der kan, deltager og bidrager. Empowerment bliver ofte oversat med *myndiggørelse*, og kan både forstås som et livssyn, en proces og en handling.

Dette stiller krav både til selvbetjeningsløsningerne og til myndighederne om at give mulighed for, at borgeren selv driver processen. Det har konsekvenser for, hvordan jobkonsulenter forventes at agere i samtalerne, hvor de befinder sig i en dobbeltpositionsrolle vekslende mellem at være i en myndigheds- og en bemyndigelsesposition.

Her kommer medbetjening ind som et centralt værktøj for jobkonsulenten til at understøtte borgerens myndiggørelse. Medbetjening handler om at vejlede og støtte borgeren i dennes digitale selvbetjening med hjælp til forståelse af brugerflade informationer og handlinger. Dette varierer med målgrupperne, da ord og begreber kan forstås forskelligt af målgrupperne. Mulighed for at målrette tekster og overskrifter, så det er mere forståeligt, er derfor en fordel. Generelt skal teksten dog altid være i overensstemmelse med lovgivningen. Samtidig skal borgeren udfylde så meget som muligt selv, men kun en gang, et sted.

Dette udfordrer den klassiske servicemedarbejder og hans myndighedsrolle, hvor det tidligere i højere grad var jobkonsulenten, der udfyldte felterne for borgeren enten over telefonen eller på et møde. Når borgeren medbetjenes, forandres dynamikken mellem borger og jobkonsulent. Arbejdet over bordet afløses her af vejledning skulder ved skulder. Jobkonsulenten skal nu være afventende, opmuntrende og korrigerende for at støtte borgeren.

Medbetjening er et væsentligt middel til at støtte borgeren i at bruge selvbetjeningsløsningerne, således at vedkommende selv kan gøre det næste gang. Det kræver en investering af ressourcer i jobcentret/a-kassen. Erfaringer fra bl.a. Københavns Kommune og FOA viser, at det i sidste ende giver en effektiviseringsgevinst, da borgerne efterfølgende bliver mere selvhjulpne og i stand til at betjene sig selv.

Medbetjening kræver også kompetenceudvikling af jobkonsulenter og fokus på organisatorisk implementering og ændring af eksisterende praksis, især når der udrulles nye løsninger. Her er det værdifuldt for jobkonsulenterne, hvis de har et uddannelsesmiljø, hvor de kan træne brugen af selvbetjeningsløsningerne, så de kan udøve bedre vejledning til borgere og virksomheder.

4.1 Bedre mulighed for at være deltagende og have overblik

For at realisere målene omkring empowerment i beskæftigelsesindsatsen skal borgeren have mulighed for at være mere deltagende i valg af tilbud, der stilles til rådighed fra kommunen og a-kasserne. Borgeren har selv ansvar for formulering og registrering af relevant information i relation til vedkommendes situation.

I forhold til selvbetjeningsløsninger kræver det, at borgeren får et overblik dels over, hvor vedkommende er i forløbet og dels over de muligheder, der er, f.eks. som i Rejseplanen eller via en "track and trace funktion". Dette vil understøtte borgerens handlemuligheder. Dertil skaber det en positiv brugeroplevelse, hvis man kan gennemføre opgaven eller dele af forløbet stort set i ét hug. I den forbindelse er det positivt, at der i foråret 2015 kommer *single sign on mellem* Jobnet og borger.dk.

Når overblik over forløb og handlemuligheder understøtter samarbejdet og samskabelsesprocessen i forhold til at borgeren kommer tættere på job, er det afgørende både, at jobkonsulenten har adgang til de samme informationer som borgeren, og at der er en sammenhæng mellem selvbetjeningsløsningerne og den sagsbehandling og de kerneprocesser, der er i de udførende led hos a-kasser og jobcentre. For at dette kan lade sig gøre, skal data deles tidstro mellem systemerne og dataejerskabet er borgerens.

På sigt kan der med fordel arbejdes mere med kontekstbaseret dialog med selvbetjeningsløsningen, hvor systemet giver automatiske svar til borgeren f.eks. om hvornår der er ledige tider i jobkonsulentens kalender, eller at borgeren præsenteres for relevante vejledninger, der understøtter både brugerens profil og netop det sted vedkommende er i forløbet, og de opgaver der er der. En mulighed er også automatiske svar, der vejleder borgeren inden denne kommer for langt i et forløb i selvbetjeningsløsningen som vedkommende ikke vil kunne gennemføre, fordi tidligere step i forløbet ikke er gennemført. På den måde giver systemet information tilbage til borgeren, som vedkommende kan handle på. Dette er interessant i et effektiviseringsperspektiv, da det kan reducere borgerens brug af andre kanaler som f.eks. telefon.

4.2 Intuitive brugergrænseflader motiverer til aktiv deltagelse

Generelt bør brugergrænseflader bygges op, så navigation opleves ligeså intuitivt som på tablets og smartphones. Det vil muliggøre, at brugergrupper, der ellers opgiver at anvende selvbetjeningsløsningerne, i højere grad kan motiveres til at anvende dem og dermed bedre selv tage ansvar og styring i forhold til beskæftigelsesindsatsen, da en stor del af den gruppe i forvejen mestrer brugen af smartphones mv.

Den høje brugervenlighed i smartphones og tablets har, kombineret med en lille skærmstørrelse, skabt, hvad man kunne kalde en "app user experience"-model. Den store gevinst er få men præcise informationer. Få valgmuligheder, men fremfor alt de rigtige. Enkle intuitive grænseflader, hvor der ikke er behov for nogen form for introduktion.¹

For at lave virkelig gode og brugervenlige løsninger skal der være professionelle User Experience kompetencer indover, og der skal anvendes designguides, så kvaliteten i design og "look & feel" sikres.

Det er vigtigt løbende at overveje, i hvilke kontekster smartphones og tablets er de rette platforme. Det giver muligvis ikke mening på alle områder. Eksempelvis kan det være uhensigtsmæssigt på mindre skærme at udfylde meget tekst eller læse længere tekster

4.3 Bedre sprog og vejledninger

Intuitive brugergrænseflader og let forståeligt sprog skal i høj grad være i fokus i udviklingen af selvbetjeningsløsninger. Digitaliseringsstyrelsen har fokus på dette og har udarbejdet *Udviklingsvejledningen for god selvbetjening*² i forbindelse med den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi.

Udviklingsvejledningen indeholder de fællesoffentlige krav, som skal sikre gode brugergrænseflader i digitale selvbetjeningsløsninger. Alle krav i udviklingsvejledningen skal som udgangspunkt opfyldes.

Figur 3: Oversigt over emner for krav i *Udviklingsvejledningen for god selvbetjening*



Der er fortsat potentiale for forbedringer i forhold til både sprog, vejledninger og brugergrænseflader i selvbetjeningsløsningerne på beskæftigelsesområdet.

¹ It i Praxis® 2014, Digitale muligheder s. 68

² <http://arkitekturguiden.digitaliser.dk/godselvbetjening>

Det har betydning for muligheden for at rykke brugere, der i dag *ikke kan* anvende selvbetjeningsløsningen. Det er oplevelsen, at ældre borgere ofte gerne vil, og også er gode til, at bruge selvbetjeningsløsningerne. Til gengæld er der en udfordring i forhold til unge og personer med anden etnisk baggrund end dansk. Ofte forventes det, at unge kan, men det er ikke altid virkeligheden. For de unge handler det ikke så meget om evner, men mere om sproget og forståelsen for den samfundsmæssige vinkel. Derfor møder de fysisk op i jobcentret, når de er usikre på, hvad de skal gøre.

Kommunerne oplever udfordringer med sproget pga. deres myndighedsopgave og forpligtigelser i forhold til information, der skal være juridisk korrekt. Københavns Kommune har oplevet en god effekt af at tilføje ekstra forklaringer i selvbetjeningsløsningen i et forståeligt sprog udover det cancelliprægede juridiske sprog. De oplever nu færre henvendelser vedr. forståelsesspørgsmål.

I forhold til brugere med anden etnisk baggrund har en stor del af denne gruppe ikke dansk som deres første sprog. Skal disse brugerer rykkes digitalt, er det vigtigt at overveje, om teksten i selvbetjeningsløsninger og vejledninger skal oversættes til andre sprog end dansk. Erfaringer fra Digitaliseringsstyrelsens behovsanalyse af Life in Denmark viser, at udlændinge generelt føler sig snydt og umyndiggjort, når de oplever at tekst på statslige og kommunale danske hjemmesider ikke er tilgængeligt på engelsk, og de derfor skal bede danskere eller familie om hjælp til at forstå, hvad de skal.

Det vil afhænge af situationen og antal brugere i hvilket omfang, det vil være relevant at oversætte til andre sprog, og det kan overvejes om andre former for vejledning kan understøtte forståelsen som fx små tegnefilm, som de har i Sverige. Her kan det være nødvendigt med en analyse af målgrupperne for at sikre, at de midler, der anvendes, understøtter empowerment. Samtidigt er det vigtigt altid at foretage en analyse af omfang, for ikke at understøtte løsninger som kun anvendes af ganske få. Generelt skal indholdet i selvbetjeningsløsningen og vejledninger være relevante for brugeren i situationen. Samtidig er det vigtigt, at der er overensstemmelse mellem vejledninger på Jobnet, jobcentret og hos a-kasserne, så brugerne ikke oplever forskelligt indhold.

4.4 Digital nudging - et puf i den rigtige retning

Digital nudging kan være et middel til at øge brugen af selvbetjeningsløsningerne inden for beskæftigelsesområdet.

Nudging giver brugeren et lille psykologisk puf i den rigtige retning til den ønskede adfærd. Det klassiske eksempel er placering af slik ved siden af kassekøen i supermarkedet, hvor man kan blive slemt fristet til et impuls køb. Et andet eksempel er placering af en tegning af en flue i toilet kummen på herretoiletter, der betydeligt øger chancen for at kummen rammes mere præcist.

I forhold til digital nudging er musikstreaming-tjenesten Spotify et godt eksempel. Teksten "Download Spotify", der er skrevet med store tydelige bogstaver i en lækker grøn kasse både midt på siden og i toppen i højre hjørne, inviterer til, at man trykker på den. Her er der både tænkt på usability design og et persuasive design, der lokker og overtaler personen til at downloade Spotify.

Defensive design, der også er en nudging teknik, er ligeledes vigtigt at tænke ind i forhold til en strategi for selvbetjening. Denne teknik handler om at forudse, hvor brugere begår fejl i brugen af digitale løsninger og går i stå. Brugeren kan f.eks. have udfyldt feltet forkert eller være i gang med en proces, de ikke kan gennemføre, hvis de ikke har gennemført tidligere trin. En defensiv design strategi vil indeholde en validering for at undgå fejl, inden det frustrerer brugeren, f.eks. de tidligere nævnte automatiske svar der stopper borgeren inden denne kommer for langt i et forløb i selvbetjeningsløsningen som vedkommende ikke vil kunne gennemføre, fordi tidligere trin ikke er gennemført.

Ved at arbejde strategisk med digital nudging kan borgere og virksomheder i højere grad motiveres til at anvende selvbetjeningsløsningerne.

5. VIRKSOMHEDER OG SELVBETJENING

I praksis varierer det, hvor store krav der stilles til virksomhederne i forhold til at bruge selvbetjeningsløsningerne. For formidling af de forsikrede ledige kræves, at virksomhederne bruger selvbetjeningsløsningerne. Når det drejer sig om de ikke-forsikrede, yder jobcentret mere service overfor virksomhederne.

Der er også forskel på, hvor meget support virksomhederne har brug for. Ligesom hos borgere opleves det, at nogle "ikke kan" og nogle "kan, men ikke vil". Der kan især være udfordringer ved enkelt-mandsvirksomheder, der ikke har nem-id og digital post. De fylder forholdsvist meget.

Generelt opleves der dog større udfordringer med borgere end virksomheder i forhold til brug af selvbetjeningsløsninger.

Et redskab til at flytte virksomhederne til de digitale kanaler kunne være jobkonsulenternes brug af mobile devices. Når jobkonsulenten besøger virksomheder for at formidle støttejobs, har vedkommende en tablet med ud til virksomheden med en app, hvor det hele kan klares på stedet hos virksomheden med brug af medbetjening fra jobkonsulenten. Derfra vil der forventeligt ikke være langt til, at virksomhederne selv bruger selvbetjeningsløsningerne.

Både STAR og Aarhus Kommune er ved at se på en mulig løsning.

Forventningsafstemning er vigtig for oplevelsen af god service

Forventningsafstemning er vigtig i forhold til hvad virksomheder forventer af service og muligheder, når de anvender selvbetjeningsløsninger til søgning efter nye medarbejdere. Alle jobordrer skal have en henvendelse med præsentation af kandidater fra jobcentret eller a-kassen rettidigt, men den automatiske screening af kandidater er vigtig. Blandt andet derfor påtænker STAR et analyseforløb der skal afdække behov og incitamenter på virksomhedsområdet.

Bedre sammenhæng med øvrige servicebehov

Set fra kommunernes erhvervspolitiske synsvinkel har kommunerne mange andre emner, eksempelvis teknik og miljø, som de sideløbende debatterer med virksomhederne, i forhold til at udvikle kommunens erhvervsliv og udøve forvaltningsansvar på andre områder end beskæftigelsesområdet. Omvendt skelner virksomhederne ikke mellem kommune og stat, men ser den som en og samme offentlige myndighed, de skal forholde sig til. Der ligger en opgave i at sikre, at løsninger fra staten herunder STAR til virksomheder har sammenhæng med, hvordan den enkelte kommune servicere virksomhederne og vice versa, så virksomhederne oplever, at de offentlige opgaver er tænkt sammen.

Dette underbygges af en undersøgelse KL har foretaget, hvor virksomhederne udtrykker, at de gerne så, at der er en samlet virksomhedsportal, der samler alt det virksomheder har brug for hos kommunen. Det fælles nationale underbygges af Dansk Arbejdsgiverforening (DA) som ønsker en national indgang for virksomhederne fremfor 98 forskellige – f.eks. ved at ønske et nationalt kontaktpunkt for store virksomheder.

Dette giver anledning til overvejelser omkring kanalstrategi for virksomheder. Virk.dk og Jobnet er de officielle kanaler, men det kunne være optimalt, hvis der herfra var adgang til andre indgange hos kommunerne, så selvbetjeningsløsningerne på beskæftigelsesområdet kan indgå i sammenhæng med kommunernes øvrige virksomhedsservice.

Her er det vigtigt med en klar rollefordeling mellem Staten og kommunerne i forhold til hvem der gør hvad og hvornår. Således at det sikres, at der ikke er noget, der falder mellem to stole og at virksomhederne oplever, at de kun behøver at henvende sig et sted.

6. PRINCIPPER

Dette afsnit beskriver fællesoffentlige principper for selvbetjeningsløsninger på beskæftigelsesområdet.

Generelt skal retningslinjer i *Udviklingsvejledningen for god selvbetjening*³ fra den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi følges.

Navn	Princip nr. 1 Kanal- og supportstrategi for selvbetjeningsløsninger
Beskrivelse	Kanalstrategien skal tage udgangspunkt i den specifikke brugergruppes behov, og selvbetjeningsløsningerne skal kunne tilgås der, hvor det er mest naturligt for brugerne at finde dem. Brugere skal kunne tilgå fælles selvbetjeningsløsninger flere steder fra, når det giver mening. Supportstrategien skal understøtte, at borgerne dels får den nødvendige hjælp og support og dels sikre, at den viden der derved opsamles fra brugernes henvendelser bruges aktivt til at forbedre brugervenligheden i selvbetjeningsløsningerne.
Rationale	At selvbetjeningsløsningerne bliver brugt. At brugerne kan finde dem og vil bruge dem.
Konsekvens	Man skal kende brugeren og overveje i projekterne hvilken kanal, der skal anvendes.

Navn	Princip nr. 2 Brugeren skal opleve en sammenhængende proces på tværs
Beskrivelse	Det forventes at give stor værdi for de forskellige brugere, hvis der er større samspil mellem de selvbetjeningsløsninger, de skal anvende inden for beskæftigelsesområdet. Et transparent og helhedsorienteret syn på den proces, som brugeren skal igennem, er vigtigt. Brugere skal opleve, at de kun afgiver de samme informationer én gang og et sted. Samtidigt skal brugerne opleve, at når de skal bevæge sig mellem forskellige løsninger så foregår dette sømløst og samtænkt.
Rationale	Holistisk forståelse skaber gennemsigtighed og mindsker usikkerhed. Aktørerne spænder ikke ben for hinanden eller for bruger eller virksomhed.
Konsekvens	Brugere behøver kun afgive information én gang et sted. Oplevelsen af sammenhængende indsats giver mening for brugeren.

Navn	Princip nr. 3 Præsentation fra flere platforme
Beskrivelse	Brugere skal kunne selvbetjene ved den kanal, der er naturlig for dem – uagtet om det er PC eller mobil devices. Det stiller særlige krav til din løsnings visuelle design, hvis den skal kunne besøges via mobile devices (f.eks. med tablet eller smartphone) uden at forringe brugeroplevelsen.
Rationale	Flere brugere anvender selvbetjeningsløsningerne.
Konsekvens	Højere digitaliseringsgrad og effektivisering. Løsningen er optimeret visuelt og funktionelt, så den fremstår logisk på forskellige platforme og skærmstørrelser

³ <http://arkitekturguiden.digitaliser.dk/godselvbetjening>

Navn	Princip nr. 4 Selvbetjeningsløsninger skal understøtte medbetjening
Beskrivelse	Øget brug af selvbetjeningsløsninger forudsætter, at brugeren dels kan finde de relevante løsninger og dels formår at benytte løsningen som tiltænkt. Derfor, og af hensyn til brugerens samlede indtryk af mødet med beskæftigelsesindsatsen, er det vigtigt, at sagsbehandleren kan yde medbetjening og har adgang til samme informationer som brugeren, således at sagsbehandleren bedst muligt kan vejlede brugeren og understøtte brugeren i en optimal udnyttelse af løsningen.
Rationale	Øger digitaliseringsgraden. Forbereder og understøtter selvbetjeningen. Giver bedst mulig service til brugerne.
Konsekvens	Jobkonsulenterne skal have adgang til løsningerne. Løsningerne skal være integrerbare til egne løsninger/systemer.

Navn	Princip nr. 5 Brugerflader skal være intuitive for at motivere alle brugergrupper til aktiv deltagelse
Beskrivelse	Selvbetjeningsløsninger skal følge Digitaliseringsstyrelsens retningslinjer for god selvbetjening. Løsningen skal inddeles i trin, som er logiske og giver brugerne et overblik. Målet er at gøre komplekse trin i selvbetjeningsløsningen overskuelig for brugerne. Løsningen skal afstemme brugernes forventninger til selvbetjeningsforløbet, fx fortælle hvor mange trin brugeren skal igennem, hvor lang tid det vil tage, hvis løsningen ikke kan bruges på bestemte platforme (fx mobile platforme) osv.
Rationale	Korrekt brug af selvbetjeningsløsninger til gavn for både brugere og sagsbehandlere.
Konsekvens	Alle løsninger skal brugertestes og tjekkes i forhold til retningslinjerne. Løsningens brug af navigationselementer (fx brug af piletaster og knapper) er logisk og konsekvent

Navn	Princip nr. 6 Guidet forløb
Beskrivelse	Selvbetjeningsløsningen skal guide brugeren gennem løsningen bl.a. ved at den rette information tilgår brugeren de rette steder i processen, således at brugeren understøttes i en optimal udnyttelse af selvbetjeningsløsningen.
Rationale	Tryghedsskabende for brugeren. Gennemsigtighed. Forventningsafstemning.
Konsekvens	Workflows skal udarbejdes og vedligeholdes. Brugeren bliver oplyst om, hvor i løsningen han/hun befinder sig (f.eks. hvor mange trin, der er tilbage)

Navn	Princip nr. 7 Sproget skal være forståeligt med forklaringer der retter sig mod den specifikke brugergruppe
Beskrivelse	Selvbetjeningsløsninger skal henvende sig til brugerne i et klart og tydeligt sprog under hensynstagen til at dette samtidig er juridisk dækkende.
Rationale	Korrekt brug af selvbetjeningsløsninger til gavn for både bruger og sagsbehandlere.
Konsekvens	Tekster skal skrives til den specifikke brugergruppe og brugertestes. Tekster skal herudover løbende opdateres og tilrettes. Løsningens tekster er korte og præcise, uden kancellisprog, og fagudtryk er forklaret.

Navn	Princip nr. 8 Selvbetjeningsløsninger skal have målspecifik tilgang
Beskrivelse	Indholdet skal være relevant for brugeren i situationen. Løsningen skal ikke være 'one size fits all', men tilpasses den enkelte brugergruppes behov, naturlige platform og sprog. Løsningen skal opleves som meningsfuld, med de for brugeren relevante vejledninger og med et logisk forløb for brugergruppen.
Rationale	Gør løsningen relevant og overskuelig. Minimerer forvirring og deraf følgende fejl. Sikrer at brugeren informeres tilstrækkeligt og korrekt. Giver et logisk forløb for både bruger og system.
Konsekvens	Grundig målgruppeanalyse – hvem er 'kunden'. Konsekvent og logisk forløb tilpasset de forskellige brugergrupper. Vejledningstekster indeholder alene relevante informationer for brugergruppen.

7. INDSATSER

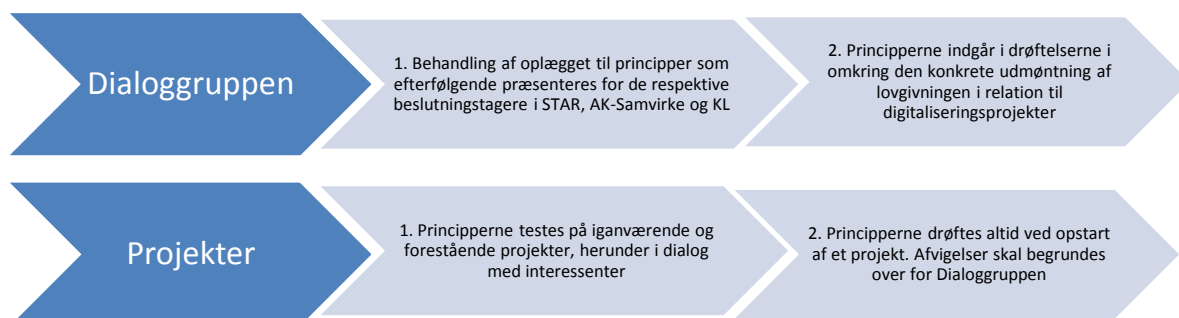
Den videre proces med realisering af en fællesoffentlig selvbetjeningsstrategi og implementering af fælles principper for selvbetjening vil dels handle om en stillingtagen og beslutning om at vedtage principperne og dels om en konkret udmøntning i forbindelse med projekter:

Dialoggruppen

- 1) Dialoggruppen behandler oplægget til principper som efterfølgende skal præsenteres for de respektive beslutningstagere i STAR, AK-Samvirke og KL, der skal tage endelig beslutning om principperne som gældende for den fremadrettede praksis i forhold til udvikling og implementering af selvbetjeningsløsninger på beskæftigelsesområdet.
- 2) Principperne skal efterfølgende indgå i drøftelserne i Dialoggruppen omkring den konkrete udmøntning af lovgivningen i form af digitaliseringsprojekter, herunder anbefalinger til indhold og prioriteringer i disse. Målet er at skabe en fælles kultur omkring fælles projekter, hvor gennemsigtighed og dialog er i centrum.

Projekter

- 1) Det første skridt er, at principperne skal testes i forbindelse med de igangværende og forestående projekter VITAS, CV og Afklaringsværktøjerne for at afklare deres konsekvenser i praksis, herunder "trykprøves" i dialog med interessenter som borgere, virksomheder og jobkonsulenter.
- 2) Det er afgørende, at principperne efterleves i projekter fremadrettet. Principperne skal derfor altid drøftes ved opstart af et projekt. Hvis projektet finder grund til at afvige fra principperne, skal dette begrundes over for Dialoggruppen.



BILAG 1

Se særskilt "Bilag 1 Overblik over borger-målgrupper for selvbetjening indenfor beskæftigelsesområdet"