



Analyserapport

Analyse af borger- og virksomhedsperspektiver for et Virtuelt Jobunivers

14. april 2023



Indhold

1. Baggrund for og tilgang til analysen	3
2. Borgerperspektiver på et Virtuelt Jobunivers	5
3. Virksomhedsperspektiver på et Virtuelt Jobunivers	21
4. Forslag til indhold i et Virtuelt Jobunivers	26

1 | BAGGRUND FOR OG TILGANG TIL ANALYSEN

Baggrund for og tilgang til analysen

Analysen bygger videre på tidligere analyser og giver nye indsigter vedr. oplevelser og behov hos borgere og virksomheder på rejsen mod et Virtuelt Jobunivers.

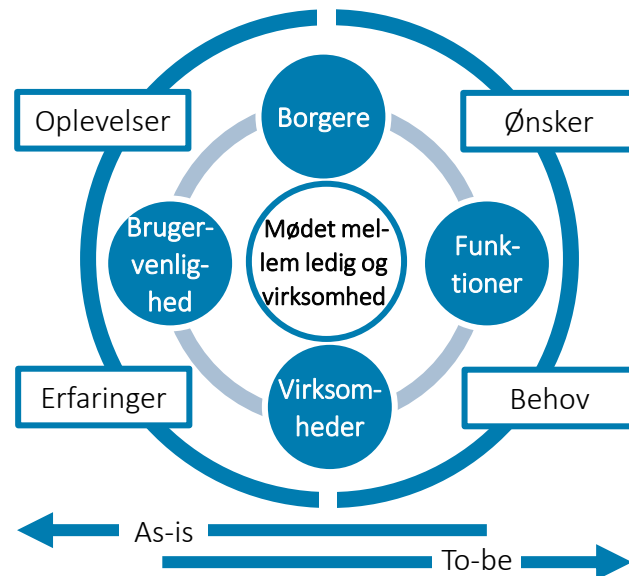
Denne rapport bygger videre på Deloitte's tidligere analyser og visioner for et Virtuelt Jobunivers, som er blevet udarbejdet i samarbejde og til KL. Tidligere analyser har vist, at der allerede i dag eksisterer mange elementer til realisering af visionen, kommuner er godt i gang med brugen af borgervendte digitale løsninger og der er en lang række løsninger på markedet. Der er således allerede en lang række digitale løsninger på beskæftigelsesområdet, som er centrale byggesten på vejen mod et Virtuelt Jobunivers.

Indeværende analyse er med til at belyse borgernes perspektiver på et Virtuelt Jobunivers, og afdække borgernes nuværende brugerrejse og ønsker til en fremtidig understøttelse af ledighedsforløbet.

Analysen berører også virksomhedernes nuværende digitale interaktion med jobcentre og ønsker til fremadrettet digital understøttelse af mødet mellem borger og virksomhed.

Hermed afdækkes således både borgerne og virksomhedernes oplevelser og erfaringer samt deres ønsker og behov jf. figur 1.

Figur 1. Analysens fokus på borgere og virksomheder



Deloitte har gennemført interviews med kommuner, leverandører, borgere og virksomheder. Nedenfor fremgår datagrundlaget for analysen.

Tabel 1. Datagrundlag

Aktør	Uddybende	Antal
Kommuner	Thisted, Aalborg, Århus, Vejen og Næstved Jobcenter	5
Leverandører	Myrup og Nyhauge, Candeno, Ballisager, Marselisborg	4
Borgere	Thisted, Aalborg, Århus, Vejen og Næstved Jobcenter	43
Virksomheder	Udvalgt af Aalborg, Næstved og Thisted Jobcenter eller DI	11

Analysen afrapporteres i to leverancer:

Analysereport

Indeværende rapport sammenfatter borgernes brugerrejser og ønsker og behov, virksomhedernes oplevelser og behov samt forslag til indhold i et Virtuelt Jobunivers.

Inspirationskatalog

Inspirationskataloget samler caseeksempler på brug af digitale løsninger i de fem deltagende kommuner, Thisted, Aalborg, Århus, Vejen og Næstved Jobcenter. Indholdet kan bruges som inspiration til landets kommuner og understøtte den videre udvikling af en mere digital brugerrejse i landets jobcentre.

2 | **BORGERPERSPEKTIVER PÅ ET VIRTUELT JOBUNIVERS**

Introduktion til borgerperspektiver på et digitalt jobunivers

Deloitte har på baggrund af interviews med ledige borgere kortlagt tendenser, brugerrejser og personaer som grundlag for anbefalinger til en fremtidig understøttelse af borgernes ledighedsforløb.

Indeværende afsnit bygger på interviews med 43 borgere, som primo 2023 modtog beskæftigelsesindsats i jobcentret i enten Aalborg, Århus, Thisted, Vejen eller Næstved Jobcenter. Borgerne fordeler sig på alle målgrupperne i jobcentre, og dækker desuden personer med varierende forsørgelsesperioder, uddannelsesniveau, alder, køn og etnicitet.

Analysen afdækker følgende analysespørgsmål:

- A. Hvordan er brugerrejsen for borgere i landets jobcentre i dag?
- B. Hvad er borgernes erfaringer med brug af digitale værktøjer i deres forløb og dialog med jobcentre?
- C. Hvad er borgernes behov og ønsker til en fremtidig digital understøttelse af dialogen med jobcentre og mødet mellem borgere og virksomheder?

Afsnittet er bygget op omkring tre dele.

Del 1 sammenfatter fire tendenser, som går på tværs af ovenstående analysespørgsmål. De fire tendenser er:

- Tendens 1: Borgerne har en digitalt fragmenteret brugerrejse
- Tendens 2: Borgerne er i stor udstrækning digitaliseringsparate

- Tendens 3: Flere kontaktformer anvendes mellem borger og jobcenter
- Tendens 4: Potentialet for udbredelse af digitale værktøjer er stort

Del 2 beskriver borgernes brugerrejser opdelt på forskellige personaer af borgere.

Der er to brugerrejser:

- Segment 1: Borgere tæt på job
- Segment 2: Borgere længere fra job

Brugerrejserne beskriver en overordnet brugerrejse fra starten af ledighedsperioden og frem for de borgere, som hører til det givne segment. For hvert segment er der beskrevet to personaer som eksempler på borgere i segmentet.

Del 3 sammenfatter borgernes behov og ønsker til en fremtidig understøttelse af deres forløb i jobcentret og mødet mellem borger og virksomhed.

Del 1

Tendenser i den nuværende situation for ledige borgere

Tendens 1: Borgene har en digitalt fragmenteret brugerrejse

Borgerne mødes i dag af en lang række digitale løsninger, som anvendes, som en integreret del af borgernes ledighedsforløb og dialog med jobcentrene.

Ud fra interviews med ledige borgere, som aktuelt har et ledighedsforløb i en af de fem deltagende kommuner, ses et tydeligt billede af, at der indgår mange både fysiske og digitale elementer i borgernes brugerrejser uanset målgruppe jf. brugerrejserne på side 13-18.

Jobnet er obligatorisk at anvende mange steder i ledighedsprocessen og giver dermed naturligt en række begrænsninger lokalt for at skabe en sammenhængende brugerrejse med de forskellige øvrige digitale løsninger, der i dag indgår i brugerrejserne og implementeres lokalt. Kendetegnende er samlet set, at de digitale tilbud ikke er sammenhængende og udbydes på en lang række forskellige digitale platforme.

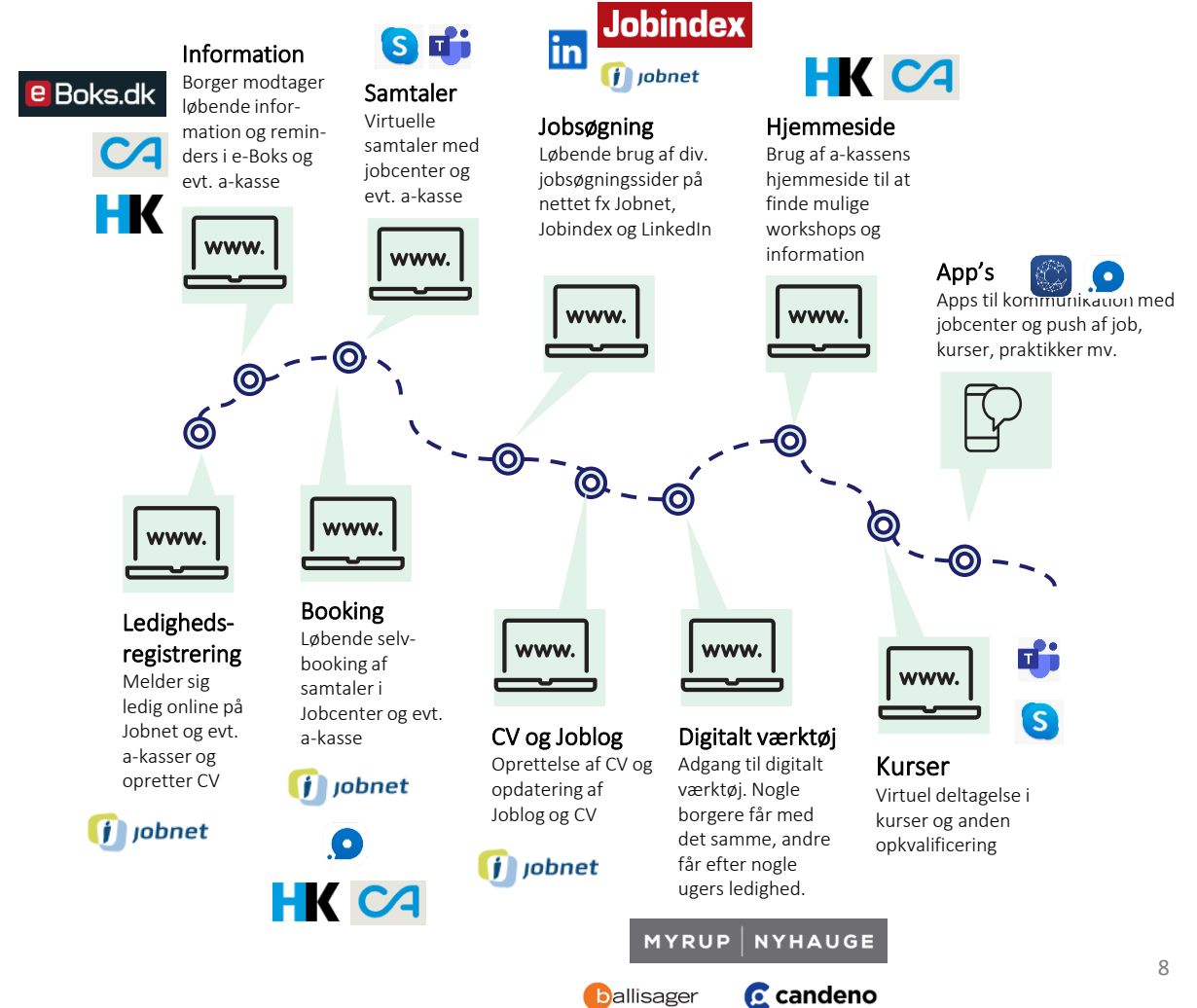
Til højre fremgå et udsnit af de digitale platforme, som ledige typisk orienterer sig imod i deres ledighedsforløb.

De digitale platforme dækker alt fra e-Boks, a-kassernes hjemmesider, bookingsider på jobcentrenes hjemmesider, jobsøgningsplatforme som fx Jobindex, Jobnet og LinkedIn, virtuelle mødeprogrammer som fx Microsoft Teams, indbakker i a-kassernes systemer mv.

Mange jobcentre har endvidere indgået aftaler med eksterne leverandører af virtuelle kurser, digitale platforme med læringsmateriale, apps til kommunikation med jobcenteret eller apps til push af jobs, kurser og praktikker.

Tilbuddene opleves i dag ikke som sammenhængende, men udbydes på forskellige hjemmesider og apps, hvor borgerne oplever, at de skal logge ind mange forskellige steder, foretage aktiviteter flere gange (fx søgning efter ledige stillinger, opdatering af CV) og generelt orientere sig mange steder efter info og indkomne beskeder og notifikationer.

Figur 2. Digitale elementer i brugerrejserne



Tendens 2: Borgerne er i stort omfang digitaliseringsparate

Borgerne anvender i dag allerede mange digitale løsninger og hovedparten kan anvende løsningerne på egen hånd. Nogle har dog brug for hjælp og oplever ikke løsninger tilstrækkeligt intuitive.

Langt hovedparten af de borgere, på tværs af målgrupper, som indgår i denne analyse, benytter allerede i dag en lang række af de digitale løsninger, som borgerne har mulighed for at anvende i deres ledighedsforløb. Det drejer sig særligt om Jobnet, e-Boks, booking af samtaler med jobcenteret og jobsøgningsportaler. De benytter desuden også en lang række øvrige digitale platforme i deres fritid, til anden dialog med det offentlige mv., som eksempelvis sociale medier, beskedtjenester, netbank mv.

Tabel 2. Antal borgere som anvender digitale løsninger med og uden hjælp

	Antal	Andel
Uden hjælp	36	84%
Med hjælp	7	16%
I alt	43	100%

Note: Ovenstående data omfatter alle de 43 borgere, som er interviewet i projektet. Borgere, som klarer sig 'uden hjælp', dækker over borgere, som har beskrevet, hvordan de selv har anvendt alle de digitale løsninger i deres ledighedsforløb uden hjælp fra andre. Borgere som klarer sig 'med hjælp' dækker over borgere, som har beskrevet, at de enten har fået hjælp fra familie, venner eller sagsbehandler til anvendelse af de digitale løsninger i deres ledighedsforløb. Stikprøven er ikke repræsentativ, men dækker et udsnit af ledige på tværs af målgrupper.

Stikprøven viser således en tendens til, at hovedparten af borgerne i jobcentrene pt. klarer sig på egen hånd med de digitale løsninger i deres forløb og dialog med jobcentret.

Analysen viser dermed, at borgerne i analysen på tværs af målgrupper i overvejende grad er i stand til at bruge de nuværende løsninger. Der findes en mindre andel, som har brug for hjælp, eftersom digitale løsninger allerede i dag er en fast del af alle borgeres ledighedsforløb og forløb i jobcentret i øvrigt.

Analysen viser også, at der er en lang række forbedringspotentialer i forhold til formatet på de nuværende digitale løsninger, som vil kunne lette brugervenligheden af løsningerne. Ligesom at den nuværende struktur med flere ikke sammenhængende digitale løsninger komplicerer anvendelsen for mindre digitalt parate borgere. Borgerne peger bl.a. på at det vil lette brugervenligheden med apps frem for hjemmesider og at have en mere samlet platform, så de ikke skal lære at anvende mange forskellige løsninger. Brugernes ønsker til fremtidig understøttelse uddybes yderligere i kapitel 4.

Tendens 3: Flere kontaktformer anvendes mellem borger og jobcenter

Samtalerne er i dag fortsat i overvejende grad fysiske – mens lidt mere end hver femte borger har oplevet at have hhv. telefoniske eller virtuelle samtaler.

Et af mange elementer, som er mulige at digitalisere i brugerrejsen er de løbende samtaler mellem borger og sagsbehandler/jobkonsulent.

Samtalerne gennemføres i dag enten som fysiske, telefoniske eller virtuelle. Alle borgere har oplevet at have en fysisk samtale i jobcentret, hvilket også er lovpligtigt. På undersøgelsestidspunktet var de fysiske samtaler et krav de første 6 måneder af ledighedsforløbet, mens det fremover alene er den første samtale, hvor fysisk fremmøde er et krav.

Efterfølgende har den ledige mulighed for at vælge samtaleform. De fleste borgere i undersøgelsen har oplevet at fortsætte med fysiske samtaler efter de første seks måneder. Det gør de enten, fordi borgerne har foretrukket dette, eller fordi det ikke har været muligt at vælge andre alternativer, da de ikke har været ledige i mere end 6 måneder.

De borgere, der foretrækker virtuelle samtaler, gør det typisk pga. praktiske forhold som transporttid, fysiske begrænsninger eller psykiske forhold fx angst.

De borgere, der foretrækker de fysiske samtaler, gør det typisk, da de sætter pris på den fysiske kontakt, synes det er rart at komme ud og snakke med et 'rigtigt menneske' eller oplever, at de personlige problematikker er rarest at tale om i et fysisk rum frem for et virtuelt.

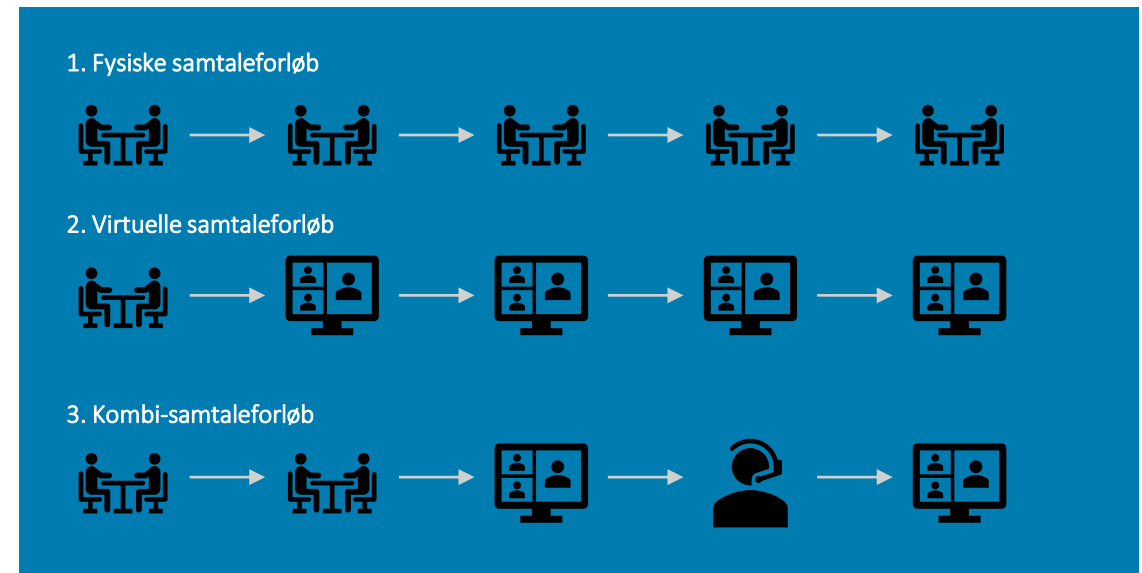
Der er flere borgere, som har efterspurgt mere valgfrihed i forhold til kontaktform. Der er derfor potentiale for at skabe en større fleksibilitet i forhold til kontaktformen mellem jobcenter og borger, hvor det er mere valgfrit for borgerne, og andre kontaktformer også er let tilgængelige. Se mere i kapitel 4.

Tabel 3. Antal/andel borgere, som har anvendt samtaleformen

	Fysisk	Virtuelt	Telefon
Antal	43	10	9
Procent	100%	23%	22%

Note: Antal og procent angiver hvor mange som har anvendt den kontaktform en eller flere gange under deres ledighedsforløb.

Figur 3. Forskelle i samtaleforløb



Note: Figuren illustrerer, at borgerne anvender forskellige kontaktformer efter de første 6 måneders ledighed, hvor fysiske samtaler er et krav. Visse fortsætter med fysiske samtaler, andre skifter til virtuelle når muligt, og andre vælger fra gang til gang.

Tendens 4: Potentiale for udbredelse af digitale platforme, som understøtter jobsøgning og vejen mod job

Platformene kan udbredes mere, tilbydes tidligere og bør indgå i et mere struktureret forløb i kommunerne. Ligesom indholdet på platformene bør udvides for at øge relevansen blandt ledige borgere.

Der findes i dag en række leverandører, som tilbyder forskellige digitale platforme med indhold, som kan hjælpe de ledige i overgangen til job. Platformene indeholder typisk videomateriale og e-læringsmateriale om både ret og pligt og gode råd til jobsøgning, værktøjer og/eller skabeloner til at udarbejde CV og ansøgninger og funktionalitet til at fremsøge jobopslag. Løsningerne har primært fokuseret på jobparate borgere, men der er også løsninger på markedet og på vej på markedet som retter sig mod andre målgrupper så som aktivitetsparate og unge. Løsningerne er relativt nye på markedet og er typisk blevet mere udbredt under Corona, hvor indsatsen over for de ledige måtte omtænkes.



Øge udbredelse af brugen til flere ledige

Der er på tværs af de fem deltagende kommuner en gennemgående tendens til at løsningerne særligt udbydes til de ledige, der er tættest på at komme i arbejde. Alle de fem kommuner er i gang med at implementere brugen af digitale platforme til flere målgrupper, da de vurderer, at flere ledige på tværs af målgrupper kan få gavn af elementer på digitale platforme til at understøtte den enkelte ledige.

Det er dog også væsentligt, at udbredelse og øget brug af de digitale platforme tager tid og skal modnes - både blandt borgere og medarbejdere.

Deloitte 2023 ©



Tidligere og mere automatiseret adgang

Kommunerne har typisk startet ud med, at sagsbehandlerne individuelt skulle vurdere, om borgerne havde gavn af værktøjet. Dette har givet en mindre udbredelse af værktøjerne end ønsket, og har givet forskelle fra medarbejder til medarbejder i vurdering af relevansen for borgeren.

Kommunerne har erfaret, at det er relevant for de ledige at få hurtig adgang til løsningerne, hvorfor der er en tendens til, at kommunerne fokuserer på tidlig adgang og mere automatiseret adgang til løsningerne for borgere, når de bliver ledige.



Struktureret forløb omkring løsningerne

Kommunerne stiller ofte digitale platforme til rådighed for borgerne uden præcis beskrivelse af forventninger og krav til brugen af disse. Kommunerne har erfaret, at dette kan resultere i, at nogle borgere har en begrænset anvendelse af løsningerne.

På baggrund af erfaringerne er der en tendens til, at kommunerne i dag arbejder med mere strukturerede forløb, hvor der stilles specifikke krav til borgernes brug af platformene. Dette kan være specifikke indholdsdele, omfanget af anvendelse eller en kombination. Ligesom opfølgning på samtalerne eller mellemliggende workshops er centralt.



Tilfredsheden med løsningerne

I gennem interviews og eksempler på brugerevalueringer af løsningerne ses en overordnet fin tilfredshed med løsningerne. Kvaliteten af indholdet vurderes generelt godt, men relevansen for borgerne af indholdet varierer. Det skyldes fx at mange borgere har været ledige tidligere og i den forbindelse deltaget i et eller flere CV og ansøgningskurser, og dermed vurderer indholdet mindre relevant for dem.

På baggrund af ovenstående er der potentiale for at brede indholdet mere ud, så også andre typer af opkvalificering kunne være omfattet af en digital løsning. Se mere i kapitel 4.

Del 2

Brugerrejser og personaer

Brugerrejse for segment 1: Borgere tæt på job

Denne brugerrejse giver et umiddelbart indblik i, hvordan borgere som er tættest på arbejdsmarkedet anvender digitale værktøjer i jobsøgningen. Brugerrejsen dækker et bredt udsnit af både dagpenge- og kontanthjælpsmodtagere, som er jobparate.

Fase 1 (0-6 måneders ledighed - Nyledig)

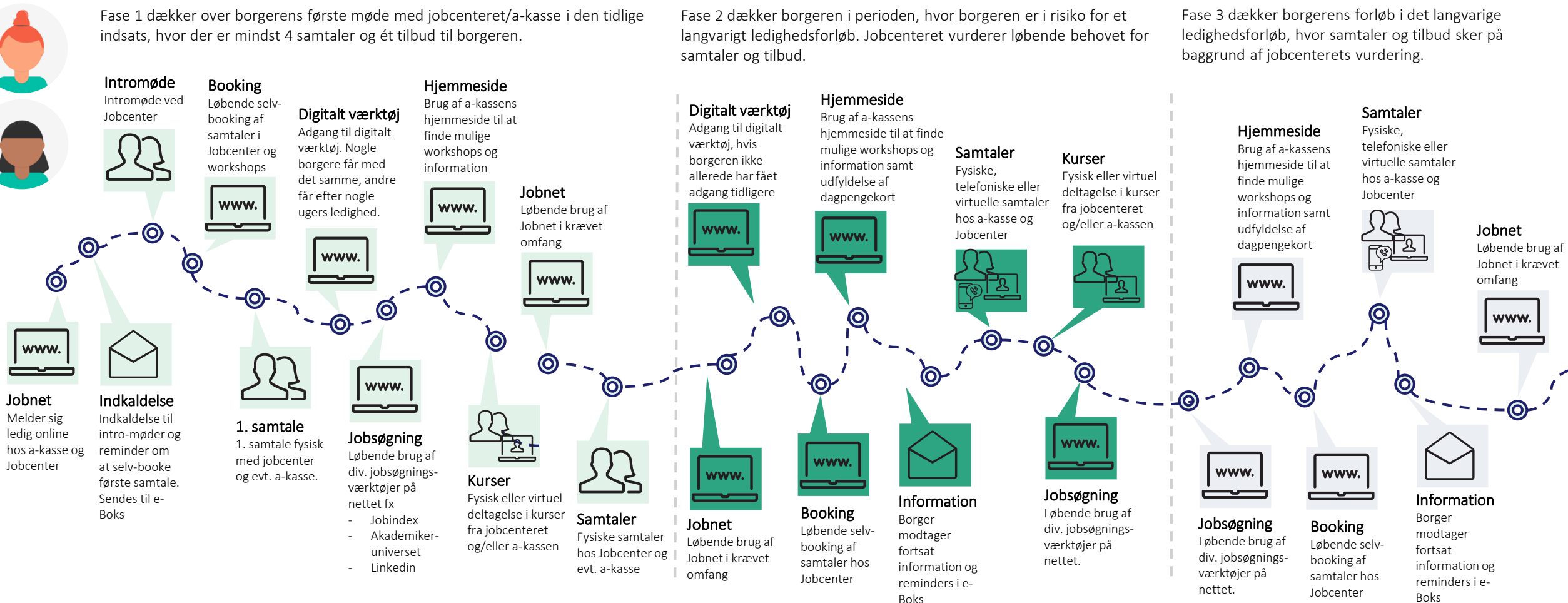
Fase 1 dækker over borgerens første møde med jobcenteret/a-kasse i den tidlige indsats, hvor der er mindst 4 samtaler og ét tilbud til borgeren.

Fase 2 (6-12 måneders ledighed – I risiko for langtidsledighed)

Fase 2 dækker borgeren i perioden, hvor borgeren er i risiko for et langvarigt ledighedsforløb. Jobcenteret vurderer løbende behovet for samtaler og tilbud.

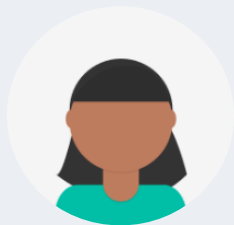
Fase 3 (12 måneder+ - langtidsledig)

Fase 3 dækker borgerens forløb i det langvarige ledighedsforløb, hvor samtaler og tilbud sker på baggrund af jobcenterets vurdering.

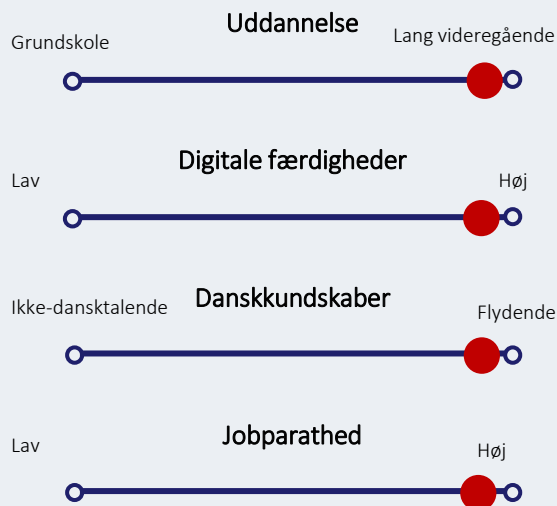


Segment 1 - Persona #1: Sara – Langtidsledig jobparat borger

Denne persona er en ung borger som har en uddannelse, men endnu ikke har fået et job efter endt uddannelse. Personaen repræsenterer borgere med meget gode digitale færdigheder og danskundskaber.



Navn: Sara
Alder: 29 år
Kommune: København



Borgerbeskrivelse

Sara har en kandidat i Litteraturhistorie fra Københavns Universitet, men har som færdiguddannet ikke kunne finde et fuldtidsjob. Sara tilmeldte sig en A-kasse da hun blev færdiguddannet, og er tilmeldt sit lokale jobcenter. Sara er en digitalt kyndig bruger, og har stor erfaring med at bruge apps, både til underholdning og kontakt med det offentlige og andre tjenester, såsom e-boks, sundhed.dk, rejseplanen mv.

Digital adfærd

Sara har høje digitale færdigheder og agerer hjemvant i at bruge både smartphone, tablet og telefon. Sara bruger sin computer til at skrive ansøgninger og CV'er men foretrækker at være i kontakt med det offentlige system via apps, da hun oplever at brugeroplevelsen er bedst her. Sara foretrækker at klare det meste selv online.



Jeg bruger kun en ny løsning hvis den fungerer godt, er hurtig, visuel pæn, og gør min hverdag lettere.



Kontakt til jobcenteret

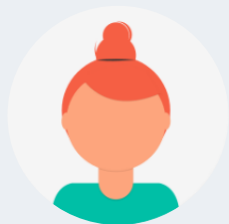
Sara foretrækker, at hendes primære kontakt til jobcenteret foregår virtuelt og på telefonen, hvor hun kan gennemføre sine samtaler. Sara står til rådighed for arbejdsmarkedet, og skal derfor søge arbejde med fuld arbejdstid. Sara er ofte inde på Jobnet.dk for at opdatere sit CV, udfylde obligatoriske dokumenter (såsom "Min Plan" mm.), sende ansøgninger, og registrere jobsøgningsaktiviteter.

Overordnede brugerbehov

Sara har behov for en sømløs digital løsning, som "taler sammen" med andre apps og hjemmesider, som hun benytter i sin kontakt med det offentlige. For at Sara vil downloade en app eller besøge en hjemmeside, kræver hun en løsning som er hurtig, visuelt pæn, sammenhængende, og værdiskabende for hendes hverdag. Sara ønsker en løsning, som samler alle relevante sider ét sted for hende.

Segment 1 - Persona #2: Karoline – Nyledig med tidligere ledighed

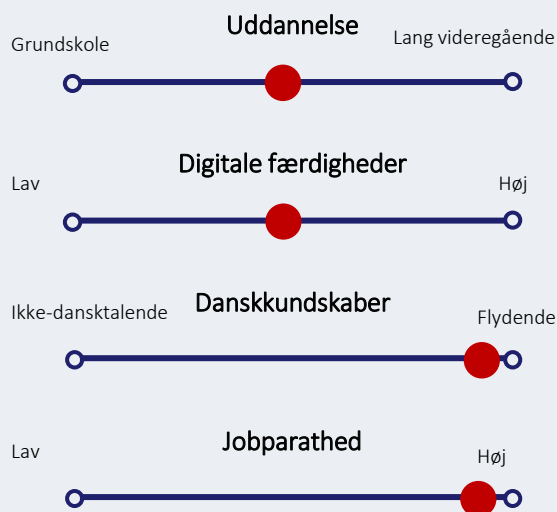
Denne persona er en borger, som netop er blevet afskediget fra sin arbejdsplads. Personaen repræsenterer borgere med basale digitale færdigheder.



Navn: Karoline

Alder: 39 år

Kommune: Thisted



Borgerbeskrivelse

Karoline er frisøruddannet og har arbejdet de sidste 3 år i en frisørsalon. Hun har netop sagt sit job op, da hun ikke trivedes på arbejdspladsen.

Digital adfærd

Karoline ejer både en smartphone, en tablet og en computer, men bruger dem alle primært til underholdning eller online shopping. Hun har ikke meget erfaring med digitale portaler, hvor hun kan kommunikere med det offentlige, såsom E-boks, og er generelt usikker ift. offentlige platforme. Karoline bruger apps, såsom Rejseplanen, hvis hun skal have hurtigt svar på et spørgsmål og er ikke tilbøjelig til at bruge dem til større informationssøgninger.



Jeg har ingen erfaring med kontakt med jobcenteret og har brug for hjælp til at forstå hvad jeg selv skal gøre for at finde et job



Kontakt til jobcenteret

Kontakten med jobcenteret er helt nyt for Karoline, og hun ved derfor ikke, hvad hun kan forvente. Den sparsomme kontakt, som hun har haft med sin kommune, har været per telefon eller personligt fremmøde. Karoline foretrækker, at der er en person, som kan sætte hende ind i tingene første gang, hun skal gøre det. Når hun har haft en tryk oplæring i systemer og processer hos jobcenteret, er Karoline selvstændig og hurtig til at lære.

Overordnede brugerbehov

Karoline har brug for en overskuelig digital løsning, som giver hende et overblik over, hvad der er afkrævet af hende i hendes kontakt med jobcenteret (f.eks. upload af dokumentation, aktivitetslog mm.). Hertil er det vigtigt at den digitale løsning er selvforklarende og intuitiv, så hun hurtigt kan få en fornemmelse af, hvordan man benytter løsningen.

Brugerrejse for segment 2: Borgere længere fra job

Denne brugerrejse beskriver forløbet for borgere med en række forskellige udfordringer og et behov for ekstra støtte på vejen mod job. Brugerrejsen rummer således borgere på kontanthjælp, ledighedsydelse eller ressourceforløb.

Fase 1 (0-6 måneders ledighed - Nyledig)

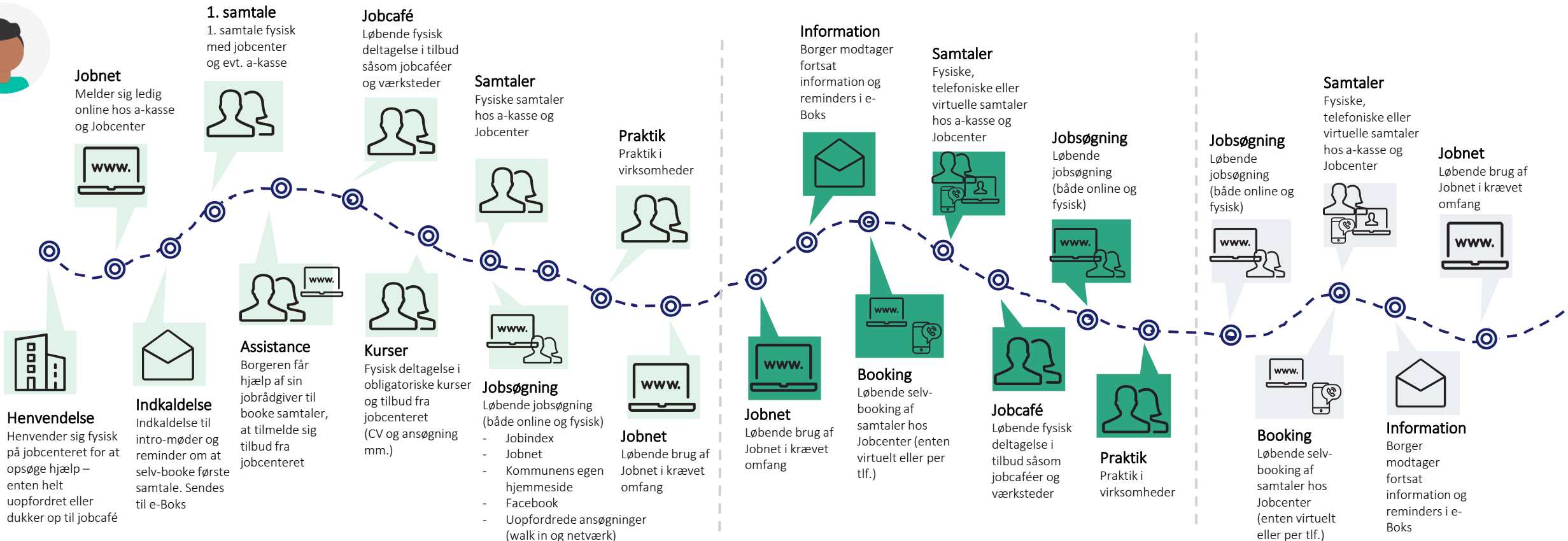
Fase 1 dækker over borgerens første møde med jobcenteret i den tidlige indsats, hvor der er mindst 4 samtaler og ét tilbud til borgeren.

Fase 2 (6-12 måneders ledighed – I risiko for langtidsledighed)

Fase 2 dækker borgeren i perioden, hvor borgeren er i risiko for et langvarigt ledighedsforløb. Jobcenter vurderer løbende behovet for samtaler og tilbud.

Fase 3 (12 måneder - langtidsledig)

Fase 3 dækker borgerens forløb i det langvarige ledighedsforløb, hvor samtaler og tilbud sker på baggrund af jobcenterets vurdering.



Segment 2 - Persona #3: Morten – Psykisk sårbar

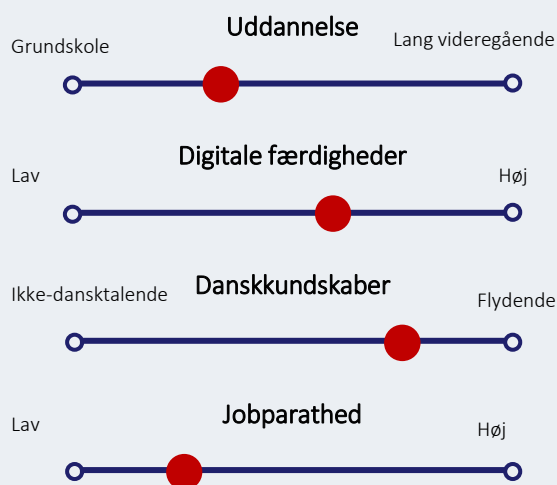
Denne persona er en borger, som er psykisk sårbar og er derfor pt ikke jobparat.



Navn: Morten

Alder: 31 år

Kommune: Aarhus



Borgerbeskrivelse:

Morten har er uddannet på Århus Erhvervsakademi og har efter en ledighedsperiode efter endt uddannelse arbejdet i en mindre privat virksomhed med markedsføring. Han sagde sit job op, da han ikke trivedes på arbejdspladsen. Det boglige har altid været udfordrende for Morten, fordi han er ordblind og har brug for ekstra hjælp (fra sine forældre eller andre) i sin hverdag. Nu er Morten på dagpenge fra sin a-kasse i HK. Han har nogle psykiske udfordringer, og fokus er på at finde en praktikplads som første skridt på vejen mod job.

Digital adfærd

Morten er glad for at spille computerspil på sin PC og bruger meget tid på at game med sine venner online. Det betyder også at han er god til at gennemskue nye systemer og orientere sig i et digitalt univers. Han bruger også sin smartphone hyppigt til at streame serier og musik, og er hjemvant i at navigere i systemer som både er i apps og på hjemmesider, såsom Netflix og Spotify.



Jeg har brug for en løsning, som samler al information i et enkelt sprog ét sted.



Kontakt til jobcenteret

Morten får hjælp til at udfylde ansøgning og andet skriftlig dokumentation som vedrører aktivering, ydelser, og jobsøgning enten fra familie eller jobcenteret. Han har en bisidder med, når han har sine telefoniske samtaler med jobcenteret, da Morten ikke føler sig helt tryk ved kontakten med det offentlige system. Dette skyldes blandt andet, at han har svært ved at gennemskue de mange papirer og deres indhold, fordi de er skrevet i et vanskeligt sprog,

Overordnede brugerbehov

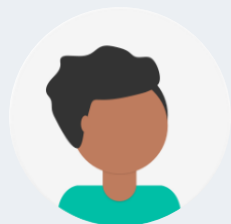
Morten er afhængig af hjælp og har ikke selv erfaring med kontakt med det offentlige gennem selvbetjeningsløsninger. Dette betyder også, at han ikke har erfaring med brug af MitID uden ekstra rådgivning og støtte. Til gengæld er Morten skarp til at lære orientere sig i et online univers, og vil hurtigt kunne vænne sig til at bruge funktionaliteten i en digital løsning.

Segment 2 - Persona #4: Nadia – Begrænset dansk og digitale kompetencer

Denne persona er en ikke-dansktalende borger som har boet i Danmark i 15 år. Personaen repræsenterer borgere som ikke har en dansk uddannelse, og som har brug for støtte til at komme i job.



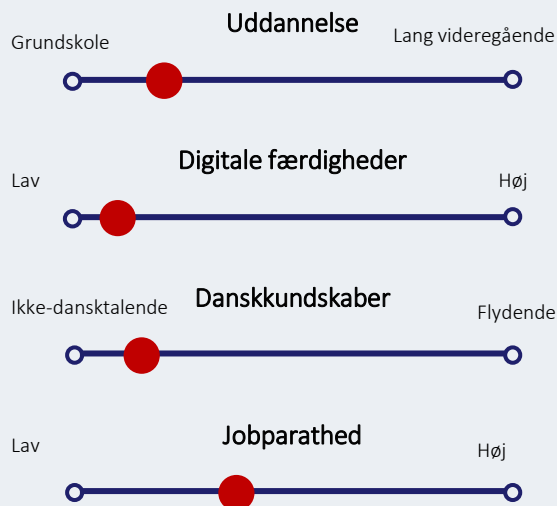
Jeg kan ikke så godt læse dansk, så det er svært for mig at navigere rundt på sider med for meget tekst og fagsprog.



Navn: Nadia

Alder: 54 år

Kommune: Odense



Borgerbeskrivelse:

Nadia kom til Danmark i 1999 og er meget motiveret til at finde et arbejde i Odense. Nadia har ingen formel uddannelse i Danmark, men er uddannet psykolog fra Irak. Nadia har problemer med gigts og kan derfor ikke arbejde fuld tid og er bevilliget fleksjob. Hun er blevet afskediget fra et job som køkkenmedhjælper og søger efter lignende stillinger på nedsat tid. Nadia benytter typisk kommunens jobordrer, eget netværk eller opsøger virksomhederne på eget initiativ for at finde et job. Nadia taler og læser begrænset dansk, og får hjælp af sine børn til at tolke kontakten til kommunen og lægen.

Digital adfærd

Nadia bruger sin smartphone meget og er meget på Facebook, når hun skal kommunikere med sin familie. Nadia kender ikke til muligheden for at finde job på nettet, men er meget interesseret i at få bedre muligheder for at finde relevante virksomheder, hun kan henvende sig til. Nadia har aldrig selv været på Jobnet, men får hjælp med alle digitale platforme enten af jobkonsulent eller familie.

Kontakt til jobcenteret

Nadia kan kommunikere med kommunen, men pga. sit begrænsede sprog foretrækker hun at dukke op på kommunen fysisk og sidde overfor sin sagsbehandler, da det kan hjælpe kommunikationen. Nadia får hjælp af sine børn til at bruge de digitale platforme og har enkelte gange prøvet at ringe til kommunen selv, men har følt sig misforstået og har ikke fået de rigtige svar på hendes spørgsmål pga. sprogbarrieren.

Overordnede brugerbehov

Nadia har brug for en løsning, som lægger mere vægt på forståelse gennem det visuelle fremfor det sproglige. Hun har brug for en løsning som evt. kan oversætte tekstpassager til engelsk og/eller læse højt. Derudover har hun brug for en løsning, som giver hende mulighed for at skabe overblik over både job og relevant uddannelse (kurser mm.) til hende.

Del 3

Borgernes ønsker til en digital understøttelse

Borgernes ønsker til en mere digitalt understøttet vej fra ledighed til job

Borgerne ønsker en samlet platform med skræddersyet indhold, som giver adgang til overblik over eget forløb, mulighed for fællesskab med andre ledige og mulighed for at kommunikere i en let tilgængelig form



EN SAMLET PLATFORM

Borgerne ønsker en samlet platform som dækker deres fulde brugerrejse, så de ikke skal logge ind mange forskellige steder undervejs, herunder både Jobcenter, evt. a-kasse, statslige selvbetjeningsløsninger samt forskellige værktøjer undervejs.



FÆLLESSKAB

Borgerne ønsker at have bedre mulighed for at føle sig som en del af et fællesskab, både virtuelt og fysisk. Borgene ønsker let adgang til at kunne møde borgere i samme situation for at få bedre mulighed for sparring, erfaringsudveksling mv.



SKRÆDDERSYET INDHOLD

Borgerne ønsker et skræddersyet indhold, så det kun præsenteres for indhold, som har relevans for dem. Eksempelvis relevante jobopslag, relevante kurser, regler/krav/deadlines relevant for den enkelte.



KOMMUNIKATION

Borgerne ønsker bedre mulighed for at kommunikere med relevante parter, herunder både sagsbehandler og virksomheder. Kommunikationsformerne skal være fleksible, så der både er mulighed for virtuel og aftale om fysiske møder når relevant.



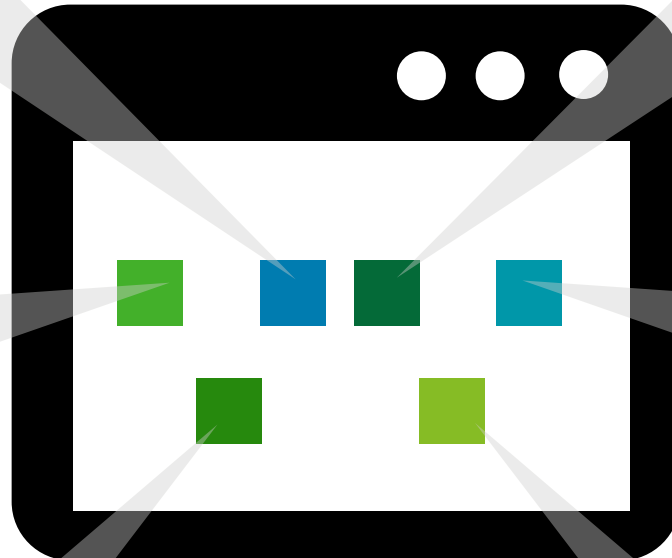
OVERBLIK

Borgerne ønsker, at kunne tilgå et samlet overblik over deres eget forløb, herunder aktiviteter som er gennemført, kommende aktiviteter, kommende deadlines mv.



TILGÆNGELIGHED

Borgerne ønsker at have en nem tilgængelighed til de værktøjer, som de benytter sig af i deres ledighedsforløb. Generelt er der både efterspørgsel efter app og desktopversioner af løsningerne.



3 | VIRKSOMHEDSPERSPEKTIVER PÅ ET VIRTUELT JOBUNIVERS

Intro til virksomhedsperspektiver på et Virtuelt Jobunivers

Deloitte har afdækket virksomhedernes interaktion med borgere i deres søgning efter nye medarbejdere, virksomhedernes ønsker til et digitalt jobunivers og virksomhedernes respons på borgerens ønsker

Indeværende afsnit bygger på interviews med 11 forskellige virksomheder. Visse af dem er udpeget af tre af de deltagende kommuners jobcentre, Thisted, Næstved og Aalborg Jobcenter og andre er identificeret af Dansk Industri.

Virksomhederne repræsenterer virksomheder med forskelligt behov for arbejdskraft (specialiseret og/eller ufaglært) og forskellige tilgange til at finde arbejdskraft. Herunder også forskellige grader af samarbejde med jobcentrene i deres søgning efter arbejdskraft, herunder virksomheder som har én fysisk lokation og mere landsdækkende virksomheder. Virksomhederne dækker også meget forskellige brancher og virksomhedsstørrelser.

I og med at dataindsamlingen her er langt mere begrænset end i afsnittet om borgerperspektiver, er afrapporteringen her også væsentligt mere komprimeret. Afsnittet består af en beskrivelse af, hvordan virksomhederne rekrutterer relevant arbejdskraft, hvordan de benytter digitale løsninger og hvordan de interagerer med borgerne undervejs.

Endeligt består afsnittet af en opsummering af virksomhedernes ønsker til fremtidige digitale løsninger og til et bedre samarbejde med jobcentrene.

Analysen afdækker følgende analysespørgsmål:

- A. Hvordan interagerer virksomhederne med borgerne i deres søgning efter relevant arbejdskraft?
- B. Hvilke ønsker har virksomhederne til digitale løsninger, som kan forbedre deres muligheder for at finde relevant arbejdskraft?
- C. Hvordan reagerer virksomhederne på borgernes ønsker til virksomhederne i deres jobsøgningsproces?

Segmenter og rekruttering af arbejdskraft

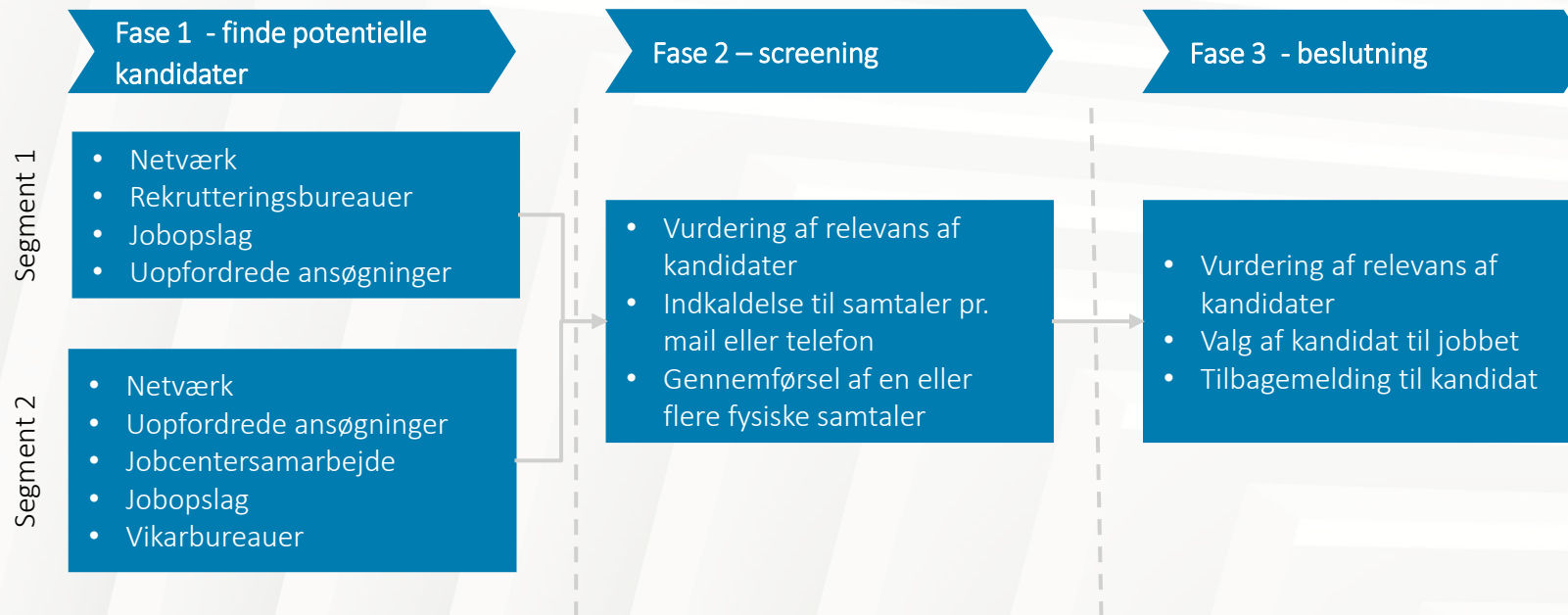
Virksomhederne rekrutterer på meget forskellig vis. Særligt tilgangen til at finde relevante kandidater adskiller sig fra virksomhed til virksomhed. Den efterfølgende screening og beslutning er mere ensartet på tværs.

Virksomheder rekrutterer medarbejdere på meget varierende vis. Tilgangen afhænger af en lang række forhold, så som fx virksomhedens krav til og adgang til udbud af relevant arbejdskraft, geografi, virksomhedens omdømme samt virksomhedernes interne processer og systemunderstøttelse.

I indeværende analyse har vi opdelt virksomhederne i to segmenter:

Segment 1: Virksomheder som søger specialiseret arbejdskraft med specifikke uddannelser, kompetencer, certificeringer, erfaringer mv.

Segment 2: Virksomheder som søger ufaglært arbejdskraft eller har vanskeligt ved at finde relevant arbejdskraft



Virksomhedernes brug af digitale platforme og interaktion med borgerne undervejs

Virksomhedernes brug af digitale løsninger i rekrutteringen af nye medarbejdere varierer fra virksomhed til virksomhed. Alle de adspurgte virksomheder anvender dog én eller flere digitale løsninger ved rekruttering af nye medarbejdere.

HR-platforme

Nogle virksomheder har anskaffet sig it-systemer, som anvendes som portaler til at udsende jobopslag, modtage ansøgninger, kommunikation med ansøger og screening af ansøgerfeltet. Disse systemer vil typisk være i større virksomheder uafhængigt af typen af medarbejdere, som virksomheden primært rekrutterer.

LinkedIn og sociale medier

Virksomheder bruger typisk LinkedIn til at understøtte deres search for nye specialiserede medarbejdere, enten selv eller via rekrutteringsbureauer. Nogle virksomheder kommunikerer også aktivt via deres firmaprofil på fx Facebook om ledige stillinger.

Hjemmeside

Virksomhederne har typisk information om ledige stillinger og evt. indgang til uopfordrede ansøgninger på egen hjemmeside, ligesom de typisk også beskriver arbejdspladsen.

Jobportaler

Virksomhederne bruger typisk jobportaler, hvor de kommer ud til relevante målgrupper, hvis de vælger at oprette et jobopslag. Jobopslag bruges oftest mest til mere specialiseret arbejdskraft.

Virksomhedernes interaktion med borgerne

Virksomhederne interagerer typisk først med ansøger/kandidaten efter de har lavet den indledende screening af feltet af kandidater. Det betyder, at de udvælger, hvem de vil indkalde til samtale på baggrund af tilbagemeldinger fra rekrutteringsbureauet, screening af ansøgninger, information fra jobcenteret eller information fra medarbejdere, som kender kandidaten fra sit netværk.

Virksomhederne indkalder oftest til en fysisk samtale, hvis de ud fra deres indledende screening vurderer kandidaten potentielt kan være relevant. Virksomhederne ser et potentiale i at interagere tidligere med borgerne for at få en bedre screening af kandidatfeltet og dermed undgå mere tidskrævende fysiske samtaler med ikke relevante kandidater. Endvidere vil løsninger, der kan reducere perioden fra screening til ansættelse have et potentiale, da virksomhedernes arbejdskraftsbehov på nogle områder kan være akut. Fx peger virksomhederne på kortere virtuelle møder, videomateriale med præsentation af kandidaterne eller lign.

Virksomhedernes ønsker til en bedre digital understøttelse af søgning efter arbejdskraft

Virksomhederne efterspørger bedre mulighed for selv at finde relevante kandidater, kommunikere om virksomheden samt bedre understøttelse af at kunne screene ansøgerfeltet virtuelt

Generelle
ønsker



SAMLET BORGERDATABASE

Bedre mulighed for at søge efter relevante kandidater i en samlet database med både ledige og ikke-ledige, hvor der kan fremsøges kandidater ud fra en række specifikke parametre.



Ønsker til snitflade til
jobcenteret

SIKKER UDVEKSLING AF CV MV.

Bedre muligheder for sikker udveksling af CV'er for de ledige (GDPR), så virksomhederne ikke er i tvivl om, hvilke oplysninger de må modtage. Nogle virksomheder er bekymret for at modtage personfølsom information pr. mail, og det er svært at vurdere relevansen af borgeren uden et tilhørende CV.



KOMMUNIKERE OM VIRKSOMHEDEN

Bedre synlighed fx ved videoer om virksomheden, indkalde til virtuelle informationsmøder med borgerne, arrangere virtuel speeddating, annoncere virksomhedsbesøg, deltage i virtuelle jobmesser mv.



INDGANG FOR SAMARBEJDE

Tydelig indgang for virksomhederne, hvis de ønsker at kontakte jobcenteret på eget initiativ. Herunder mulighed for at henvende sig på tværs af flere jobcentre.



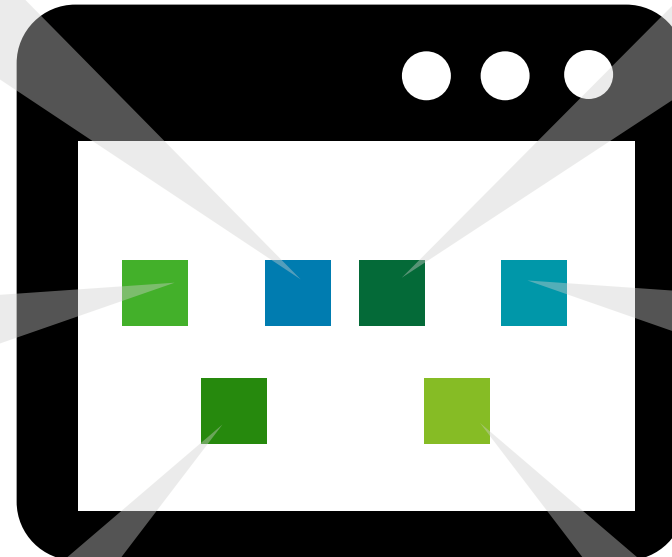
VIRTUEL SCREENING AF KANDIDATER

Bedre mulighed for at screene ansøgerfeltet forud for samtaler – fx ved at anmode om at få videoer af relevante kandidater, afholde korte virtuelle møder med kandidater forud for potentiel jobsamtale.



KUNDECENTRISK TILGANG

Bedre forståelse for den enkelte virksomheds behov og ønsker til arbejdskraft samt koordineret tilgang til dialogen med virksomhederne – både i det enkelte jobcenter og på tværs af jobcentre/andre aktører.



4 | FORSLAG TIL INDHOLD I ET VIRTUELT JOBUNIVERS

Forslag til indhold i Virtuelt Jobunivers på baggrund af borgere og virksomhedernes behov

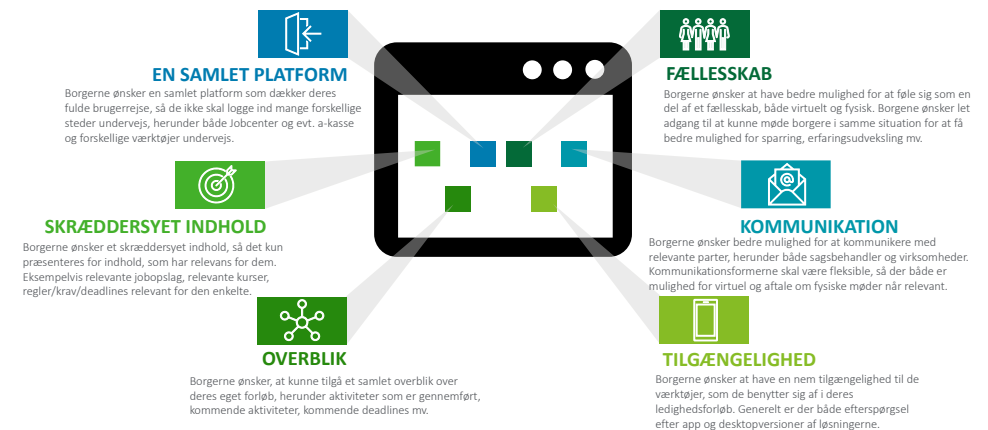
Forslagene fokuserer på at styrke mødet mellem borger og virksomhed. Forslagene bygger på ønsker fra såvel borgere, virksomheder og kommuner.

I de to forudgående kapitler beskrives både hvordan borgernes rejse gennem ledighedsforløbet i dag udspiller sig, og hvordan virksomheder i dag typisk interagerer med borgere i forbindelse med at finde relevant arbejdskraft. Tilsvarende er det tidligere opsummeret, hvad der kendetegner både borgernes og virksomhedernes behov.

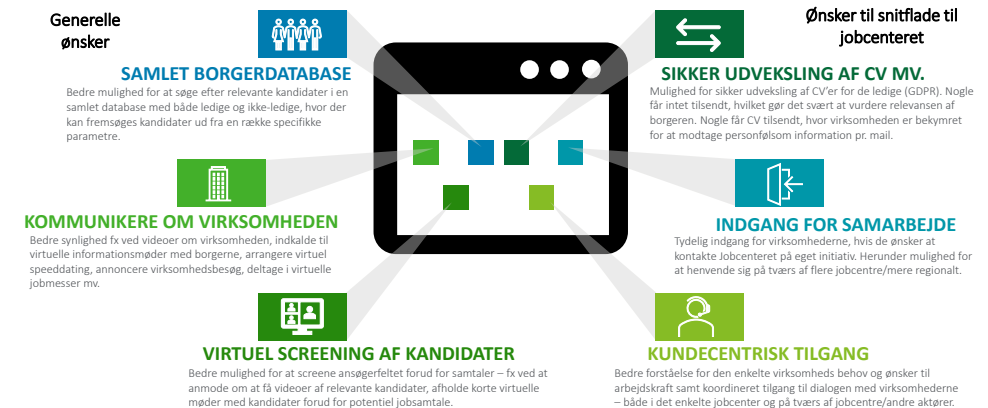
Indeværende kapitel giver et bud på konkrete løsninger, som imødekommer borgernes behov, men som også samtidigt er afstemt med virksomhedernes behov.

Kapitlet består først af en samlet introduktion til det virtuelle jobunivers og siden præsenteres udvalgte dele af indholdet i universet. Indholdsdelen præsenteres med både mock-ups af eksempler på design af løsningen, med en beskrivelse af formålet med løsningen og med eksempler på citater fra borgere og evt. virksomheder.

Figur 4. Borgernes ønsker til en fremtidig løsning



Figur 5. Virksomhedernes ønsker til en fremtidig løsning



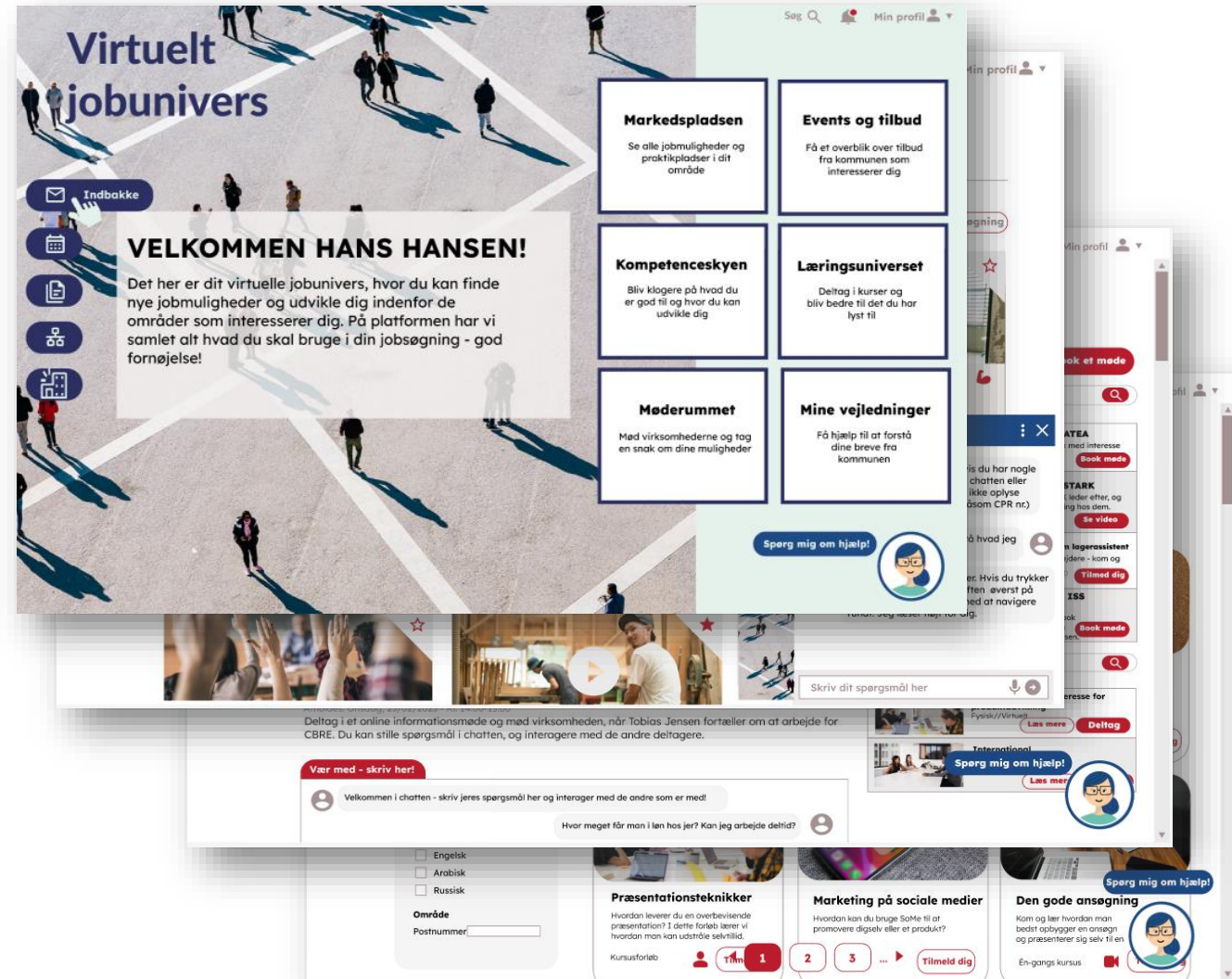
Introduktion til det overordnede Virtuelle Jobuniverss anbefalingerne

Det Virtuelle Jobunivers er en samlet digital beskæftigelsesværktøjskasse, der sætter borgeren i centrum, fokuserer på job og muliggør selvbetjening for dem, der kan og vil selv

Det Virtuelle Jobunivers er designet som en samlet platform, som giver borgeren adgang til at tilgå alle beskæftigelsesrettede indsatser ét sted. Platformen skal samle jobsøgning, kompetenceudvikling, og kontakt til kommunen gennem én indgang, som er intuitiv for borgeren at navigere rundt i.

Platformen består af nogle grundlæggende funktionaliteter, som sikrer en brugervenlig oplevelse for borgere og virksomheder i universet. Hertil er der nogle overordnede krav til indholdet og formatet af platformen, herunder:

- Platformen skal præsenteres med **én samlet identitet** fx bestående af et logo som fremgår på alle sider og en sammenhængende farve- og designguide.
- Platformen skal være tilgængelig og designet til brug i **både desktop og smartphone** version.
- Platformen skal være **integreret med andre offentlige digitale platforme og relevante løsninger fra private leverandører**, hvor det kan være relevant at trække information om borgerens beskæftigelsesforløb (såsom e-Boks og Jobnet).
- Platformens indhold skal være **tilgængelig på flere sprog**.
- Platformen kan kunne **supportere borgerne i at navigere rundt** på de forskellige sider. Her er der særligt fokus på læsevanskeligheder eller digitale begrænsninger.
- Platformen skal benytte sig af **AI teknologi**, som kan spore sammenhænge mellem kompetencer, interesser, og eksisterende muligheder, samt at pushe relevante jobopslag og kursustilbud.



Sammenhængen mellem borgerbehov og løsninger

De følgende otte forslag til konkret indhold i det virtuelle jobunivers dækker alle borgernes behov og også visse af virksomhedernes behov. Nedenfor ses sammenhængen mellem løsninger og borgerbehov.

		Behov #1 En samlet platform	Behov #2 Skræddersyet indhold	Behov #3 Overblik	Behov #4 Fællesskab	Behov #5 Kommunikation	Behov #6 Tilgængelighed
	Forslag #1 Screening af borgeren forud for første log-in						
	Forslag #2 En intuitiv landing-page som en samlet indgang til borgerens jobsøgning						
	Forslag #3 Et samlet overblik over relevante jobmuligheder						
	Forslag #4 En mulighed for at mødes i det virtuelle rum						
	Forslag #5 En bred portefølje af kompetenceudviklende kurser						
	Forslag #6 En fælles platform til kommunernes aktiviteter og tilbud						
	Forslag #7 En samlet overblik til borgeren af eget forløb						
	Forslag #8 Grundlæggende funktionaliteter i appen som understøtter en borgercentreret kontakt						

Forslag #1

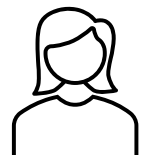
Screening af borgeren forud for første log-in

Platformen skal tilgås igennem én indgang, hvor borgeren logger ind ved hjælp af MitID for at sikre en sikker adgang. Ved første login på platformen skal borgeren igennem en første screening. Dette skal understøtte en filtrering af platformens indhold, så alt tager afsæt i borgeren udgangspunkt. Screening skal spørge ind til fx:

- Uddannelse (niveau og type)
- Ydelsestype
- Ledighedsperiode (igangværende periode)
- Interesser (faglige og ikke faglige)
- Udfordringer (fysiske og/eller psykiske)
- Sproglig præference

"Jeg vil kun se indhold som er relevant for mig"

"Jeg har behov for adgang til en skræddersyet platform, hvor jeg er i fokus"



Borgerbehov

"Jeg kan ikke tale dansk men vil stadig gerne have adgang til platformens ydelser"

Velkommen til det Virtuelle Jobunivers

Når du logger ind på platformen for første gang, skal vi lige lære dig lidt bedre at kende.

Her får du nogle hurtige spørgsmål:

Hvor gammel er du? Skriv din alder <input type="text"/> år	Hvilken uddannelse har du? Vælg din uddannelse <input type="text"/>
Hvilken ydelse modtager du? Vælg din ydelse <input type="text"/>	Hvor længe har du været ledig? Skriv antal mdr. <input type="text"/> år/mdr.
Hvad leder du efter? Vælg en kategori <input type="text"/>	Har du nogle særlige udfordringer? Vælg en kategori <input type="text"/>
Hvilket sprog vil du se platformen på? Vælg et sprog <input type="text"/>	
Hvilket sprog vil du se platformen på? Vælg et sprog <input type="text"/>	
Hvor vil du modtage påmindelser fra jobcenteret? Telefonnummer <input type="text"/>	E-mail adresse <input type="text"/>
Skriv dit telefonnummer <input type="text"/> Skriv din e-mail adresse <input type="text"/>	

Hvilket sprog vil du se platformen på?
Vælg et sprog

- Dansk ✓
- Engelsk
- Arabisk
- Russisk

Spørg mig om hjælp!



Et navigationspanel som giver borgeren adgang til at tilgå sin profil og følge med i sin sag

Push notifikationer som udvælger specifikke tilbud til borgeren eller gør dem opmærksom på en afkrævet handling



En smartphone version som følger det samme udtryk men er tilpasset et andet format. Fokus på en brugervenlig oplevelse

Adgang til aktivitetsrum med korte beskrivelser af deres indhold

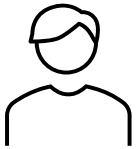
Forslag #2 En intuitiv landing-page som en samlet indgang til borgerens jobsøgning

Formålet med **startside**n er at møde borgeren med et overblik og adgang til forskellige aktivitetsrum, samt en række funktioner på platformen. På startside n er der adgang til et navigationspanel som giver borgeren overblik over sin egen profil og herunder adgang til:

- Indbakke (al kommunikation med jobcenter, a-kasse og virksomheder)
- Kalender (overblik over møder, kurser, frister mm.)
- Dokumenter (upload af dokumentation)
- Overblik (samlet overblik over forløb)
- Kommune (information om borgerens kommune og sagsbehandler)
- Notifikationer (push-beskeder som kræver respons af borgeren)

"Jeg har behov for ét sted hvor jeg kan tilgå alt, som jeg skal bruge til min jobsøgning"

"Jeg vil gerne kunne tilgå alt via min smartphone"



Forslag #3

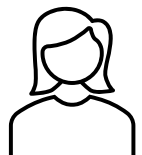
Et samlet overblik over relevante jobmuligheder

Formålet med **markedspladsen** er at samle alle opslag ét sted, og sikre en brugeroplevelse hvor borgeren "får det hele med". Indholdet på siden er udvalgt pba. en række krav:

- Et bredt udvalg af stillinger: mere end ordinære fuldtidsstillinger, herunder fleksjob, praktikpladser, jobordrer, lærepladser, vikariater mm.
- Mulighed for at søge bredt geografisk og søge på kort, hvor borgeren kan lede efter opslag indenfor en radius
- Mulighed for at sende uopfordrede ansøgninger til virksomheder, som tidligere har ledt efter kandidater med borgerens kompetencer

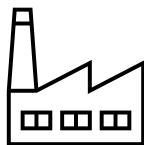
"Jeg vil gerne kunne se alle slags stillingsopslag – fuldtidsjobs, fleksjobs, praktikpladser, elevpladser mm."

"Jeg vil gerne kunne se et overblik over virksomheder som jeg kan sende uopfordret ansøgninger til"



Borgerbehov

"Vi skal kunne vise, hvad vi er for en arbejdsplads og tiltrække de rigtige"



Virksomhedsbehov

The screenshot shows the 'MARKEDSPLADSEN' website interface. At the top, there's a search bar and a 'Min profil' link. Below that, there are tabs for 'Stillingopslag' and 'Uopfordret ansøgninger'. A search filter menu is open, showing options like 'Stillingstype' (Fulltidstillig, Praktikplads, Flexjob), 'Postnummer', and 'Særlige behov' (Fysiske, Sprogliche). A grid of job listings is visible, including 'Lagermedarbejder hos Arla Foods amba', 'Operater til elektronikproduktion hos TERMA', and 'Kontorassistent hos G45'. A chat window titled 'Jeg kan hjælpe dig!' is also open, showing a conversation about job inquiries.

På markedspladsen skal borgeren udfylde en "avanceret søgning" og klikke en række kategorier af som indsnævrer søgningen.

Hvert stillingsopslag skal indeholde en uddybende beskrivelse af stilling og arbejdsplads, samt indeholde en video. På stillingsopslaget skal det være muligt at booke et møde med virksomheden, hvis de har indvilliget til det.

This screenshot shows a detailed view of a job listing for 'Lagermedarbejder til aftenhold hos Arla Foods amba'. The listing includes a video thumbnail, the job title, location (Holstebro), and a description of the role. It also lists 'Arbejdsopgaverne' (tasks) such as handling pallets and organizing the warehouse. At the bottom, there are buttons for 'Med virksomheden' and 'Send din ansøgning'.

Forslag #4

En mulighed for at mødes i det virtuelle rum

Formålet med **det virtuelle møderum** skal understøtte en kontakt mellem borger og virksomhed, forud for et ansættelsesforløb. Dette skal give begge parter en bedre mulighed for at få et indtryk af modparten, og sikre at en potentiel ansættelse er holdbar i længden.

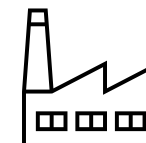
I møderummet skal virksomheden kunne afsætte tidsrum til at tage livemøder med borgere (1:1 og i grupper), hvor de præsenterer virksomheden og kan besvare spørgsmål. I møderummet skal borgeren kunne se videoer om virksomhederne, som er tilgængelige 24/7. Her skal man også kunne indgå i faglige netværk med andre ledige for at skabe et fællesskab med udgangspunkt i at forberede sig til arbejdsmarkedet.

"Jeg vil gerne møde virksomhederne, før jeg sender min ansøgning"

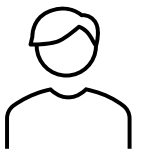
"Jeg har behov for at indgå i netværk med andre ledige, for at føle at jeg er del af et fællesskab"

"Hvis vi kan møde kandidaten virtuelt, kan vi bedre udvælge de rette til samtale"

"Livemøder kan spare tid og give bedre info om virksomheden"



Virksomhedsbehov



Borgerbehov

Borgerne skal kunne finde frem til virksomheder, som har indvilliget i at afholde møder og/eller uploade videoer

Det skal være muligt at interagere med virksomhederne under live-møde, for at få mest muligt ud af dialogen

I møderummet skal det være muligt at indgå i fællesskaber med andre ledige, og sparre om faglige emner som kan bringe borgere tættere på arbejdsmarkedet, og understøtte en "community" følelse

Forslag #5 En bred portefølje af kompetenceudviklende kurser

Formålet med **læringsuniverset** er at samle alt undervisningsmateriale ét sted. På siden skal der stilles forskellige forløb til rådighed for borgeren, alt afhængig af deres interesser og deres udviklingsplan. Der skal kun fremgå kurser, som borgeren kan deltage i.

- Platformen skal både bestå af enkeltstående kurser (én video) og længere forløb (flere videoer og materiale), som borgeren skal gives adgang til
- Kompetenceudviklende kurser som rækker ud over ansøgning og CV skrivning (oparbejde faglighed og personlige kompetencer)
- Efter endt kursus skal borgeren få et certifikat og skal registreres i mit overblik/CV

"Jeg vil gerne kunne tilgå kompetenceudviklende kurser som handler om mere end ansøgninger og CV'er."

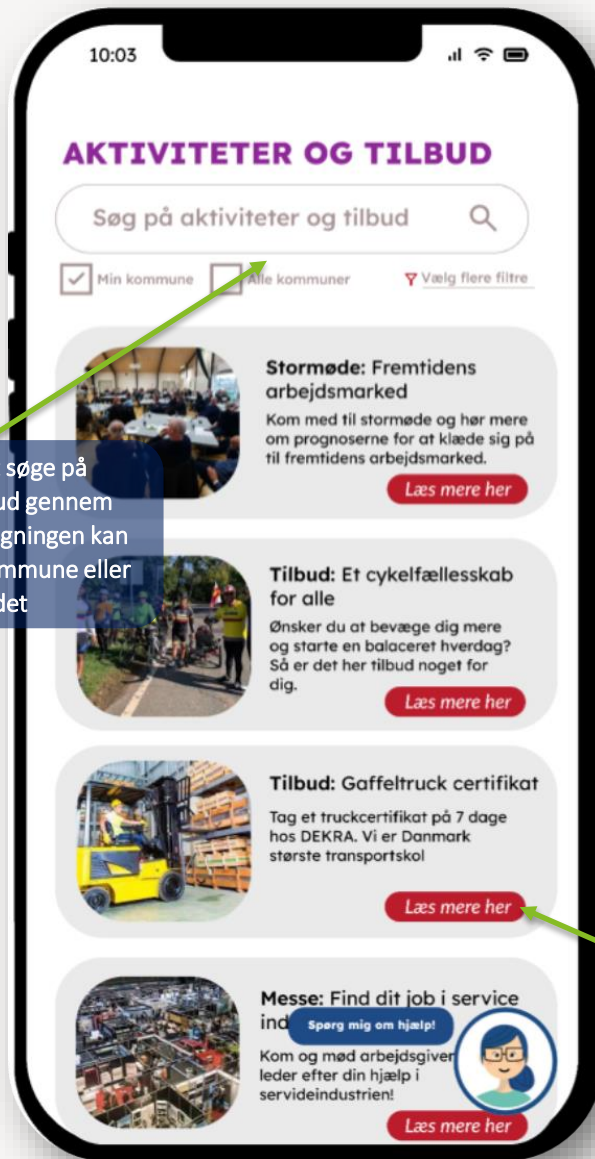
"Jeg vil gerne have adgang til et bredt udvalg af kurser så jeg kan vælge mellem sprog, længde, niveau mm."



Borgerbehov

"Jeg har kunnet vælge mellem forskellige kurser, og de er alle irrelevante for mig"

Borgeren skal kunne filtrere deres søgning ud fra nogle kriterier, som kan tilpasses deres udgangspunkt, herunder om det skal foregå fysisk eller virtuelt, sprog, og niveau mm.



Mulighed for at søge på aktiviteter og tilbud gennem tags og søgeord. Søgningen kan både være egen kommune eller i hele landet

En overskuelig oversigt over muligheder som borgeren selv kan vælge imellem og læse mere om

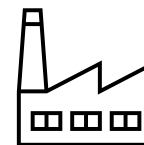
Forslag #6 En fælles platform til kommunernes aktiviteter og tilbud

Formålet med overblikket er at synliggøre alle de initiativer, som der ligger derude på tværs af kommuner. Overblikket skal kunne indeledes per kommune, men borgeren skal selv kunne vælge hvilken radius, de orienterer sig i. Overblikket skal indeholde en beskrivelse af tilbud, events, forløb og lign. som er beskæftigelsesfremmende, men ikke konkrete jobmuligheder. Borgeren kan søge på interesseområde og type af aktivitet.

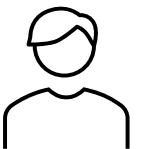
”Jeg vil gerne have et overblik over alle de aktiviteter og tilbud som jeg kan deltage i – både i min kommune og andre steder i landet”

”Jeg vil gerne selv kunne vælge hvad jeg deltager i, i samråd med min sagsbehandler”

”Vi vil gerne kunne tiltrække borgere bredt geografisk, og selv kunne udbyde fx virksomhedsbesøg for borgerne”.



Virksomhedsbehov



Borgerbehov

Forslag #7

En samlet overblik til borgeren over eget forløb

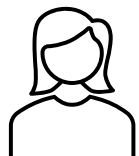
Formålet med **Mit overblik** er at visualisere borgerens forløb på en nemt tilgængelig måde. På siden skal der skabes et overblik af de ansøgninger, som er sendt ud samt de stillinger som borgeren har markeret som favoritter og har til hensigt at søge. Siden skal også have en aktivitetslog som giver et overblik over borgerens kommende forløb, og samle alle aftaler (både i Jobcenter, a-kasse og hos virksomhederne).

Overblikket skal indeholde en oversigt over igangværende og gennemførte kurser, som bidrager til den løbende opdatering af borgerens kompetenceprofil af både bløde kompetencer og faglighed.

"Jeg vil gerne kunne følge med i min udvikling og se hvordan jeg rykker mig imens jeg er ledig"

"Jeg mangler et overblik over alle de ting jeg laver – jeg vil gerne kunne samle tingene"

"Jeg har ikke et overblik over mine aftaler"



Borgerbehov

MIT OVERBLIK Borger: Hans Hansen (CPR: 123456-7890)

Sendte ansøgninger

Aktuelle	Tidligere
Lagermedarbejder - STARK	Sendt: 1/3-2023 Status: Modtaget
Logistiker - Hudrup Genbrugscenter	Sendt: 18/2-2023 Status: Modtaget
Servicemontør - NBC Marine	Sendt: 9/2-2023 Status: Modtaget
Servicemedarbejder - SSG A/S	Sendt: 30/1-2023 Status: Modtaget

4 aktive ansøgninger

Ledige stillinger: Mine favoritter

Lagermedarbejder - Thisted Kommune	Deadline: 3/3-2023 ★
Logistiker - IKEA	Deadline: 7/3-2023 ☆
Servicemontør - BDO	Deadline: 21/3-2023 ★
Lagerassistent - Arla Foods amba	Deadline: 30/3-2023 ★

Mine kurser

Aktivitetslog UGE 7 ▼

13/2-2023	Workshop: Skriv den gode ansøgning	Fysisk
14/2-2023	Møde: Statussamtale med Jobcenteret	Virtuelt
15/2-2023	Kursus: Få styr på Microsoft Excel (Begynder)	Virtuelt
16/2-2023	Webinar: Hvad leder servicebranchen efter?	Fysisk
17/2-2023	Webinar: Forbered dig til den gode jobsamtale	Virtuelt
	Møde: Individuelt virksomhedsmøde med IKEA	Virtuelt
19/2-2023	Kursus: Lær at pitche dig selv	Fysisk

Kompetenceprofil

Fremhævede kompetencer:

- Selvstændig
- Motiveret
- Struktureret
- Ledelse

Spørg mig om hjælp!

Aktivitetsloggen skal hjælpe borgeren med at bevare et overblik over aftaler, samt give en oplevelse af fremdrift og udvikling i borgerens forløb

Kompetenceprofilen udfyldes pba. en personlighedstest som hjælper borgeren med at sætte ord på personlige kompetencer, i supplement til borgerens faglighed

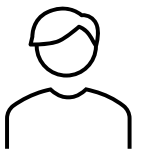


Forslag #8 Grundlæggende funktionaliteter i appen som understøtter en borgercentreret kontakt

Løsningen skal indeholde funktioner, som understøtter borgercentreret kontakt. Formålet med chatfunktionen er, at borgeren skal kunne tilgå råd og vejledning, når behovet opstår. Borgerne skal kunne tilgå en chatbot eller bemandet chatfunktion, som kan svare på spørgsmål vedr. regler, melde afbud til planlagte samtaler mv. Derudover skal løsningen indeholde funktionalitet til at sende push notifikationer til borgeren. Formålet med det er at borgeren skal kunne gøres opmærksom på kommende deadlines, nye relevante jobmuligheder, kurser, henvendelse fra jobcenter mv.

"Jeg vil gerne modtage en påmindelse i tiden op til møder eller frister, så jeg husker det"

"Jeg kommunikerer primært fra min smartphone og vil gerne have adgang til alle de samme funktionaliteter"



Borgerbehov

Kontakt:



Andreas Nikolajsen

Partner

☎ 30 93 40 68

anikolajsen@deloitte.dk

Om Deloitte

Deloitte leverer ydelser indenfor revision, consulting, financial advisory, risikostyring, skat og dertil knyttede ydelser til både offentlige og private kunder i en lang række brancher. Deloitte betjener fire ud af fem virksomheder på listen over verdens største selskaber, Fortune Global 500®, gennem et globalt forbundet netværk af medlemsfirmaer i over 150 lande, der leverer kompetencer og viden i verdensklasse og service af høj kvalitet til at håndtere kundernes mest komplekse forretningsmæssige udfordringer. Vil du vide mere om, hvordan Deloittes omkring 264.000 medarbejdere gør en forskel, der betyder noget, så besøg os på Facebook, LinkedIn eller Twitter.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited

Deloitte er en betegnelse for en eller flere af Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), dets netværk af medlemsfirmaer og deres tilknyttede virksomheder. DTTL (der også omtales som "Deloitte Global") og alle dets medlemsfirmaer udgør separate og uafhængige juridiske enheder. DTTL leverer ikke ydelser til kunderne. Vi henviser til www.deloitte.com/about for nærmere oplysninger.

© 2023 Deloitte Statsautoriseret Revisionspartnerselskab. Medlem af Deloitte Touche Tohmatsu Limited