

RESULTATER FRA DEN KVALITATIVE ANALYSE - CASES

Fire illustrative cases udfolder de typiske udfordringer og behov hos medarbejdere og borgere på tværs af fagområder

hvad

Fire illustrative cases

- Vi har udarbejdet fire kvalitative cases, som repræsenterer de fire fagområder i kortlægningens analyse.
- De fire cases beriger den kvantitative analyse ved at uddybe typiske udfordringer og behov, som opstår, når de kommunale frontmedarbejdere hjælper digitalt udfordrede borgere.

hvordan

Udvælgelseskriterier

- Vi har udarbejdet en case per fagområde og udvalgt medarbejdere, der hver især repræsenterer en relevant medarbejdergruppe med en stor volumen af ansatte. Vi har desuden lagt vægt på variation i opgavetyper, udfordringer og behov.

Metode

- De fire cases er udarbejdet som *personaer*, hvor en fiktiv person repræsenterer de typiske udfordringer og behov hos en given medarbejder- og borgergruppe.
- De fire personaer er blevet til på baggrund af seks kvalitative dybdeinterviews med frontmedarbejdere fra hvert fagområde. De oplevede udfordringer og behov er desuden sammenholdt med den kvantitative analyse samt et fritekstfelt fra surveyundersøgelsen om udfordringer og behov.

Forbehold

- Hvert fagområde har forskellige medarbejdergrupper og borgersegmenter og derfor er det vigtigt at understrege, at casen ikke er repræsentativ for hele fagområdet. Især social- og sundhedsområdet er karakteriseret ved en større variation i kerneopgaver og personalegrupper.
- Vi har dog valgt at fokusere på frontmedarbejdere, som i særlig grad er repræsenteret på de enkelte fagområder, således at behov og udfordringer har en stor relevans for området samlet set.

CASE: SOCIALOMRÅDET – INSERTE I UD

Kasper, 28 år, Pædagog på bosted

CASE: SUNDSOMRÅDET – ALDRING BORGERE I DET HJER

Clara, 34 år, Udkerens Social- og sundhedsassistent

CASE: BORGERSEGMENTET – MED EN BORGERGRUPPE

Kim, 52 år, Borgerservice medarbejder

CASE: BESKÆFTIGELSESMARKEDET – BORGERE I HVER ADEL

Anna, 45 år, Jobkonsulent

Each case card includes:

- PERSONALBESKRIVELSE:** A short bio of the persona.
- KERNEOPGAVE:** Core tasks of the role.
- DIGITALE UDFORDRINGER:** Digital challenges.
- BORGERGRUPPE:** Target user groups.
- BEHOV/VELE AF BORGERGRUPPE:** Needs of the user groups.
- UDFORDRINGER:** Specific challenges and needs, categorized into:
 - KOMMUNIKATION:** Communication challenges.
 - OPLEVELSE AF DIGITALE UDFORDRINGER:** User experience with digital services.
 - BRUG AF DIGITALE UDFORDRINGER:** Usage of digital services.
 - OPLEVELSE AF DIGITALE UDFORDRINGER:** User experience with digital services.
 - BRUG AF DIGITALE UDFORDRINGER:** Usage of digital services.
 - OPLEVELSE AF DIGITALE UDFORDRINGER:** User experience with digital services.
 - BRUG AF DIGITALE UDFORDRINGER:** Usage of digital services.



Kasper, 28 år, Pædagog på bosted

” Det er meget, individuelt hvilke digitale opgaver man hjælper borgeren med. Flere synes, at det er grænseoverskridende at hjælpe borgeren med at oprette en Tinder profil, andre ser det som deres opgave, men der er ingen retningslinjer.”

KERNEOPGAVE

- Hjælp til at indgå i sociale relationer, fx kærester, venner og familie
- Understøtte praktiske opgaver i dagligdagen, fx lave mad og vaske tøj
- Støtte til at varetage arbejde eller uddannelse

DIGITALE OPGAVER

- Private løsninger fx MobilePay, DBA, Mofibo, Tinder
- Offentlige løsninger fx NemID, Coronapas
- Digitalt udstyr fx TV og smartphone

BORGERGRUPPE

- Socialt udsatte unge 18-28 år
- Tilknyttet botilbud i en kortere eller længere periode
- Pårørende agerer ofte værge for borgeren

KASPERS UDFORDRINGER



UKLARE/MGL. KENDSKAB TIL RETNINGSLINIER

Behov

- Det er ikke altid klart hvilke offentlige og private digitale opgaver (inkl. udstyr) man må hjælpe med, herunder samspil med og konsekvenser for kerneopgaven.
- Det er ikke klart i hvilket omfang man må hjælpe borgeren med private apps, tjenester og udstyr som Mofibo, Tinder og TV.



HÅNDTERING AF PERSONFØLSOMME DATA

- Mere viden om hvilke typer data der er personfølsomme for borgeren.
- Afklaring omkring, hvordan borgeren hjælpes i situationer, der indebærer håndtering af personfølsomme data.



SAMTYKKE I FORBINDELSE MED DIGITALE OPGAVER

- Hjælp til at rådgive borgere med hvordan der gives samtykke og evt. fuldmagt til Digital Post og andre løsninger
- Mulighed for at give samtykke til flere løsninger på en gang og ikke kun specifikke løsninger.
- Viden om hvordan samtykke dokumenteres.

BORGERENS UDFORDRINGER



KODER OG ADGANGE

Behov

- Hjælp til at huske koder og brugernavne til private og offentlige løsninger, herunder særligt NemID.
- Hjælp til at oprette nye koder og brugernavne.



MESTRER IKKE DIGITALE LØSNINGER

- Gøre det nemmere at blive fritaget fx gennem flere fritagelseskriterier for Digital Post og NemID. Kriterier kunne omhandle flere grader af kognitiv funktionsnedsættelse.
- Kurser og træning i offentlige borgerrede it-løsninger fx NemID, Digital Post og Digital Post.



BEGÅ SIG PÅ SOCIALE MEDIER

- Træning i digitale spilleregler fx kommunikation med venner og kommunikation i offentlige fora
- Støtte til at kunne etablere sociale relationer via digitale apps og sociale medier



Clara, 34 år, Udkørende Social- og sundhedsassistent



Det er som om, at vi bare skal kunne alle de digitale ting, men vi får ikke at vide hvordan man skal gøre.”

KERNEOPGAVE:

- Pleje
- Dosering af medicin
- Rengøring
- Kontakt til sygehus og læge

DIGITALE OPGAVER:

- Digital Post
- NemID
- Private apps og løsninger
- TV, tablet og computer

BESKRIVELSE AF BORGERGRUPPE:

- Ældre borgere +60 år
- Bor hjemme
- Har et fysisk handicap eller manglende psykiske færdigheder, som følge af sygdom

CLARAS UDFORDRINGER



MANGLENDE DIGITALE KOMPETENCER

Behov

- Bedre forståelse for og træning i offentlige selvbetjeningsløsninger fx NemID og Digital Post.
- Undervisning i brugen af digitalt udstyr fx opdatering af tablets og computere og download af apps fx NemID.



UKLARE/MGL. KENDSKAB TIL RETNINGSLINIER

- Afklaring af hvilke offentlige og private løsninger som borgeren skal hjælpes med.
- Afklaring af hvordan digitale opgaver prioriteres i forhold til kerneopgaven.
- Viden om GDPR og håndtering af personfølsomme data.



MANGLENDE VIDEN OM HVEM DER KAN HJÆLPE

- Overblik over hvilke digitale opgaver og løsninger Borgerservice eller andre relevante funktioner kan hjælpe med.
- Overblik over hvem der kan hjælpe med it-udstyr og hvem der kan hjælpe med specifikke digitale løsninger, fx Digital Post, NemID, coronapas, sundhed.dk mv.

BORGERENS UDFORDRINGER



MANGLENDE DIGITALE KOMPETENCER

Behov

- Hjælp til at anvende computer, tablets og TV.
- Hjælp til at anvende private digitale løsninger fx Netbank, sundhed.dk, Min læge app mv.
- Træning i at anvende offentlige digitale løsninger fx Digital Post.



MANGLENDE NETVÆRK

- Hjælp til digitale opgaver, hvis borgeren ikke har pårørende der kan hjælpe.
- Hjælp til at forstå og anvende offentlige og private digitale løsninger fx bank eller Digital Post.



KODER OG ADGANGE

- Hjælp til at huske koder og brugernavne til private og offentlige løsninger, særligt NemID.
- Hjælp til at oprette nye koder og brugernavne.



**Kim, 52 år,
Borgerservicemedarbejder**

” Som ansat i Borgerservice kan det ofte være svært at finde en balance i at hjælpe med offentlige opgaver og private opgaver. Ofte ligger de private opgaver uden for mit arbejdsområde, men jeg kan være nervøs for, at borgeren så ikke får hjælp.”

KIMS UDFORDRINGER



KRÆVER EN BRED KOMPETENCEPROFIL

Behov

- Afgrænsning af digitale arbejdsopgaver. Borgerne forventer at kunne få hjælp til stort set alle digitale opgaver.
- Segmentering af borgere på baggrund af borgerens kompetencer.
- Afklaring af hvordan borgersegmenterne hjælpes bedst muligt.



UKLARE/MGL. KENDSKAB TIL RETNINGSLINIER

- Afklaring af rammer for hjælp til private løsninger fx bank apps, e-mail og online shopping.
- Afklaring af rammer for prioritering af opgaver ift. private og offentlige løsninger.
- Bedre mulighed for at hjælpe med opgaver der indebærer adgang til personfølsomme data.



OPSÆTNING AF IT UDSTYR OG APPS

- Træning i opsætning og opdatering af it-udstyr fx Smartphone.
- Træning i opsætning og opdatering af apps fx NemID.
- Samarbejde med mere tekniske profiler som kan hjælpe borgeren med opsætning af udstyr som fx computer og Smartphone.

KERNEOPGAVE:

- Hjælp til digital selvbetjening
- Sagsbehandling
- Pas og kørekort
- Folkeregister
- Opkrævninger

DIGITALE OPGAVER:

- Anvende digitale selvbetjeningsløsninger
- Apps og software
- Hjælp til computere, mobil og tablets

BESKRIVELSE AF BORGERGRUPPE:

- Mange forskellige typer af borgere (ældre, studerende, udenlandske)
- Meget varierende behov
- Forventer at kunne få hjælp til mange forskellige opgavetyper

BORGERENS UDFORDRINGER



SVÆRT VED AT FORSTÅ OG LÆSE DANSK

Behov

- Hjælp til at læse og forstå digitale breve fra kommunen.
- Hjælp til at kontakte og kommunikere digitalt med kommunen, herunder anvendelse af digitale løsninger til selvbetjening.



KOMPLEKSE DIGITALE PROCESSER OG FAGSPROG

- Hjælp til at forstå hvordan digitale ansøgninger foretages og hvilke dokumenter og interaktioner, som er påkrævet.
- Træning i anvendelsen af offentlige digitale løsninger til selvbetjening.
- Tilpasning af informationer med færre fagter og mere tilgængeligt sprog.



SVÆRT VED AT BRUGE UDSTYR OG APPS

- Hjælp til at anvende computer, mus, tastatur og tablets.
- Hjælp til at anvende apps samt installere og opdatere apps fx Coronapas.
- Hjælp til at anvende NemID og bruge af nøglekort.



Anna, 45 år, Jobkonsulent

”

Det er unfair at kalde borgerne digitalt udfordrede. Det er bare borgere der bliver præsenteret for virkelig mange digitale skemaer, blanketter og breve i et meget knudret sprog og en gammeldags opsætning.”

KERNEOPGAVE:

- Rådgive ledige borgere
- Sagsbehandling
- Dialog med arbejdsgivere

DIGITALE OPGAVER:

- Digital post
- Jobnet
- Hjælp til at navigere på offentlige digitale løsninger

BESKRIVELSE AF BORGERGRUPPE:

- Borgere der står uden for arbejdsmarkedet
- Borger med psykiske eller fysiske udfordringer

ANNAS UDFORDRINGER



MANGLENDE KENDSKAB TIL DE BORGERRETTEDE IT-LØSNINGER

Behov

- Hjælp til at blive klædt på til at anvende og rådgive om de offentlige og fagspecifikke og borgerrettede it-løsninger, herunder fx borger.dk, skat.dk, nyidanmark.dk og Jobnet.



UKLARE/MGL. KENDSKAB TIL RETNINGSLINIER

- Afklaring af hvilke private digitale opgaver der ydes hjælp i forhold til, fx netbank.
- Bedre mulighed for at hjælpe med opgaver, der indebærer adgang til personfølsomme data.



MANGE FORSKELLIGE LØSNINGER

- Træning i at forstå sammenhængen mellem beskæftigelsesområdets it-systemer og koblingen imellem kommunens fagsystem og de øvrige løsninger (Jobnet og virksomhedsrettede løsninger som VITAS og JobAG).

BORGERENS UDFORDRINGER



KOMMUNIKATION MED KOMMUNEN

Behov

- Hjælp til at forstå breve fra kommunen – herunder fagsprog og komplekse formuleringer.
- Hjælp til at kommunikere digitalt med kommunen.



HØJE FORVENTNINGER TIL BORGERENS KOMPETENCER

- Bedre grundlæggende it kompetencer fx anvendelse af computere (navigere og skifte mellem browsere).
- Flere vejledninger til hvordan borgeren navigerer på de forskellige hjemmesider fx vha. små videoer.



SAMMENHÆNGE MELLEM DIGITALE LØSNINGER

- Bedre forståelse for koblingen mellem løsninger, fx Jobnet og Min Plan.
- Tydelig vejledning om hvordan de borgerrettede løsninger anvendes bedst muligt især Jobnet og Min.
- Support hotline der kan vejlede om hvordan de borgerrettede løsninger anvendes.