

PROJEKTBEKRIVELSE - KOMPETENCEUDVIKLING TIL FREMTIDENS BORGERSERVICE

Målgruppe

Projektets primære målgruppe er front personale, der møder, betjener og servicerer de borgere, der henvender sig til kommunen enten telefonisk eller ved fysisk fremmøde. Projektets målgrupper tager udgangspunkt i "indgangspersonalet" fx til borgerservicecentre, kontaktcenter- og/eller callcentermedarbejdere og fx HK'ere på bibliotekerne.

Succeskriterier

- HK og KL får beskrevet en fælles kompetenceprofil for medarbejdere og ledere med borgerkontakt. Profilen skal beskrive, hvilke kompetencer medarbejderne og ledere skal have for, at de bliver i stand til at yde en individuel service med udgangspunkt i borgerens behov
- At der findes, eller udvikles en formel kompetencegivende uddannelse, der kan give målgruppen det kompetenceløft, som den fælles kompetenceprofil beskriver
- Uddannelsen skal leve op til Kompetenceaftalens intention og skal give ECTS point
- At de involverede projektkommuner har deltaget i den kompetencegivende uddannelse inden udgangen af 2016
- At projektkommunerne skal være så tilfredse med effekt og evaluering af uddannelsesforløbet, at de vil anbefale det til andre kommuner
- At den kompetencegivende uddannelse også retter sig til andre medarbejdere og ledere med borgerkontakt – fx ansatte på rådhus, i teknik & miljø, socialforvaltning og beskæftigelsesområdet
- At projektets resultater formidles bl.a. via personaleweb, HK og KLs hjemmesider og magasiner til kommunale medarbejdere og ledere, der har borgerkontakt

Baggrund for projektet

Projektet er et Fremfærd Borger projekt, der er aftalt mellem HK og KL. Baggrunden for projektet er, at det har været kendetegnende for velfærdsstaten, at fordelingen af velfærdsydelse berodde på en universel tilgang til borgerne. Alle havde ret til samme ydelse – uanset den enkeltes livssituation. Denne universelle tilgang er vendt fuldstændigt på hovedet, og i dag skal der gives velfærdsydelser, der er differentierede i forhold til borgernes forskellige behov og livssituationer.

Borgerne kommer derfor i dag med en forventning om at blive set, hørt og forstået. Dette stiller store krav til medarbejdernes evner til at kunne afkode og aflæse borgernes individuelle behov og livssituation. Borgerens forventning er, at medarbejderen er i stand til at yde individuel service og have en dialog med borgeren om at finde frem til den velfærdsydelse og løsning, der passer lige præcist til den enkelte borgers behov og livssituation.

Digitaliseringen har ligeledes givet en ny virkelighed for medarbejdere og ledere med borgerkontakt og stiller krav til at kunne aflæse, hvilken form for hjælp borgeren har brug for - til på sigt - at kunne betjene sig selv helt eller delvist.

Derfor ændrer måden at løse opgaver på karakter fra tidligere at have ydet en homogen service for alle borgere til at yde borgerne en individuelt tilpasset service. Det kalder på helt nye kompetencer for medarbejderne.

Men kompetenceudviklingen kommer ikke af sig selv. Det kræver en omstilling hos medarbejderne i den måde, hvorpå borgerne bliver serviceret på, når de henvender sig til en kommune telefonisk eller ved fysisk fremmøde. Derfor bliver medarbejdernes kompetencer afgørende for, at den omstilling kan lykkes, og borgerne oplever en differentierede service, hjælp og tilpasset løsning.

Formål og mulighed for forankring

Mange kommuner har haft stor succes med at omstille medarbejderne til bl.a. "digitale ambassadører" og har haft fokus på den voldsomme omstillingen i forhold til centralisering og flytning af opgaver. Nu viser det sig, at der er et stigende behov for individuelle og tilpassede ydelser og service over for borgerne. Derfor er der både behov og efterspørgsel efter mere grundlæggende kompetenceudvikling af medarbejderne.

Projektets formål er at identificere de centrale pædagogiske og faglige kompetencer, der er nødvendige hos medarbejderne med tæt borgerkontakt for at kunne påtage sig den nye rolle og opgave med at yde individuel og differentieret service over for borgerne.

Når de centrale pædagogiske og faglige kompetencer er identificeret er målet at få udviklet et kompetencegivende uddannelsesforløb for medarbejderne, der fx kunne tage højde for:

- At styrke medarbejdernes evner og kendskabet til at yde en god og tilpasset service
- At styrke medarbejdernes evner til at aflæse borgernes forventninger og behov
- At give medarbejderne redskaber til at kunne facilitere/coache borgerne til på sigt at kunne hjælpe sig selv
- At styrke medarbejdernes formidlings- og kommunikative kompetencer
- At styrke medarbejdernes evner til at håndtere konflikter i kontakten med borgeren.

HK og KL vil i løbet af projektet inddrage projektkommunerne fx i interviewundersøgelse, workshop og ideseminar med det formål at sikre høj involvering af kommunernes erfaringer og viden om ønskerne til fremtidens kompetencer.

På denne måde vil projektets resultater og produkter løbende blive formidlet til disse kommuner. Dette kan danne grobund for videndeling og for anvendelse af projektets resultater i udviklingen af medarbejdere med tæt borgerkontakt.

HK og KL vil overveje muligheden for at inddrage private servicevirksomheder og gennemføre interviewundersøgelser med henblik på at identificere servicebegrebet fra den private sektor, som kan inspirere til at kvalificere den fælles kompetenceprofil.

Ligeledes overvejer HK og KL at inddrage borgere ved at gennemføre interviewundersøgelser med henblik på at identificere borgernes forventninger til serviceniveau samt behov for individuel betjening.

Projektets resultater bliver desuden formidlet til kommunale medarbejdere, chefer og ledere fx via oplæg på konferencer og seminarer, fagblade, nyhedsbreve og hjemmesider.

Organisering af projektet

Projektejere er de chefer og ledere i kommunerne, som har ansvaret for at høste gevinsterne fra projektet.

Projektledere er fagkonsulent Gitte Strøbæk fra HK Kommunal og konsulent Anders Lillienfryd Holte fra KL.

Projektgruppen består af repræsentanter fra projektkommunerne: Odense, Middelfart og Horsens samt Gitte Strøbæk og Christian Nyholm, HK Kommunal og Anders Lillienfryd Holte og Charlotte Munksgaard, KL.

Projektsekretær er Laila Grønbjerg Harborg, KL. Der er koblet en projektsekretær til projektet, der har til opgave at koordinere og indkalder til møder i styregruppen og projektgruppen. Projektsekretæren har endvidere til opgave at afholde regnskab, udbetalinger og faseafslutninger.

Styregruppe er Teamleder Pia Lund Jeppesen, HK Kommunal, kontorchef Pia Færch, KL, konsulent Erik Kristiansen, FOA, ledelsesrepræsentant fra de deltagende kommuner, fagkonsulent Gitte Strøbæk, HK Kommunal og konsulent Anders Lillienfryd Holte, KL.

Tids- og handleplan

Projektet starter i 2014 og afsluttes 2016. Projektet vil benytte partskonsulenter i alle faserne. Konkrete tids- og handleplaner samt budget for hver fase vil blive drøftet i fase 0 af projektgruppen. Projektlederne er ansvarlig for udarbejdelsen af tids-, handleplaner og budget samt, at disse bliver forelagt og godkendt af styregruppen.

Efteråret 2014

Fase 0: Konsolideringen af projektet

I efteråret inviteres de kommuner, der har fremsendt projektforslag til en præsentation af det samlede projekt. Projektkommunerne inviteres til at komme med bud på deres ressourcer i projektet, bud på de forskellige aktiviteter og på eksterne aktører, borgere i projektets forskellige faser.

Projektlederne vil på baggrund af projektkommunerens bud udarbejde endelige projektforslag, tids- og handleplaner samt budget for de forskellige faser, som godkendes af styregruppen.

Vinteren 2015

Fase 1: Afdækning af behov for opkvalificering blandt projektkommunerne

Fase 1 er afdækning af behovet for opkvalificering af medarbejdernes kompetencer. Projektkommunerne bliver involveret i at definere behovet for kompetenceudvikling til fremtidens borgerservice. Dette kan ske ved et ideseminar, workshops og/eller interviews blandt repræsentanter fra projektkommunerne.

I fase 1 bliver der tilknyttet eksterne konsulenter, der skal hjælpe projektet med at identificere de centrale pædagogiske og faglige kompetencer og omsætte disse til en fælles kompetenceprofil.

Eksterne konsulenter er tilknyttet projektets faser 1, 2 og 3.

Vinter 2015

Fase 2: Afdækning af servicebegrebet og borgernes forventninger og behov

I løbet af vinteren 2015 kunne der fx gennemføres interviewundersøgelser blandt private servicevirksomheder med det formål, at få defineret servicebegrebet yderligere.

Kriterierne for udvælgelsen af servicevirksomheder er:

- Anerkendt servicebranche
- Virksomheder, der har højt serviceniveau

Projektkommunerne bliver inviteret til at komme med forslag til servicevirksomheder, således at vi står med en bred palette af aktører.

I løbet af vinteren 2015 vil der fx også blive gennemført interviewundersøgelse af borgernes forventninger og behov. Undersøgelse består af at interviewe borgere om deres forventninger til service og behov for individuelle ydelser.

Kriterierne for udvælgelsen af borgere kunne være:

- Geografi
- Alder
- Køn
- Stor og lille kommune

Interviewundersøgelserne består i udarbejdelse af spørgeguides, gennemførelse og bearbejdning af interviews med henblik på identificering af servicebegrebet fra den private sektor og borgernes forventninger.

Projektkommunerne er med til at udvælge servicevirksomheder og interviewpersoner blandt deres borgere.

De eksterne konsulenterne bliver involveret i udarbejdelse af interviewmaterialet. Dette vil ske i samarbejde med projektlederne.

Foråret 2015

Fase 3: Beskrivelse af den fælles kompetenceprofil

De eksterne konsulenterne skal i tæt samarbejde med projektlederne beskrive og komme med bud på, hvordan en fælles kompetenceprofil til fremtidens borgerservice kan se ud. Kompetenceprofilen tager udgangspunkt i projektkommunernes input og bud på fremtidens behov for kompetencer (fase 1) og på baggrund af interviewmaterialet fra borgere og servicevirksomheder (fase 2).

Der afholdes møde med projektgruppen med det formål at diskutere buddet og blive enige om den fælles kompetenceprofil for ledere og medarbejdere med borgerkontakt.

Den fælles kompetenceprofil godkendes i styregruppen.

Forår/sommer 2015

Fase 4. Afdækning af allerede eksisterende uddannelser og kontakt til uddannelsesudbydere

Med udgangspunkt i den beskrevne fælles kompetenceprofil er projektlederne ansvarlig for, at der sker en afdækning af allerede eksisterende kompetencegivende uddannelser. Denne afdækning kunne fx ske blandt COK og Metropolit eksisterende uddannelser.

Formål med afdækningen er at undersøge, om den fremtidige kompetencegivende uddannelse findes eller skal udvikles.

Den fælles kompetenceprofil danner herudover udgangspunkt for etablering af et strategisk samarbejde med en eller flere uddannelsesinstitutioner om at etablere den fremtidige kompetencegivende uddannelse.

HK Kommunals uddannelsespolitiske konsulent, Christian Nyholm, bliver involveret i denne fase.

Afdækningen og forslag til den kompetencegivende uddannelse forelægges styregruppen, der er ansvarlig for at udpege, hvilken uddannelsesinstitution, der skal tilbyde uddannelsen.

Vinter 2015/2016

Fase 5. Den kompetencegivende uddannelse udbydes og formidles

Når uddannelsesinstitutionen har etableret uddannelsen, skal der gennemføres en pilot uddannelse, hvor leder og medarbejdere fra projektkommunerne deltager. Pilotuddannelsen evalueres og efterfølgende bliver uddannelsen udbudt.

HK, KL og projektkommunerne er med til at formidle resultatet af den fælles kompetenceprofil og den kompetencegivende uddannelse og vil anbefaler denne til andre. Det kan overvejes, at benytte kreative metoder til at formidle den fælles kompetenceprofil. HK Kommunal og KL har tidligere haft succes med at benytte tegninger til formidlingen af profilerne "de digitale kompetencer".

Metoder

Projektet vil indsamle viden om fremtidens kompetencebehov for målgruppen via forskellige kvalitative metoder som fx interviewundersøgelser, workshops og ideseminarer.

- Screening af private servicevirksomheder med henblik på interviewundersøgelser
- Interviewundersøgelse af borgere, der er med til at definere deres behov og forventninger.
- Workshop/ideseminar/interviews med projektkommunerne og projektgruppen.

Produkter/resultater

- En fælles kompetenceprofil til arbejdspladsernes brug
- Etablering af en kompetencegivende uddannelse
- Oplæg og artikler om resultater fra projektet

Gevinster af projektet

- Borgerne oplever en mere individuel tilpasset service
- Medarbejderne oplever en højere trivsel ved at få kompetencer til at give individuel service og redskaber til at håndtere konflikter

Forudsætninger for udarbejdelse af budgetoverslaget

Projektet involverer ekstern konsulentbistand i fasene 0, 1, 2 og 3 til at identificere de centrale pædagogiske og faglige kompetencer, der er nødvendige i fremtidens borgerservice, analysere og omsætte disse til en fælles kompetenceprofil.

Evaluering af projektet

Projektets forløb og resultater evalueres ultimo 2016. Evalueringen vil være en procesevaluering, der dels vil bygge på interviews med projektgruppen og fx de borgere, der har deltaget i interviews og evalueringen vil blive koblet op på projektets gevinster. Der vil blive udarbejdet et sammenfattende dokument til evalueringen.

Underskrevet den 23. september 2014

Anders Lillienfryd Holte
Projektleder

Gitte Strøbæk
Projektleder KL
HK Kommunal