SKIVEKOMMUNE

FOLDER INDEHOLDENDE VEJLEDNINGER TIL JOBNET.DK

jobcenter Skive

Kontorelev med speciale i offentlig administration

Eksaminator:
Steen Christensen
Mercantec Viborg
H.C. Andersens vej, 8800 Viborg

Vejleder:

Afleveringsdato:
Eksamensdato: 1

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse

Indledning 1
Problemformulering og mål 1
Metode 2
Gantt-kort 2
Koldingmodellen 2
Kvalitet 2
Dataindsamling 3
Primære dataindsamling 3
Sekundært data 3
Teori og modeller 4
Harold D. laswells Kommunikationsmodel 4
Skriftlig Kommunikation - Det gode sprog 4
Formidlingstrekanten 4
Analyse 5
Opdagelsesfasen 5
Nytænkningsfasen 6
Konceptudviklingsfasen 7
Design 8
Sproglige retningslinjer 9
Tekstdisposition og struktur 9
Afprøvning- og produktudviklingsfasen 9
Implementeringsfasen 10
Konklusion 11
Procesevaluering 12
Kildehenvisninger og litteraturliste 13
Bøger 13
Internetkilder 13
Billeder brugt i vejledning 13
Bilagsoversigt 14

Indledning

Jeg er kontorelev i Jobcenter Skive, Unge/Voksne, hvor jeg sidder som en del af det administrative team i informationen. Én af mine arbejdsopgaver er at besvare telefoniske og personlige henvendelser fra borgere der er tilknyttet jobcenteret.

Som ny i afdelingen har jeg oplevet en del henvendelser fra borgere, vedr. Jobnet.dk, der ønsker hjælp og vejledning til flere forskellige funktioner på Jobnet.dk.

Når man er ledig, er jobnet.dk et vigtigt arbejdsredskab, får borgerne ikke registreret sig rigtigt eller glemmer at melde sig syg eller rask, kan dette have stor betydning for deres jobmuligheder og udbetaling. Derfor er det vigtigt at borgerne har adgang til at kunne søge hjælp enten i form af vejledninger eller ved at ringe til informationen og få den vejledning de har brug for.

Problemformulering og mål

På baggrund at det behov, jeg oplever, der er for vejledning i forhold til Jobnet.dk, vil jeg analysere, hvor borgerne oftest møder udfordringer når de skal benytte Jobnet.dk og ud fra det vil jeg udarbejde et vejledningsmateriale borgerne.

I min opgave vil jeg undersøge:

- Hvilke vejledninger ifl. Jobnet.dk er mest efterspurgt?
- Hvordan er sammenhængen mellem analysens resultat og valget af kommunikationskanal?
- Hvordan skal produktet opbygges, implementeres og hvor og hvordan skal det distribueres og være tilgængeligt?

Herudover vil jeg vurdere hvilken kommunikationsmetode- og kanal der vil være mest hensigtsmæssig at benytte i forhold til målgruppen i forbindelse med vejledningsmateriale.

Målet er at undersøge hvilke funktioner, på Jobnet.dk, borgerne oftest ønsker vejledning om når de kontakter informationen i Unge/Voksne og Job og Kompetence. Derudover er målet at hjælpe borgerne til selvhjælp, via materialet, at klæde medarbejderne bedre på og dermed højne serviceniveauet ved personlig og telefonisk henvendelse vedrørende spørgsmål til Jobnet.dk.

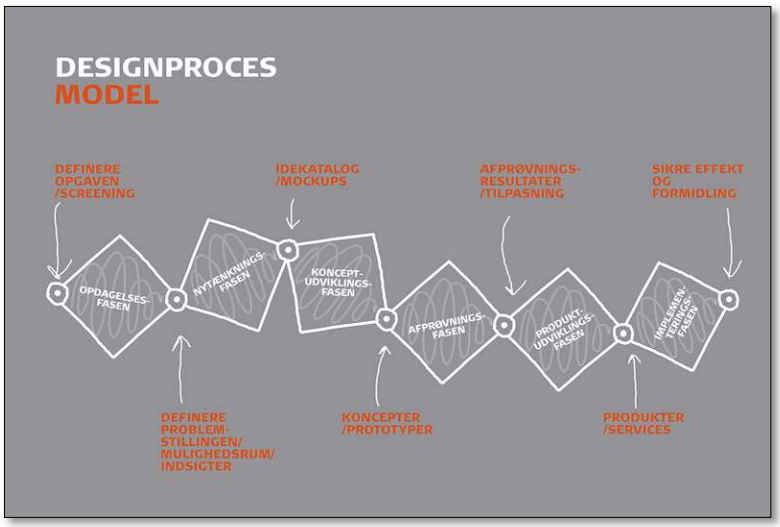
Metode

Gantt-kort

Gantt-kortet er et skema der benyttes til at planlægge og kontrollere større opgaver. Jeg har benyttet et Gantt-kort til at planlægge og strukturere fagprøveforløbet og min tid, da jeg under forløbet har skulle få skole, valgfag og arbejde til at gå op. Gantt-kortet har hjulpet mig meget, så jeg ikke kom bagud. Jeg har løbene justeret det så det afspejlede virkeligheden.[1]

Koldingmodellen

Kolding modellen er en designproces model (se figur 1) der er udviklet af Kolding Kommune[2]



Figur 1 – Koldingmodel - ***Link til design http:/llk.dk/j4iexc – set den 07.11.2020***

Modellen benyttes til at sætte en retning og hjælper med at planlægge og styre design- og innovationsopgaver.

Koldingsmodellen arbejder ligeledes med at få processen afsluttet ved at tilføje en implementeringens fase. Implementeringen er vigtig da der ellers er fare for, at man, begynder at arbejde efter "plejer" igen. Det er en vigtig grund til at jeg har valgt at benytte koldingmodellen.

Modellen er benyttet som en proces i min opgave og opgaveløsning, hvor jeg har arbejdet ud fra faserne i modellen. Den har dannet grundlag for mit Gantt-kort, hvor jeg har planlagt projekt og tid ud fra faserne i modellen. Det har ikke bare gjort min tid og mit projekt mere overskueligt, men den er også med til at gøre mit produkt og udarbejdelsen heraf mere valid.

For at løse opgaven, Vil jeg foretage en dataindsamling. Her skal der bruges flere forskellige metoder for at gøre opgaven så valid som muligt.

Kvalitet

Kvalitet defineres ud fra 3 hovedformer - faglig, organisatorisk- og brugerkvalitet – de 3 former hænger sammen og en vil ofte være forudsætning for en anden. I dette projekt vil der primært arbejdes med faglig- og brugerkvalitet.

Jeg vil i mit arbejde sikre at mit produkt overholder kvalitetskravet samtidig med at den er brugervenlig, informativ og overskuelig.

Kvalitetsarbejdet bygger på fakta – kvantitative og kvalitative undersøgelser eller dataindsamlinger, som har været med til at sikre at produktet blev udarbejdet på professionel vis, hvor Jobcenter Skives gældende krav til folderen er blevet overholdt. Derfor er arbejdet med kvalitet en vigtig del i projektet at forholde sig til i udarbejdelse af produktet.

[1] Bilag 2 – Gantt-kort

[2] Link til design http:/llk.dk/j4iexc – *set den 07.11.2020*

Udgangspunktet for opgaven har også været at kunne levere service med borgeren i fokus og det har kvalitetsarbejdet været med til at sikre. Derfor er der i projektet, både arbejdet med faglig- og brugerkvalitet i forbindelse med min opgaveløsning.

Dataindsamling

Endnu en vigtig del af opgaveløsningen ligger i dataindsamlingen. Dataindsamlingen er med til at gøre opgaven så valid som muligt.

I fagprøvekontrakten bliver der henvist til dokumentarmetoden som data indsamlingsmetode.[3] Der skulle have været henvist til observationsmetoden, da projektet ikke bygger på foreliggende data, men er et nyt område uden eksisterende henført bart data. Det har derfor aldrig været meningen at benytte dokumentarmetoden og er derfor en skrivefejl i udarbejdelsen af fagprøvekontrakten.

Grundet tidens begrænsninger og den nuværende situation med Covid-19, har jeg været nødsaget til at begrænse dataindsamlingen, derfor vil jeg ikke indsamle data ved direkte borgerkontakt i Jobcenteret, igennem interviews eller spørgeskemaer, men derimod holde mig til det data jeg kan indsamle internt i afdelingen.

Primære dataindsamling

Den primære dataindsamling er sket igennem kvalitative interviewes med medarbejderne i informationen, Hanne Lauridsen og Alexia Johansen, samt et kvantitativt observationsskema.

Observationsmetoden kan både være en kvantitativ og kvalitativ observationsteknik.[4] I denne proces er observationsmetoden benyttet som kvantitativ da det har været en registrering af antal henvendelser, der herefter har kunnet overføres til sammenligning.

Informationens medarbejdere Hanne og Alexia har hjulpet med at indsamle relevant data ved observation. Hver eneste henvendelse i registreringsperioden er registreret og det vurderes derfor at målgruppen for min vejledning er dækket ind og giver derfor undersøgelsen validitet og reliabilitet.

Ved involvering af relevante medarbejdere sikres herved kvalitetsarbejdet i processen og der blev skabt en dialog vedrørende problemstillingen af udformningen af mit observationsskema.

Igennem hele processen har det også været relevant at benytte ustruktureret interviews med samme medarbejdere, hvis jeg havde yderligere spørgsmål omkring udformningen af vejledningen, kunne jeg spørge dem med det samme eller sende en mail, med mine spørgsmål, da det ikke kræver yderligere forberedelse.

Sekundært data

Sekundært er der søgt viden og data fra hjemmesider som Jobnet.dk og Star.dk. Lærebøgerne fra uddannelsen er benyttet som kilder der understøtter det primære data.

Før det endelige valg af emnet, blev mulighederne for om behovet kunne afhjælpes ved allerede eksisterende materiale, tilgængeligt på Jobnet.dk, afsøgt. Jobnet.dk og Star.dk blev benyttet i forbindelse med at finde oplysninger der kunne hjælpe i processen med udformningen af indholdet af produktet.

[3] Se Bilag 1 – Fagprøvekontrakt 2 sider

[4] Se bilag 3 – Udleveret dias - PPdag 3 observationsmetoden og dokumentarmetoden valide og reliabilitet - Dataindsamling

Til designet af produktet og for at overholde Jobcenter Skive designmanual, er det søgt hjælp hos udviklingskonsulent ved Jobcenter Skive, Unge/Voksne Mai Buchhave.

Teori og modeller

Harold D. laswells Kommunikationsmodel

Ved envejskommunikation hvor der ikke foregår en dialog, som en vejledning, er det en fordel at benytte Laswells Kommunikationsmodel. Se figur 2

I projektets faser vil der derfor blive taget stilling til hvem der er afsender, budskabet, kanal/medie, målgruppe og effekten af kommunikationen. Laswells kommunikationsmiddel vil derfor fungere, sammen med Koldingmodellen, som en rød tråd igennem hele opgaven.



Figur 2 - Laswell Kommunikationsmodel - https://www.gymdansk.dk/laswells-kommunikationsmodel.html - set den 23.12.2020

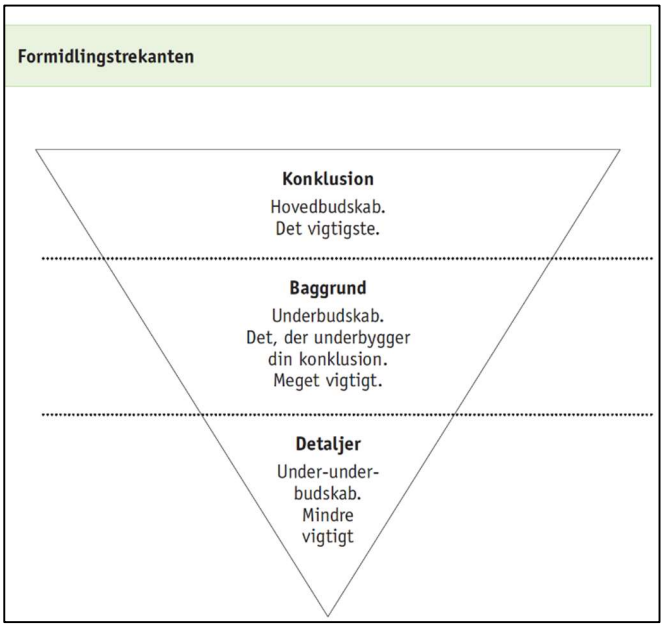
Skriftlig Kommunikation - Det gode sprog

Det gode sprog og teorierne herom benyttes til, at der igennem vejledningen, er fokus på tekstens formål, budskab og modtager. Derfor har det også været relevant i processen at søge viden hos Skive Kommunes Sprog politik for at sikre den rette skriftlige kommunikation i vejledningen, og samtidigt også sikre at kommunikationen er i tråd med kommunens øvrige kommunikation.

Formidlingstrekanten

Formidlingstrekanten har jeg benyttet, som et aktivt værktøj i min kommunikationsproces og opbygning af teksten i folderen, netop fordi den har modtageren i fokus Se figur 3

Ved at benytte formidlingstrekanten i udarbejdelsen af vejledningen sikres det derudover også at informationerne er placeret i den rækkefølge der mest logisk for målgruppen[5] og derved formindskes det "støj" der kan lede til at budskabet går tabt, som er en faldgrube i kommunikationsprocessen.



*Figur 3 - Formidlingstrekant – **Udleveret dias, kommunikation og målgrupper.***

[5] Kilde: Bogen *Offentlig Administration, 1. skoleperiode - Min arbejdsplads i det offentlige 1 – side 58*

Analyse

I følgende afsnit vil jeg, igennem Koldingsmodellens faser, analysere mine data ud fra teori og modeller.

Opdagelsesfasen

I denne del af processen defineres opgaven ved hjælp af forskellige undersøgelsesmetoder.[6] Der er anvendt interview og observationer for at kunne indsamle data der kunne give mig en viden om borgernes behov og omfanget af problemet.

For at kunne udarbejde en vejledning, der er brugervenlig og informativ for målgruppen, har jeg valgt at udarbejde et observationsskema til kvantitativ dataindsamling[7]. Udformningen af observationsskemaet er bygget på kvalitative data jeg har indsamlet via et fokusgruppe interview med medarbejderne i informationen, Hanne og Alexia, der ud fra deres erfaring og viden har stor indsigt og kendskab til området, som gør at deres input og svar både giver mine undersøgelser validitet og reliabilitet[8].

For at kunne opbygge observationsskemaet[9] har jeg udarbejdet et mindmap med de ting jeg mente selv kunne være relevante at få med, herefter er der foretaget et fokusgruppe interview med relevante medarbejdere i informationen for at få deres input til observationsskemaet for at være sikker på at få et fyldestgørende skema der også var brugbart og forståeligt for dem der skulle benytte det. Pga. af Covid-19 situation er fokusgruppe interviewet foretaget via telefon, da det ikke var muligt at samles. Til fokusgruppe interviewet blev der benyttet en semistruktureret interviewguide, hvor svarene fra Hanne og Alexia blev samlet.[10]

Når der foretages interview, er det vigtigt at man har styr på hvad der ønskes svar på. Interviewguiden er opbygget med åbne spørgsmål, som respondenterne ikke kan svare ja eller nej til, derved sikres en flydende dialog. Der er sikret validitet af svarene, da flere har fået stillet spørgsmålet på samme måde og det blev sikret at respondenterne forstod spørgsmålet. Reliabilitet er sikret ved at søge vejledning fra nøglemedarbejdere der vurderes, at have stor erfaringen indenfor området.[11]

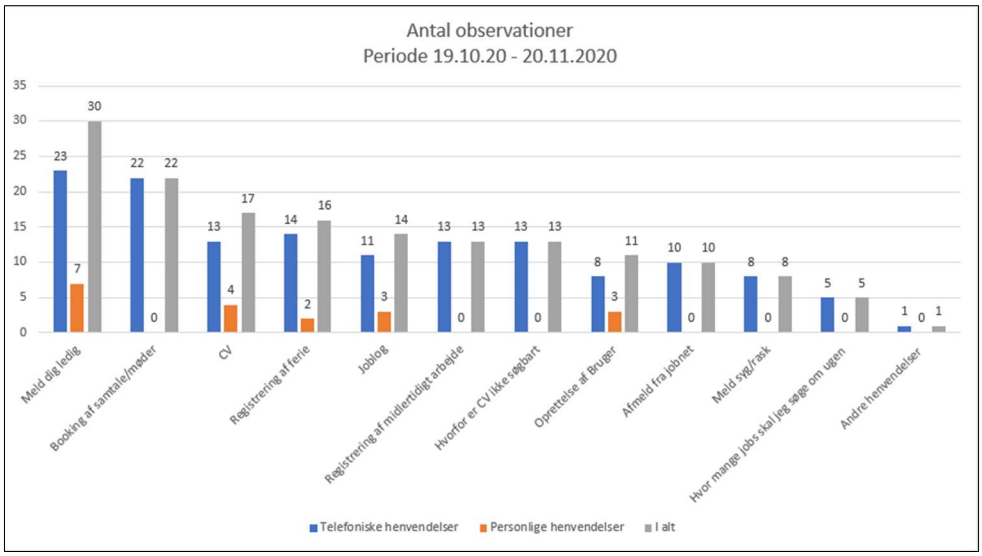
Et observationsskema er, udover at være et værktøj til at indsamle data, også med til at fastlægge hvad de skulle observere i dataindsamlingsperioden. Observationerne danner grundlag for indholdet af min vejledning og var derfor en vigtig del af den tidlige undersøgelsesproces.

Det indsamlede data fra observationsskemaerne har jeg overført Excel og der er herefter udarbejdet et søjlediagram (se figur 4) for at få et overblik over hvilke områder der er størst behov for vejledning omkring.

[6] Bogen Offentlig Administration, 2. skoleperiode - Min arbejdsplads i det offentlige 2 – side 228
[7] Se bilag 4 - Observationsskema
[8] Bogen Offentlig administration, 3. skoleperiode - Min arbejdsplads i det offentlige 3 – side 53 -54
[9] Se bilag 4 – Observationsskema
[10] Se bilag 5 – Interviewguide til fokusgruppe interview
[11] Se bilag 3 - Udleveret dias, PPdag 3 observationsmetoden og dokumentarmetoden valide og reliabilitet - Dataindsamling

Der er i dataindsamlingsperioden, I jobcenter Skives information, registreret 160 henvendelser med spørgsmål til Jobnet.dk.[12] Ud fra søjlediagrammet ligger det største behov for vejledning i følgende 4 punkter:

- Meld dig ledig (30 henvendelser)
- Booking af samtaler/møder (22 henvendelser)
- CV (17 henvendelser)
- Registrering af ferie (16 henvendelser)



*Figur 4 - Søjlediagram antal observationer – **Egen tilvirkning***

Nytænkningsfasen

I denne fase af projektet er der taget stilling til valg af kommunikationskanal. I valg af kommunikationskanal skal der overvejes både afsender, Jobcenter Skive, og modtager. Modtagerne er en bred målgruppe af mennesker der adskiller sig fra hinanden, både på det psykografiske, det adfærdsmæssige og demografiske niveau. Der er altså mange forskelle, men fællestrækket ligger i at de står i samme situation, at de er ledige og skal navigere rundt i en verden der er digital. Formål, målgruppe, afsender, indhold, medie, udformningen og effekten er derfor vigtig at overveje, når man er i en udviklingsproces af nyt informationsmateriale.

Derfor er der igennem et ustruktureret interview med medarbejderne i informationen, lavet en mundtlig brainstorm på løsningsmuligheder for at nå ud til den brede målgruppe af borgere, som henvender sig i jobcenteret for at få hjælp til funktionerne på Jobnet.dk.

Der var fælles enighed om, at det skulle være en analog løsning fremfor en digital løsning, da målgruppen af borgere er bred og der også findes flere ressourcesvage borgere i målgruppen, der netop retter henvendelse i jobcenteret for at få hjælp til den digitale del af deres jobsøgning.

En analog løsning, som en folder, kan også nemt gennemgås med borgerne til deres første visitationssamtale samt opfølgende samtaler med deres sagsbehandler. Den vil derudover være nem

[12] Se bilag 6 – Dataindsamling

at uploade til Jobcenterets hjemmeside til de borgere, der søger hjælp udenfor Jobcenterets åbningstid.

Som sidegevinst vurderes det, at en analog løsning, vil være nem for de administrative i informationen at slå op i, når borgerne henvender sig telefonisk eller personligt.

De indledende undersøgelser på jobnet.dk[13] viste også at der allerede ligger digitale vejledninger tilgængelige på deres hjemmeside, men fordi antallet af henvendelser stadigvæk er højt, vurderes det, at disse ikke er tilstrækkelige, eller for svær at finde, for målgruppen af borgere der er tilknyttet jobcenteret.

På baggrund af denne dialog faldt valget af vejledning på en folder, som er god til at viderebringe informationer, let at tage med, opbevare og tage frem.

Nytænkningsfasen blev afsluttet ved udarbejdelse af en hurtig idekatalog på hvad jeg ønskede folderen skulle indeholde. Mine valg faldt på:

- En 6 fløjet folder
- Vejledning udarbejdet efter formidlingstrekanten og tekst der opfylder kravene for det gode sprog og Skive Kommunes Sprog politik. Der skal skrives klart og tydeligt i du-form så folderen bliver i øjenhøjde med brugeren
- Brug af Skærmdumps direkte fra Jobnet.dk for at gøre vejledningen visuel og genkendelig for brugeren, samt højne forståelsen.
- Supplerede vejledning i form af tekst under hvert skærmdump
- 4 vejledninger der dækker det mest efterspurgte i observationsperioden.

Konceptudviklingsfasen

Overvejelserne fra nytænkningsfasen blev igen forelagt de samme medarbejdere, i form af et ustruktureret interview, der formede sig som en almindelig samtale. Disse kom med deres inputs og ideer, der ledte de løse ideer og den hurtige mock-up/idekatalog til et mere færdigt koncept. Her blev der b.la. tilføjet, at det ville være en god ide med[14]:

- Tydelige markeringer på skærmdumps, så brugeren ikke er i tvivl om, hvor de skal trykke og jeg gør derved kommunikationen tydeligere og højner forståelsen
- I stedet for en indledning til hvorfor den bestemte funktion skal benyttes, så ville det være bedre at starte vejledningen med det samme, så budskabet ikke går tabt og effekten udeblive
- Funktionen ”CV” ville ikke kunne få nok plads og ville kunne klare en folder for sig selv. Det var i stedet et stort ønske fra Informationens side at vejledning til afmelding fra jobnet.dk blev en del af folderen, selvom den ikke er ligger højest på listen over registrerede henvendelser.
- Det blev også diskuteret, hvilken rækkefølge vejledningerne skulle placeres i og muligheden for support skulle være mere tydelig på bagsiden.

På baggrund af denne samtale, vurderes det at CV-vejledningen ikke skulle indgå i folderen og i stedet skulle erstattes af en vejledning til, hvordan man afmelder sig fra Jobnet igen, dette var et

[13] Vejledninger – Jobnetsupport (zendesk.com) – *Set den 09.12.2020*

[14] Se bilag 7 – Mock-up/idekatalog med inputs fra Informationsmedarbejder Alexia – markeringer med rødt er inputs til første udkast.

stort ønske fra medarbejderes side. Derudover blev jeg gjort opmærksom på at Jobnet.dk er i gang med at implementere et nyt CV på Jobnet.dk og vejledningen derfor ville blive forældet før implementering.

Indholdet og rækkefølgen i folderen blev derfor således:

1. Meld dig ledig (30 henvendelser)
2. Booking af samtaler/møder (22 henvendelser)
3. Registrering af ferie (16 henvendelser)
4. Afmeld jobnet.dk (10 henvendelser)

I denne del af projektet er det vigtigt at orientere sig i Skive Kommunes Sprogpolitik og Jobcenter Skives Designmanual, før arbejdet med en prototype fortsættes.

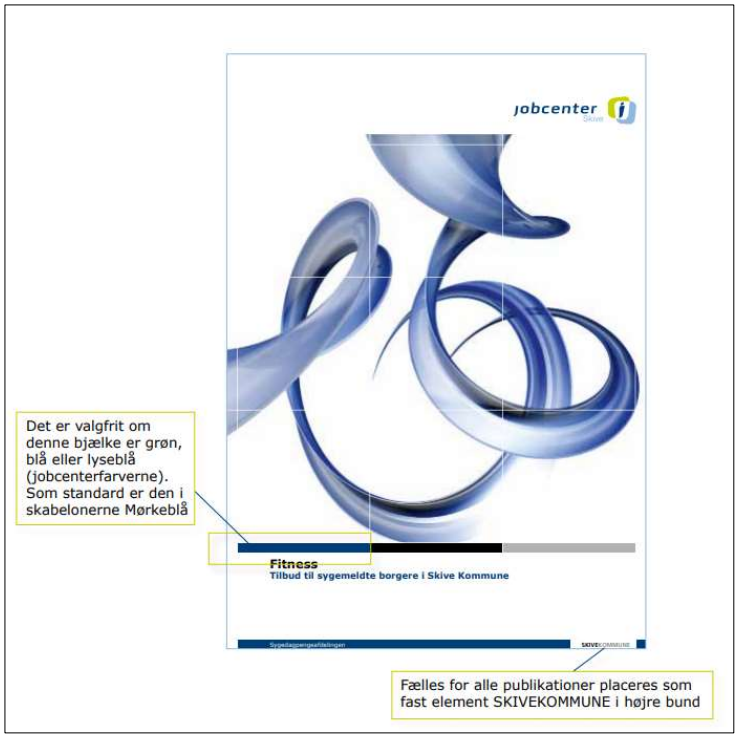
Design

En vigtig del af arbejdet med folderen er designet af den. Den skal overholde de designmæssige retningslinjer der er fastsat fra jobcenterets side, da den skal indgå i et brand som en professionel og servicemindet virksomhed og skal matche de andre foldere tilgængelige i jobcenteret. Så for at sikre den faglige kvalitet har en del af arbejdet med produktudviklingen været at søge information i Jobcenter Skives Designmanual.

Jobcenterets Logo er deres visuelle identitet og skal bruges på alt skriftlig kommunikation, hvor Jobcenteret er afsender[15] og skal så vidt muligt altid være i farver.

Til brødtekst/indholdstekst benyttes skrifttypen Verdana der er den bærende skrifttype i Jobcenterets identitet b.la. fordi den kan anvendes på alle Pc'er og læses af alle gængse internetbrowsere.

Publikationer som foldere bygger videre på farverne fra Jobcenterets logo og de principper, som er benyttet i jobcenterets visuelle udtryk. Derudover ligger layoutet sig også op af Skive Kommunes overordnede layout på publikationer b.la. Med det kvadratiske gitter over billeder (se figur 5) og standart bjælker i kommunens farver.[16]



Figur 5 - Udklip fra Jobcenter Skives Designmanual. ***Se bilag 8***

[15] Se bilag 8 – Uddrag fra jobcenter Skives designmanual

[16] Se bilag 9 – Uddrag fra Jobcenter Skives designmanual – forside og bagside for A5 Folder

Sproglige retningslinjer

Den måde som vi formulerer os på i vores skriftlige kommunikation, har stor betydning for, hvordan borgerne opfatter os. Det gode sprog er derfor en vigtig del af kommunikationen og kvalitetsarbejdet. En levende, klar og enkel formidling er et af grundelementerne i god borgerservice, derfor er det vigtigt at der kommunikeres klart og tydeligt. For sikre det gode sprog i folderen er Skive Kommunes Sprogpolitik benyttet som guideline[17].

Tekstdisposition og struktur

En vigtig del af arbejdet med teksten og opbygningen i vejledningen er, at vurdere hvad modtageren finder væsentligt, så støj/forstyrrelser mindskes og budskabet ikke går tabt for modtageren.

Formidlingstrekanten er et godt værktøj til at strukturere teksten i folderen.

Hovedbudskabet*:* Det er vigtigt at komme til sagen med det samme uden omsvøb[18]. Derfor vil der ikke være meget tekst eller indledning, da dette er en vejledning i trin og ikke en beskrivelse af en arbejdsgang. Der skal skrives i du-form for at være venlig og personlig og bruge korte og overskuelige sætninger, der skaber sammenhæng og forståelse.

Underbudskabet Vil i folderen være skærmdumps, fra Jobnet.dk, der underbygger min vejledning og derved mit budskab visuelt.

Under-under budskabet: Vil i folderen vil være de praktiske oplysninger på bagsiden, som telefonnr. til Jobcenter support og Informationen hos Jobcenter Skive, samt en adresse til Jobcenter Skive.

Afprøvning- og produktudviklingsfasen

Grundet den nuværende Covid-situation med nedlukning er disse faser i projektet blevet lagt lidt sammen. Der har derfor ikke været mulighed for at teste vejledningen i en situation, hvor borgere har ringet i informationen. Planen var endvidere at vejledningen skulle sendes til informationens nyeste medarbejder Hanne, som skulle have foretaget en pilottestet af produktet ved at logge på Jobnet og følge vejledningerne. Denne pilottest skulle have kastet nogle sidste justeringer af sig, som der kunne tilføjes det endelige produkt.

Fokus har i stedet været lagt på produktudviklingen, så der kunne fremvises et færdigt produkt[19].

I selve arbejdet med udviklingen af produktet er der søgt efter information både på jobnet.dk og på Star.dk,[20] hvor jeg har fundet eksisterende vejledninger og forsøgt at "koge dem ned" til en kort og simpel vejledning tilpasset produktet. Der var dog flere af de vejledninger jeg ønskede at have med i folderen, hvor der ikke eksisterende vejledninger til, det drejer sig blandt andet om registrerings af ferie og afmeld jobnet.dk.

Jobcenter Skive udarbejder, producere og printer selv foldere, derfor har det ikke været nødvendigt at leve en business case for at teste det ressourcemæssige aspekt af opgaven. Da det allerede ligger som en fast del af de administratives arbejde at vedligeholde og printe foldere til brug i Jobcenteret.

[17] Se bilag 10 – Uddrag fra Skive Kommunes Sprogpolitik
[18] Se bilag 10 – Uddrag fra Skive Kommunes Sprogpolitik
[19] Se bilag 14 - Produkt – folder med vejledninger til Jobnet.dk
[20] https://jobnet.zendesk.com/hc/da/sections/201991326-Vejledninger.Laes?gid=50687 – *set den 10.12.2020*
https://jobnet.zendesk.com/hc/da/articles/203520319-Hvor-afmelder-jeg-mig-Jobnet- – *set den 10.12.2020*
https://jobnet.zendesk.com/hc/da/articles/203520339-Hvordan-melder-jeg-ferie- – *set den 10.12.2020*

Implementeringsfasen

I dette afsnit præsenteres løsningsforslag og konkrete overvejelser om implementering og tilgængelighed for borgerne.

Desværre har det ikke været muligt at færdiggøre hele processen, deriblandt implementering og effektmåling af min kommunikation efter implementering af folderen grundet hjemsendelse, juleferie, tidsrammen for projektet samt min forstående barsel, men der er dog alligevel gjort nogle overvejelser omkring implementeringen, distribution og tilgængeligheden af folderen.

Løsningsforslag til implementering af folderen har foregået via mail sammen med Hanne og Alexia, denne gang Agnethe Fredriksen, som fungere som daglig leder af informationen, inddraget for at få hendes input.

Dette skulle have foregået ved et fokusgruppe interview, men blev, grundet hjemsendelse lavet om til en mailkorrespondance/ustruktureret interview, da jeg blot udfærdigede en mail hvor jeg bad dem komme med deres input til implementering og tilgængelighed[21]. Deres forslag og mine egne er herefter samlet i et mindmap[22]. Hovedpunkterne og de bedste løsninger vurderes at være følgende.

Implementering, distribution og tilgængeligheds forslag

- Introduktion/præsentation ved næste afdelingsmøde, så sagsbehandlerne bliver gjort opmærksomme på den og opfordres til at tage den med ved samtaler med borgerne.
- Visitations -og jobsamtaler samt supplement til CV-møder hvor den kan uddeles til borgeren.
- En del af det faste udvalg på reolen med foldere hvor sagsbehandlerne i forvejen henter relevante foldere til borgerne.
- Implementeres som en fast del af fanebladet med nyttige informationer, der er placeret ved telefonerne i informationen til brug for informationens medarbejdere.
- Skranke i informationen – til nem uddeling ved personlig henvendelse
- I holder ved borger pc'er i jobcenteret
- Jobcenterets hjemmeside, så den altid er tilgængelig selvom Jobcenteret har lukket.

Der er planen, efter endt projekt, at aflevere analysen, folder og implementerings, distribution- og tilgængelighedsforslag til Agnethe Frederiksen, som til daglig står for driften i informationen hos jobcenteret, hun har tidligt i projektet udtryk begejstring for udarbejdelsen af netop sådan en folder med vejledning til borgerne og det vurderes at hun er nøglemedarbejderen til at få kørt projektet helt i mål.

[21] Se bilag 11 – Mail korrespondance - Implementering/distribution og tilgængelighed
[22] Se bilag 12 – Mindmap, Implementering, distribution og tilgængelighed

Konklusion

I dette afsnit vil jeg kort besvare min problemformulig

De 4 mest efterspurgte vejledninger i observationsperioden fra den 19.10.2020-20-11-2020 ente med at være:

- Meld dig ledig (30 henvendelser)
- Booking af samtaler/møder (22 henvendelser)
- CV (17 henvendelser)
- Registrering af ferie (16 henvendelser)

Dog blev jeg i konceptudviklingsfasen klogere på valget af vejledninger, så det i sidste ende endte med at CV-vejledningen blev valgt fra og i stedet prioriteres en vejledning i afmelding fra Jobnet.dk. b.la. fordi jobnet.dk er i gang med at udvikle et nyt CV på deres hjemmeside og vejledning heromkring derfor vil blive forældet før implementering.

Grundet den brede målgruppe, som jeg mener er godt repræsenteret ved dataindsamling, og analysen må jeg konkludere at det er den digitale del af Jobnet.dk der giver problemer, derfor giver det god mening at valget af medie faldt på en analog folder som målgruppen kan få udleveret fysisk ved samtaler og daglig gang i jobcenteret. Ved at benyttet koldingmodellen og kvalitet har jeg også udviklet folderen efter brugeres behov, så det giver mening og skaber værdi for målgruppen. Ved at kombinere flere vejledninger i en folder, behøver borgerne ikke have flere forskellige foldere liggende og derved mindsker jeg også chancen for at borgere ”drukner” i forskellige foldere, opgiver og alligevel kontakter informationen for personlig vejledning.

Den analoge løsning giver også mening for medarbejdere i Informationen. Det er hurtigere for dem at slå op i fanebladet med nyttige informationer der står på skrivebordet, fremfor at skulle finde den digitalt frem ved borgerhenvendelser der vedrører Jobnet.dk.

Produktet blev en 6 fløjet folder, der er opbygget med fokus på design, brugerkvalitet, samt skriftlig kommunikation herunder også fokus på det gode sprog, alle dele vigtige i en klar og tydelig kommunikation der giver værdi for borgerne.

Valget af elementer og opbygning af folderen vurderer jeg, vil give en positiv effekt og en stor betydning, ikke blot for borgere men også for mine kollegaer og fremtidige nyansatte, elever og praktikanter der kommer til at få sin gang i jobcenteret og får til opgave at vejlede borgere ikke bare personligt men også telefonisk.

Fokus på introduktion og præsentation af folderen på et afdelingsmøde, så den hurtig bliver en integreret del af arbejdet hos sagsbehandlerne, når de afholder visitations -og jobsamtaler, samt en opfordring til at den bliver taget med på diverse andre møder der foregår i Jobcenteret. Nem tilgængelighed for borgere og sagsbehandler ved at placere folderen i skranken ved informationen, nær borger Pc’er, reol med Jobcenterets nuværende foldere samt Jobcenterets hjemmeside, til de der ønsker at tilgå den digitalt. Det vil herefter være muligt at undersøge effekten af kommunikationsindsatsen.

Arbejdsprocessen omkring implementering, distribution og tilgængelighed af folderen blev ikke kørt i mål, men overvejelserne heromkring har været gode og jeg vurderer at der er gode muligheder for at projektet bliver ført i mål af mine kollegaer.

Procesevaluering

Kort evaluering af min arbejdsproces.

I planlægningen af projektet var det en stor hjælp at have Gantt-kortet at forholde sig til og jeg blev under udarbejdelsen klar over presset af den korte tidsramme for projektet. I store dele af forløbet holdte jeg tidsplanen, men måtte se i øjnene at jeg ikke ville nå det hele da, nedlukningen og hjemsendelsen blev en realitet kort før jul.

Jeg mener at have indsamlet det rigtige data, men jeg blev efter analysen af data mere nysgerrig omkring de forskellige målgrupper og deres behov og ville en anden gang, i et lignende projekt, gå mere ind i denne del af dataindsamlingen og analysen. Jeg opnåede hvad jeg ville og fik lavet et produkt der brugbart, både for borgerne og for medarbejdere.

Kildehenvisninger og litteraturliste

Bøger

- Baier, Hanne F. m.fl.
  Offentlig Administration, 1. skoleperiode - Min arbejdsplads i det offentlige 1
  (9. Udgave, 1. oplag, 2019)
  Forlaget 94

- Andreasen, Ole H. B. m.fl.
  Offentlig Administration, 2. skoleperiode - Min arbejdsplads i det offentlige 2
  (6. Udgave, 1. oplag, 2019)
  Forlaget 94

- Edsen, Svend m.fl.
  Offentlig administration, 3. skoleperiode - Min arbejdsplads i det offentlige 3
  (7. udgave, 1. oplag, 2020)
  Forlaget 94

Internetkilder

- Jobnet.dk Vejledninger – Jobnetsupport (zendesk.com) – *Set den 09.12.2020*

- Jobnet support - https://jobnet.zendesk.com/hc/da/sections/201991326-Vejledninger.Laes?gid=50687 – *Set den 10.12.2020*
- Jobnet support - https://jobnet.zendesk.com/hc/da/articles/203520319-Hvor-afmelder-jeg-mig-Jobnet- - *Set den 10.12.2020*
- Jobnet support - https://jobnet.zendesk.com/hc/da/articles/203520339-Hvordan-melder-jeg-ferie- - *Set den 10.12.2020*
- Jobnet.dk - https://jobnet.zendesk.com/hc/da/sections/201991326-Vejledninger.Laes?gid=50607 - *Set den 10.12.2020*
- Koldingmodel http:/llk.dk/j4iexc – set den 07.11.2020
- *Laswell Kommunikationsmodel* - https://www.gymdansk.dk/laswells-kommunikationsmodel.html set den 23.12.2020
- Star.dk - Borgerrettet IT på beskæftigelsesområdet (star.dk) – *set den 09.12.2020*

Billeder brugt i vejledning

- https://www.colourbox.dk/vektor/vejskilt-retning-vektor-5467884

Bilagsoversigt

- Bilag 1 – Fagprøve kontrakt 2 sider
- Bilag 2 – Gantt-Kort
- Bilag 3 –Udleveret dias, PPdag 3 observationsmetoden og dokumentarmetoden valide og reliabilitet - Dataindsamling
- Bilag 4 – Observationsskema
- Bilag 5 – Interviewguide til fokusgruppe interview
- Bilag 6 – Dataindsamling
- Bilag 7 – Mock-up/idekatalog med inputs fra Informationsmedarbejdere
- Bilag 8 – Uddrag fra Jobcenter Skive designmanual – Logo og publikationer
- Bilag 9 – Uddrag fra Jobcenter Skives designmanual – forside og bagside for A5 Folder
- Bilag 10 – Uddrag fra Skive Kommunes Sprogpolitik
- Bilag 11 – Mail korrespondance - Implementering/distribution og tilgængelighed
- Bilag 12 – Mindmap, Implementering, distribution og tilgængelighed
- Bilag 13 – Ordoptælling – Anslag uden mellemrum
- Bilag 14 – Produkt - folder med vejledninger til Jobnet.dk