

**Visionsoplæg**

# Det Virtuelle Jobunivers

November 2021



# Introduktion

Det Virtuelle Jobunivers er en samlet digital beskæftigelsesværktøjskasse, der sætter ledige i centrum, fokuserer på job og giver et selvbetjent forløb for de borgere, der har gavn af det.

## Teknologien giver ledige nye rammer for at komme hurtigt i job og sætter jobs i centrum af beskæftigelsesindsatsen

Digitale værktøjer og løsninger spiller allerede i dag en vigtig rolle på beskæftigelsesområdet. Digitale løsninger fra kommunerne og leverandører har mange steder en central rolle for de lediges forløb med adgang til job- og cv-banker, generel vejledning og værktøjer, der hjælper den ledige i dennes jobsøgning. Samtidig bruger de kommunale medarbejdere også en række digitale løsninger.

Løsningerne har været med til at udvikle beskæftigelsesområdet, som dog fortsat er udfordret på en række forhold. Særligt fremhæver KL et behov for et *”(...) grundlæggende opgør med en alt for centralt styret og regeldomineret indsats (...) [med] langt mere tillid og spillerum til borgere, virksomheder, jobcentre og akasser”\** – herunder baseret på en grundtanke om, at der skal være **tillid til, at de ledige gerne vil i arbejde.**

For at imødegå disse udfordringer har KL som led i en nærhedsreform foreslået, at der udvikles et **virtuelt jobunivers til jobparate ledige**, der via en ny hovedvej for et jobrettet, brugercentrisk og selvbetjent forløb for dem, der kan klare sig selv, skal trække på nye digitale teknologier for at modernisere en jobrettet indsats og sikre arbejdskraft til virksomhederne.

## Hvordan kan Det Virtuelle Jobunivers se ud, hvis den fulde vision skal realiseres?

For at tegne en mulig vej for en sammenhængende og borgercentreret beskæftigelsesindsats udfoldes i dette oplæg en vision for, hvordan **Det Virtuelle Jobunivers** kan se ud gennem en række

byggeren, der kan hjælpe med at sikre, at de ledige ikke tilbydes generiske beskæftigelsesforløb, men i stedet er i førersædet på deres unikke **jobrejse**. I visionen trækkes på inspiration fra nationale og internationale løsninger, der allerede er i brug – og dermed viser, at det skitserede Virtuelle Jobunivers er realiserbart.

For at fastholde et højt ambitionsniveau er visionen for Det Virtuelle Jobunivers opstillet uden skelen til eksisterende rammevilkår, men der vil være en række kritiske valg, som skal diskuteres i de videre overvejelser om realiseringen af visionen. Visionen er således optegnet som et samlet **mulighedsbillede** og ét bud på, hvad der kan lade sig gøre.

## Digital jobværktøjskasse gennem en markedsdrevet tilgang

Der er med Det Virtuelle Jobunivers ikke tale om en enkelt løsning, men en **sammenhængende digital værktøjskasse**. Det Virtuelle Jobunivers bygger på en **markedsstrategi**, hvor løsninger fra private leverandører kombineres med kommunale og statslige løsninger og samles på en platform, hvor kommunerne udstiller de løsninger, der bedst lokalt opfylder borgernes behov. Den digitale værktøjskasse giver ledige adgang til løsninger, de kan anvende på deres jobrejse.

Det er Deloitte og KL's vurdering, at der er et levedygtigt marked for beskæftigelsesløsninger, så visionen kan hvile på en **markedsdrevet tilgang**, hvor kommunerne fortsat får opfyldt deres it-behov på markedet, så der gennem private og offentlige løsninger sikres innovationskraft i udviklingen af nye værktøjer og løsninger til at styrke de lediges jobrejse.

## Indhold

3-9

Rammen for Det Virtuelle Jobunivers

10-25

Byggestenene i Det Virtuelle Jobunivers

26-33

Kritiske valg i Det Virtuelle Jobunivers

34-37

Realisering af Det Virtuelle Jobunivers

38-48

Appendiks: visualisering af Det Virtuelle Jobunivers

## Rammen for Det Virtuelle Jobunivers

En sammenhængende  
vision med udgangspunkt  
i en jobrettet indsats og  
fokus på borgerens behov



# En gevinst for borgerne

Det Virtuelle Jobunivers skal give borgerne en simpel og personaliseret ramme for deres jobsøgning, hvor den enkelte ledige får let adgang til relevante jobs og andet indhold, og hvor de ledige har en fortsat wow-oplevelse med nye, innovative løsninger.

## Det Virtuelle Jobunivers skal realisere borgernes forventninger til digitale løsninger



Det skal være nemt for mig

Det Virtuelle Jobunivers gør det **nemt for den enkelte ledige at få adgang til effektiv jobsøgning og digitale løsninger på ét samlet sted**, der kan udgøre et fast udgangspunkt for deres jobrejse.



Jeg vil have hjælp her og nu

Det Virtuelle Jobunivers giver den ledige **adgang til jobs, hjælp og vejledning døgnet rundt** ved hjælp af digitale assistenter og giver samtidig den ledige en platform til jobsøgning og digitale løsninger, som den ledige kan **bruge på farten**.



Det skal være relevant for mig

Det Virtuelle Jobunivers benytter viden om den lediges historik, adfærd, behov og kompetencer til at **skræddersy et personligt jobunivers med ledige jobs og løsninger til jobsøgning, der pushes direkte til den ledige**.



Jeg vil have indflydelse på mit forløb

Det Virtuelle Jobunivers giver den ledige **fuldt ejerskab over jobrejsen og -søgningen**, hvor den ledige vælger de digitale løsninger, der er mest relevante og bedst hjælper den enkelte til hurtigt at komme i job.



Jeg vil have løsninger – ikke produkter

Det Virtuelle Jobunivers giver den ledige adgang til **en samlet værktøjskasse med relevante værktøjer**, der kobles sammen i samlede løsninger, som den ledige kan udnytte på hele jobrejsen til effektivt at komme i job.

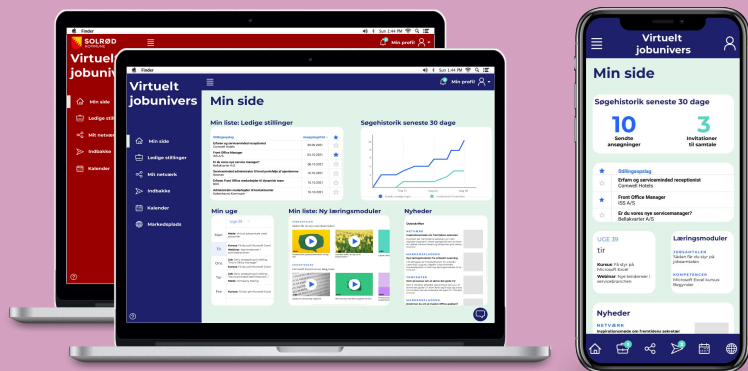


Interaktion med andre er et must

Det Virtuelle Jobunivers **kobler den ledige direkte sammen med relevante jobs hos en potentiel arbejdsgiver** og har adgang til løbende **sparring og rådgivning** om jobrejsen.

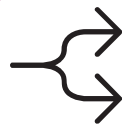
# En samlet vision for Det Virtuelle Jobunivers

Syv byggesten i etableringen af en digital værktøjskasse til borgernes fremtidige jobrejse



## Det Virtuelle Jobunivers

**Tænk, hvis** den lediges jobrejse var bygget op omkring én platform – Det Virtuelle Jobunivers – hvor alt, hvad borgeren havde brug for i sin jobsøgning, var samlet, og hvor der var konstant push af ledige jobs, egen plan for jobsøgning, hjælp til cv, ansøgning, netværk og jobinterview mv., og hvor borgere, der havde brug for det, kunne efterspørge sparring, hjælp og støtte efter behov ...



### 1. En ny indgang

... hvor borgerne på baggrund af data og egne ønsker bliver segmenteret, så dem, der kan og vil, selv får mulighed for selvbetjening, og dem, der har særligt brug for støtte, får det ...



### 2. Skræddersyet indhold

... hvor jobs og indhold, der kan hjælpe borgeren i job, bliver skræddersyet på baggrund af den lediges karakteristika, præferencer og adfærd i Det Virtuelle Jobunivers ...



### 3. Markedspladsen

... hvor de mest innovative services fra private leverandører på markedet tilbydes til borgerne på en samlet markedsplads ...



### 4. Fremtidens dialog

... hvor dialogen bliver styrket gennem digitale værktøjer, så borgerne kan få sparring på deres præmisser, når de selv efterspørger det ...



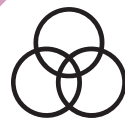
### 5. Styrkede indsats

... hvor jobsøgningen bliver styrket med kobling af fysiske og virtuelle løsninger, som giver hurtigere adgang til relevante jobs og sparring ...



### 6. Understøttet jobfaglighed

... hvor medarbejdere får digital beslutningsstøtte ifm. sparring om ledige job, og hvor dem, der har behov for yderligere støtte, kan identificeres via data...



### 7. Viden og effekt

... og hvor løsninger og rammer bliver udviklet på baggrund af systematisk brugerfeedback og indsamling af data om brugen af services og effekterne heraf.



# En ny hovedvej for beskæftigelsesindsatsen

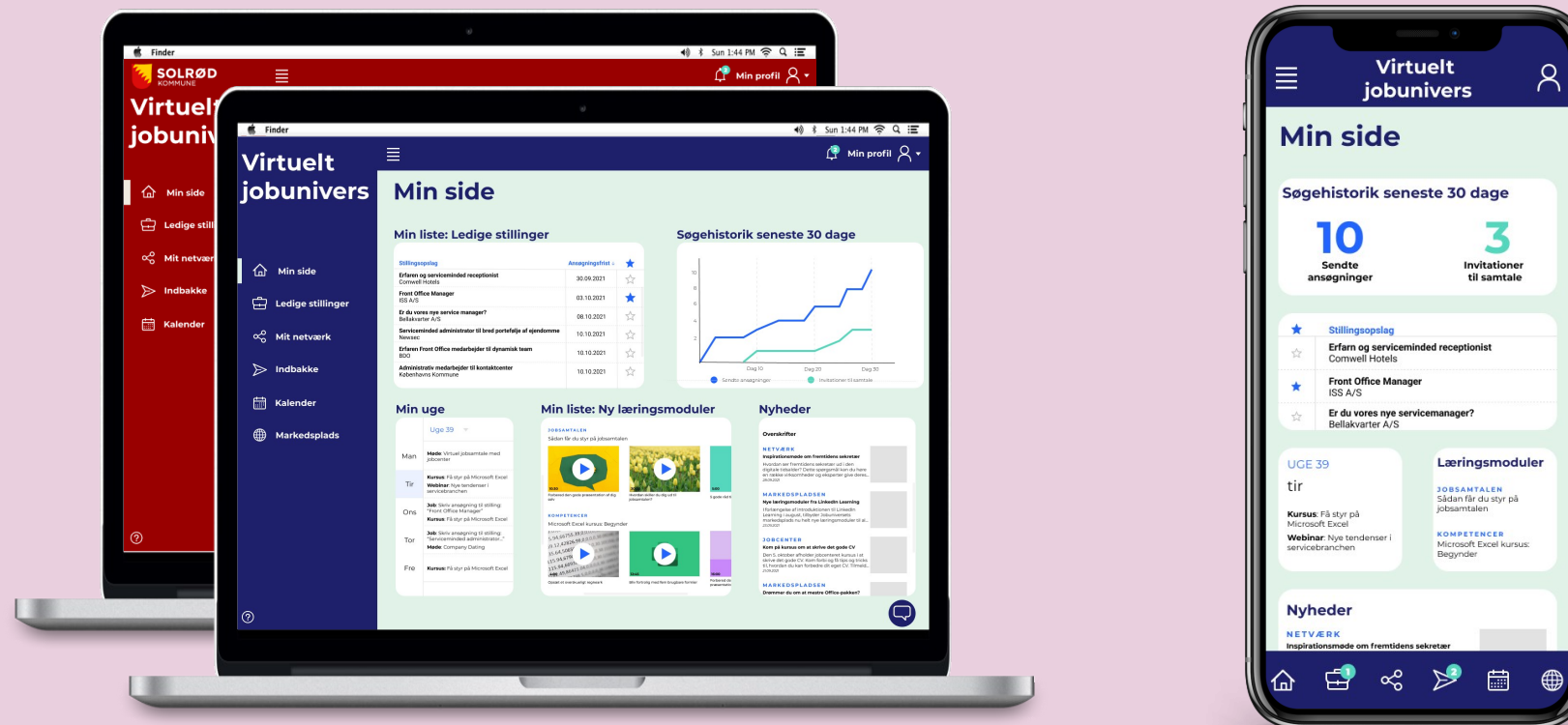
## Vision for Det Virtuelle Jobunivers



### Tænk hvis...

... den ledige fik vist **sin samlede jobrejse ét sted** og både kunne se relevante ledige jobs og sin jobplan og få hjælp til jobsøgning – uanset om den ledige var på vej til jobinterview, var hjemme eller først havde tid, når børnene var lagt i seng.

... den ledige som udgangspunkt selv kunne **tilrettelægge sin jobsøgning og vejen til job direkte i Det Virtuelle Jobunivers** afhængigt af egne ønsker, kompetencer og behov.



*En fælles platform, som tilpasses til den enkelte kommunes lokale ønsker til udseende og indhold ...*

*... og som er tilgængelig på tværs af enheder – både derhjemme og på farten.*



# En ny hovedvej for beskæftigelsesindsatsen – Vision for Det Virtuelle Jobunivers



Det Virtuelle Jobunivers er rammen om borgerens jobsøgning med afsæt i de bedste og mest innovative løsninger fra leverandører på markedet, kommunalt indhold og lokal råderet over, hvilke løsninger den enkelte ledige skal mødes af.

## Det Virtuelle Jobunivers – en samlet ramme på tværs af kommuner

Det Virtuelle Jobunivers er en central platform, som danner rammen for borgernes vej til job. Der er tale om en fælles ramme, som ud fra en markedsstrategi kobler løsninger fra det private marked sammen med den kommunale support af lediges vej til job på ét sted, og som bruger data om den enkelte lediges historik og adfærd til at skræddersy løsningen og brugeroplevelsen til den enkeltes vej til job.

I Det Virtuelle Jobunivers får den ledige ejerskab over sit eget forløb, og den ledige præsenteres for netop de services og løsninger, denne har behov for, på baggrund af den lediges adfærd, valg og præferencer.

## Den enkelte kommune styrer, at Det Virtuelle Jobunivers tilbyder de bedste og mest innovative løsninger fra leverandører på markedet

Det Virtuelle Jobunivers er etableret som en central platform, som den enkelte kommune ud fra markedsstrategien kan udfylde efter lokale behov på baggrund af indhold og værktøjer fra tre basale kilder:



**Markedsløsninger** fra private leverandører med nye, innovative løsninger, som den ledige kan trække på som en del af deres jobrejse.



**Et fælles content-bibliotek** med relevant indhold og bedste praksis fra kommuner eller staten, for eksempel videoer med vejledning om lediges rettigheder og pligter, gode tips til jobsøgning mv.



**Lokalt kommunalt indhold**, som udvikles direkte af kommunen selv, herunder træningsvideoer og materialer, som den ledige kan trække på.

## Det Virtuelle Jobunivers lægger sig ind som en integreret del af et økosystem af løsninger og data

Det Virtuelle Jobunivers har direkte sammenhæng til DFDG, fagsystemer på kommunalt niveau, øvrige dele af det borgervendte it-landskab omkring stat, a-kasser, mv. samt potentielt forskellige onlinejobdatabaser.

Dermed indgår Det Virtuelle Jobunivers som en integreret del af den samlede infrastruktur omkring lediges vej til job, som den enkelte kommune kan trække på. Dette gør det dels muligt for den enkelte kommune at trække på et samlet økosystem af relevante data, dels at der effektivt kan gøres brug af en markedsdrevet tilgang, hvor nye løsninger i markedet let kan integreres og tilbydes de ledige, i takt med at teknologien tilbyder nye muligheder for effektive jobrejser.



## Service

Det Virtuelle Jobunivers **giver den ledige ejerskab over sin egen jobrejse og giver adgang til en række skræddersyede og innovative løsninger**, som kan anvendes på vejen til job.



## Effekter

Det Virtuelle Jobunivers sikrer et **langt stærkere fokus på job** i borgernes selvbetjening såvel som i den faglige understøttelse af medarbejderne – og sikrer dermed i sidste ende, at **flere ledige kommer i job**.



## Ressourcer

Med Det Virtuelle Jobunivers kan **ressourcerne prioriteres på de ledige, der har størst behov for tæt, faglig sparring for at komme i job**, mens der i mindre grad benyttes ressourcer på de ledige, der selv effektivt kan drive deres jobrejse.



# Fremtidens jobkonsulent

## En digital beskæftigelsesfaglighed



### En fokuseret faglighed, der sætter job i centrum i Det Virtuelle Jobunivers

Med Det Virtuelle Jobunivers skal jobkonsulenter fortsat bruge deres faglighed til at hjælpe de ledige i job, men der følger også et behov for nye former for kompetencer og måder at arbejde på.

I Det Virtuelle Jobunivers styrer borgeren sin egen jobsøgning og jobplan, og al interaktion mellem borger og jobkonsulent kan derfor udelukkende fokusere på job. Det stiller nye krav til viden om arbejdsmarkedet og kræver en fokuseret faglighed omkring, hvordan den ledige effektivt kan søge, finde og få et job.

Samtidig følger en række nye opgaver i form af en styrket monitorering af dels de

ledige, dels nye jobs, så de rette stillinger effektivt kan pushes til den enkelte ledige – og så man nudger de ledige til at foretage en mere effektiv jobrejse, herunder med fokus på områder med stor efterspørgsel efter arbejdskraft.

### Tre generelle medarbejderprofiler i Det Virtuelle Jobunivers

Med det Virtuelle Jobunivers følger tre medarbejderprofiler, som på forskellig vis skal understøtte de lediges jobrejser og sparre med dem på deres vej til job.

De tre medarbejderprofiler er beskrevet til højre og opsummerer en række særskilte behov i forhold til at kunne bruge data om den ledige og sparre aktivt med forskellige typer ledige.

## Tre medarbejderprofiler kunne være ...



### Jobrejse-assistenten

Jobrejseassistenten driver med beslutningsstøtte fra Det Virtuelle Jobunivers en række **back office-aktiviteter for at nudge ledige på vejen til job.**

Særligt trækker assistenten på generelle datakompetencer til effektivt at **monitorere de ledige og pushe relevante stillinger og services** direkte til en eller flere ledige. Hertil trækker assistenten desuden på et **indgående kendskab til arbejdsmarkedsdata** for proaktivt at håndtere efterspørgsler i arbejdsmarkedet.



### Jobrådgiveren

Jobrådgiveren er en generel **sparringspartner** for ledige i Det Virtuelle Jobunivers og støtter den enkelte ledige på baggrund af en omfattende **indsigt i aktuelle jobs og muligheder på arbejdsmarkedet generelt.**

Ledige kan indkalde jobrådgiveren til **korte dialoger om konkrete jobs og til planlægning af jobrejsen**, hvor jobrådgiveren automatisk får beslutningsstøtte fra Det Virtuelle Jobunivers for at kunne give individuel sparring.



### Den personlige jobkonsulent

Den personlige jobkonsulent yder **fast støtte til ledige, der har behov for yderligere støtte** og ikke selvstændigt forventes at have gavn af Det Virtuelle Jobunivers til at komme hurtigt i job.

Den personlige jobkonsulent minder på mange måder dermed om den klassiske jobkonsulent, men får samtidig **hjælp af Det Virtuelle Jobunivers til at kunne fokusere på en jobrettet indsats**, for eksempel ved hjælp af automatiske påmindelser og intelligent beslutningsstøtte.



# De virtuelle byggesten er allerede udviklet

Nationale og internationale eksempler på anvendelse af digitale værktøjer og datadrevne processer i beskæftigelsesindsatsen tydeliggør, at byggestenene og den digitale modenhed er til stede til at kunne realisere Det Virtuelle Jobunivers.

Det Virtuelle Jobunivers tager afsæt i en kombination af eksisterende og nye løsninger. Flere af de byggesten, der skal anvendes til udvikling af Det Virtuelle Jobunivers, er allerede udviklet og i brug på beskæftigelsesområdet i flere danske kommuner og i udlandet.

Mange danske kommuner har de seneste år gjort sig erfaringer med digitale løsninger og værktøjer, der hjælper ledige på vejen mod job, herunder i forbindelse med omlægningen af beskæftigelsesindsatsen fra det fysiske til det virtuelle rum som følge af pålagte restriktioner under corona-epidemien. Disse erfaringer har inkluderet afholdelse af virtuelle samtaler og møder samt udførelse af elementer af beskæftigelsesindsatsen digitalt, herunder webinarer, digitale værktøjer og redskaber til at understøtte

borgerne på vejen mod job. Endvidere har mange kommuner brugt videoer og små film til digital vejledning af borgerne.

Udover de danske erfaringer bringer internationale løsninger nye perspektiver på, hvordan beskæftigelsesindsatsen kan se ud i en digital kontekst, for eksempel ved anvendelse af kunstig intelligens og en større viden om borgeren i form af både stamdata, herunder ledighedshistorik og alder, og dynamiske data som for eksempel adfærdsdata.

Kombinationen af flere datatyper kan bidrage til at forstå, hvorfor nogle ledige oplever, at vejen til job er længere end andres, og kan give sagsbehandlernes støtte til at træffe de mest optimale beslutninger for den enkelte ledige.

## Perspektiver fra de danske kommuner

Flere danske kommuner har de seneste år gjort sig erfaringer med digitale løsninger og har **inddraget digitale værktøjer og processer i både arbejdsgange og tilbud til ledige**. Omlægningen af beskæftigelsesindsatsen fra det fysiske til det virtuelle rum har tydeliggjort, at nye muligheder som **webinarer og virtuelle informationsmøder samt aktiviteter fra eksterne leverandører** kan frigive tid og ressourcer hos medarbejderne i jobcentrene til at fokusere på at **styrke ledige i deres vej i job**.



### Segmentering i Sverige

I Sverige afprøver og tester *Arbetsförmedlingen*, **hvilken type kommunikation der har størst positiv effekt på den lediges adfærd** i ledighedsperioden og muligheder for at komme effektivt i job.

Kommunikationen monitoreres og tilpasses løbende, så **den optimale adfærd hos de ledige opnås**. Endvidere monitoreres lediges interaktion med digital kommunikation til at målrette den lediges jobrejse.



### Markedsplads i Canada

Platformen *Thrivemycareer.com* **kombinerer jobsøgnings- og opkvalificeringsaktiviteter** i en samlet løsning, som den ledige kan bruge på vejen til job.

Platformen er en **åben markedsplads**, hvor leverandører og udbydere af diverse aktiviteter kan udstille deres relevante ydelser. Brugere kan ved anvendelse af platformens valuta, *tokens*, **selv skræddersy et forløb med relevante aktiviteter**. Platformen er blandt andet oversat til dansk.



### Beslutningsstøtte i Belgien

I udvalgte jobcentre anvendes **statiske og dynamiske data** om den ledige til at screene og **segmentere de ledige på baggrund af muligheder og barrierer for at komme hurtigt i job**.

Den lediges risikoprofil og adfærd i jobsøgningen danner grundlag for **beslutningsstøtte til sagsbehandleren i form af forslag til opkvalificeringsaktiviteter**, som kan øge de lediges sandsynlighed for at finde et job.

**Byggestenene i Det Virtuelle Jobunivers**  
Grundlaget for Det  
Virtuelle Jobunivers  
baseres på en række  
konkrete byggesten



# En sammenhængende ramme

Et samspil mellem eksisterende og nye løsninger er grundlaget for en vision om Det Virtuelle Jobunivers som ny ramme for beskæftigelsesindsatsen.

## Specificering af byggestenene i Det Virtuelle Jobunivers

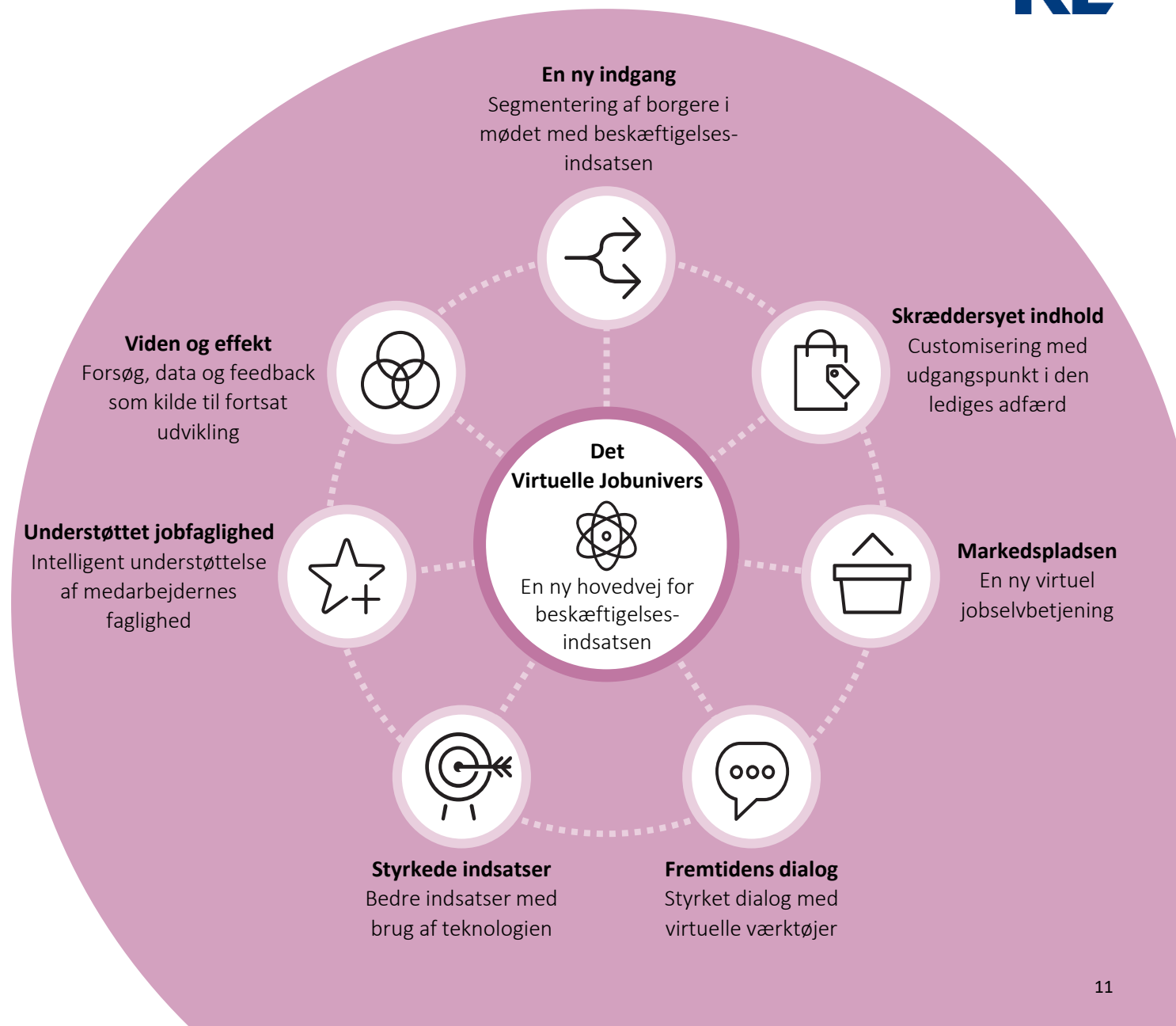
Over de kommende sider specificeres og visualiseres de enkelte byggesten i Det Virtuelle Jobunivers.

Formålet med dette er dels at få sat ord på en række af de løsninger og services, der er mulige med Det Virtuelle Jobunivers, dels at inspirere til, hvordan beskæftigelsesindsatsen kan se ud, og hvilken rolle både ledige og medarbejdere spiller heri som led i borgernes jobrejse.

For hver byggesten er der formuleret en række *tænk hvis-scenarier*, der eksemplificerer konkrete brugscases i Det Virtuelle Jobunivers. Desuden præsenteres i denne forbindelse en række visualiseringer af, hvordan den konkrete byggesten i praksis udmøntes i Det Virtuelle Jobunivers.

Der er her ikke tale om en udtømmende liste med løsninger og mulige visninger, men et afgrænset udsnit af de mange brugeroplevelser, der er mulige. Hvordan Det Virtuelle Jobunivers i sidste ende skal se ud, og hvilke løsninger det skal bestå af, afklares i forbindelse med selve realiseringen heraf.

I forlængelse af visualiseringer og scenarier udfoldes desuden en række konkrete løsnings-elementer med henblik på at specificere, hvordan den enkelte byggesten bidrager til at sikre en mere jobrettet indsats, hvor den ledige ejer sit eget forløb. Dette opsummeres i en række gevinster i relation til den lediges serviceoplevelse, effekter på den lediges jobrejse og ressourceforbruget på at støtte den ledige.





# 1. En ny indgang

## Segmentering af borgere i mødet med beskæftigelsesindsatsen

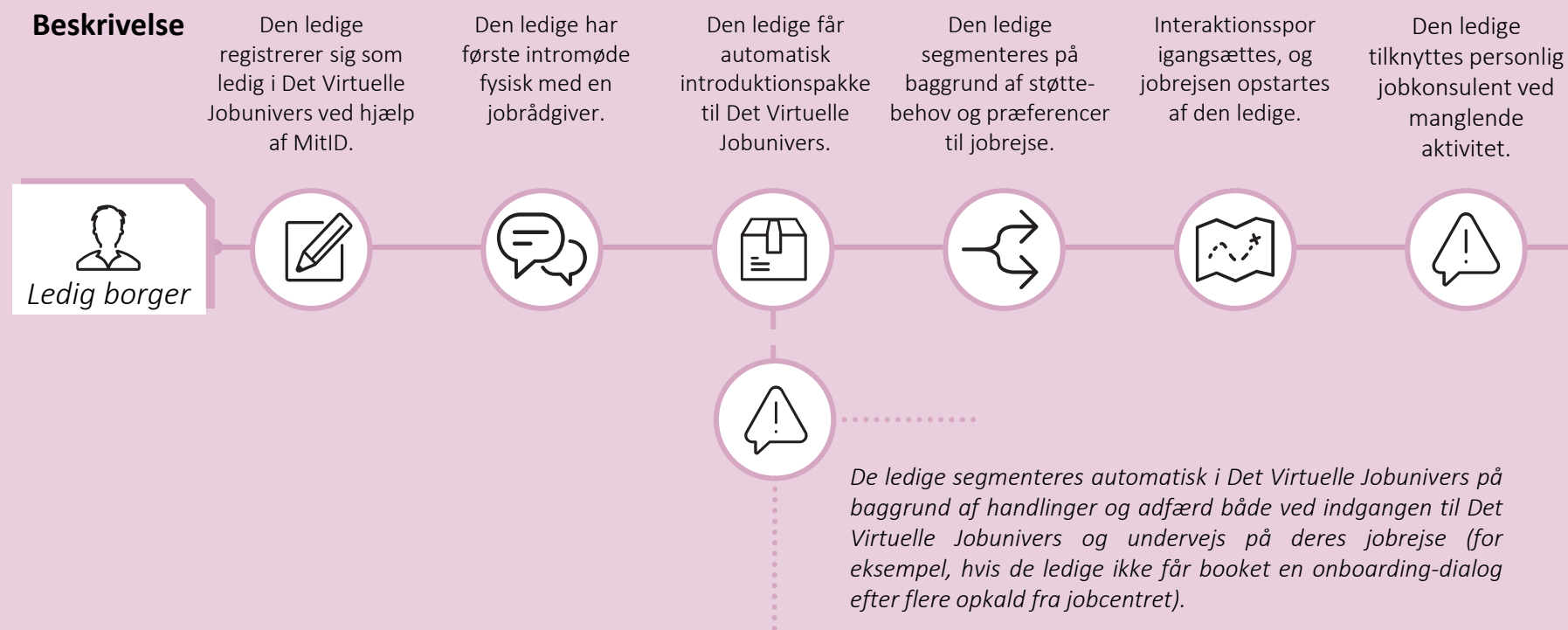
### Tænk hvis...

... den ledige med grundlæggende digitale færdigheder **selv kunne udforme sin jobrejse direkte i Det Virtuelle Jobunivers.**

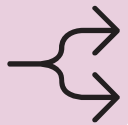
... den ledige automatisk blev henvist til et særskilt forløb, **hvis den ledige særligt kunne forventes at have brug for fysisk og tæt sparring i hverdagen** for at komme hurtigt i job.

... den lediges **egne handlinger definerede, hvordan dennes jobrejse skulle se ud**, og de ledige automatisk blev **gensegmenteret**, når de ikke var aktive i Det Virtuelle Jobunivers eller svarede på push-beskeder.

### Eksempel på overordnet flow for segmentering af ledige



*Inspireret af erfaringer fra blandt andet Sverige og Belgien segmenteres de ledige automatisk i en række jobrejser på baggrund af deres profil, jobmuligheder, mv., hvorefter de løbende monitoreres og gensegmenteres på baggrund af deres aktivitet.*



# 1. En ny indgang – segmentering af borgere i mødet med beskæftigelsesindsatsen

De enkelte ledige segmenteres – og gensegmenteres – i mødet med Det Virtuelle Jobunivers automatisk i forskellige grupper af ledige med forskellige behov til deres jobrejse for effektivt at komme i job.

## **Solid, automatiseret onboarding til Det Virtuelle Jobunivers – og mulighed for personlig onboarding til dem, der ønsker eller har behov for det**

Når en ny borger opretter en profil i Det Virtuelle Jobunivers, sammenflettes historiske data om borgeren fra jobcentre, a-kasser, mv. med jobrettede profiler fra jobdatabaser og sociale medier, så der fra starten af jobrejsen skabes ét samlet videngrundlag.

I forbindelse med opstarten af jobrejsen onboardes alle ledige til Det Virtuelle Jobunivers og vejledes i, hvordan de kan bruge det til at drive deres jobrejse ved hjælp af en række videoer og digitale introduktionsmaterialer. Alle ledige vil fortsat deltage i et fysisk intromøde med en jobrådgiver, hvorefter nogle ledige vil fortsætte jobrejsen virtuelt og andre med en kombination af virtuelle og fysiske aktiviteter.

Til de ledige, som Det Virtuelle Jobunivers på baggrund af data vurderer har behov for tæt støtte fra start, tilknyttes der automatisk en personlig jobkonsulent, som kan hjælpe dem med at få gang i deres jobrejse.

## **Borgerne segmenteres baseret på deres præferencer, historik og handlinger i Det Virtuelle Jobunivers**

Ved etableringen af Det Virtuelle Jobunivers frigives de borgere, der selv kan drive deres jobrejse, så de effektivt kan begynde jobsøgningen uden ventetid på

samtaler og opstartsaktiviteter.

Samtidig frigiver segmenteringen på den måde tid til de ledige, som har behov for en mere tæt involvering af jobrådgivere eller personlige jobkonsulenter, så disse ledige hurtigt kan få den nødvendige hjælp til at tilrettelægge en effektiv jobrejse.

På baggrund af segmenteringen igangsættes jobrejsen med et personaliseret interaktionsforløb, hvor de ledige får pushet relevante jobs og services og modtager tilbud om sparring på baggrund af deres behov og præferencer.

## **Gensegmentering af den ledige på baggrund af interaktionen med Det Virtuelle Jobunivers**

Den lediges aktivitet i og interaktion med Det Virtuelle Jobunivers monitoreres konstant for at sikre, at der er tilstrækkelig fremdrift på jobrejsen.

Hvis den ledige ikke er tilstrækkeligt jobsøgende og ikke reagerer på løbende push-beskeder, gensegmenteres den ledige således automatisk ud i et nyt interaktionsforløb, hvor der igangsættes en række nye initiativer, der skal sikre fremskridt i jobsøgningen. Er den ledige gentagne gange ikke tilstrækkeligt aktiv, gensegmenteres den ledige til sidst til et forløb med en personlig jobkonsulent, som følger den ledige tæt.



## **Service**

En skræddersyet indgang til Det Virtuelle Jobunivers sikrer, at **borgerne får adgang til en mere jobfokuseret jobrejse**, og hvor der samtidig **fra start tages ekstra hånd om ledige med yderligere behov** til en mere omfattende sparring og støtte.



## **Effekter**

De ledige, der kan og vil selv, får et stærkt redskab, hvor **de fra start og uden at skulle vente på jobcentret kan sikre en hurtig jobsøgning**, og hvor de kan gennemføre aktiviteter, når det passer dem.



## **Ressourcer**

Med segmenteringen minimeres ressourceforbruget på de ledige, der selv kan drive deres forløb, hvorved **ressourcerne kan målrettes** de ledige, der har større behov for støtte og hjælp.



## 2. Skræddersyet indhold

Customisering med udgangspunkt i den lediges adfærd

### Tænk hvis...

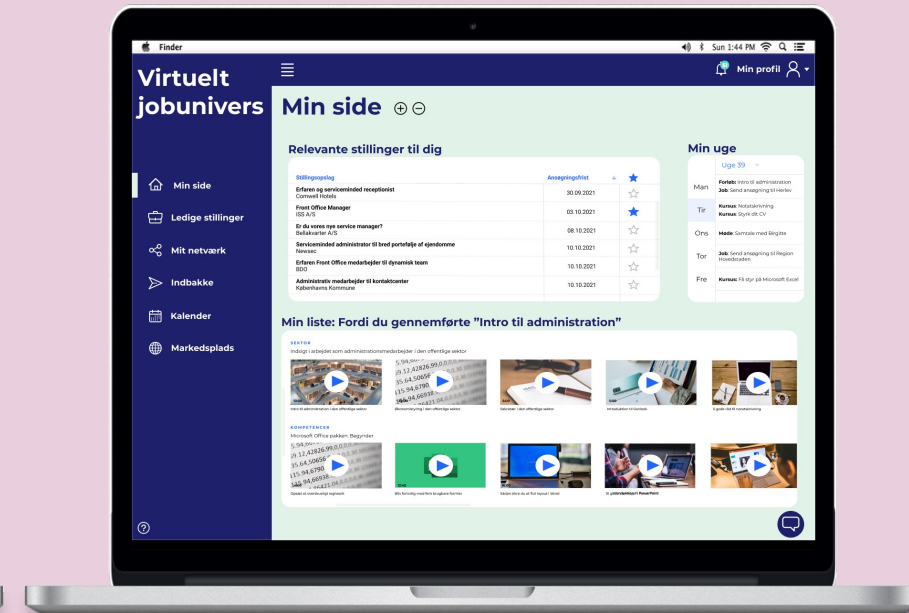
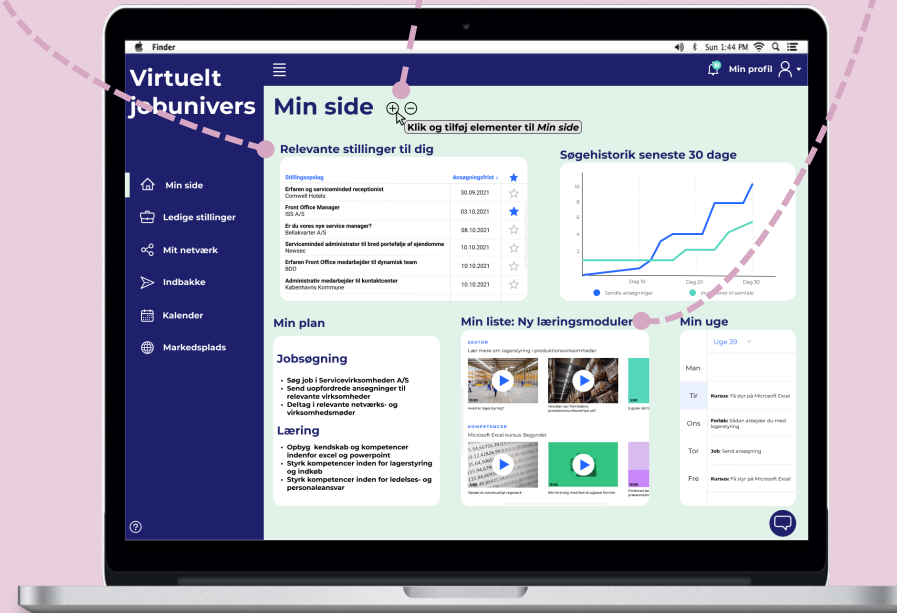
... ledige med særlig interesse for et job i servicesektoren **automatisk blev gjort opmærksom på jobs, der var relevante for dem**, på baggrund af deres erfaringsniveau – og samtidig proaktivt fik pushet kompetenceudviklingsforløb i servicefaget.

... den enkelte ledige nemt kunne gå ind og tilkendegive en interesse i at finde et job i transportsektoren og med det samme blev **præsenteret for personlige anbefalinger til relevante stillinger og læringsforløb**.

**Adfærd** i Det Virtuelle Jobunivers og på sociale medier anvendes til at finde relevante jobs til den ledige.

**Behov og ønsker** for fremhævede elementer kan skræddersys af den ledige i Det Virtuelle Jobunivers.

**Præferencer** for læring og nye kompetencer fremhæves for den ledige individuelt.



*Afhængigt af behov og præferencer gives automatisk en personaliseret visning, hvor nogle ledige har direkte adgang til en lang række services og informationer direkte fra deres side ...*

*... mens andre har mere afgrænsede visninger, der kun omfatter de elementer, der er relevante på deres jobrejse.*

## 2. Skræddersyet indhold – customisering med udgangspunkt i den lediges adfærd

Den enkelte ledige modtager skræddersyet indhold om relevante jobs og indsatser på baggrund af en systematisk indsigt i dennes adfærd og interesselikendegivelser på Det Virtuelle Jobunivers og andre relevante sider.

### Måltrettet indhold til den enkelte ledige på baggrund af den lediges behov og adfærd

Det Virtuelle Jobunivers kan ved hjælp af kunstig intelligens automatisk skræddersys, så det passer til den enkelte lediges behov og adfærd, og så de ledige kan trække på netop de løsninger, der giver mening for dem på deres jobrejse. Det gælder både, i forhold til hvilke jobs der bliver fremhævet for den enkelte ledige, hvilke læringsforløb der anbefales, og hvilke netværk og nyheder der fremhæves som relevante.

Samtidig kan ikke blot indholdet i Det Virtuelle Jobunivers tilpasses til den enkelte, men også det skærmbillede, som den ledige ser, når Det Virtuelle Jobunivers åbnes.

### Min profil – indhold baseret på den lediges interesser

Hver ledig har en personlig profil, hvor de kan angive erfaringer, viden om og interesser for fag, brancher, industrier og sektorer, som derved gør Det Virtuelle Jobunivers i stand til at vise netop det indhold, der er relevant for den enkelte ledige.

Den ledige har blandt andet mulighed for at følge konkrete virksomheder eller industrier direkte i Det Virtuelle Jobunivers og for at angive konkrete tema- og søgeord, som den ledige finder særligt interessante.

### Beskæftigelsesplanen opsamler aktiviteter og aftaler

Hver ledig har desuden en personlig beskæftigelsesplan, som de ledige bruger til hele tiden at tilføje aktiviteter, som de gerne vil nå som led i deres jobrejse, herunder både job, der skal søges, sparring, der skal bookes med jobrådgivere, og træningsvideoer, der skal ses.

Beskæftigelsesplanen benyttes til automatisk at skræddersy indholdet og de services, der pushes til den ledige direkte i Det Virtuelle Jobunivers. Samtidig udgør beskæftigelsesplanen også et borgerspecifikt grundlag for at sikre måltrettet støtte og sparring til den ledige på tværs af både jobrådgivere, personlige jobkonsulenter og jobrejseassistenter.

### Kobling af adfærd på tværs af relevante platforme

Indsatserne målrettes på baggrund af viden om borgerens adfærd på forskellige platforme, herunder i a-kassen og på sociale medier. På den måde kan der effektivt følges op på og målrettes indhold baseret på den lediges adfærd. For eksempel kan en ledig, der på et socialt medie angiver interesse for et job eller en sektor, automatisk få tilsendt informationer om lignende jobs eller relevante træningsvideoer, som den ledige kan bruge til at forberede sig til at søge konkrete jobs.



### Service

Det skræddersyede indhold giver en styrket serviceoplevelse, idet de ledige **primært vil modtage notifikationer om jobs og indhold, som er særligt interessante for dem**, mens de i mindre grad skal forholde sig til indhold, der for dem er irrelevant.



### Effekter

Det målrettede indhold kan styrke effekten af beskæftigelsesindsatsen ved at sikre, at de **ledige hurtigere får viden om relevante jobs og træning, som kan hjælpe dem hurtigt i beskæftigelse**.



### Ressourcer

Ved at sikre, at indholdet rammer de borgere, hvor det har størst relevans, kan Det Virtuelle Jobunivers bidrage til at **minimere omfanget af ressourcer brugt på formidling af jobs og løsninger, der ikke er relevante for den enkelte ledige**.



### 3. Markedspladsen

En ny virtuel jobselvbetjening

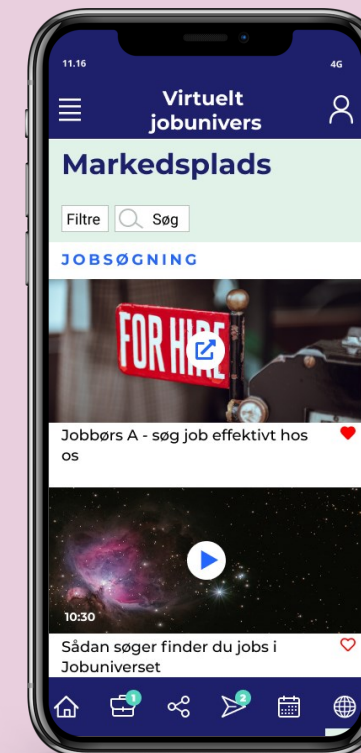
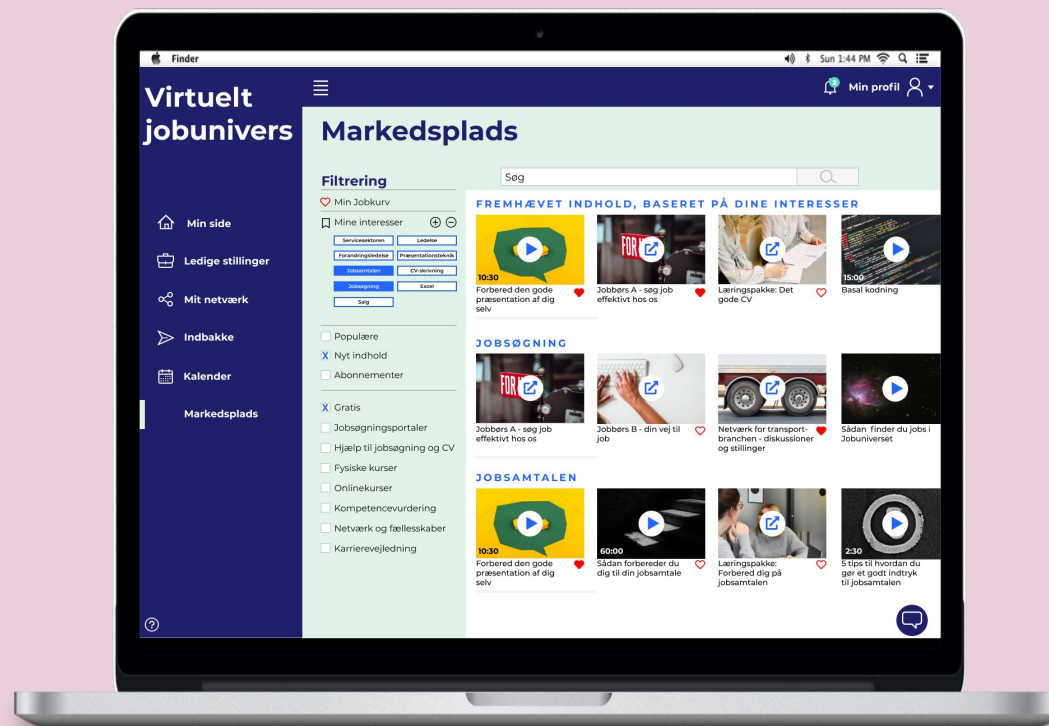


#### Tænk hvis...

... den ledige selv kunne vælge mellem jobbørser fra tre forskellige private aktører, som kommunen har indgået aftaler med, baseret på, hvor borgeren selv forventer den største effekt.

... en ledig, der søgte job i service-sektoren, kunne gå ind på markedspladsen og finde læringsforløbet *Sådan finder jeg et job i servicesektoren* med korte videoer og andet læringsmateriale om de vigtigste kompetencer i branchen.

... den ledige dagen før en job-samtale let kunne finde relevante træningsvideoer om, hvordan de kunne forberede sig på samtalen.



*Markedspladsen samler med udgangspunkt i en markedsstrategisk tilgang jobsøgning, opkvalificeringsindsatser og læringsmateriale samt andre services på ét sted, hvor de ledige selv kan vælge, hvilke løsninger og indholdselementer de vil gøre brug af. Kommunen kan sideløbende monitorere og selekttere indholdet, så det passer til de ledige i kommunen og dækker efterspørgslen.*





### 3. Markedspladsen – en ny virtuel jobselvbetjening

En markedsplads danner Det Virtuelle Jobunivers' fælles platform for værktøjer fra private leverandører og indhold fra kommunerne selv med henblik på at give den enkelte ledige mulighed for at vælge netop de løsninger, de finder interessante.

#### De bedste og mest innovative løsninger fra kommuner og private leverandører samlet ét sted

I Det Virtuelle Jobunivers kan den ledige effektivt tilgå relevante jobs, opbygge nye kompetencer og få indsigt i nye og spændende områder på vejen til job. Dette sker på en markedsplads, der, baseret på en markedsstrategi, samler private og offentlige løsninger på ét sted og forbinder borgeren med jobmarkedet.

Markedspladsen giver den ledige adgang til en bred vifte af jobsøgningsmuligheder og værktøjer, som den ledige kan trække på til jobsøgning, forberedelse og opkvalificering på dennes vej mod job. Markedspladsen udgør således en hjørnesten i Det Virtuelle Jobunivers, hvor nye, innovative løsninger fra kommuner, staten, akasser og private leverandører let kan integreres, så de ledige altid har de bedste værktøjer til at komme i job.

#### Værktøjer og aktiviteter kan pushes til den ledige direkte på Markedspladsen

Kommuner kan selv sammensætte indholdet til deres borgere og kan også vælge at sende specifikke jobs eller løsninger mod en eller flere ledige.

Indhold, som eksempelvis video, træning og værktøjer, kan desuden gives særlig prioritet, så det pushes til alle ledige eller udvalgte segmenter af ledige. I forbindelse med opstart af jobrejsen kan det for eksempel ske, at

en borger har været ledig i seks måneder, eller at en ledig har søgt job i en specifik branche og kan have gavn af specifikke værktøjer fra de private leverandører.

#### Den enkelte kommune fastlægger, hvilke løsninger der skal være på hylderne lokalt

Med Markedspladsen kan kommunerne selv filtrere og sortere i, hvilke løsninger deres borgere skal mødes af på Det Virtuelle Jobunivers. På den måde kan kommunerne sikre, at indholdet stemmer overens med de konkrete behov, der er hos kommunens ledige. Derved kan den enkelte kommune selv indgå lokale aftaler med leverandører til Det Virtuelle Jobunivers, mens leverandøren løbende kan udvikle på den konkrete løsning.

Idet kommunerne selv vælger, hvilke services og løsninger der skal indkøbes til deres borgere ud fra både fagligt indhold, generel interesse og feedback fra borgerne, sikres det, at der ikke bruges unødige ressourcer på løsninger, som de ledige ikke er interesserede i, eller som borgerne har rangeret lavt.

Der skal etableres en betalingsmodel for services og løsninger fra private leverandører, hvis disse løsninger stilles frit til rådighed for de ledige. Dette kan ske med flere mulige modeller, for eksempel fast pris (*flat rate*), fast abonnement baseret på antal borgere, brugsafregning pr. klik, effekt- og feedbackbaseret model mv.



#### Service

Markedspladsen præsenterer borgeren for en bred vifte af indsatser, som både kan **forbinde borgeren med relevante jobs** og **udvikle borgerens kompetencer samt vække interesse** for eksisterende og nye fagområder.



#### Effekter

Markedspladsen gør det muligt at udstille en bred vifte af løsninger og indsatser i forskellige formater (både virtuelt og fysisk) og bidrager dermed til at sikre, at **forskellige behov for indhold imødekommes på tværs af ledige**.



#### Ressourcer

Markedspladsen kan **minimere ressourceforbruget på løsninger og indsatser, som ikke efterspørges af de ledige**, fordi disse let kan fravælges – og dermed sikre flere ressourcer til de særligt efterspurgte indsatser og aktiviteter.



## 4. Fremtidens dialog

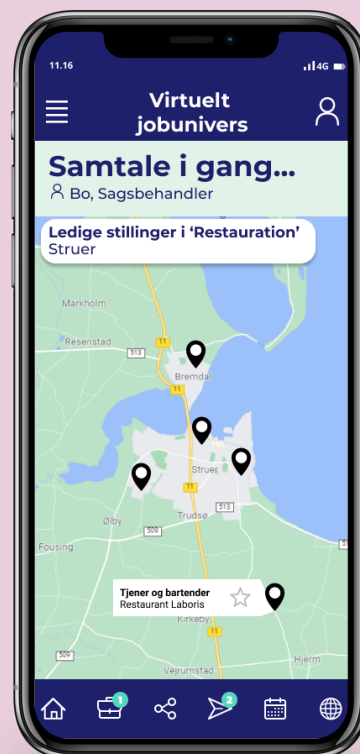
Styrket dialog med virtuelle værktøjer

### Tænk hvis...

... ledige, hvor og hvornår det passede dem, kunne gå **direkte ind på Det Virtuelle Jobunivers og stille spørgsmål til en chatbot** om regler for offentlige ydelser og aktivitetskrav.

... hvis **aftaler i fællesskab blev dokumenteret direkte i beskæftigelsesplanen i et konkret og jobrettet format**, så den ledige undervejs kan følge med i, hvad der bliver aftalt.

... hvis ledige i dialog med en jobrådgiver kunne få vist **alle relevante jobs i restaurationsbranchen i en radius af 50 km direkte på et kort** i en samtale, der blev drevet og understøttet af data og notatkort ('cue cards') til jobrådgiveren.



*Digitale værktøjer bruges direkte i dialogen om jobs med jobrådgivere ...*



*... mens chatbots hjælper med at besvare spørgsmål og booke tider til sparring ...*



*... og der i dialogen mellem jobrådgivere og ledige kan samarbejdes om aftaler og aktiviteter i den lediges beskæftigelsesplan.*



## 4. Fremtidens dialog – styrket dialog med virtuelle værktøjer

Den lediges dialog med beskæftigelsesindsatsen styrkes med digitale hjælpemidler i både den direkte dialog med beskæftigelsessystemet og den løbende vejledning udenfor almindelig kontortid.

### Digitale værktøjer benyttes til at styrke kvaliteten af dialogen

I Det Virtuelle Jobunivers indgår nye teknologier og digitale værktøjer til at højne kvaliteten af de lediges dialog med beskæftigelsesindsatsen.

Ledige kan afholde virtuel dialog direkte i Det Virtuelle Jobunivers, hvor digitale værktøjer spiller direkte ind med nye muligheder for interaktion og samarbejde med jobrådgivere. Samtidig kan den ledige let anmode om korte, personlige sparringer og for eksempel med en dags varsel indkalde til en 15-minutters dialog om et konkret job. Hvorvidt dialogen skal være virtuel eller fysisk, er op til borgeren selv.

### Effektiv support med chat- og voicebots

Da den ledige i højere grad skal kunne fokusere på sin jobrejse, hvor og hvornår det passer hver enkelt ledig bedst, er det vigtigt, at det skabes mulighed for, at den ledige kan få besvaret spørgsmål hele døgnet.

Ved anvendelse af både voice- og chatbots i Det Virtuelle Jobunivers kan borgere let anmode om hurtige sparringer og få besvaret spørgsmål indenfor en defineret ramme, hvilket både vil sikre, at borgerne hurtigt kan komme videre med en igangværende aktivitet og ikke er afhængige af at skulle have fat i en

sagsbehandler for at få besvaret en række generelle spørgsmål. I stedet kan de ledige fokusere på rent beskæftigelsesfaglige spørgsmål relateret til at finde et job, når de er i dialog med sagsbehandlere.

Over tid vil chatbotten desuden kunne bidrage med at besvare faglige spørgsmål, i takt med at det registreres, hvad de ledige oftest spørger om.

### De ledige kan få indsigt i deres muligheder i dialogen med medarbejdere ved hjælp af digitale værktøjer

Nye digitale løsninger er tilgængelige direkte i de lediges virtuelle dialog med medarbejdere, hvilket gør det muligt for de ledige blandt andet at tilgå og se specifikke løsninger sammen med medarbejderen, som de kan bruge til at samarbejde om søgning af relevante jobs og tilrettelæggelse af den lediges jobrejse, herunder test af kompetenceniveau i forhold til en konkret stilling eller branche, generel karriereplanlægning og visualisering af den lediges jobrejse.

Dertil udarbejdes automatisk et mødereferat af dialogen med medarbejderne, så der i dialogen alene skal fokuseres på, hvordan den ledige kan komme effektivt i job, og så den ledige og medarbejderen kan bruge tiden på sammen at fastsætte konkrete aftaler direkte i deres dialog.



### Service

Ved anvendelse af den nyeste teknologi kan borgere få **besvaret generelle spørgsmål, hvor og hvornår det passer** dem, og samtidig opleve et kvalitetsløft i dialogen med medarbejderne, idet dialogen **handler om jobs snarere end kontrol og regler**.



### Effekter

De digitale værktøjer kan bidrage til at sikre **øget kvalitet i samtalerne med fokus på afklaring af konkrete behov** og dermed bidrage til at sikre **fokus på jobs og konkrete handlinger**, så de aktiviteter, der har størst effekt for den ledige, prioriteres.



### Ressourcer

Teknologien kan lede til et **lavere ressourceforbrug på flere parametre**, da der blandt andet i udgangspunktet kun skal føres dialog med ledige, der efterspørger det, da medarbejdere ikke skal besvare generelle spørgsmål, og da der automatisk sendes påmindelser til de ledige.



## 5. Styrkede indsatser

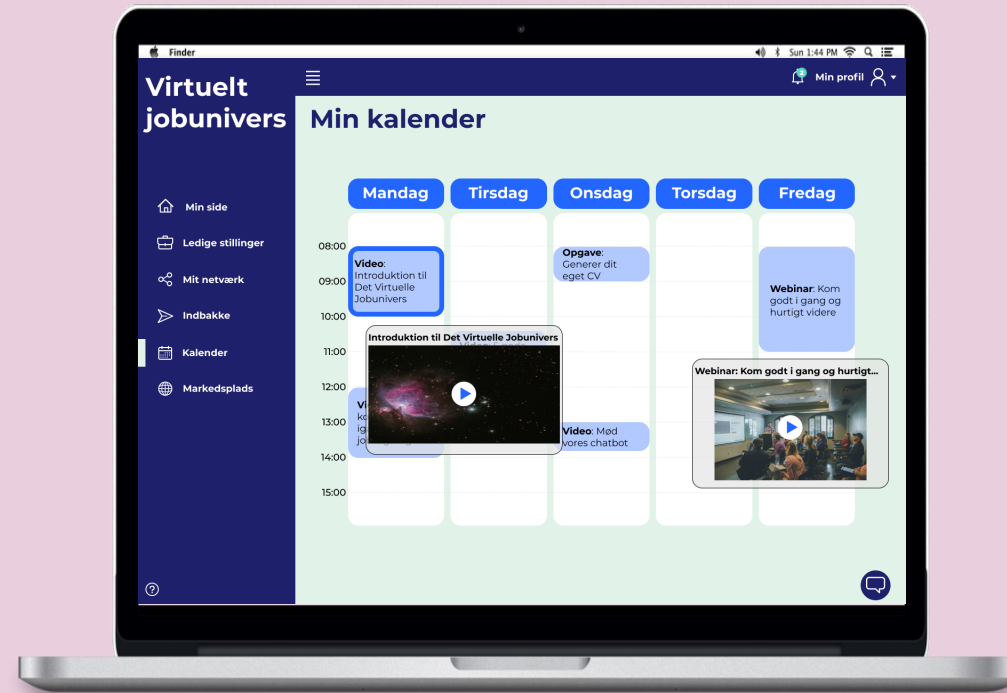
Bedre indsatser med brug af teknologien

### Tænk hvis...

... den ledige gennem micro-learning kontinuert blev trænet og hjulpet i sin jobsøgning gennem **små, korte daglige 12-minutters videoer** eller øvelser.

... den ledige kunne indgå i **et sammenhængende kompetenceforløb**, hvor den ledige forud for hver klasseundervisning skulle udføre en række digitale opgaver, og hvor drøftelser fra både klasseundervisningen og digitale øvelser blev **ført direkte ind i den lediges Virtuelle Jobunivers**.

... den ledige forud for en jobsamtale kunne **træne jobsamtalen med en simuleret arbejdsgiver**.



*Den ledige kan følge et skræddersyet forløb eller deltage i eksisterende forløb udviklet af kommunen, bestående af både microlearning og blended learning ...*



*... og bruge en lang række innovative løsninger i sin forberedelse til kommende samtaler.*



## 5. Styrkede indsatser – bedre indsatser med brug af teknologien

Kvaliteten af jobsøgning og løsninger i jobrejsen styrkes ved brug af forskellige teknologiske værktøjer og ved direkte kobling til fx virksomhedspraktik, fysiske uddannelse og opkvalificering mv.

### Teknologien bruges til nye indsatser til de ledige

I forbindelse med jobrejsen bruges Det Virtuelle Jobunivers til at sikre en effektiv jobsøgning, hvor nye, digitale værktøjer fra private leverandører kobles sammen med eksisterende tilbud.

Der drages her fordel af markedsdrevne innovationskraft fra det private marked, som løbende udvikler nye værktøjer, der integreres i Markedspladsen, for eksempel automatisk cv-skrivning, dynamiske kortvisninger, simulerede jobsamtaler og andre nye værktøjer, som udvikles nationalt eller internationalt.

Det Virtuelle Jobunivers bruges desuden til at tilbyde specialiseret indhold tværkommunalt på områder, hvor nogle kommuner har særlig viden (for eksempel sektorspecifik), så ledige kan trække på ekspertise i andre kommuner.

### Blended learning og microlearning som forberedende værktøjer i jobsøgningen

Hvis de ledige vil forberede sig i forbindelse med et konkret job, har de både adgang til blended learning, der kobler fysisk undervisning sammen med virtuelle kurser og opgaver, samt microlearning i form af korte træningsvideoer og anden e-learning, som kan gennemføres effektivt i hverdagen. Microlearning pushes automatisk til ledige, i takt med at de for

eksempel søger et konkret job eller angiver nye oplysninger i deres beskæftigelsesplan, for proaktivt at forberede de ledige på deres vej i job.

### En social platform med mulighed for direkte interaktion med virksomheder og andre ledige

Det Virtuelle Jobunivers etableres som en social platform, hvor den enkelte ledige har mulighed for at søge viden om jobs og løsninger direkte hos andre ledige, virksomheder og forskellige videnpersoner. Derved får borgeren direkte adgang til en række nye kilder til sparring og konkrete anbefalinger til relevante opkvalificeringer, som forudsætning for at eksempelvis en specifik virksomhed vil ansætte den ledige.

### Proaktiv hjælp til ledige på vejen fra virksomhedspraktik til job

Den ledige kan som tidligere nævnt bruge Det Virtuelle Jobunivers til effektivt at finde relevante jobs, ligesom relevante jobs også proaktivt bliver fremsendt til den ledige. Det gælder også i forbindelse med virksomhedspraktik, hvor der automatisk fremsendes relevante jobs indenfor praktikområdet både under og efter forløbet for at hjælpe den ledige til effektivt at komme fra praktik til job. Samtidig har den ledige adgang til sparring med andre, herunder private og kommunale mentorer, og kan netværke med andre i praktik.



### Service

Et digitalt løft af kvaliteten i indsatserne **gør servicen mere fokuseret på den enkelte ledige og styrker oplevelsen af servicen og de konkrete løsninger**, for eksempel som følge af adgang til effektiv og personaliseret jobsøgning, direkte dialog med virksomheder og nye virtuelle træningsbaner.



### Effekter

Ved at styrke indsatser med digitale virkemidler kan den ledige trække på relevant indhold, som er tilrettelagt med henblik på at have en **positiv effekt på den lediges mulighed for at komme i job igennem hele jobrejsen**.



### Ressourcer

Koblingen af virtuelle virkemidler med fysiske elementer i forbindelse med jobsøgning og opkvalificering bidrager til mere strømlinede jobrejser, hvor de **virtuelle elementer bidrager til at effektivisere konkrete dele af jobrejsen**.



## 6. Understøttet jobfaglighed

Intelligent understøttelse af medarbejdernes faglighed

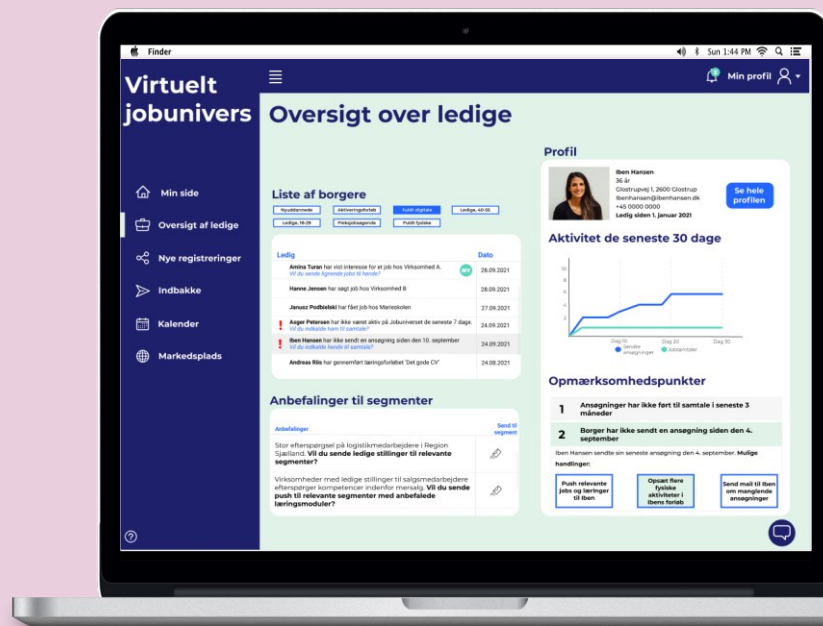


### Tænk hvis...

... sagsbehandleren i dialogen med den ledige **automatisk kunne få konkrete forslag til relevante indsatser og opmærksomhedspunkter** baseret på data om den ledige.

... en kunstig intelligens kunne **identificere konkrete dialog- og opfølgningpunkter** hos en ledig og sende dem direkte til en relevant medarbejder.

... medarbejderen under samtaler med den ledige fik **samlet alle oplysninger om den ledige i én visning**, så der ikke var behov for at veksle mellem en lang række faner fra forskellige systemer.



*I Det Virtuelle Jobunivers kan medarbejderne let få et overblik over nye funktionaliteter og behov hos de ledige og få notifikation om ledige, hvor der er behov for en mere aktiv indsats. Dertil kan medarbejderne også direkte være med til at rådgive den ledige i forhold til dennes jobrejse.*



## 6. Understøttet jobfaglighed – Intelligent understøttelse af medarbejdernes faglighed



Digitale værktøjer understøtter de tre fremtidige jobkonsulentroller og sagsbehandlingen generelt på hele jobrejsen og bidrager til løbende faglige vurderinger i mødet med den ledige, for eksempel gennem push af værktøjer, aktiviteter og jobs.

### Et samlet, databaseret overblik over ledige borgere

Det Virtuelle Jobunivers indeholder en særskilt indgang for medarbejdere, der danner rammen for arbejdet hos både jobrejseassistenter, jobrådgivere og personlige jobkonsulenter, som er skitseret på side 8.

På Det Virtuelle Jobunivers er der et samlet overblik over de borgere, der p.t. er omfattet af en jobrejse. Dette bruges særligt af jobrejseassistenter til konstant at analysere de ledige i forhold til kompetencer, ledige jobs og arbejdsmarkedsefterspørgsel, som giver anledning til at pushe indhold til grupper af ledige.

### Proaktiv beslutningsstøtte til jobrådgivere og personlige jobkonsulenter

Det Virtuelle Jobunivers indeholder desuden individuelle oversigter over ledige til den enkelte jobrådgiver og personlige jobkonsulent med notifikationer om ledige, som på baggrund af data kan have behov for direkte faglig sparring eller opfølgning på automatiske push-beskeder om jobs, for at sikre, at de ledige skrider til handling. Medarbejdere kan også selv pushe værktøjer, aktiviteter og jobs til relevante ledige via Det Virtuelle Jobunivers baseret på analyser af data.

Jobrådgiverne får i deres sparring med de ledige digital beslutningsstøtte baseret på kunstig intelligens, der

automatisk giver anbefalinger til fokusområder i dialogen samt relevante jobs og værktøjer.

Beslutningsstøtten indgår som et jobrettet supplement til jobrådgivernes faglighed og indsigt i arbejdsmarkedet og bidrager med informationer, som jobrådgiveren bruger direkte i dialogen med den ledige om vejen til job, for eksempel når en ledig med kort varsel beder om sparring.

### Sagsbehandlere kan foretage opfølgning direkte i Det Virtuelle Jobunivers

For at sikre, at sagsbehandlere kan håndtere deres arbejde direkte i Det Virtuelle Jobunivers, ligger alle dele af deres arbejde i platformen, herunder monitorering af og opfølgning på ledige. Monitorering understøttes visuelt og simpelt i de aggregerede og individuelle oversigter over ledige, hvorfra sagsbehandlere med få klik kan indkalde til opfølgning og yderligere dialog på baggrund af manglende aktivitet.

For at undgå dobbeltregistreringer er Det Virtuelle Jobunivers integreret med lokale sagsbehandlings- og dokumentationssystemer, så der ikke længere er behov for at registrere data om den ledige i forbindelse med opstart og løbende understøttelse af den lediges jobrejse. På den måde flyder data effektivt fra fagsystemer til Det Virtuelle Jobunivers og tilbage igen, så der altid kun er ét samlet datagrundlag.



### Service

Den faglige understøttelse sikrer, at medarbejderne bidrager til en **konsistent og sammenhængende service, hvor ledige mødes i øjenhøjde og hjælpes effektivt i job.**



### Effekter

Oversigten over ledige bidrager til **effektivt at identificere de ledige, hvor der er behov for sanktionering eller andre tiltag**, for at sikre, at de ledige effektivt kan komme i job.



### Ressourcer

I forlængelse af ovenstående **mindskes omfanget af ressourcer, der skal bruges på at følge op på de ledige**, idet Det virtuelle Jobunivers foretager opfølgningen for sagsbehandleren og leverer input til, hvilke ledige der bør være en tættere dialog med.



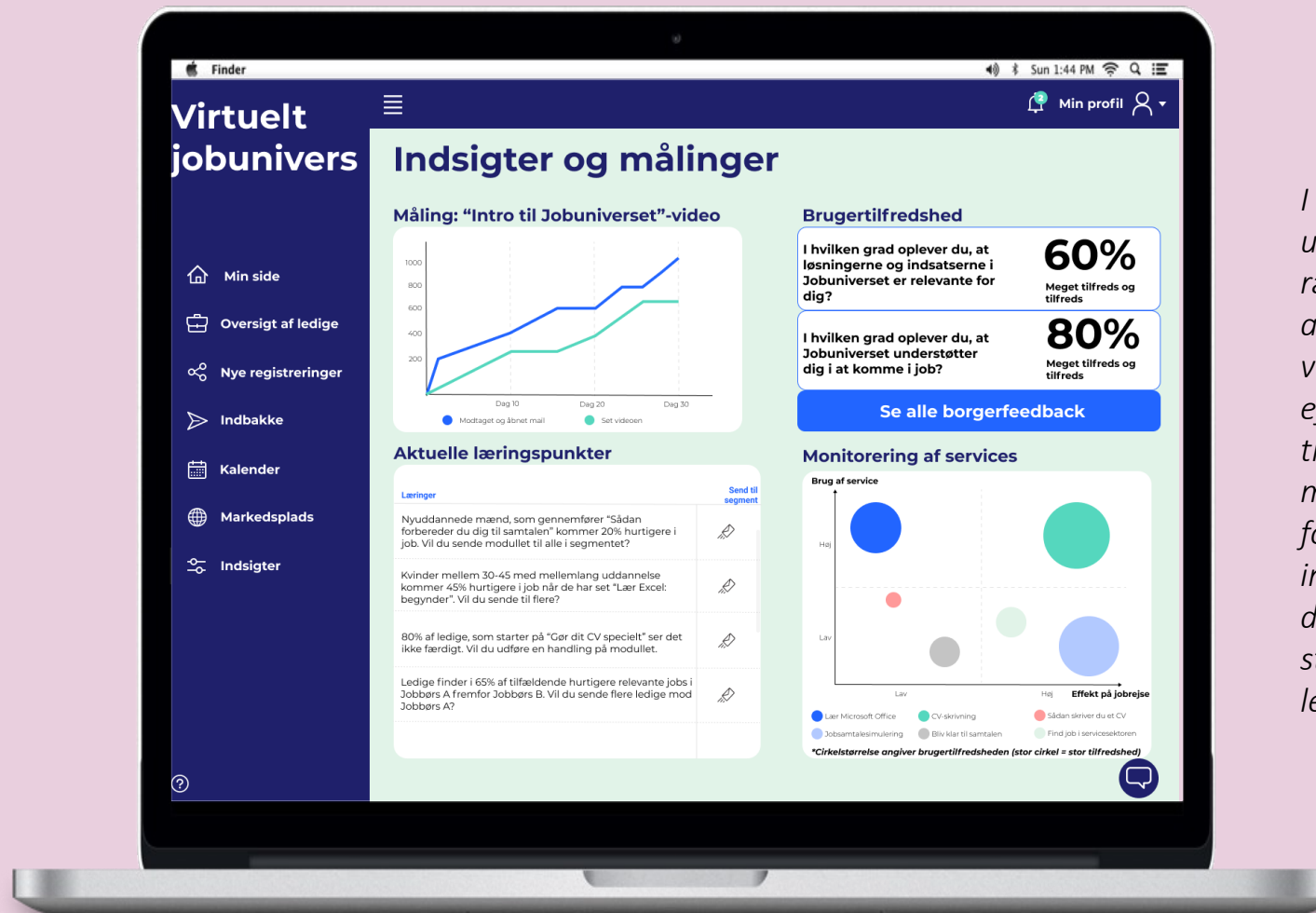
## 7. Viden og effekt

Forsøg, data og feedback som kilde til fortsat udvikling

### Tænk hvis...

... feedback fra de ledige fremgik af alle indsatser, tilbud og løsninger på markedspladsen, så nye ledige let kunne finde de indsatser, som andre særligt har været glade for.

... der automatisk blev opsamlet viden om, hvilke løsninger og indsatser der havde den største effekt på de lediges vej til job, så kommunerne i realtid kunne pushe særligt effektfulde indsatser direkte til de ledige, mens ikkeeffektfulde indsatser effektivt kunne fjernes.



I Det Virtuelle Jobunivers samles en lang række datakilder for automatisk at koble viden om brugen og effekten af samt tilfredsheden sammen med enkelte services for konstant at udvikle indholdet og prioritere de services, som har størst effekt på de lediges jobrejse.





## 7. Viden og effekt – forsøg, data og feedback som kilde til fortsat udvikling

Løbende brugerfeedback og forsøg på afgrænsede segmenter af ledige udgør et fast grundlag for prioritering af indsatser og løsninger, der mest effektivt kan bidrage til at få de ledige i job.

### Systematisk indsamling af viden om brug og effekt af løsninger – og de lediges tilfredshed med dem

En central forudsætning for Det Virtuelle Jobunivers' succes er, at løsningerne deri hjælper de ledige med effektivt at komme i job. Det Virtuelle Jobunivers monitorerer derfor automatisk, hvordan de forskellige services bruges af de ledige, og i hvilken grad de har en positiv effekt på deres jobrejse.

Desuden indsamles der systematisk feedback fra de ledige, som let og effektivt kan angive, i hvor høj grad de er tilfredse med Det Virtuelle Jobunivers, og komme med forslag til, hvordan det kan forbedres for bedre at støtte dem på deres jobrejse. Der udføres løbende målrettet afdækning af oplevelser hos specifikke segmenter af ledige, for eksempel i forbindelse med implementering af en ny indsats, og efter endt jobrejse følges der særskilt op på alle borgere med fokus på, hvordan Det Virtuelle Jobunivers som digital værktøjskasse har hjulpet dem.

Viden om brug, effekt og feedback bruges til aktivt at prioritere de services, som særligt hjælper de ledige i job og efterlever deres behov, mens services med lav effekt og brugertilfredshed let kan fravælges.

### Kobling af virtuelle og fysiske feedbackkanaler

En række forskellige metoder i Det Virtuelle Jobunivers

udgør grundlaget for indsamlingen af feedback for at sikre, at der dannes et validt billede på tværs af digitalt stærke og digitalt udfordrede ledige.

Digitalt indsamles der feedback efter hver interaktion, som den ledige har haft med Det Virtuelle Jobunivers via pulsmålinger (for eksempel efter at have søgt et job) og eventuelt ved brug af virtuelle fokusgrupper ved hjælp af tilkoblede digitale løsninger fra private leverandører. Desuden bliver der løbende suppleret med lokale interviews og fysiske fokusgrupper med ledige, som ved hjælp af kunstig intelligens automatisk afrapporteres i Det Virtuelle Jobunivers.

### Løbende test af nye løsninger og tilbud i Det Virtuelle Jobunivers i den enkelte kommune

I Det Virtuelle Jobunivers er det muligt at designe tests og afgrænsede forsøg på nye indsatser fra kommunal eller privat side med henblik på at afdække, hvilke nye indsatser og løsninger der særligt har en positiv effekt på de lediges vej i job.

Forsøgene kan både tilrettelægges lokalt i den enkelte kommune eller på tværs af kommuner og kan samtidig målrettes bestemte segmenter. Erfaringerne fra forsøgene opsamles løbende i et samlet overblik over, hvordan man mest effektivt kan nudge de ledige i job.



### Service

**Styrket serviceoplevelse** hos den ledige som følge af en fast mulighed for at give sin mening til kende undervejs på hele jobrejsen – både i forhold til, hvad den ledige er tilfreds og utilfreds med.



### Effekter

Forsøg og brugerfeedback bidrager til **effektiv prioritering af løsninger og indsatser**, der særligt kan have positiv effekt på de lediges forløb ved at afdække de lediges konkrete oplevelser med forskellige initiativer.



### Ressourcer

Konkrete erfaringer fra løbende forsøg kan bidrage til ressourceeffektivisering gennem systematisk test af optimeringstiltag, herunder **identificere løsninger og indsatser med særligt potentiale for at effektivisere arbejdsgange**.

### Kritiske valg i Det Virtuelle Jobunivers

Den videre vej for Det Virtuelle Jobunivers kræver drøftelse af en række kritiske valg



# En række kritiske valg er afgørende for den fulde vision for Det Virtuelle Jobunivers



En række kritiske valg er afgørende for etableringen af den fulde vision for Det Virtuelle Jobunivers og vil have betydning for, hvor hurtigt Det Virtuelle Jobunivers kan udrulles, og i hvilket omfang den fulde vision kan udrulles.



## Gentænkt lovgivning – med afsæt i digitale løsninger og tillid til borgerne

*Hvilke krav stiller realiseringen af Det Virtuelle Jobunivers til lovgivningen?*



## Forholdet mellem lokale, statslige og fælleskommunale løsninger

*Hvad og hvor meget skal etableres henholdsvis lokalt, statsligt og fælleskommunalt?*



## Brug af data om borgernes historik og adfærd

*I hvilken grad og hvordan kan borgernes data tages i brug?*



## Digitale kompetencer hos borgere, medarbejdere og ledere

*Hvilke kompetencekrav er der til de involverede, og hvordan understøttes de?*



## Samspil mellem digitale og fysiske ydelser

*Hvad skal baseres digitalt, hvad skal fortsat være fysisk, og hvordan skal forholdet mellem fysisk og digitalt adskille sig mellem borgertyper?*



## Rådighed – ret og pligt

*Hvordan sikres tilstrækkelig rådighedsafprøvning, og hvilke rettigheder og pligter har borgerne?*

## Seks kritiske valg påvirker realiseringen af Det Virtuelle Jobunivers

Der er med visionen for Det Virtuelle Jobunivers givet et samlet billede af de muligheder, der ligger i etableringen af en fælles digital værktøjskasse.

Hvis Det Virtuelle Jobunivers skal opbygges, er der behov for, at der træffes en række kritiske valg i forhold til seks fundamentale spørgsmål.

Som tidligere nævnt er dette visionsoplæg udarbejdet uden at lade sig begrænse af de juridiske og organisatoriske rammevilkår, som har indflydelse på arbejdet på beskæftigelsesområdet i dag.

De kritiske valg har således betydning for, i hvilket omfang visionen om Det Virtuelle Jobunivers kan realiseres. Valgene kan både være drivere for en fundamental forandring af

beskæftigelsesindsatsen, men på den anden side kan disse valg samtidig sætte begrænsninger for visionens omfang på både kort og lang sigt.

## Behov for dialog mellem aktørerne

Afklaringen af de seks kritiske valg kræver tæt involvering af interessenterne på tværs af beskæftigelsesområdet, herunder både ledige, a-kasser, virksomheder, politikere og interesseorganisationer.

For at rammesætte denne dialog skitseres over de kommende sider en række forhold ved de kritiske valg, der skal tages stilling til, og hvilke konsekvenser de endelige valg kan have.

# Gentænkt lovgivning – med afsæt i digitale løsninger og tillid til borgerne

Hvilke krav stiller realiseringen af Det Virtuelle Jobunivers til lovgivningen?



## Nøglespørgsmål



Hvordan kan lovgivningsgrundlaget gentænkes, således at det bidrager til at realisere og udnytte den fulde værdi ved en digital transformation til gavn for borgere og samfundet?



Hvordan kan lovgivningen i forhold til blandt andet **kontaktforløb, cv og tilbud** tilpasses, for at Det Virtuelle Jobunivers kan realiseres?



Kan Det Virtuelle Jobunivers gøres til **borgerens primære (og eneste) digitale indgang** til beskæftigelsesindsatsen?

### Gentænkning af lovgivningsgrundlaget på beskæftigelsesområdet er afgørende for Det Virtuelle Jobunivers

Arbejdet på beskæftigelsesområdet er i dag lagt fast i et omfattende lov- og regelgrundlag, som blandt andet sætter rammerne for, hvordan der skal afholdes samtaler, og hvilke krav der er til den ledige på jobrejsen. Det gælder både krav til frekvensen for samtaler, indhold og tilbud og krav til, hvornår samtaler skal afholdes ved personligt fysisk fremmøde.

En fuld implementering af Det Virtuelle Jobunivers kræver gentænkning af lovgivningsgrundlaget, så der skabes et grundlag for en reel digitalisering af kerneopgaven på beskæftigelsesområdet med plads til, at borgere kan få mere ejerskab over deres jobrejse, og at jobcentre kan sætte fokus på de ledige, som har særligt behov for rådgivning og sparring i deres ledighedsforløb.

### Det Virtuelle Jobunivers stiller nye krav til de juridiske rammevilkår i beskæftigelsesindsatsen

Hvis Det Virtuelle Jobunivers skal realiseres som skitseret i dette visionsoplæg, stiller det en række nye krav til lovgivningen.

Lovgivningen skal i højere grad indrettes, så den ledige får mulighed for at styre sit eget forløb. En øget frihed for den ledige kan eventuelt afgrænses til bestemte segmenter og målgrupper og/eller til bestemte dele af ledighedsforløbet, for eksempel den første del. Den øgede frihed vil blandt andet indebære, at der ses på krav til samtaler (frekvens og fremmøde) samt ret og pligt til aktiv indsats.

### Organiseringsloven skal muliggøre, at Det Virtuelle Jobunivers bliver borgeres primære og eneste indgang til den digitale beskæftigelsesindsats


Organiseringsloven indeholder i dag en række bestemmelser om Jobnets rolle i den samlede beskæftigelsesindsats. Der skal derfor tages grundlæggende stilling til, om Det Virtuelle Jobunivers kan gøres til borgerens primære (og eneste) indgang til den digitale beskæftigelsesindsats, eller om der er behov for yderligere borgervendte indgange i konkrete situationer.

# Forholdet mellem lokale, statslige og fælleskommunale løsninger


Hvad og hvor meget skal etableres henholdsvis lokalt, statsligt og fælleskommunalt?




## Nøglespørgsmål



I hvor høj grad skal kommunerne have **lokal selvbestemmelse** over Det Virtuelle Jobunivers, og hvor kan der være gavn af **fælleskommunale løsninger**?



Hvordan indrettes en **governance til styring af fælles udvikling og indhold** på platformen, herunder indgåelse af **aftaler med private leverandører** af services?



Hvilke krav stiller Det Virtuelle Jobunivers til **sammenhængen med statens løsninger** i blandt andet Jobnet og DFDG?

## Behov for afklaring af forholdet mellem lokalt og fælles indhold i Det Virtuelle Jobunivers

I visionen for Det Virtuelle Jobunivers er der en udstrakt grad af lokal selvbestemmelse i den enkelte kommune, i forhold til hvilke services og indhold der skal stilles til rådighed i Det Virtuelle Jobunivers lokalt.

Omvendt er en stor del af synergien i Det Virtuelle Jobunivers, at der udvikles fælles indhold, så hver enkelt kommune ikke skal udvikle sit eget indhold, hvor det ikke giver mening. Det kunne for eksempel være et bibliotek af fælles vejledningsvideoer, som mange kommuner i dag udvikler hver især. Dette kræver en række valg, i forhold til hvilket indhold der skal udvikles i fællesskab i den centrale løsning, i forhold til om dele af Det Virtuelle Jobunivers er obligatorisk for alle kommuner, og i forhold til hvor meget der skal være baseret på lokale beslutninger om services og leverandører.

Der er med dette visionsoplæg lagt op til, at det i høj grad er kommunerne selv, der skal styre indholdet, men der kan være løsninger, hvor det fra start kan give mening at indgå fælleskommunale

aftaler med private leverandører, for eksempel i forbindelse med løsninger, som skal benyttes på tværs.

Til styring af fælles udvikling og indhold skal der aftales en fælleskommunal governance for platformen.

Dertil bør der også tages stilling til potentielle prismodeller og betalingsstrukturer for kommunerne, hvor det kan være nærliggende at indtænke markedsstrategien i beslutningen.

## Nye rammer for det samlede it-landskab på beskæftigelsesområdet

Der er i dag opbygget et veletableret systemlandskab med en klar governance og en fast struktur for systemlandskabet på tværs af beskæftigelsesområdet.

Der skal aftales en ny governance for sammenhængen mellem Det Virtuelle Jobunivers og statens løsninger i blandt andet Jobnet og DFDG.

# Brug af data om borgernes historik og adfærd

I hvilken grad og hvordan kan borgernes data tages i brug?

## Nøglespørgsmål



I hvilken grad og hvordan kan **data om den enkelte ledige benyttes til at segmentere og målrette løsninger til den enkelte?**



Hvordan og i hvilken grad **kan data anvendes og flyde frit mellem offentlige og private services** tilknyttet Det Virtuelle Jobunivers?



Kan **data om borgernes adfærd og anvendelse af andre services på nettet udenfor Det Virtuelle Jobunivers** anvendes, som man kender det i dag fra private webbaserede services?

## Brug af data om den enkelte ledige er en central driver for Det Virtuelle Jobunivers

Hvis det fulde potentiale af Det Virtuelle Jobunivers skal kunne udledes, er der behov for at kunne anvende data om den enkelte ledige. Data skal blandt andet anvendes til at sikre effektiv segmentering af ledige, at målrette og skræddersy jobrejsen og at nudge den enkelte ledige i retning af job.

Der eksisterer allerede i dag et omfattende datagrundlag om de ledige, herunder både fra fag-systemer, statslige systemer, lokale løsninger og private leverandører. Hvis Det Virtuelle Jobunivers skal kunne lade sig gøre, er der dog behov for en grundlæggende drøftelse af, hvordan borgernes data på tværs af forskellige services og løsninger kan bruges aktivt i jobrejsen.

## En grundlæggende diskussion om, hvilke data og hvordan borgerens data kan tages i brug

Fundamentalt for dette kritiske valg ligger en diskussion af, i hvilken grad data om den enkelte ledige kan benyttes i jobrejsen – både reaktivt på baggrund af den lediges handlinger i Det Virtuelle Jobunivers og proaktivt med brug af kunstig intelligens til at identificere den lediges behov

gennem profilering, analyser af interesser, kompetencer, adfærd mv.

De data, der særligt kan være behov for at drøfte, er for eksempel:

- Historiske og aktuelle data, som i dag er til rådighed i beskæftigelsessystemet i DFDG mv.
- Data genereret i forbindelse med den lediges brug af Det Virtuelle Jobunivers, for eksempel hvilke services der anvendes, hvilke jobs ser den ledige, registrering af interesser, kompetencer mv.
- Data genereret i forbindelse med den lediges brug af andre services, der tilgås via Det Virtuelle Jobunivers, men leveres af private leverandører med en aftale med kommunerne.
- Data genereret udenfor Det Virtuelle Jobunivers via den lediges anvendelse af andre services, søgninger og øvrig adfærd på nettet.

I udviklingen af Det Virtuelle Jobunivers vil det være nødvendigt at forholde sig til etiske overvejelser og GDPR-regler i forbindelse med brug af data om borgere.

# Digitale kompetencer hos borgere, medarbejdere og ledere

Hvilke kompetencekrav er der til de involverede, og hvordan understøttes de?

## Nøglespørgsmål



I hvilken grad har ledige, medarbejdere og ledere **kompetencerne til at udnytte Det Virtuelle Jobunivers' potentiale?**



Hvordan kan **de nødvendige kompetencer opbygges hos ledige**, der i udgangspunktet ikke er i stand til fuldt ud at udnytte mulighederne i Det Virtuelle Jobunivers?



Hvilke behov er der for **opkvalificering eller anden særlig uddannelsesindsats for ledere og medarbejdere** på beskæftigelsesområdet?

### **Det Virtuelle Jobunivers stiller nye krav til kompetencer hos ledige, medarbejdere og ledere**

Med Det Virtuelle Jobunivers får de ledige mulighed for at bruge en række digitale værktøjer på deres vej i job. På tværs af ledige vil der dog være et forskelligt grundlag for, i hvor høj grad de digitale værktøjer kan udnyttes effektivt. Der vil eksempelvis være ældre eller ledige med begrænsede færdigheder, der har brug for støtte.

Forud for realiseringen af Det Virtuelle Jobunivers skal der derfor træffes et kritisk valg, i forhold til i hvilken grad de ledige skal understøttes i at opbygge de fornødne kompetencer til at udnytte Det Virtuelle Jobunivers – og på samme tid i hvilken grad det samme skal gøre sig gældende for medarbejdere og ledere på beskæftigelsesområdet.

### **Visse ledige skal understøttes for at kunne få gavn af Det Virtuelle Jobunivers' muligheder**

Et centralt formål med Det Virtuelle Jobunivers er at sikre en brugercentrisk indsats, der kan hjælpe den ledige effektivt i job. For ledige med et vist niveau af digitale færdigheder kan Det Virtuelle Jobunivers i sig selv hjælpe med at opfylde dette, mens andre ledige vil have behov for at blive hjulpet i gang med at benytte de virtuelle løsninger.

Hertil er det essentielt at afklare, hvordan og i hvilken grad der skal bruges ressourcer på aktivt at opbygge de lediges kompetencer. Dette kan dels foregå direkte i Det Virtuelle Jobunivers, men der kan potentielt også være behov for mere direkte vejledning fra medarbejdere om, hvordan de ledige gør brug af Det Virtuelle Jobunivers.

### **Fremtidens faglighed og ledelse på beskæftigelsesområdet**

For at sikre, at medarbejderne er i stand til at understøtte og nudge borgerne på vejen til job, er der behov for et klart billede af, hvilke kompetencer medarbejderne skal besidde, og i hvor høj grad der er behov for opkvalificering.

De kompetencekrav, som følger af Det Virtuelle Jobunivers, skal ses som en del af den faglige udvikling, der allerede er i gang på beskæftigelsesområdet og falder i forlængelse af **fremtidens jobkonsulent**, som er skitseret på side 8. I sidste ende er der altså ikke blot behov for en afklaring af nye virtuelle kompetencer, men en mere fundamental drøftelse af, hvad fagligheden skal bestå af, hvordan den skal udleveres, og hvilke nye krav det stiller til den ledelsesmæssige understøttelse heraf.

# Samspil mellem digitale og fysiske ydelser

Hvad skal baseres digitalt, hvad skal fortsat være fysisk, og hvordan skal forholdet mellem fysisk og digitalt adskille sig mellem borgertyper?

## Nøglespørgsmål



Hvordan skal **forholdet mellem selvbetjente, digitale løsninger og fysiske indsatser** tilrettelægges for forskellige grupper borgere?



Hvordan sikres et godt **samspil mellem Det Virtuelle Jobunivers og den virksomhedsrettede indsats** – før, på og efter?

### Et samlet syn på, hvordan det digitale og virtuelle kan bidrage på jobrejsen

I takt med at dele af jobrejsen med Det Virtuelle Jobunivers bliver digitale, er det vigtigt at have for øje, hvilke ydelser der særligt kan skabe værdi i et fysisk format. For at sikre, at ydelserne tilrettelægges efter, hvordan de bedst skaber værdi for ledige, er det således relevant med en afklaring af, hvilke dele af jobrejsen der bør foregå henholdsvis fysisk og digitalt, og hvordan dette kan adskille sig mellem grupper af ledige.

### Vekselvirkning mellem fysisk og virtuelt stiller nye krav til den kommunale planlægning

Mens rent virtuelle jobrejser som udgangspunkt kan minimere ressourceforbruget anvendt på planlægning og understøttelse heraf, kræver de jobrejser, der i større eller mindre grad veksler mellem digitale og fysiske services, omvendt planlægning og allokering af ressourcer, så medarbejderne har ressourcer og tid til både at understøtte og nudge digitalt og afholde fysisk dialog med de ledige, der har behov for det.

Behovet for planlægning underbygges desuden af den valgfrihed, der lægges op til med Det Virtuelle

Jobunivers, i forhold til hvornår man ønsker enten fysisk og virtuel dialog.

### Samspil med den virksomhedsrettede indsats

Den virksomhedsrettede indsats vil fortsat være en fuldstændig central del af mange lediges vej til job.

Der skal derfor findes modeller for, hvordan virtuelle services kan understøtte deltagelse i for eksempel virksomhedspraktikker ved at forberede den ledige til virksomhedspraktikken, give nem adgang til dialog og støtte under virksomhedspraktikken og sikre, at der er fokus på bevægelse mod ordinære timer og job undervejs i praktikken samt ved praktikkens afslutning.

Endvidere skal det drøftes, i hvilket omfang selvbetjening skal være muligt ved søgning og oprettelse af praktikker.



### Nøglespørgsmål



Hvor høj grad af frihed kan den ledige gives i **tilrettelæggelsen af sin individuelle jobrejse i den første del af ledighedsforløbet?**



Hvordan defineres et **tilstrækkeligt aktivitetsniveau i Det Virtuelle Jobunivers** til opretholdelse af rådighedsforpligtelsen?



I hvilket omfang skal jobcentrene fortsat give den ledige **tilbud om forskellige obligatoriske aktiviteter i Det Virtuelle Jobunivers**, som skal gennemføres?

### Fortsat krav om aktiv jobsøgning, men med frihed til at tilrettelægge sin egen jobrejse

Det Virtuelle Jobunivers har ikke til hensigt at gøre op med den aktive beskæftigelsesindsats, men at skabe nye rammer for, hvordan den kan foregå, herunder med et nyt grundlag for nudging, push af jobs og opkvalificering samt generel monitorering. Samtidig gør den indledende segmentering det muligt let at identificere de ledige, der har behov for en mere aktiv indsats fra start.

Mens der i udgangspunktet lægges op til, at visse segmenter af ledige har en høj grad af frihed over deres eget forløb, er der dog en central afvejning, i forhold til hvornår man fra kommunal side skal gå ind i en mere aktiv understøttelse af den ledige. Dette omfatter dels en afvejning af, hvilke krav der skal stilles til den lediges aktivitet over tid, dels en afvejning af, hvor lang tid den ledige skal have til selv at komme i job, herunder hvordan omfanget af den kommunale indsats kan eskaleres, i takt med at den ledige får større afstand til arbejdsmarkedet. Som udgangspunkt er grundforudsætningen for Det Virtuelle Jobunivers, at der er tillid til, at ledige borgere ønsker at komme i job hurtigst muligt.

### Der skal fastlægges niveauer for tilstrækkelig aktivitet til opretholdelse af rådighedsforpligtelse

Et af de centrale valg, der skal drøftes, er, hvordan tilstrækkelig relevant aktivitet hos den enkelte ledige defineres. I Det Virtuelle Jobunivers tilrettelægger den ledige i udgangspunktet sin egen jobrejse, mens aktiviteten overvåges af jobkonsulenten.

Der skal derfor fastlægges niveauer for, hvad der er tilstrækkelig og relevant aktivitet fra den ledige til fortsat at opretholde sin rådighedsforpligtelse.

I Det Virtuelle Jobunivers kan den ledige altid bede om en samtale (fysisk eller virtuelt), så borgeren kan få adgang til den sparring, der ønskes. Jobcentrene kan altid tjekke borgerens rådighed ved fx at indkalde til en samtale om borgers adfærd og potentielle udfordringer, som del af opfølgningen. Jobcentrene kan endvidere formidle til konkrete jobs og igangsætte konkrete tilbud. Rammerne omkring og omfanget af obligatoriske tilbud på den virtuelle platform med for eksempel aktiviteter, træningssessioner og videoer, som den ledige skal deltage i og gennemføre, skal fastlægges.

## Realisering af Det Virtuelle Jobunivers

Realiseringen af Det Virtuelle Jobunivers bygger på en tidlig afdækning af krav til infrastruktur og trinvis udvikling baseret på tests og evaluering

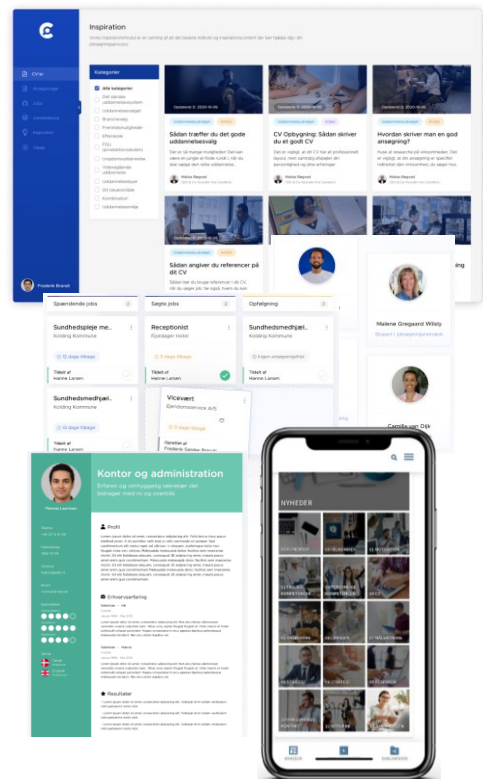


# Byggestenenene er allerede udviklet

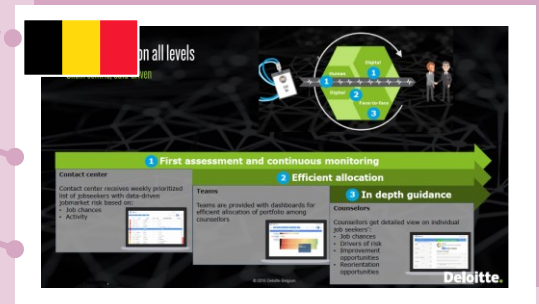
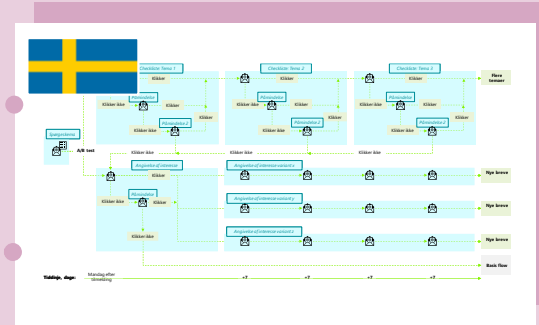
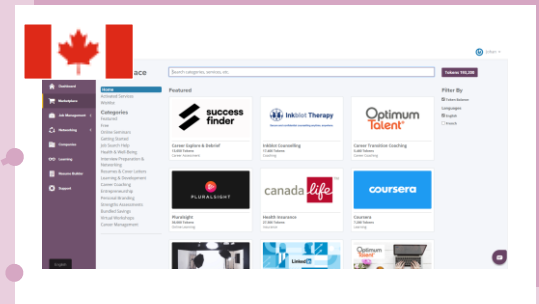
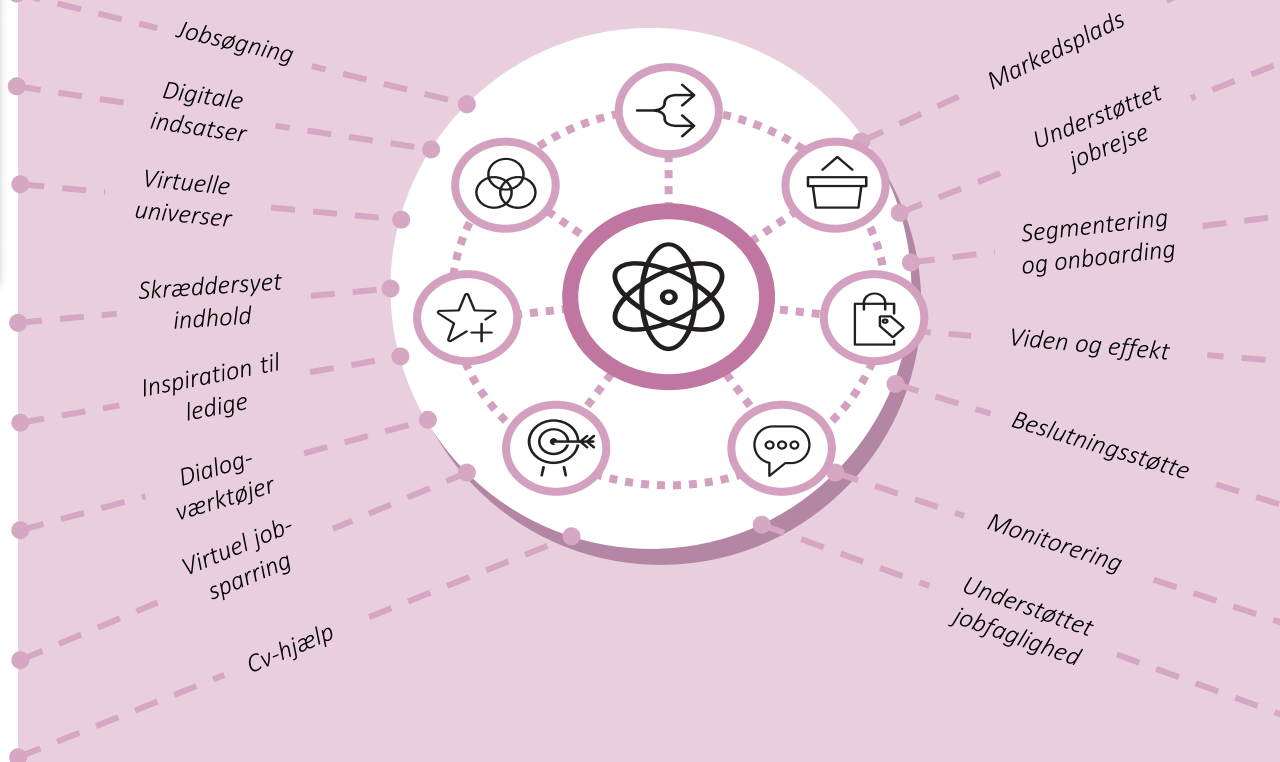
De enkelte elementer af Det Virtuelle Jobunivers er udviklet, afprøvet og idriftsat allerede i dag; næste skridt er at få dem integreret i ét samlet virtuelt jobunivers omkring den lediges jobrejse.



Løsninger og indhold fra danske kommuner og private leverandører



## Det Virtuelle Jobunivers



# MVP\* og forsøgsordning som grundlag for realisering af Det Virtuelle Jobunivers

For at sikre en effektiv og hurtig realisering anbefaler Deloitte udarbejdelse af en udviklingsplan med en MVP (Minimum Viable Product) til alle kommuner, der ikke kræver grundlæggende lovændringer, sideløbende med at en forsøgsbekendtgørelse skal gøre det muligt at udvikle en fuld version af Det Virtuelle Jobunivers i udvalgte kommuner.

## Et kombineret fokus på hurtig og bred udrulning samt dybdegående og fokuseret erfaringsopsamling

For at sikre, at Det Virtuelle Jobunivers realiseres effektivt og med en dyb forståelse for, hvilke implikationer det har for kommunerne, anbefaler Deloitte, at der fokuseres på to overordnede indsatsler i realiseringen af Det Virtuelle Jobunivers:

1. Et indledende og afgrænset **MVP**, som kan tages i anvendelse af alle interesserede kommuner. Dvs. en løsning, der realiserer de grundlæggende dele af visionen.
2. En **forsøgsordning**, hvor udvalgte kommuner gennem en forsøgsbekendtgørelse får den nødvendige frihed til at afprøve en mere omfattende version af Det Virtuelle Jobunivers.

For at gøre dette muligt anbefaler Deloitte desuden, at **realiseringen af Det Virtuelle Jobunivers opdeles i en række trin** med forskellige versioner af Det Virtuelle Jobunivers, som løbende udbygges.

## Et MVP sikrer en hurtig, tværkommunal udrulning

På den ene side udvikles og udrulles et MVP på Det Virtuelle Jobunivers med det samme for at sikre, at ledige i alle kommuner hurtigt kan gøre brug af en række løsninger på deres jobrejse. MVP'et skaleres i to versioner, hvor der først udvikles en prototype på

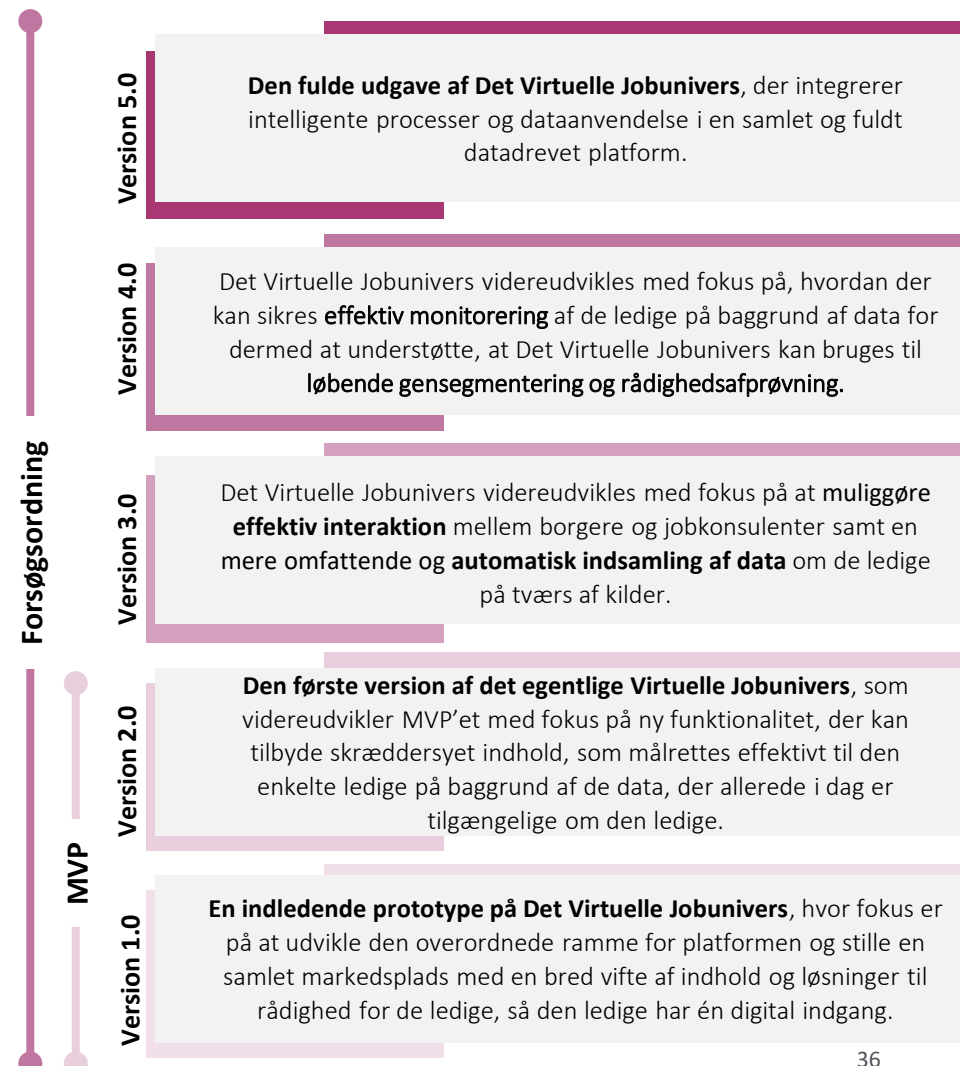
rammen (v. 1.0), hvorefter der tilføjes funktionalitet på baggrund af allerede tilgængelige data (v. 2.0).

Udviklingen af MVP'et skal gå så langt, som det er muligt, uden at det kræver større ændringer i lovgivningen. Dele af version 3.0 til 5.0 kan også realiseres uden større lovændringer, men hvis disse versioner for alvor skal skabe værdi, er der behov for grundlæggende gentænkning af lovgivningen, og de afgrænses derfor indledningsvis fra MVP'en for at sikre en effektiv udrulning.

## Erfaringer med version 3.0 til 5.0 med en afgrænset forsøgsordning

Samtidig med udviklingen af et MVP foreslår Deloitte at etablere en forsøgsordning, hvor et antal kommuner gives de fornødne frie rammer til at arbejde med et fuldt virtuelt jobunivers.

Med forsøgsordningen bliver det muligt at indsamle erfaringer med de mere omfattende versioner sideløbende med, at der arbejdes videre med lovgivningen på området. For at sikre, at alle fem trin effektivt kan realiseres og løbende bygge ovenpå hinanden, er det relevant helt fra starten af udviklingen af version 1.0 og 2.0 at tage et kritisk syn på lovgivningen, så der tidligst muligt sikres de fornødne rammer for, at erfaringerne fra forsøgsordningen kan overføres til øvrige kommuner.



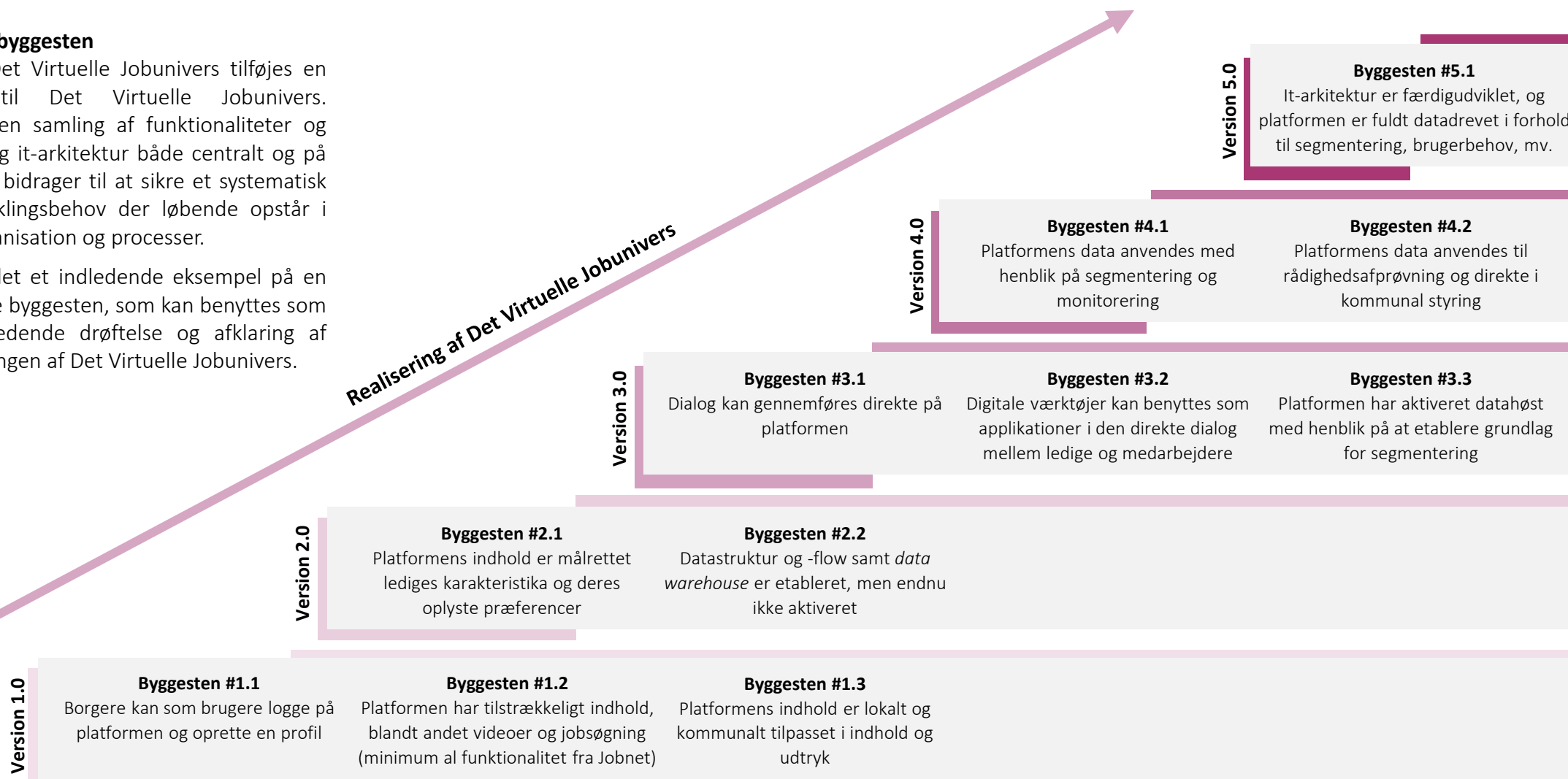
# For hvert trin i realiseringen af Det Virtuelle Jobunivers tilføjes nye byggesten

I takt med at der lanceres nye versioner af Det Virtuelle Jobunivers, tilføjes der løbende nye byggesten i form af grundarkitektur og funktionalteter, som skridt for skridt sikrer en mere velunderstøttet jobrejse for de ledige.

## En række fokuserede byggesten

For hver version af Det Virtuelle Jobunivers tilføjes en række byggesten til Det Virtuelle Jobunivers. Byggestenene udgør en samling af funktionalteter og krav til infrastruktur og it-arkitektur både centralt og på kommunalt niveau og bidrager til at sikre et systematisk fokus på, hvilke udviklingsbehov der løbende opstår i forhold til it, data, organisation og processer.

Til højre er der opstillet et indledende eksempel på en oversigt over relevante byggesten, som kan benyttes som ramme for den indledende drøftelse og afklaring af processen for realiseringen af Det Virtuelle Jobunivers.



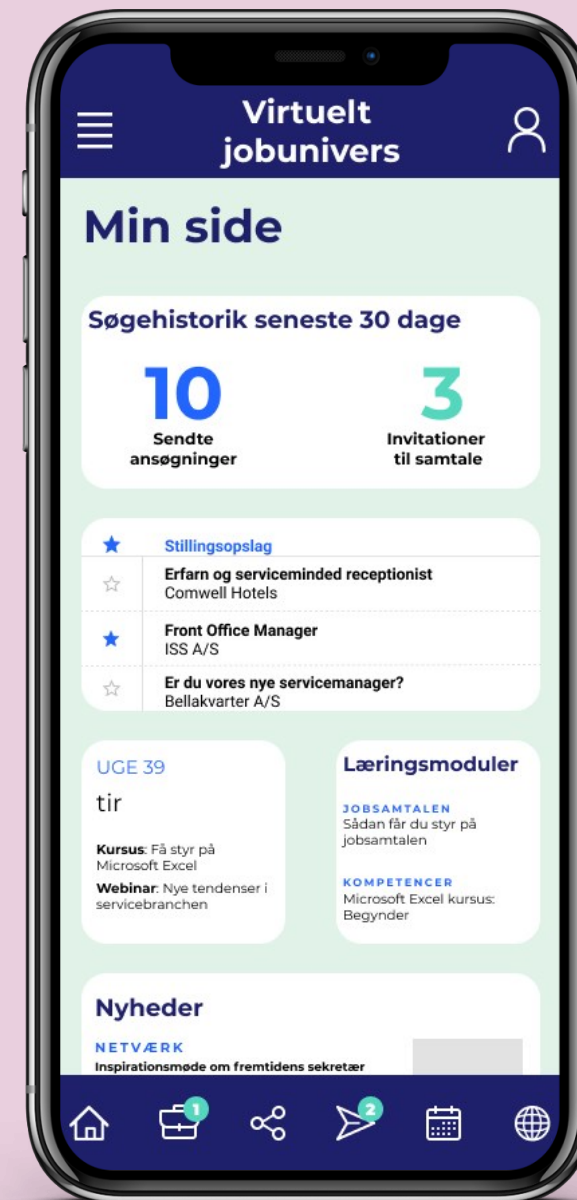
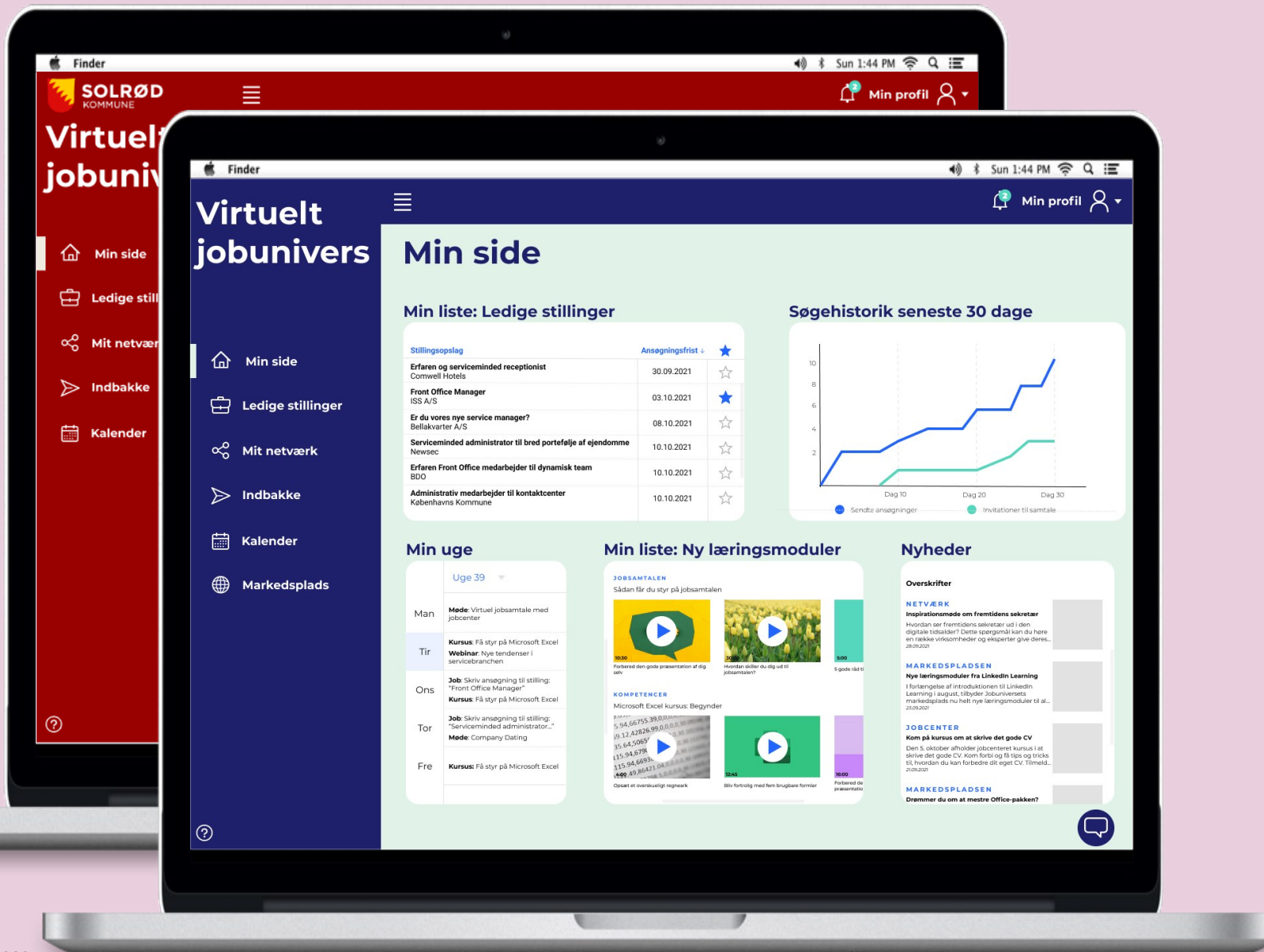
Appendiks

# Visualisering af Det Virtuelle Jobunivers





# Appendiks 1. En ny hovedvej for beskæftigelsesindsatsen





## Appendiks 2. Skræddersyet indhold (1/2)



**Virtuelt jobunivers**

**Min side** + -  
Klik og tilføj elementer til *Min side*

**Relevante stillinger til dig**

Stillingsopslag	Ansigelsesfrist ↓	★
Erfaren og serviceminded receptionist Comwell Hotels	30.09.2021	☆
Front Office Manager ISS A/S	03.10.2021	★
Er du vores nye service manager? Bellakvarter A/S	08.10.2021	☆
Serviceminded administrator til bred portefølje af ejendomme Newsec	10.10.2021	☆
Erfaren Front Office medarbejder til dynamisk team BDO	10.10.2021	☆
Administrativ medarbejder til kontaktcenter Københavns Kommune	10.10.2021	☆

**Søgehistorik seneste 30 dage**

**Min plan**

**Jobsøgning**

- Søg job i Servicevirksomheden A/S
- Send uopfordrede ansøgninger til relevante virksomheder
- Deltag i relevante netværks- og virksomhedsmøder

**Læring**

- Opbyg kendskab og kompetencer indenfor excel og powerpoint
- Styrk kompetencer inden for lagerstyring og indkøb
- Styrk kompetencer inden for ledelses- og personaleansvar

**Min liste: Ny læringsmoduler**

**SEKTOR**  
Lær mere om lagerstyring | produktionsvirksomheder

**KOMPETENCER**  
Microsoft Excel kursus: Begynder

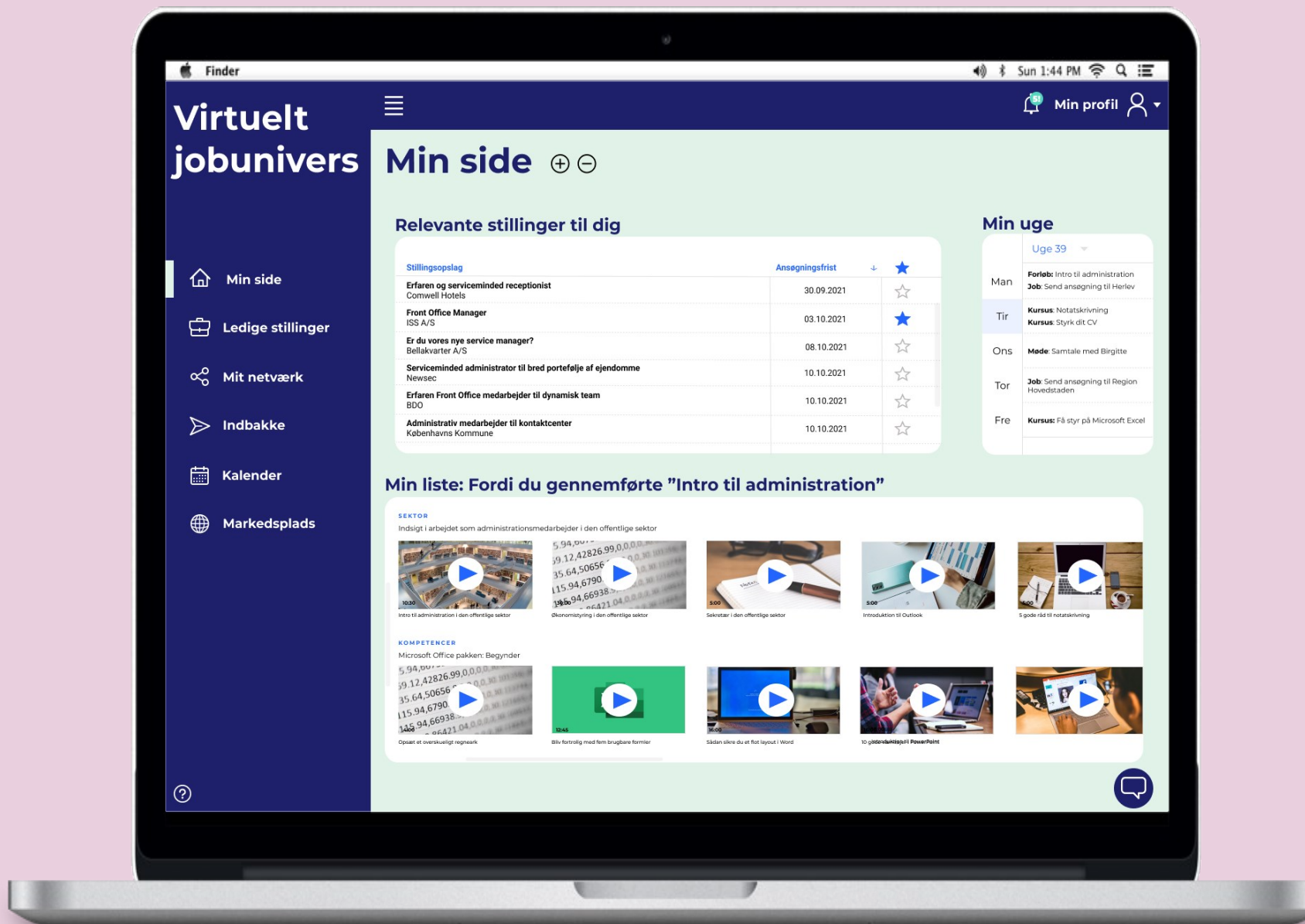
**Min uge**  
Uge 39

Man	
Tir	<b>Kursus:</b> Få styr på Microsoft Excel
Ons	<b>Forløb:</b> Sådan arbejder du med lagerstyring
Tor	<b>Job:</b> Send ansøgning
Fre	<b>Kursus:</b> Få styr på Microsoft Excel



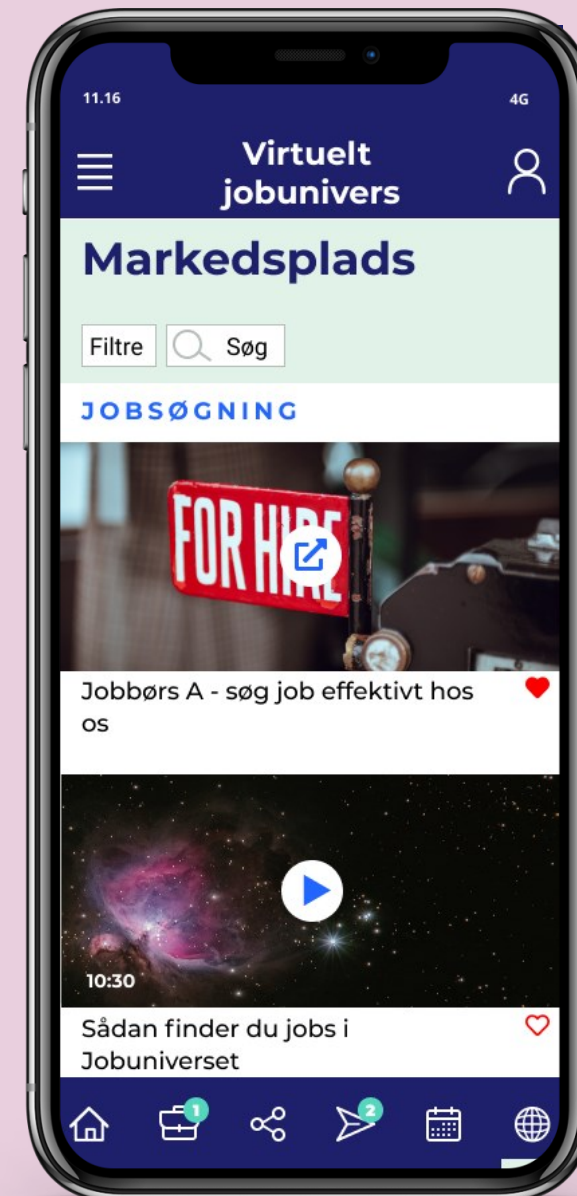
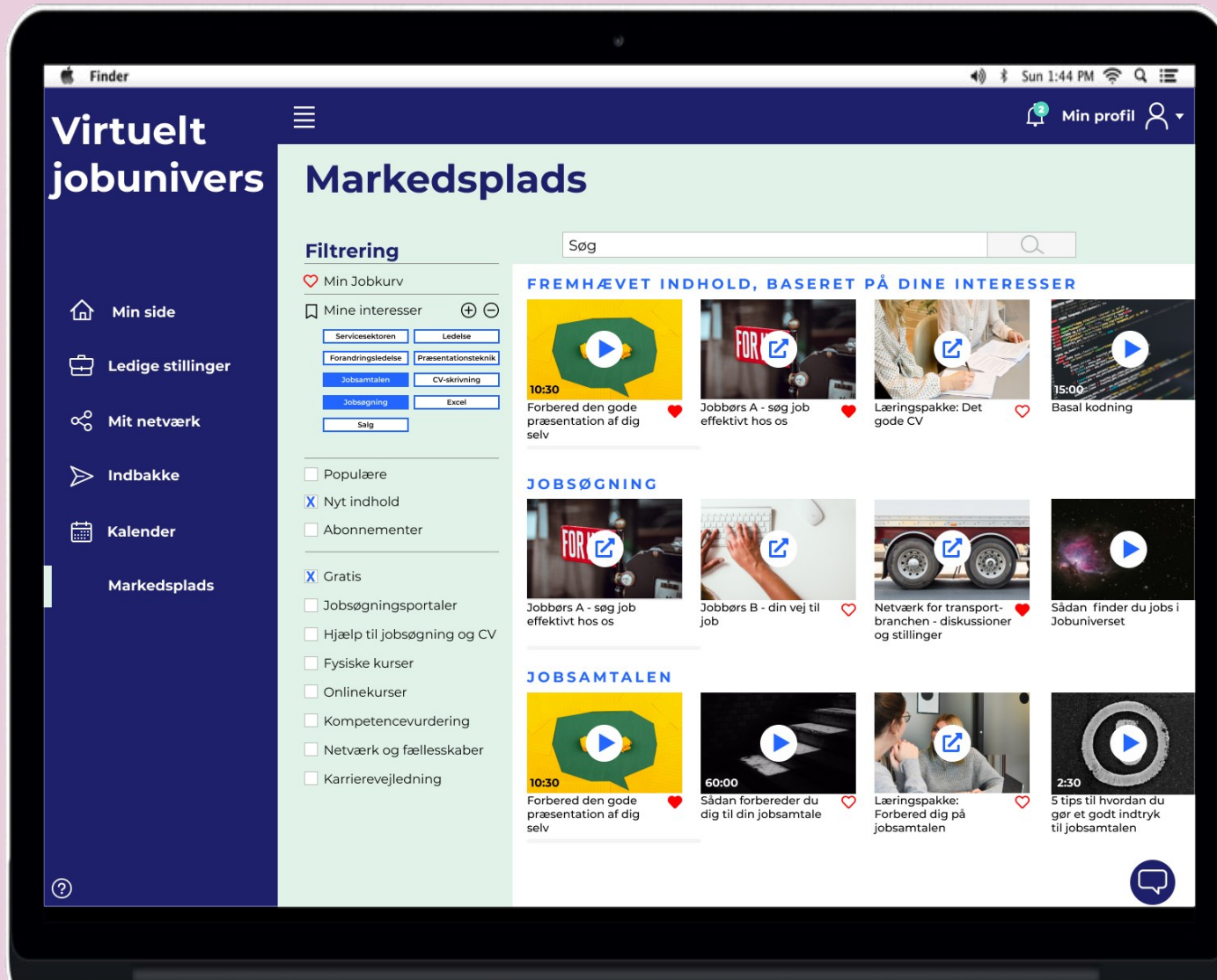


## Appendiks 2. Skræddersyet indhold (2/2)





# Appendiks 3. Markedspladsen



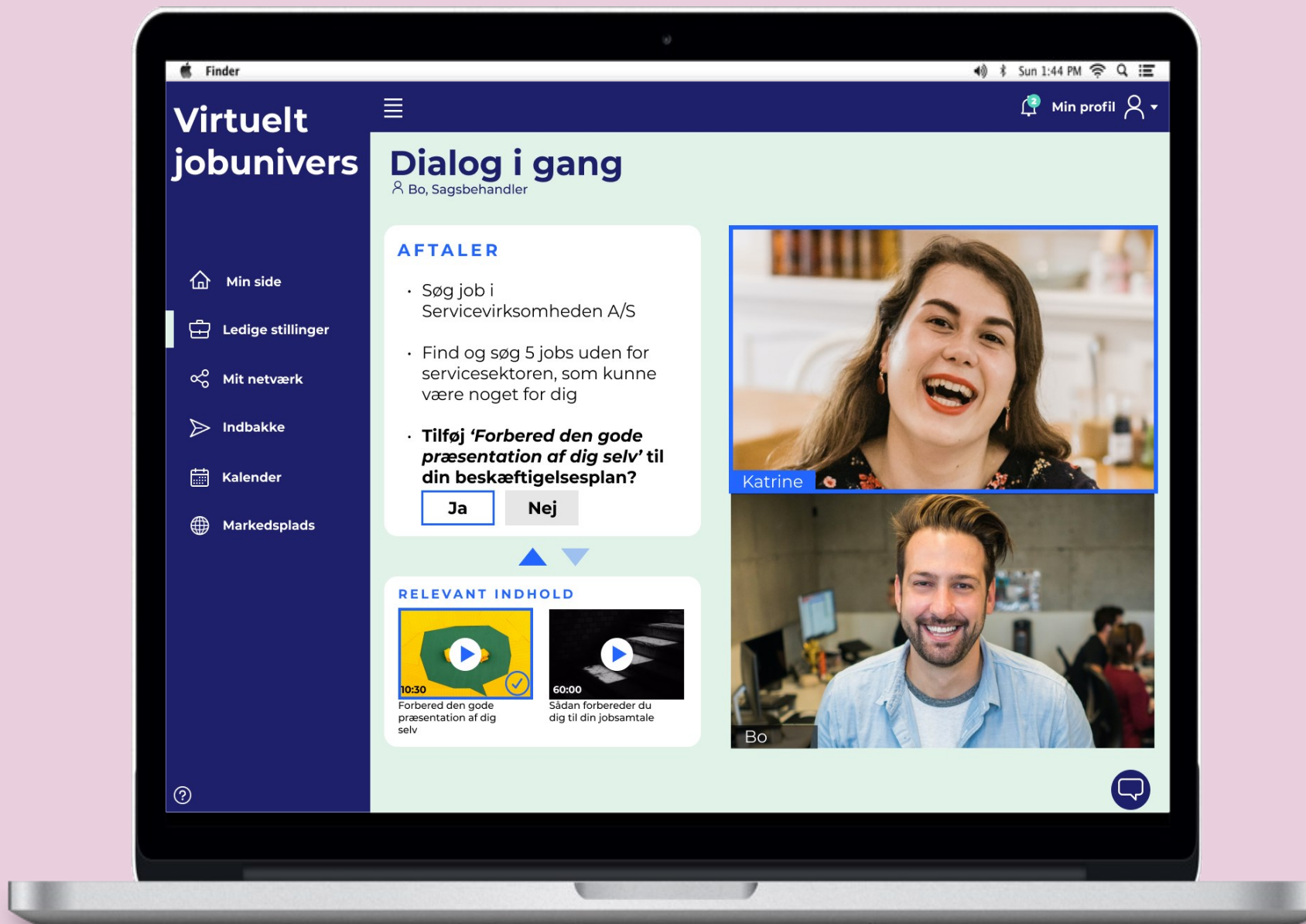


## Appendiks 4. Fremtidens dialog (1/2)





## Appendiks 4. Fremtidens dialog (2/2)





# Appendiks 5. Styrkede indsatser



**Virtuelt jobunivers** Min kalender

**Mandag** **Tirsdag** **Onsdag** **Torsdag** **Fredag**

08:00 **Video:** Introduktion til Det Virtuelle Jobunivers

09:00 **Opgave:** Generer dit eget CV

10:00 **Webinar:** Kom godt i gang og hurtigt videre

11:00 **Introduktion til Det Virtuelle Jobunivers**

12:00 **Webinar: Kom godt i gang og hurtigt...**

13:00 **Video:** Mød vores chatbot

14:00

15:00

11.16 4G

**Virtuelt jobunivers**

**Simuleret job-samtale i gang...**

Hej Iben og velkommen til din simulerede jobsamtale om jobbet hos Servicevirksomheden A/S

Hvorfor synes du, at du er den rette til at udfylde vores stilling?

Indtal svar



# Appendiks 6. Understøttet jobfaglighed (1/2)



**Virtuel jobunivers**

Finder Sun 1:44 PM

Min profil

## Oversigt over ledige

**Liste over borgere**

Nyuddannede | Aktiveringsforløb | Fuldt digitale | Ledige, 40-55  
Ledige, 18-29 | Fleksjobsgøgende | Fuldt fysiske

Ledig	Dato
Amina Turan har vist interesse for et job hos Virksomhed A. <i>Vil du sende lignende jobs til hende?</i>	28.09.2021
Hanne Jensen har søgt job hos Virksomhed B	28.09.2021
Janusz Podbielski har fået job hos Marieskolen	27.09.2021
<b>Asger Petersen</b> har ikke været aktiv på Jobuniverset de seneste 7 dage. <i>Vil du indkalde ham til samtale?</i>	24.09.2021
<b>Iben Hansen</b> har ikke sendt en ansøgning siden den 10. september <i>Vil du indkalde hende til samtale?</i>	24.09.2021
Andreas Riis har gennemført læringsforløbet 'Det gode CV'	24.08.2021

**Anbefalinger til segmenter**

Anbefalinger Send til segment

Stor efterspørgsel på logistikmedarbejdere i Region Sjælland. **Vil du sende ledige stillinger til relevante segmenter?**

Virksomheder med ledige stillinger til salgsmedarbejdere efterspørger kompetencer indenfor mersalg. **Vil du sende push til relevante segmenter med anbefalede læringsmoduler?**

### Profil

**Iben Hansen**  
36 år  
Glostrupvej 1, 2600 Glostrup  
ibenhansen@ibenhansen.dk  
+45 0000 0000  
Ledig siden 1. januar 2021

**Se hele profilen**

### Aktivitet de seneste 30 dage

Dag	Sendte ansøgninger	Jobsamtaler
Dag 0	0	0
Dag 10	2	0
Dag 20	4	0
Dag 30	6	0

### Opmærksomhedspunkter

- 1 **Ansøgninger har ikke ført til samtale i seneste 3 måneder**
- 2 **Borger har ikke sendt en ansøgning siden den 4. september**

Iben Hansen sendte sin seneste ansøgning den 4. september. Mulige handlinger:

- Push relevante jobs og læringer til Iben
- Opsæt flere fysiske aktiviteter i Ibens forløb
- Send mail til Iben om manglende ansøgninger



## Appendiks 6. Understøttet jobfaglighed (2/2)



The screenshot shows a laptop screen with the 'Virtuelt jobunivers' interface. The top bar includes the title 'Virtuelt jobunivers' and the user's name 'Iben Hansens Jobrejse'. The interface is divided into three main sections: 'I dag', 'Jobrejsen', and 'Målsætning'. The 'I dag' section lists competencies like 'Erfaren butiksekspedient' and 'Indsigt i salg'. The 'Jobrejsen' section shows a log of activities such as 'Har taget noget sektorspecik læring (Grøn energi)'. The 'Målsætning' section lists goals like 'Mere erfaring med logistikarbejde'. Below these are sections for 'UDVALGTE LÆRINGSMATERIALER' and 'Markedspladsen' with video thumbnails for job search tips.

**Virtuelt jobunivers** Iben Hansens Jobrejse

**I dag** **Jobrejsen** **Målsætning**

**KOMPETENCER I DAG**

- Erfaren butiksekspedient
- Indsigt i salg
- Ledelseerfaring
- Personaleerfaring
- Logistik
- Indkøb

**IBENS JOBREJSE LOG**

- Har taget noget sektorspecik læring (Grøn energi)
- Gennemført et Microsoft Office-læringsforløb
- Oplever at blive valgt fra i ansøgningsproces grundet manglende kompetencer inden for logistik og lagerstyring

**UDVALGTE LÆRINGSMATERIALER**

- 10:30 Forbered den gode præsentation af dig selv
- 60:00 Sådan forbereder du dig til din jobsamtale
- Læringspakke: Forbered dig på jobsamtalen

**OPSATTE MÅL**

- Mere erfaring med logistikarbejde
- Mere ledelses- og personaleansvar
- Øget kvalifikationer med administrative processer
- Ønske sektor: Grøn og vedvarende energi

**Markedspladsen**

**JOBSØGNING**

- Jobbørs A - søg job effektivt hos os
- Jobbørs B - din vej til job
- Netværk for transportbranchen - diskussioner
- Sådan finder du jobs i Jobuniverset





## 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](http://www.deloitte.com/about) for nærmere oplysninger.