

Nu til sagen

Anvendelse af sagstyper som middel til videndeling og læring

Lene Louise Buur

Erhverv – miljøbeskyttelse

(Bl.a. godkendelser af og tilsyn med landbrug og virksomheder)

Teknik- og Økonomiforvaltningen

Vesthimmerlands Kommune

Sagstyper - videndeling og læring

Vi har brugt sagstypefiguren til

- videndeling og læring

Ved at

- diskutere og indplacere igangværende sager (tilsyn og godkendelser) på figuren
- diskutere tilgangen til tilsyn og godkendelser ud fra placeringen



Sagstyper - videndeling og læring

Brugen af sagstyperne har givet os

1. Et fælles sprog

- sat ord på den enkelte medarbejders tavse viden
- gjort den tavse viden tilgængelig for andre

2. Mulighed for målrettet dialog

- delt erfaringer med forskellige kommunikationsformer i forhold til sagstyper
- blevet bevidste om hvor forskelligt vi kommunikerer
- arbejder nu med at målrette vores kommunikation og dialog til sagstypen ud fra vores bedste erfaringer

Sagstyper - videndeling og læring

Overførsel af viden:

1. Generationsskifte: Sikrer overførsel af viden, så værdifuld viden/erfaring ikke går tabt
2. Nye medarbejdere: Fremmer oplæringen gennem effektiv overførsel af viden/erfaring

Sagstyper - videndeling og læring

Vurdering af værdien i klar-parat-sager: ★ ★
Vi ser et begrænset forbedringspotentiale



| Sagstype: Klar-parat sager | 1 - Ingen forbedring | 2 - Begrænset forbedring | 3 - Nogen forbedring | 4 - Klar forbedring | 5 - Stor forbedring | 6 - Meget stor forbedring |
|--------------------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------------|
| Brugeroplevelse | | X | | | | |
| Sagsbehandlingstid | | X | | | | |
| Arbejdsglæde/tilfredshed | | X | | | | |

Sagstyper - videndeling og læring

Vurdering af værdien i vejlednings-sager: ★★★★★

Den tid og de ressourcer vi investerer i en struktureret vejledning og forhåndsdialog er godt givet ud



| Sagstype: Vejledningssager | 1 - Ingen forbedring | 2 - Begrænset forbedring | 3 - Nogen forbedring | 4 - Klar forbedring | 5 - Stor forbedring | 6 - Meget stor forbedring |
|--------------------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------------|
| Brugeroplevelse | | | | X | | |
| Sagsbehandlingstid | | | X | | | |
| Arbejdsglæde/tilfredshed | | | | X | | |

Sagstyper - videndeling og læring

Vurdering af værdien i princip-sager: ★★★★★

Når vi identificerer sagens kerne fra start, kommer vi på forkant og får bedre mulighed for at styre sagen hurtigt og sikkert frem



| Sagstype: Principsager | 1 - Ingen forbedring | 2 - Begrænset forbedring | 3 - Nogen forbedring | 4 - Klar forbedring | 5 - Stor forbedring | 6 - Meget stor forbedring |
|----------------------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------------|
| Brugeroplevelse | | | | X | | |
| Sagsbehandlingstid | | | | | X | |
| Arbejdsglæde/tilfredshed | | | | | X | |

Sagstyper - videndeling og læring

Vurdering af værdien i obs-sager: ★ ★ ★ ★ ★

Målrettet sagsbehandling forkorter sagerne. Styrket samarbejde og opbakning fra kollegaerne gør sagerne mindre belastende.



| Sagstype: Obs sager | 1 - Ingen forbedring | 2 - Begrænset forbedring | 3 - Nogen forbedring | 4 - Klar forbedring | 5 - Stor forbedring | 6 - Meget stor forbedring |
|-------------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------------------|
| Brugeroplevelse | | X | | | | |
| Sagsbehandlingstid | | | | | X | |
| Arbejdsglæde/tilfredshed | | | | | | X |