



Kommunernes Digitaliseringsprogram 2021-2025

Projektbeskrivelse

Analyse af borgerperspektiv og brugervenlighed i Det Virtuelle Jobunivers

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk

Side 1 af 7

1. Formål og baggrund

1.1. Baggrund

I januar 2021 lancerede KL et forslag om et Virtuelt Jobunivers og igangsatte i forlængelse heraf en foranalyse. Foranalysen viste, at KL's vision for et Virtuelt Jobunivers er realiserbart, og at store dele af elementerne allerede er tilgængelige og anvendes af kommunerne i dag. Samtidig anbefales en trinvis realisering af Det Virtuelle Jobunivers, ligesom der bliver peget på en række kritiske valg, som er afgørende for den endelige etablering af et Virtuelt Jobunivers.

Den konkrete løsning for et Virtuelt Jobunivers

Der er flere mulige valg, når den konkrete etablering af et Virtuelt Jobunivers skal realiseres. Der er således behov for en teknisk afdækning af, hvilke løsninger, som kan realisere et Virtuelt Jobunivers. Dette omhandler b.l.a. en række valg ift. evt. etablering af en platform, hvor den forslåede markedsplads kan fungere i, hvilke funktionaliteter, som skal være fælles og hvordan data kan deles på tværs af løsninger i et Virtuelt Jobunivers m.fl.

Der arbejdes med en markedsstrategi, hvor der er fokus på at leverandørerne på markedet allerede har/er i gang med at udvikle elementer og samlede løsninger, som der peges på i visionsoplægget for et Virtuelt Jobunivers.

Seks kritiske valg ift. realiseringen

Hvis visionen for Det Virtuelle Jobunivers skal realiseres, er der en række kritiske valg, som er afgørende at tage stilling til i etableringen:

- Gentænkt lovgivning med afsæt i digitale løsninger og tillid til borgerne
- Forholdet mellem lokale, statslige og fælleskommunale løsninger
- Brug af data om borgernes historik og adfærd
- Digitale kompetencer hos borgere, medarbejdere og ledere
- Samspil mellem digitale og fysiske ydelser
- Rådighed, ret og pligt

På baggrund af foranalysen er der behov for at igangsætte aktiviteter, som bygger videre på anbefalingerne og understøtter realiseringen af et Virtuelt Jobunivers.

1.2. Formål

Det Virtuelle Jobunivers skal skabe en moderne service og en ny tilgang til mødet med den ledige, hvor den ledige finder de digitale værktøjer meningsfulde og målrettet til egne behov ved at skræddersy indsatsen til den enkelte.

Analysen skal gennem servicedesign understøtte, at der belyses en række realiseringsscenerier for et Virtuelt Jobunivers, som tager udgangspunkt i borgernes behov, adfærd og digitale kompetencer. Analysen skal understøtte det videre arbejde med et Virtuelt Jobunivers og den tekniske udformning og etablering således, at borgerperspektivet og brugervenligheden danner grundlag for efterfølgende beslutninger om et Virtuelt Jobunivers.

1.3. Projektide

I løbet af de sidste par år har mange danske kommuner, igangsat af coronanedlukningen, gjort sig gode erfaringer med at hjælpe ledige i job ved hjælp af digitale løsninger og værktøjer. Kommunerne skal tage det næste skridt og udnytte de digitale muligheder til at modernisere beskæftigelsesindsatsen.

KL er optagede af det store potentiale, der ligger i den digitale omstilling af beskæftigelsesindsatsen – hvis den bliver brugt med omhu. KL har lanceret en vision for et Virtuelt Jobunivers, som skal udgøre en samlet digital værktøjskasse, der sætter borgeren i centrum og muliggør selvbetjening for dem, der kan og vil selv.

Analysen af borgernes oplevelser med digitale løsninger og afdækning af mulige løsninger for et Virtuelle Jobunivers skal bidrage til afklaring af, hvordan KL bedst understøtter kommunerne i at hjælpe ledige i deres jobrejse ved brug af borgervendte digitale løsninger.

Inden igangsættelsen af analysen laves et kort forprojekt, hvor en kommunal sparringsgruppe skal kvalificere rammen, indhold og ønskede output af analysen. Forprojektet vil gennem workshop samle kommuner, borgere og eksperter med formålet om at sikre, at analysens leverancer understøtter behovet i praksis.

1.4. Gevinster

Analysen skal bidrage med en række gevinster:

- En styrket viden om borgernes oplevelser, adfærd og behov ift. borgervendte digitale løsninger.
- Konkrete løsningsforslag til udviklingen af et Virtuelt Jobunivers med udgangspunkt i servicedesign og borgernes behov, som kan understøtte kommuner i brugen af de digitale muligheder for sammenhængende forløb og indsatser for den ledige.
- Styrke rammerne for at borgerne møder en moderne service og en ny tilgang i mødet med beskæftigelsessystemet, hvor den ledige oplever en digital løsning som understøtter den enkeltes vej mod job eller uddannelse.

1.5. Resultatmål

Analyse skal levere en samlet rapport, hvortil der opstilles 5 resultatmål:

- Resultatmål 1: Analysens ramme, indhold og ønskede output er defineret i samarbejde med kommuner, borgere og eksperter gennem forprojektet forud for analysen.
- Resultatmål 2: Borgernes oplevelser med digitale løsninger, som understøtter den enkelte lediges jobrejse er afdækket.
- Resultatmål 3: En eller flere mulige løsningsscenerier for et Virtuelt Jobunivers er skitseret, hvor markedstilgangen og eksisterende elementer og løsninger inddrages.
- Resultatmål 4: Løsningsscenerierne er testet af borgerne, og der er analyseret konkrete behov pba. feedback fra borgerne.
- Resultatmål 5: Forslag og anbefalinger til løsningsscenerier for hvordan et Virtuelt Jobunivers kan udvikles samt hvordan en markedstilgang kan fremmes, er udarbejdet.

Analysen skal understøtte det videre arbejde med et Virtuelt Jobunivers og bl.a. danne grundlag for KL's dialog med kommuner, a-kasser, staten og andre aktører på området.

2. Leverancer og succeskriterier

2.1. Modnings- og analysefasen

Forud for analysen laves et kort forprojekt, hvor en kommunal sparringsgruppe skal kvalificere rammen, indhold og ønskede output af analysen. Forprojektet vil gennem workshop samle kommuner, borgere og eksperter med formålet om at sikre analysens leverancer understøtter behovet i praksis.

Analysen skal afdække borgernes oplevelser med digitale løsninger, som understøtter den enkelte lediges jobrejse og belyse konkrete løsningsforslag til udviklingen af et Virtuelt Jobunivers. Opgaven skal løses ved brug af servicedesign, som tager udgangspunkt i borgernes oplevelser. Der er derudover centralt, at der tages udgangspunkt i en markedstilgang, og det herunder bliver skitseret hvordan denne tilgang kan fremmes.

Analysen skal gennemføres af en ekstern leverandør, da opgaven forudsætter særlig viden om området og brede metodiske kompetencer.

KL indhenter tilbud på opgaven med en foranalyse fra tre leverandører. Analysen vil muligvis blive opdelt således, at to forskellige leverandører vil løse hhv. analysens del 1 og del 2. Dette er grundet en væsentlig forskel ift. den viden og kompetencer på de to dele – servicedesign og teknisk viden om systemlandskab og digitale løsninger.

Leverancer

Leverance 1. Forprojekt

Det er centralt at analysens leverancer og ramme kvalificeres yderligere forud for projektstarten således, at analysen understøtter behovet i den kommunale praksis. Derfor laves et kort forprojekt, hvor en kommunal sparringsgruppe skal kvalificere rammen, indhold og ønskede output af analysen.

- Forprojektet vil gennem workshop samle kommuner, borger og eksperter som sikrer at analysen leverancer understøtter behovet i praksis.

Leverance 2. Analyse af borgernes oplevelser belyst gennem servicedesign

Borgernes oplevelser med digitale løsninger og digitale parathed er centrale i det videre arbejde med den konkrete model for et Virtuelt Jobunivers, dette gælder både mht. udvikling af en teknisk løsning ud fra borgernes behov men også at bringe borgernes oplevelser i spil ift. policy-delen.

Analysen skal afdække borgernes oplevelser med digitale løsninger, som understøtter den enkelte lediges jobrejse. Analysen skal udføres ved brug af servicedesign, som tager udgangspunkt i borgernes oplevelser. Konkret skal analysen omfatte:

- Gennem interviews og brugertests analyseres borgernes oplevelser, adfærd og behov i brugen af borgervendte digitale løsninger.
- Løsningsscenarier testes af borgerne for at få deres feedback, inden der arbejdes videre med konkrete modeller for realiseringen af et Virtuelt Jobunivers.

Leverance 3. Mulige løsninger for et Virtuelt Jobunivers

Foranalysen for et Virtuelt Jobunivers viste, at KL's vision for et Virtuelt Jobunivers er realiserbart, og at store dele af elementerne allerede er tilgængelige og anvendes af kommunerne i dag. Der er dog behov for en yderligere afdækning af hvilke løsninger, som et Virtuelt Jobunivers kan bygges på, og hvordan løsningen udarbejdes i tæt samarbejde med borgerne. Derudover indbefatter konkretiseringen af mulige løsninger også at belyse forholdet mellem lokale, statslige og fælleskommunale løsninger samt hvordan sammenhængen mellem forskellige systemer sikres i et Virtuelt Jobunivers.

- På baggrund af borgernes behov skitseres en eller flere mulige løsninger, hvor markedstilgangen og eksisterende elementer og løsninger indgår.
- Forslag og anbefalinger til løsningsscenarier for hvordan et Virtuelt Jobunivers kan udvikles samt hvordan en markedstilgang kan fremmes, er udarbejdet.

Succeskriterier

- **Overordnet succeskriterie.** Analysen skal munde ud i en rapport, hvor resultaterne fra de to leverancer (2 og 3) er udfoldet. Analysen skal gennem servicedesign understøtte, at der belyses en række løsningsscenarier for et Virtuelt Jobunivers, som tager udgangspunkt i borgernes behov, adfærd og digitale kompetencer. Analysen skal understøtte det videre arbejde med realiseringen af et Virtuelt Jobunivers og danne grundlag for KL's videre dialog med beslutningstagere og interessenter på området.
- **Succeskriterie 1.** Forprojektet har gennem inddragelse af kommuner, borgere og eksperter kvalificeret og givet input til ramme, indhold og ønskede output til analysen af borgernes oplevelser med digitale løsninger og afdækning af mulige løsninger for et Virtuelle Jobunivers med afsæt i borgernes behov.
- **Succeskriterie 2.** Analysen har afdækket borgernes oplevelser, adfærd og behov ved brugen af digitale løsninger, som understøtter den enkelte lediges jobrejse.
- **Succeskriterie 3.** En eller flere mulige løsningsscenarier for et Virtuelt Jobunivers er skitseret, løsninger skal kunne teste af borgere.
- **Succeskriterie 4.** Løsningsscenarierne er testet af borgere, og der er analyseret konkrete behov til et Virtuelt Jobunivers pba. feedback fra borgerne.
- **Succeskriterie 5.** Der er udarbejdet forslag og anbefalinger til løsningsscenarier for hvordan et Virtuelt Jobunivers kan udvikles.

3. Budget

Som led i kommunernes digitaliseringsprogram, Delprogram 3 Sammenhængende velfærdsforløb og indsatser, er der blevet prioriteret 800.000 til det videre arbejde med Det Virtuelle Jobunivers med fokus på:

1. Borgernes oplevelser med digitale løsninger og digital parathed herunder erfaringerne fra kommunerne samt brug af data om borgernes historik og data til at målrette og skræddersy løsninger til den enkelte ledige.
2. Teknisk afdækning af hvilke løsninger, som et Virtuelt Jobunivers kan bygges på og udvikling af en første prototype på et Virtuelt Jobunivers. Dette indbefatter at belyse forholdet mellem lokale, statslige og fælleskommunale løsninger samt hvordan sammenhængen mellem forskellige systemer kan sikres i et Virtuelt Jobunivers.

Udgifter til forprojektet omfatter udgifter til en eller to workshops med facilitering, inspirationsoplæg og interviews med borgere. Vurderingen er, at opgaven kan løses for 80.000 kr. i perioden maj 2022 – juni 2022.

Udgifter til analysen omfatter køb af konsulentytelser hos en ekstern leverandør, da opgaven forudsætter særlig viden om området og brede metodiske kompetencer. Opgaven sendes i udbud. Vurderingen er, at opgaven kan løses for 600.000 kr. i perioden august 2022 – november 2022.

Foruden finansiering af opgaven vil der blive allokert KL-ressourcer svarende til 120.000 kr. Ressourcerne skal anvendes til projektledelse, gennemførelse af udbud og sparring med ekstern leverandør mv.

De samlede udgifter til analysen af borgernes oplevelser med digitale løsninger og afdækning af mulige løsninger for et Virtuelle Jobunivers med afsæt i borgernes behov udgør dermed 800.000 kr.

Aktivitet/år	2022	2023	2024	2025	I alt
Lønmidler	120.000				120.000
Øvrige omkostninger	80.000 600.000				680.000
Samlet finansiering	800.000				800.000

4. Tidshorisont

Forprojekt: maj – juni 2022.

Analyse: august - november 2022.

5. Risikovurdering af projektet

Analysen af borgernes oplevelser med digitale løsninger og afdækning af mulige løsninger for et Virtuelle Jobunivers med afsæt i borgernes behov

skal være med til at identificere risici ved en realisering af et Virtuelt Jobunivers. Disse risici omhandler særligt den tekniske udformning af et Virtuelt Jobunivers sammenholdt med borgernes oplevelser og digitale kompetencer til at anvende digitale løsninger.

I det videre arbejde vil der særligt være fokus på hvordan risici i forbindelse med den tekniske udformning og etablering af et Virtuelt Jobunivers kan imødekommes ved at anvende et servicedesign som møder borgernes behov.

6. Interessentvurdering

Arbejdet omkring et Virtuelt Jobunivers har en bred interessentgruppe. Derfor er interessenterne også blevet inddraget tæt i det tidligere arbejde omkring Det Virtuelle Jobunivers. Det vil fortsat være de samme interessenter, som vil blive inddraget i forbindelse med analysen af borgernes oplevelser med digitale løsninger og afdækning af mulige løsninger for et Virtuelle Jobunivers med afsæt i borgernes behov. Interessenterne omfatter:

- Kommunerne
- Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR)
- Danske A-kasser (DAK)
- Fagbevægelsens Hovedorganisation (FH)
- Dansk Arbejdsgiverforening (DA)
- Dansk Socialrådgiverforening (DS)
- HK Kommunal
- Samt leverandørerne af løsninger til kommunerne i dag herunder Schultz, KMD, Candeno, Myrupo & Nyhauge, Ballisager m.fl.

KL vil anvende analysens resultater i interessevaretagelsen for en moderniseret beskæftigelsesindsats, hvilket omfatter dialog med interessenter og parter i forskellige fora herunder Den Fællesoffentlige Dialoggruppe for digitalisering på beskæftigelsesområdet og eventuelt i forbindelse med Den Fællesoffentlig Digitaliseringsstrategi.

7. Organisering

Styregruppen for delprogrammet Sammenhængende velfærdsforløb- og indsatser i Kommunernes Digitaliseringsprogram 2021-2025 har det overordnede ansvar for projektets fremdrift og økonomi.

KL har tidligere (som led i arbejdet med et Virtuelt Jobunivers) etableret en række grupper, som har været med til at kvalificere indhold og retning i arbejdet omkring et Virtuelt Jobunivers. KL vil også i dette projekt inddrage grupperne løbende.

- Kommunal følgegruppe: kommunal følgegruppe med 10-12 kommuner på chef- og direktørniveau, som har erfaring med brugen af de digitale tilbud og værktøjer til borgerne.
- Kommunal arbejdsgruppe: bestående af 15-20 kommuner på medarbejder- og teamlederniveau, som har forskellige erfaringer med digitale borgervendte løsninger.



- Partsfølgegruppe: der er etableret en parts-/interessentfølgegruppe bestående af STAR, DAK, FH, DA, DS og HK kommunal.

Kontoret for beskæftigelse og integration i KL stiller ressourcer til rådighed i forbindelse med analysen. Det omhandler både KL's egne analyser og viden samt kontakt til jobcentre, a-kasser, STAR og private leverandører.

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk

Side 7 af 7