

EVALUERING AF IT-UNDERSTØTTELSEN AF BESKÆFTIGELSESIKTSATTEN

UDARBEJDET FOR ARBEJDSMARKEDSSTYRELSEN
DECEMBER 2011

Indhold

1. Indledning og sammenfatning	1
2. Metoden bag evalueringen	6
3. Arbejdsdeling mellem stat og kommuner	8
4. Strategiske udfordringer	9
5. Ydelsesmodtageres holdning til selvbetjening og digital kommunikation	11
6. Anbefaling om digitalt jobunivers	18
7. It-udfordringer på kort sigt	36
Bilag 1. Undersøgelse blandt sygedagpengemodtagere	38
Bilag 2. Undersøgelse blandt ledige	57

1. Indledning og sammenfatning

I denne rapport præsenteres resultaterne af en evaluering af it-understøttelsen af beskæftigelsesindsatsen, som er gennemført for Arbejdsmarkedsstyrelsen i perioden fra januar til december 2011.

Baggrund og formål

Evalueringen skal ses i forlængelse af de ændringer af arbejdsdelingen vedrørende it-understøttelsen af beskæftigelsesindsatsen, der skete efter kommunalreformen.¹

Fra 1. august 2009 blev beskæftigelsesindsatsen for *alle* målgrupper til et kommunalt ansvarsområde, dvs. at ansvaret for de forsikrede ledige overgik fra staten til kommunerne. Som en konsekvens af dette blev der fastlagt en ny arbejdsdeling mellem kommunerne og staten på it-området.

Kommunerne fik ansvaret for it-understøttelsen af sagsbehandlingen vedrørende *alle* målgrupper i beskæftigelsesindsatsen, mens staten fik ansvaret for at sikre systemer til en nationalt sammenhængende, transparent og effektiv beskæftigelsesindsats.

Formålet med evalueringen er at belyse, om der inden for rammerne af den gældende arbejdsdeling er en it-understøttelse, der:

- udgør et fundament for, at beskæftigelsesindsatsen er rettet mod job
- sikrer støtte til at vælge den korteste vej til job
- giver borgerne mulighed for at engagere sig i sagsbehandlingen
- stiller relevante og korrekte informationer til rådighed for borgerne og aktørerne i beskæftigelsesindsatsen
- understøtter gældende lov
- er driftsikker og brugervenlig.

Der er ikke foretaget en systemspecifik evaluering med gennemgang af fx skærbilleder og de enkelte systemer. Fokus er i stedet dels på den indholdsmæssige it-understøttelse af jobcentrenes arbejde, dels på borgernes mulighed for at følge med og engagere sig i egen sag. Fokus har således været på, om sagsbehandlerne har de rette redskaber til at bistå ledige med at finde job. Og om borgerne tilsvarende har de rette redskaber til at engagere sig i processen.

Evalueringen bygger på spørgeskemaundersøgelser samt interview med en række aktører i beskæftigelsesindsatsen og ledige. Dette er nærmere beskrevet i kapitel 2.

¹ Det fremgår af beskæftigelsesrådets program for evaluering af kommunalreformen, at der skal gennemføres en evaluering af it-understøttelsen af beskæftigelsesindsatsen.

Hovedanbefalinger

Evalueringen har fire anbefalinger, som hver på sin måde vurderes at kunne give et vigtigt bidrag til at bringe borgeren i centrum og gøre beskæftigelsesindsatsen mere gennemskuelig og effektiv. Anbefalingerne er uddybet i kapitel 6.

Anbefaling 1: Det anbefales, at borgernes involvering og engagement i beskæftigelsesindsatsen øges gennem nye digitale redskaber.

Evalueringen viser, at borgerne i udpræget grad mangler empowerment på beskæftigelsesområdet. De mangler redskaber, der kan bidrage til at engagere dem i indsatsen og give dem forudsætninger for og lyst til aktiv handling.

Beskæftigelsesområdet er kendetegnet ved, at sagsbehandleren står for stort set hele sagsbehandlingen og træffer de fleste beslutninger om indsatsen. Typisk tager sagsbehandleren stilling til, hvornår borgeren skal komme til samtale, hvad der skal foregå under samtalen, ligesom sagsbehandleren som udgangspunkt tager stilling til den videre aktive indsats.

Borgerne har ikke et system- og videnskæssigt grundlag for at engagere sig i indsatsen. De kan digitalt bekræfte jobsøgning, melde ferie og sygdom mv., hvilket de fleste er tilfredse med. Men der er ikke noget formaliseret system for, at de kan angive ønsker til indholdet i jobsamtaler og aktive tilbud, tidspunkt for samtaler etc.

De undersøgelser, der er gennemført som led i evalueringen, viser, at flertallet af borgerne ønsker mulighed for at engagere sig i indsatsen. Dette er nærmere beskrevet i kapitel 5. Borgerne ønsker at modtage og besvare post digitalt, at se oplysninger i egen sag på nettet, at udfylde og sende blanketter elektronisk, at booke og ændre tider for samtaler mv.

Undersøgelserne peger således i retning af, at der er et betydeligt potentiale for digital kommunikation med borgerne og for at inddrage dem i sagsbehandlingen. Samtidig viser undersøgelserne, at borgerne har let adgang til at anvende en computer, og at de hyppigt bruger internettet.

Slotsholm anbefaler derfor, at der skabes nye redskaber til, at borgerne kan engagere sig, deltage og tage ansvar i egen sag. Metoden kunne være at etablere et digitalt jobunivers, hvor borgerne har alle relevante informationer om egen sag samt adgang til selvbetjening og beslutningsstøtte. Det digitale jobunivers kan ses som en naturlig udbygning af de muligheder for selvbetjening, der allerede er udviklet, og som ledige i dag tilgår via Jobnet.

Beskrivelsen af det digitale jobunivers i kapitel 6 tager afsæt i, hvilke redskaber der kunne være relevante for arbejdsmarkedsparate ledige. De gennemførte undersøgelser peger imidlertid i retning af, at det også i høj grad vil være relevant at udvikle et lignende univers til andre målgrupper, fx modtagere af sygedagpenge. Det anbefales, at Arbejdsmarkedsstyrelsen gennemfører undersøgelser for at afdække, hvilke konkrete redskaber der bør tilbydes andre målgrupper – fx en undersøgelse af redskaberne til sygedagpengemodtagere og kontanthjælpsmodtagere i matchgruppe 2 og 3.

Anbefaling 2: Det anbefales, at sagsbehandlerne får de nødvendige redskaber til at fokusere indsatsen på job.

Evalueringen viser, at sagsbehandlerne på beskæftigelsesområdet arbejder i sagsbehandlingssystemer, der mangler fokus på job og beslutningsstøtte. Jobcentrene arbejder i systemer, der ikke understøtter løsningen af deres kerneopgave – at få overførselsmodtagerne i job.

De kommunale systemer er bygget op omkring klassisk sagsbehandling, såsom registrering af samtaler, tilbud, matchgruppe og personoplysninger. I sagsbehandlingssystemerne er der ikke en integreret og let adgang til at se ledige job, hvilket indebærer en risiko for, at job kommer til at fylde for lidt ved jobsamtaler. Det er langt fra alle sagsbehandlere, der benytter Jobnet systematisk. Hertil kommer, at sagsbehandlerne mangler redskaber til at anvise jobveje for ledige.

Slotsholm anbefaler derfor, at sagsbehandlerne får adgang til et digitalt jobunivers, hvor der er beslutningsstøtte til at finde de korteste veje til job, hvor der er redskaber til at skabe overblik over arbejdsmarkedet, og hvor der er let adgang til at finde ledige job.

I praksis har sagsbehandlerne og borgerne brug for en række af de samme redskaber, jf. kapitel 6. Derfor bør der ske en bevægelse væk fra den nuværende situation, hvor borgere og sagsbehandlere arbejder i forskellige systemer og mangler en fælles referenceramme og over i en situation, hvor parterne deles om en række redskaber til at løse den fælles opgave, det er at få borgeren i job. Slotsholm forventer, at et digitalt jobunivers vil være kulturpåvirkende og give en drift i retning af, at jobsamtalerne i højere grad end i dag kommer til at handle om job.

Anbefaling 3: Det anbefales, at der sikres et effektivt dataflow på beskæftigelsesområdet, så borgerne – på trods af, at flere aktører er involverede – kan få en koordineret og gennemsigtig indsats.

Evalueringen viser, at data om beskæftigelsesindsatsen er placeret i siloer hos de enkelte aktører, og at forbindelsesleddene mellem siloerne er utilstrækkelige.

Konsekvensen er, at borgerne mangler informationer om og overblik over egen sag. Og aktørerne i beskæftigelsessystemet mangler informationer eller udveksler informationer på en ineffektiv måde. Samtidig oplever borgerne i vid udstrækning at skulle bære informationer mellem aktørerne.

Slotsholm anbefaler derfor, at der konsekvent sikres adgang til data på tværs af beskæftigelsessystemet. Aktørerne i systemet bør have de data, som er nødvendige for, at de kan udføre deres opgaver tilfredsstillende. Alle data bør fremover være synlige for borgerne og være tilgængelige for alle beskæftigelsespolitiske aktører, som har en interesse i sagen. Det vil samtidig sikre, at aktørerne i indsatsen ikke kommunikerer via borgeren.

Anbefaling 4: Det anbefales, at kommunikationen på beskæftigelsesområdet bliver digital. Både fordi det er mere effektivt, og fordi det derved bliver lettere at skabe overblik over en sag.

Evalueringen viser, at beskæftigelsesområdet er præget af tunge arbejdsgange og utidssvarende kommunikationsformer – breve, der sendes med post, og it-systemer, som ikke i tilstrækkelig grad er forbundne. Det er dyrt, usikkert og langsomt. Samtidig kan det være vanskeligt for borgerne at få overblik over deres sag.

Det anbefales derfor, at der sættes langt mere på digital sagsbehandling og kommunikation, herunder at almindelig brevpost som udgangspunkt helt afskaffes på beskæftigelsesområdet. De undersøgelser, der er gennemført som led i evalueringen, peger i retning af, at borgerne er parate til denne forandring, jf. kapitel 5.

Resultater vedrørende arbejdsdelingen mellem stat og kommuner

Evalueringen er gennemført på et tidspunkt, hvor overgangen fra statslig til kommunal it-understøttelse af beskæftigelsesindsatsen var i gang. I foråret 2011, hvor de fleste interview med kommuner blev gennemført, var mange kommuner i gang med at skifte fra statsligt sagsbehandlingssystem (Arbejdsmarkedsportalen) til kommunale sagsbehandlingssystemer (Opera og Amfora) i forhold til de forsikrede ledige. Andre kommuner havde skiftet system for nylig og var således var i gang med en tilpasning.

De udfordringer, som dette gav anledning til i kommunerne, har gjort det vanskeligt at etablere et ordentligt grundlag for at vurdere, om arbejdsdelingen mellem staten og kommunerne på it-området er hensigtsmæssig. Derfor indeholder evalueringen ikke anbefalinger på dette punkt. Samme problemstilling har gjort det vanskeligt at vurdere, om it-understøttelsen er driftsikker og brugervenlig, hvorfor rapporten ligeledes ikke indeholder konklusioner på dette punkt.

Øvrige resultater

Evalueringen har tre resultater, der ikke uddybes nærmere i rapporten.

Det første resultat er, at der ikke i nævneværdigt omfang synes at mangle it-understøttelse af gældende lov. Det skal dog nævnes, at jobcentrene generelt oplever, at der er – nogle gange stor – tidsmæssig afstand mellem ikrafttræden af ny lovgivning og it-understøttelsen af samme. Forklaringen er tilsyneladende både, at der ind imellem er kort tid mellem vedtagelse og ikrafttrædelse, og at it-leverandørerne er forholdsvis længe om at implementere ændringerne.

Det andet resultat er, at der er begrænset konkurrence på markedet for it-understøttelse af beskæftigelsesindsatsen. Markedet er reelt delt mellem to it-leverandører, og det er vanskeligt for jobcentrene at skifte imellem dem. Jobcentrene føler sig i realiteten låst til den valgte leverandør. Givet det begrænsede antal kunder – 91 jobcentre – er det vanskeligt for nye leverandører at komme ind på markedet og skabe øget konkurrence.

Det tredje resultat er, at der i evalueringens undersøgelsesfase i foråret 2011 viste sig et behov for at gøre en indsats på kort sigt vedrørende data på beskæftigelsesområdet, jf. kapitel 7. Arbejdsmarkedsstyrelsen tog i marts 2011 initiativ til en indsats i forhold til de problemer, der blev identificeret.

Læsevejledning til rapporten

Kapitel 2 beskriver evalueringens metode. Kapitel 3 indeholder en kort oversigt over it-understøttelsen på beskæftigelsesområdet. Kapitel 4 uddyber de nævnte strategiske udfordringer omkring it-understøttelsen, mens kapitel 5 præsenterer resultaterne af undersøgelser om selvbetjening og digital kommunikation blandt ledige og sygedagpengemodtagere. Kapitel 6 præsenterer en række anbefalinger til, hvordan udfordringerne vedrørende it-understøttelsen af beskæftigelsesindsatsen kan imødegås gennem en langsigtet satsning på et nyt digitalt jobunivers. Endelig beskriver kapitel 7 de udfordringer omkring data, der bør løses på kort sigt.

2. Metoden bag evalueringen

Evalueringen er gennemført i perioden januar til december 2011.

Metodisk bygger evalueringen på en række forskellige aktiviteter.

Aktiviteter – kortlægning af udfordringer med it-understøttelsen

Der er gennemført interview med forskellige aktører med en strategisk eller praktisk indsigt i it-understøttelsen af beskæftigelsesindsatsen.

I forhold til at identificere udfordringerne i it-understøttelsen er der gennemført interview med repræsentanter for DA, LO, KL, AK-Samvirke, Jobrådgivernes Brancheforening, de to udbydere af sagsbehandlings-systemer på beskæftigelsesområdet (Medialogic og KMD), Jobcenter København, Jobcenter Aarhus, Jobcenter Odense, Jobcenter Aalborg, de fire beskæftigelsesregioner samt Arbejdsmarkedsstyrelsen.

Derudover er der gennemført to seminarer, hvor ansatte fra 13 jobcentre, der benytter Opera fra KMD, og ansatte fra 17 jobcentre, der benytter Workbase fra Medialogic, har gennemgået deres erfaringer med it-understøttelsen. Kun medarbejdere fra kommuner, der udelukkende anvender kommunale it-systemer i beskæftigelsesindsatsen – dvs. ikke længere anvender den statslige Arbejdsmarkedsportal (se kapitel 3) – har deltaget i seminarerne. Blandt deltagerne var både sagsbehandlere, jobcenterchefer, teamledere og it-koordinatorer.

Aktiviteter – kortlægning af ydelsesmodtageres ønsker til selvbetjening og digital kommunikation

Der er gennemført to repræsentative undersøgelser om selvbetjening og digital kommunikation. En blandt personer, som modtager – eller for nylig har modtaget – sygedagpenge og en blandt personer, som er – eller for nylig har været – tilmeldt som ledige på Jobnet.

Hovedkonklusionerne i de to undersøgelser fremgår af kapitel 5. Metoden bag undersøgelse og alle resultattabeller fremgår af henholdsvis bilag 1 og 2.

Aktiviteter – afprøvning af anbefalinger

Som det fremgår af kapitel 6, anbefaler Slotsholm, at der arbejdes på at skabe et digitalt jobunivers, som er fælles for borgerne og aktørerne på beskæftigelsesområdet. De redskaber, der indgår i det beskrevne jobunivers, har været drøftet med både ledige og jobcentre.

I efteråret 2011 er der gennemført to fokusgruppeinterview med ledige i matchgruppe 1. Derudover er der gennemført interview med KL og repræsentanter fra syv jobcentre.

De nævnte interview har bidraget til at udvikle og kvalitetssikre redskaberne. Det skal dog nævnes, at anbefalingerne alene er Slotsholms ansvar.

3. Arbejdsdeling mellem stat og kommuner

I forlængelse af kommunalreformen blev hele beskæftigelsesindsatsen fra 2009 til et kommunalt ansvarsområde. Frem til dette tidspunkt havde staten haft ansvaret for forsikrede ledige, mens kommunerne havde ansvaret for de ikke-forsikrede ledige. Fra 1. august 2009 overgik sidstnævnte opgave fra staten til kommunerne.

Som konsekvens af etableringen af den enstrengede kommunale beskæftigelsesindsats blev der fastlagt en arbejdsdeling på it-området mellem kommunerne og staten.

Kommunerne fik ansvaret for at it-understøtte sagsbehandlingen i job-centrene. Det blev således kommunernes opgave at vælge lokale it-løsninger til understøttelse af beskæftigelsesindsatsen. I praksis udbydes løsningerne af to it-leverandører, nemlig KMD (sagsbehandlingssystemet Opera) og Medialogic (sagsbehandlingssystemet Workbase).

Staten fik ansvaret for at sikre et systemmæssigt grundlag for en nationalt sammenhængende, transparent og effektiv beskæftigelsesindsats. Til brug for bl.a. den statslige styring er der to nationale, tværgående it-redskaber.

Det ene er Jobnet, som er en landsdækkende job- og CV-bank. Jobnet gør det muligt for ledige og arbejdsgivere at mødes på tværs af geografiske grænser, faggrænser og brancher, idet portalen rummer en samling af udbudte stillinger og kompetencer. Jobnet er desuden omdrejningspunktet for landsdækkende selvbetjeningsløsninger. Ledige kan i Jobnet se forslag om job, der matcher CV'et, de kan bekræfte jobsøgning, melde sygdom osv.

Det andet er Jobindsats, som viser data om den aktive indsats, målgrupper, udgifter og resultater. Jobindsats er grundlaget for at følge op på, om jobcentre sætter ind, hvor der er behov, og med en indsats, der virker.

Overgangen til et kommunalt ansvar for hele beskæftigelsesindsatsen i 2009 har medført en omfattende omstilling af den basale it-understøttelse i kommunerne. Især er det væsentligt, at det statslige it-system, Arbejdsmarkedsportalen, der tidligere udgjorde it-understøttelsen af indsatsen for forsikrede ledige, er under afvikling, og kommunerne skal vælge alternativ it-understøttelse. Status i december 2011 er, at alle kommuner er overgået til egen it-understøttelse for forsikrede ledige.

Den statslige og den kommunale it-understøttelse på beskæftigelsesområdet hænger sammen via det såkaldte *fælles datagrundlag*. I det fælles datagrundlag findes udvalgte oplysninger på cpr-nummerniveau om fx ledighedstilmeldinger og -afmeldinger, forsørgelseshistorik, a-kassemedlemskab, ferie og sygdom.

4. Strategiske udfordringer

Der er tre grundlæggende udfordringer i forhold til it-understøttelsen af beskæftigelsesindsatsen. Den ene er, at der mangler empowerment i forhold til borgerne og jobfokus hos sagsbehandlerne – det er ikke i tilstrækkelig grad et fælles projekt at finde den korteste vej til job. Den anden er, at it-understøttelsen understøtter en tendens til silotænkning på beskæftigelsesområdet. Den tredje er, at kommunikationsformerne er ineffektive.

Manglende empowerment og jobfokus

Beskæftigelsesområdet er kendetegnet ved, at sagsbehandleren står for stort set hele sagsbehandlingen og træffer de fleste beslutninger om indsatsen. Han eller hun har adgang til sagsbehandlingssystemer, der er ukendt land for borgerne. Mange af de oplysninger, som sagsbehandlerne henter fra og taster ind i systemet, ser borgeren aldrig. Andre oplysninger har borgeren intet grundlag for at forholde sig til og engagere sig i.

Borgerne har ikke et grundlag for at engagere sig i, hvilken indsats der er den rette. Viden om, hvad der virker i beskæftigelsesindsatsen, er som udgangspunkt forankret hos sagsbehandleren, ligesom det typisk kun er sagsbehandleren, der kender den fulde tilbudsvifte.

Typisk tager sagsbehandleren stilling til, hvad der skal foregå under samtaler, ligesom sagsbehandleren som udgangspunkt tager stilling til aktive tilbud. Disse forhold, valgmuligheder og beslutninger er en integreret del af et sagsbehandlingssystem – et univers, som borgeren ikke har adgang til.

Borgeren skal til gengæld have søgt job i et aftalt omfang – noget, der foregår i et andet univers, nemlig på Jobnet og andre jobportaler. Dette univers har sagsbehandleren adgang til, men det er langtfra altid, at denne adgang benyttes systematisk. Konsekvensen er, at de to parter meget let kommer til at engagere sig i forskellige ting og dermed kommer til at mangle et fælles engagement for den fælles sag det er, at borgeren kommer i job.

De kommunale it-systemer er bygget op omkring klassisk sagsbehandling, såsom registrering af samtaler, tilbud og stamoplysninger. Der er kun i meget ringe grad fokus på job, mål og beslutningsstøtte. I sagsbehandlingssystemerne er der ikke en integreret og let adgang til at se ledige job, hvilket indebærer en risiko for, at job kommer til at fylde for lidt ved jobsamtaler. Det er således langt fra alle sagsbehandlere, der benytter Jobnet under en job-samtale. Baggrunden er ikke, at de finder det irrelevant. Den er snarere, at de finder det for besværligt.

Der eksisterer elementer af borgerinddragelse i det nuværende system. Fx medvirker mange borgere til at udfylde CV'et, oprette jobagent, til- og afmelde sig som arbejdssøgende, melde ferie mv. Men disse muligheder må karakteriseres som undtagelser fra reglen om, at sagsbehandleren står for sagsbehandlingen.

Tendens til silotænkning

De forskellige dele af beskæftigelsessystemet – jobcenter, a-kasser, andre aktører, ydelseskantor og socialforvaltning – kommunikerer i vidt omfang med hinanden uden om borgeren. Der arbejdes med adviser, underretningspligtige hændelser, registreringer mv., som de berørte borgere typisk ikke har noget forhold til.

Samtidig mangler jobcentre og de øvrige parter i beskæftigelsessystemet informationer om borgeren. Det gælder både informationer fra andre dele af beskæftigelsessystemet og informationer fra aktører uden for beskæftigelsesområdet.

Et eksempel er, at både a-kasser og andre aktører mangler – eller har for sen adgang til – de aftaler, som borgeren har indgået med jobcentret om aktivering (jobplanen).

Det kan resultere i manglende sammenhæng i indsatsen, samtidig med at borgeren oplever at være informationsbærer mellem myndighederne. Ofte er de informationer, som en aktør i beskæftigelsesindsatsen mangler, tilgængelige i en anden del af beskæftigelsessystemet (fx i a-kassernes systemer) eller i systemer uden for beskæftigelsesområdet (fx på sundhed.dk).

Forældede kommunikationsformer

Kommunikationen på beskæftigelsesområdet foregår primært via almindelig post. Ud over at gøre sagsbehandlingen og beslutningsprocesserne langsommere er almindelig post en dyr og usikker kommunikationsform. Der er fx ofte tvivl om, hvorvidt breve til borgerne er nået frem, hvilket afføder undersøgelser af postgange. Proceduren synes at være, at man antager, at et brev er nået frem til en borgers postkasse, hvis man kan påvise, at jobcentret har afleveret det til postvæsnet.

5. Ydelsesmodtageres holdning til selvbetjening og digital kommunikation

Som led i evalueringen er der gennemført to interviewundersøgelser om selvbetjening og digital kommunikation blandt henholdsvis modtagere af sygedagpenge og ledige tilmeldt Jobnet.

Dette kapitel indeholder hovedresultaterne fra de to undersøgelser. Der henvises til bilag 1 (sygedagpengemodtagere) og 2 (ledige) for en nærmere uddybning af resultater og metode.

De to undersøgelser har samme genstandsfelt. Men de konkrete spørgsmål er afpasset efter de forhold, der gælder for de enkelte målgrupper.

Undersøgelserne er gennemført i forskellige faser af evalueringen, hvorfor der også af den grund er forskelle mellem dem. Den primære forskel er, at undersøgelsen blandt sygedagpengemodtagere – som er gennemført sent i forløbet – indeholder lidt flere elementer end undersøgelsen blandt ledige.

Helt overordnet peger undersøgelserne i retning af, at ydelsesmodtagerne har let adgang til it-redskaber, og at de i høj grad ønsker at kommunikere og benytte selvbetjeningsløsninger på nettet.

Hovedresultater af undersøgelsen blandt sygedagpengemodtagere

I efteråret 2011 gennemførte Slotsholm en repræsentativ undersøgelse blandt personer, der modtager – eller for nylig har modtaget – sygedagpenge. Wilke har for Slotsholm foretaget telefoninterview med ca. 1.200 personer.

Undersøgelsen har tre hovedkonklusioner. For det første anvender sygedagpengemodtagere ofte internettet, og de har let adgang til en computer. For det andet har digital kommunikation og selvbetjening via nettet en begrænset udbredelse på sygedagpengeområdet. For det tredje ønsker mange sygedagpengemodtagere flere muligheder på området. Flertallet ønsker at modtage og besvare post digitalt, at se oplysninger i egen sag på nettet, at udfylde og sende blanketter elektronisk, at booke og ændre tider for samtaler mv. Undersøgelsen viser med andre ord, at der er et betydeligt potentiale for digital kommunikation med sygedagpengemodtagere og for at inddrage borgerne i sagsbehandlingen.

Det er bemærkelsesværdigt, at undersøgelsen ikke viser nævneværdige tegn på forskelle i holdninger til og anvendelse af it blandt sygedagpengemodtagere i de forskellige matchgrupper. Når det gælder ønsker til fremtidige digitale selvbetjeningsløsninger og kommunikationsformer er der således *ingen* statistisk signifikante forskelle mellem matchgrupper.

Der henvises til bilag 1, hvor undersøgelsesmetoden er beskrevet, og hvor alle resultattabeller med fordeling på matchgrupper er vist.

Adgang til og brug af internettet

Undersøgelsen viser, at sygedagpengemodtagere anvender internettet hyppigt. Som det fremgår af tabel 5.1, anvender 94 pct. af sygedagpengemodtagerne internettet i større eller mindre omfang.

75 pct. bruger internettet en eller flere gange om dagen, mens 15 pct. gør det en eller nogle gange om ugen. 6 pct. bruger aldrig internettet.

Tabel 5.1: Hvor ofte bruger du internettet?	
Pct.	
Flere gange om dagen	58,9
En gang om dagen	16,5
Nogle gange om ugen	11,7
En gang om ugen	3,0
Et par gange om måneden	2,1
En gang om måneden	1,2
Sjældnere	0,8
Jeg bruger aldrig internettet	5,9
Ved ikke	0,1
Total	100
<i>Antal</i>	<i>1.208</i>

Ifølge undersøgelsen tilgår 95 pct. af sygedagpengemodtagerne internettet via et redskab, som man typisk selv har råderet over, jf. tabel 5.2.

Tabel 5.2.: Når du har brug for at gå på internettet, hvorfra gør du det så oftest?	
Pct.	
Fra en computer i hjemmet	90,2
Fra en mobiltelefon med adgang til nettet (smartphone)	4,2
Fra en computer på min arbejdsplads	4,0
Fra en tablet (fx en iPad)	0,8
Fra en computer hos familie eller venner	0,3
Fra en computer i jobcentret	0,2
Fra en computer på biblioteket	0,1
Andet	0,3
Total	100
<i>Antal</i>	<i>1.129</i>

90 pct. anvender således en computer i hjemmet. 4 pct. bruger mobiltelefonen, mens 1 pct. går på nettet via en tablet (fx iPad).

5 pct. går oftest på nettet via redskaber, man typisk ikke har fuld råderet over, dvs. en computer på arbejdspladsen, hos familie og venner, i jobcentret eller på biblioteket.

Anvendelsen af digital kommunikation og selvbetjening

Undersøgelsen viser, at digital kommunikation og selvbetjening har en begrænset udbredelse på sygedagpengeområdet, jf. tabel 5.3.

Tabel 5.3.: Andel af borgere, der har kommunikeret digitalt med kommunen og anvendt selvbetjening via nettet i forbindelse med sygedagpengesagen?

Pct.	Har kommunikeret med kommunen via nettet i sygedagpengesagen	Har brugt selvbetjening i sygedagpengesagen
Ja	31,0	19,6
Nej	68,7	79,4
Ved ikke	0,4	1,0
Total	100	100
<i>Antal</i>	<i>1.129</i>	<i>1.129</i>

Ca. 30 pct. har kommunikeret med kommunen via internettet i forbindelse med deres sygedagpengesag. Mens ca. 20 pct. har udført selvbetjening i forbindelse med deres sag.

Ifølge borgerne er den primære årsag til den relativt lave anvendelse – på begge områder – at det ”ikke har været relevant”. Særligt i lyset af borgernes positive indstilling til nye muligheder for digital kommunikation og selvbetjening, jf. nedenfor, dækker betegnelsen ”manglende relevans” formentlig, at mulighederne ikke er til stede i dag.

Potentiale for digital kommunikation og selvbetjening

Undersøgelsen viser, at sygedagpengemodtagere – på tværs af match-grupper – er interesserede i at få flere muligheder for at kommunikere digitalt med kommunen og anvende selvbetjening.

Tabel 5.4.: Andel af borgere, der ønsker forskellige former for digital selvbetjening og kommunikation nettet i forbindelse med sygedagpengesagen

Pct.	Se plan for sygeopfølgning og aftaler med kommunen digitalt	Udfylde og underskrive blanketter via nettet	Booke og ændre samtaler	Modtage og besvare post digitalt	Vælge eller ønske ny sagsbehandler
Ja	79,5	70,9	69,0	59,6	51,2
Nej	17,3	25,2	25,9	33,8	40,4
Ved ikke	3,2	3,9	5,0	6,6	8,4
Total	100	100	100	100	100
<i>Antal</i>	<i>1.129</i>	<i>1.129</i>	<i>1.129</i>	<i>1.129</i>	<i>1.129</i>

Mindst 70 pct. af borgerne er interesserede i at få digital adgang til informationer om egen sag, at håndtere blanketter digitalt samt booke og ændre samtaler via nettet. Og mere end halvdelen ønsker en digitalisering af posten samt mulighed for at vælge ny sagsbehandler.

Hovedresultater af undersøgelse blandt ledige

Der er i foråret 2011 gennemført en repræsentativ undersøgelse blandt personer, som er – eller for nylig har været – tilmeldt som ledige på Jobnet. SFI har for Slotsholm foretaget telefoninterview med ca. 1.300 personer.

Undersøgelsen har tre hovedkonklusioner. For det første har ledige let adgang til en computer. For det andet er der udbredt tilfredshed med de eksisterende selvbetjeningsmuligheder for ledige. Og for det tredje har ledige et ønske om flere selvbetjeningsmuligheder og digital kommunikation.

Ligesom undersøgelsen blandt sygedagpengemodtagere vidner denne undersøgelse således om, at der er et betydeligt potentiale for digital kommunikation med ledige og for at inddrage dem i sagsbehandlingen.

Adgangen til internet

94 pct. af de ledige går på Jobnet via en computer hjemmefra eller via en telefon, mens 6 pct. anvender en computer hos venner eller familie, i jobcentret, i a-kassen eller på biblioteket, jf. tabel 5.5.

Tabel 5.5.: Hvordan logger du typisk på Jobnet?	
Pct.	
Fra en computer derhjemme	92,5
Fra en computer hos familie eller venner	3,0
Fra en computer i jobcentret	1,6
Fra en telefon	1,5
Fra en computer i a-kassen	0,7
Fra en computer på biblioteket	0,7

Anvendelsen af digital kommunikation og selvbetjening

Ledige finder det let at anvende selvbetjeningsmulighederne på Jobnet.

Knap ni ud af ti svarer således, at de finder det *let* eller *meget let* at anvende Jobnet. Fem pct. mener, at det er *svært* eller *meget svært*, jf. tabel 5.6.

Tabel 5.6.: I hvilken grad synes du, at det er let eller svært at benytte Jobnet og funktionerne på Min side?	
Pct.	
Meget let	50,2
Let	36,9
Hverken let eller svært	7,0
Svært	3,2
Meget svært	1,6
Ved ikke	1,1

Der er udbredt tilfredshed med de eksisterende muligheder for selvbetjening på Jobnet. Således angiver 75 pct., at de er *meget tilfredse* eller *tilfredse* med de eksisterende muligheder, jf. tabel 5.7.

Tabel 5.7.: Er du tilfreds eller utilfreds med mulighederne for selvbetjening på Jobnet i dag?

Pct.	
Meget tilfreds	23,7
Tilfreds	51,5
Hverken eller	15,4
Utilfreds	4,6
Meget utilfreds	1,6
Ved ikke	3,2

Potentiale for digital kommunikation og selvbetjening

Undersøgelsen viser, at flertallet af ledige ønsker flere selvbetjeningsmuligheder og mere digital kommunikation, jf. tabel 5.8.

Tabel 5.8.: Er du interesseret i at kunne ...

Pct.	Ja	Nej	Ved ikke
... læse på Jobnet om, hvad du har ret og pligt til som ledig?	82,6	14,7	2,7
... få en oversigt over dine handlinger på Jobnet, fx tilmeldinger, afmeldinger, sygemeldinger og bekræftelser på aktiv jobsøgning?	80,3	16,7	3,1
... se din jobplan og hvilke aftaler, der er om aktivering på Jobnet?	79,2	17,9	2,8
... godkende din jobplan på Jobnet?	78,3	17,7	4,0
... tilmelde dig seks ugers selvvalgt uddannelse?	75,3	19,5	5,2
... kontakte din sagsbehandler på Jobnet?	68,2	27,0	4,8
... ændre tidspunkter for samtaler i jobcentret på Jobnet?	66,9	28,7	4,4
... modtage og besvare breve fra jobcentret digitalt på Jobnet?	64,3	32,5	3,2
... gemme jobansøgninger på Jobnet?	47,5	47,8	4,7

Omkring 80 pct. af de ledige vil gerne kunne følge med i deres sag på internettet – fx se jobplanen, sygemeldinger og afmeldinger samt læse om rettigheder og pligter. Og en næsten tilsvarende andel ønsker at kunne godkende jobplanen digitalt og tilmelde sig seks ugers selvvalgt uddannelse via nettet. Samtidig ønsker mellem 65 og 70 pct. af de ledige at kunne ændre tidspunkt for samtaler og kontakte sagsbehandleren digitalt.

6. Anbefaling om digitalt jobunivers

Slotsholm vurderer, at man gennem en række nye digitale redskaber på samme tid vil kunne effektivisere og styrke indsatsen.

Det anbefales, at der bliver skabt et it-understøttet samlingspunkt – et digitalt jobunivers – som er let tilgængeligt og brugervenligt, og som gør borgeren til nøgleperson i egen sag. En række redskaber i jobuniverset vil være fælles for borgere og sagsbehandlere.

Med det digitale jobunivers vil rammerne om beskæftigelsesindsatsen konsekvent være indrettet efter borgerne – men uden at det sker på bekostning af aktørerne i beskæftigelsesindsatsen. Også disse vil få en række nye redskaber, og de vil få et aktuelt datagrundlag, der er bundet sammen i stedet for at ligge placeret i siloer uden tilstrækkelige forbindelsesled.

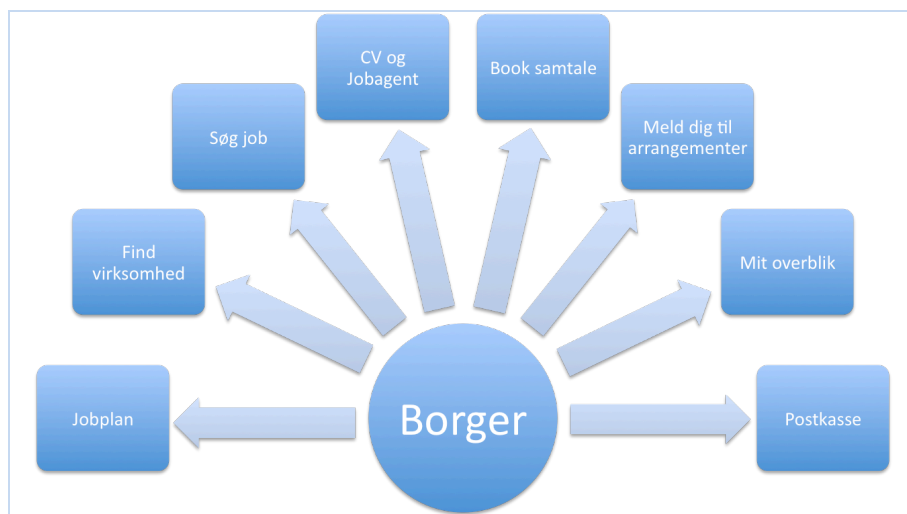
Ud over klassiske effektiviseringsgevinster vil man ved at skabe et digitalt jobunivers kunne opnå:

- *Empowerment*: Borgerne får let adgang til al information omkring egen sag og de muligheder, der er i beskæftigelsesindsatsen. Borgerne får dermed et grundlag for at tage ejerskab for indsatsen.
- *Beslutningsstøtte*: Borgeren får adgang til redskaber, der støtter vedkommende i – sammen med sagsbehandleren – at følge de spor, som har størst chance for at føre til beskæftigelse.
- *Selvbetjening*: Borgerne får redskaber til at deltage aktivt i sagsbehandlingen. Ud over at det er mere effektivt, giver det også den enkelte et langt større engagement i egen sag.
- *Kommunikation*: Borgeren og jobcentret får adgang til at udveksle alle informationer digitalt. Alle sagsregistreringer og aftaler vil være synlige for borgeren. Det vil give fuld gennemsigtighed samt en langt bedre mulighed for at skabe sig et overblik over sagsforløbet.

Nedenfor beskrives nogle redskaber, der kunne være i et nyt it-understøttet jobunivers. Redskaberne falder inden for fem områder, nemlig 1) jobveje 2) aktiv jobsøgning, 3) samtaler, 4) aktive tilbud og 5) anden digital kommunikation. Nogle redskaber eksisterer i en eller anden form på Jobnet i dag, men andre kan er nye.

Redskaberne er blevet til i forlængelse af de undersøgelser, der er gennemført som led i evalueringen og er testet blandt ledige og repræsentanter for kommuner.

Illustrationen nedenfor giver et overblik over nogle af de centrale redskaber i det digitale jobunivers:



De to redskaber længst mod højre i figuren – *Mit overblik* og *Postkasse* – er til kommunikation/information, mens de øvrige er til beslutningsstøtte og selvbetjening, jf. beskrivelserne nedenfor.

De enkelte redskaber i det digitale jobunivers er beskrevet med udgangspunkt i borgeren (illustreret ved en ledig i matchgruppe 1). Det skal imidlertid understreges, at en række redskaber vil være mindst lige så relevante og anvendelige for aktørerne i beskæftigelsesindsatsen – fx de redskaber, der bidrager til at skabe overblik over arbejdsmarkedet og ledige job. I praksis vil der derfor i høj grad være tale om en række redskaber, der er fælles for ydelsesmodtagere og aktører i beskæftigelsessystemet.

Med redskaberne vil borgerne få adgang til alle informationer i egen sag. Men perspektivet er i høj grad også en langt større informationsdeling mellem aktørerne i beskæftigelsessystemet.

Som situationen er i dag, ligger en række informationer som nævnt i siloer hos jobcentre og a-kasser, jf. illustrationen nedenfor.

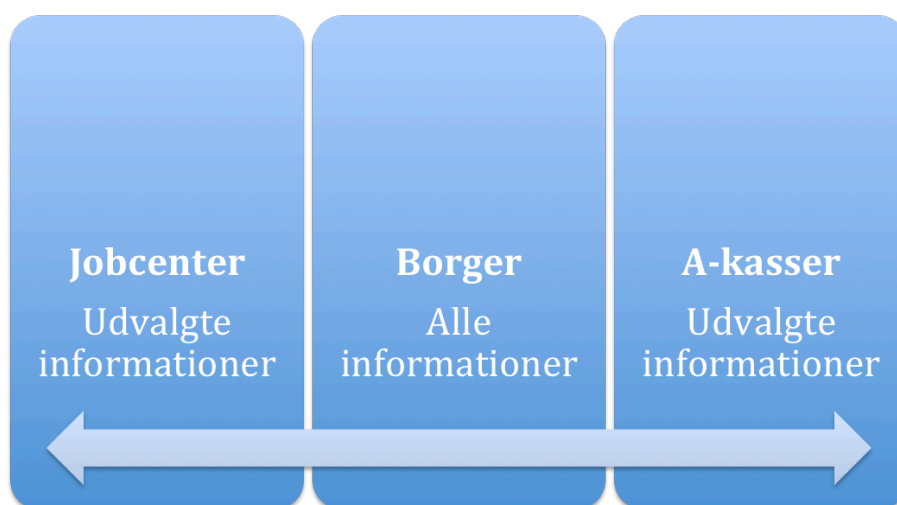
Aktuelt informationsflow mellem aktører i beskæftigelsesindsatsen



Mange informationer – fx jobplanen og forhold omkring rådighed – bliver udvekslet via almindelig post eller digitalt, fordi både jobcentret og a-kassen har brug for informationerne. Det kan give anledning til både fejl og forsinkelser og derudover få beskæftigessystemet til at fremstå ukoordineret over for borgeren. Andre informationer ligger kun hos enten a-kassen eller jobcentret – fx tidspunkt for samtaler og indgåede aftaler – hvilket ligeledes kan få beskæftigessystemet til at fremstå ukoordineret.

Perspektivet i det digitale jobunivers kunne være, at borgeren ejer alle informationer i egen sag, mens aktørerne fanger de data, de selv har skabt eller har adgang til at se, via borgeren.

Fremtidigt informationsflow mellem aktører i beskæftigelsesindsatsen



1) Jobveje

De undersøgelser, der er gennemført som led i evalueringen, viser, at der med fordel kan udvikles et redskab, der anviser *jobveje* for ledige. Jobveje angiver den korteste vej til job for forskellige grupper af ledige.

Med udgangspunkt i forskellige karakteristika hos ledige – og eventuelt præferencer og opfattelser – skal redskabet anviser konkrete handlemuligheder og beslutningsstøtte.

Redskabet vil både være relevant for sagsbehandlere og borgere. Blandt sagsbehandlere skal jobvejene – ved at skabe opmærksomhed om, at ledige har forskellige behov – imødegå en standardiseret tilgang til borgeren. Blandt ledige skal jobvejene – ved at inspirere til handling – animere til selvstændig handling.

Der kunne fx være tale om, at den ledige får en anvisning om hurtigst muligt at booke en samtale i jobcentret. Eller at koncentrere sig om jobsøgning de næste måneder.

Et redskab, der anviser jobveje, vil kræve et større udviklingsarbejde. Men helt overordnet kunne man forestille sig et redskab med fx følgende type af spor:

- Spor 1 for borgere, der har arbejdet stort set ubrudt i de senere år: Ledige i dette spor opfordres til at søge job (link til jobportaler og hjælp til jobsøgning) og til at tilmelde sig frivillige jobrettede aktiviteter i jobcentret eller a-kassen (link til aktiviteter).
- Spor 2 for borgere, der har arbejdet, men også haft perioder med ledighed og sygdom i de senere år: Ledige i dette spor opfordres til straks at booke en samtale i jobcentret. De opfordres også til at søge job (link til jobportaler) eller eventuelt en virksomhedsplads (link til hjælperedskaber til at finde en virksomhedsplads).
- Spor 3 nyuddannede uden erhvervs erfaring: Ledige i dette spor skal opfordres til at søge job, men også til straks at booke en samtale i jobcentret.

² Der er kun medtaget redskaber, som hver på deres måde vurderes at kunne bidrage til at indfri de beskæftigelsespolitiske formål, der er beskrevet ovenfor. Der er ikke tale om en udtømmende beskrivelse af alle redskaber og selvbetjeningsmuligheder mv. Fx er en række eksisterende funktioner på Jobnet til at melde sygdom og ferie ikke beskrevet. Disse funktioner vil også være relevante fremover.

Beskæftigelses- og forsørgelsehistorik kan suppleres med uddannelsesbaggrund og andre registerbaserede personlige karakteristika, der erfaringsmæssigt har betydning for, hvor let eller vanskeligt det er at komme i job.

Men kunne overveje at stille nogle få spørgsmål til den ledige for at sikre en mere effektiv sortering. Fx hvorvidt borgeren mener, at han eller hun er i job inden for tre måneder. Et sådant spørgsmål skal være med til at fange styrker og svagheder, som registrene ikke afslører. Eksempelvis kan ledige i spor 1 ud fra en registerbaseret tilgang have en meget stor sandsynlighed for at komme hurtigt i job. Men det kan være personlige omstændigheder, der trækker i den modsatte retning. Er det tilfældet, er den korteste vej til job måske ikke kun jobsøgning, men også en samtale i jobcentret.

2) Aktiv jobsøgning

De redskaber, der er nævnt nedenfor, skal understøtte borgerne i jobsøgningen – både når det gælder om at finde den rigtige jobtype, de ledige job, udarbejde ansøgningerne og deltage i ansættelsessamtaler.

Redskab 1: Find et job, der passer til dig (jobagent)

Dette redskab er en jobagent, som omsætter den lediges formelle kompetencer, præferencer og job erfaringer til nogle matchende stillingsbetegnelser. Via en kobling til Jobnet viser redskabet, hvilke ledige job der er inden for de relevante stillingsbetegnelser.³ Den ledige får dagligt eller ugentligt tilsendt en mail med jobforslag.

De job, redskabet viser, bør være alle de ledige job, som matcher den lediges profil, og som Arbejdsmarkedsstyrelsen har mulighed for at fange fra Jobnet og andre jobportaler.

Jobagenten bør være det eneste redskab, der genererer jobforslag til den ledige. Hvis der eksisterer flere redskaber – hvilket er tilfældet i dag – vil ledige have en tendens til kun at vælge det ene.⁴

Jobagenten bør være obligatorisk og oprettes i forbindelse med ledighedstilmelding og udfyldelse af CV. Når den ledige har udfyldt sit CV, bør der automatisk dannes en basisjobagent, som den ledige efterfølgende frit kan tilpasse. Den individuelle tilpasning af jobagenten bør være uden restriktioner. Lægges der begrænsninger, vil det være med til at udhule

³ Der eksisterer allerede – i mere eller mindre udbygget form – to redskaber, som indeholder byggesten til et kommende redskab, nemlig Automatch og Jobagenten. Automatch foreslår job på baggrund af oplysninger i borgerens CV, mens Jobagenten foreslår job på baggrund af kriterier, som borgeren selv angiver – fx hvilke jobtyper han/hun er interesseret i, om jobbet skal være på fuld tid eller deltid, og om det skal være på skånevilkår.

⁴ Undersøgelser viser, at kendskabet til Jobagenten, som forekommer at være både relevant og brugervenlig, er begrænset. Slotsholms rapport fra 2010 "Undersøgelse af CV'ets rolle i beskæftigelsesindsatsen", viser således, at 86 procent af de ledige ikke har en jobagent.

værdien af redskabet. Med begrænsninger bliver redskabet let noget, som ledige anvender for systemets skyld frem for et redskab, der fremmer jobsøgningen.

For at bidrage til høj søgeaktivitet bør jobagenten altid indstilles til at foreslå et minimum af ledige job – fx fem om ugen. Hvis den ledige har indstillet for snævre søgekriterier, bør systemet foreslå beslægtede job eller hotjob. Det bør gøres tydeligt for den ledige, at der er eventuelt er tale om job, som ikke til fulde matcher søgekriterierne.

For at tilskynde til at udbrede jobsøgningen vil ”basis-jobagenten” med fordel kunne definere relativt brede søgekriterier. Så kan borgeren – hvis der er rigeligt med job på fagområdet – vælge at indsnævre sine søgekriterier, så kun de mest relevante job bliver foreslået.

Redskabets forretningsregler bør kommunikeres på en enkel måde til brugerne, så beslutningsstøtten er transparent. Hvis der kommer et jobforslag som eksempelvis vicevært, bør det fremgå, at dette er foreslået med baggrund i fx tidligere ansættelse som ufaglært i byggebranchen. Det vil være med til at øge borgernes forståelse for de job, som systemet foreslår.

Uden en forklaring bliver søgeresultaterne let mistænkeliggjort. Borgerne kommer til at fokusere på, at systemet har fundet frem til de to irrelevante forslag frem for at fokusere på de ti relevante. Ved at give en forklaring får man rettet den lediges opmærksomhed hen mod et eventuelt behov for at ændre søgekriterier og dermed få skabt en mere relevant jobagent.

Redskab 2: Få overblik over ledige job

Dette redskab giver borgerne adgang til at finde ledige job og giver et overblik over jobbenes placering og den tilhørende rejsetid.

Et kort bør vise den geografiske placering af de virksomheder, der har jobopslag – enten alle virksomheder, virksomheder i et bestemt geografisk område eller kun de virksomheder, den ledige har udsøgt via søgekriterier.

Redskabet bør give adgang til en kørselsvejledning til arbejdspladsen, ligesom der skal være direkte adgang til rejseplanen.dk, hvor man kan se, hvilke offentlige trafikforbindelser der passer med arbejdspladsen.

Endelig bør redskabet have et link til hjemmesiden for de virksomheder, der har jobopslag, så den ledige får en let adgang til at orientere sig om virksomhedens arbejdsområde, ledelse, antal ansatte mv.

Redskab 3: Din jobsøgning

Dette redskab skal hjælpe ledige med indhold og struktur i en jobsøgning.

Redskabet kan tilbyde et antal skabeloner, som ledige kan vælge mellem til deres jobsøgning. Skabelonerne har grundlæggende de samme felter (fx adressefelt og afsenderfelt), men adskiller sig fra hinanden i layout.

Brugerne bør selv kunne vælge farver, skrifttype mv.

Fra et givet job i Jobnet eller fra jobagenten bør man kunne klikke sig til ansøgningsfunktionen og dér vælge en skabelon, som – når den åbnes – er udfyldt med virksomhedens data i adressefeltet, samt med den lediges navn, adresse og telefonnummer til slut som afsenderhilsen. Ud over at gøre det nemt at søge job vil dette forhindre fejl i adresseoplysninger mv., som på forhånd kan være med til at diskvalificere jobsøgeren eller give et ringe afsæt for jobsøgningen.

Ansøgningen bør – alt efter den lediges præference – kunne sendes direkte fra systemet, fra eget mailsystem eller printes og sendes med almindelig post. Det bør være muligt at uploade og vedlægge eksamensbeviser, anbefalinger mv.

Ansøgningerne bør kunne gemmes, så den ledige altid kan finde dem frem igen – og bruge dem som inspiration for nye ansøgninger. Det vil også give sagsbehandleren og den ledige en let adgang til at evaluere ansøgningerne.

I systemet bør der være adgang til nogle simple og helt grundlæggende råd om jobsøgning og jobsamtaler.

I forhold til jobsøgning bør rådene handle om, hvordan man bygger en ansøgning op (oplistning af nogle nødvendige indholdselementer, fx et afsnit om, hvorfor man søger jobbet), hvordan man doserer indholdet (fx at man skal betone sine kvalifikationer frem for sine fritidsinteresser), og hvordan selve skriftligheden bør være (fx at man skal undgå stavefejl, at man skal få en anden til at læse ansøgningen igennem osv.). Der bør også være nogle råd om, hvilke bilag man bør vedlægge, og om, hvordan man skriver en uopfordret ansøgning.

I forhold jobsamtalen bør der være nogle råd om, hvordan man kan forberede sig til samtalen (fx studere virksomhedens hjemmeside og forberede nogle spørgsmål omkring virksomheden og arbejdsopgaverne), og hvordan man agerer under en jobsamtale (fx at man skal have fokus på, hvad man kan bidrage med, frem for på hvad man selv kan få ud af jobbet).

Der vil være ledige, der ikke har behov for dette redskab. Men det vurderes, at mange ledige uden uddannelse eller med kort uddannelse vil kunne drage

nytte af det.

Redskab 4: Dit CV

En af de første aktiviteter i et ledighedsforløb er at udfylde et CV. Formålet med at udfylde CV'et er primært, at den ledige får skabt sig et komplet overblik over og får synliggjort sine kompetencer. Det er både centralt i forhold til den konkrete jobsøgning og i forhold til dialogen med sagsbehandleren om, hvilke job der kan søges.

I dette redskab udfylder den ledige – ligesom det er tilfældet i dag – sit CV i en skabelon, der er ens for alle.

CV'et bør kun rumme de overskrifter, der normalt er i de CV'er, som anvendes til jobansøgninger. Derved bliver CV'et et redskab, der i princippet kan anvendes direkte – eller med få tilpasninger – i forbindelse med jobansøgning. Den lediges jobønsker er et eksempel på en information, der ikke skal være at finde i det nye CV.

CV'et bør udelukkende være en kortlægning af personlige data, kompetencer (uddannelser og kurser) og arbejds erfaring. Sidstnævnte skal vælges fra en liste over stillingsbetegnelser – en liste, som matcher de stillingsbetegnelser, inden for hvilke virksomhederne kan oprette job i Jobnet.

CV bør således ikke være en grundregistrering, men et redskab der er anvendeligt for både den ledige i forbindelse med jobsøgning og for a-kasser, jobcentre og virksomheder. CV'et skal være et dokument, der fremstiller data så grundigt og præcist som muligt, så data viser myndigheder og potentielle arbejdsgivere, hvilke erfaringer og kompetencer der rent faktisk er til stede.

Man kunne give adgang for den ledige at se, hvilke virksomheder der har åbnet CV'et. Det kan give et billede af, hvilke arbejdsgivere CV'et appellerer til, samt hvilke arbejdsgivere det kan være relevant at kontakte uopfordret. CV'ets status – dvs. om det er godkendt af a-kassen eller jobcentret – skal fremgå.

Det bør være muligt for ledige at gemme forskellige varianter af CV'et.

CV'et er et eksempel på en information, der bør være tilgængelig både for borgeren og de forskellige aktører i beskæftigelsesindsatsen. Det kan bidrage til at modvirke, at borgeren skal være informationsbærer mellem systemerne.

Redskab 5: Dine søgte job

Dette redskab skal give den ledige og aktørerne i beskæftigelsessystemet et overblik over jobsøgningen – både med hensyn til omfang samt faglig og geografisk bredde.

I redskabet bør der være adgang til at den ledige kan registrere de søgte job med fx følgende informationer:

- dato for ansøgning
- navn og adresse på virksomheden
- ansøgningsform (skriftlig ansøgning, personligt fremmøde osv.)
- om ansøgningen er uopfordret eller på baggrund af stillingsopslag.

Jobsøgningseskemaet bør være et vigtigt redskab i dialogen mellem borgeren og jobcenter og/eller a-kasse. Kernen i dialogen bør således være at drøfte den lediges jobsøgning – både job, der er søgt, og job, der skal søges i den kommende tid – samt resultaterne heraf. I dag mangler jobcentre ofte et overblik over den lediges jobsøgning, hvilket kan gøre dialogen om jobsøgning for tilfældig eller mangelfuld. De forsikrede ledige udarbejder et jobsøgningseskema i regi af a-kassen, men dette skema er ikke synligt for jobcentret. De ikke-forsikrede ledige har ikke pligt til at udarbejde et jobsøgningseskema.

Når der er overblik over borgernes jobsøgning, bliver det mere tydeligt, hvis den ledige er for fastlåst i sine søgemønstre. Både for vedkommende selv og for de aktører, der skal bistå borgeren med at finde et arbejde.

Ansøgninger udarbejdet ved hjælp af redskab 3 og afsendt via it-systemet bør automatisk blive registreret på jobsøgningseskemaet.

Jobsøgningseskemaet er et eksempel på en information, der bør være tilgængelig for både borgeren og de forskellige aktører i beskæftigelsesindsatsen. Det kan bidrage til at modvirke, at borgeren fungerer som informationsbærer mellem systemerne. Og det kan bidrage til at sikre, at der kommer mere fokus på job ved jobsamtalerne.

Redskab 6: Få overblik over arbejdsmarkedet

Redskabet skal give information om virksomheder i et område efter eget valg. Redskabet skal give ledige (og sagsbehandlere) et billede af jobmarkedets bredde og personaleomsætningen. Det skal medvirke til at dæmme op for et for smalt fokus på kendte virksomheder.

Redskabet skal kunne bruges til at:

- vise, hvor virksomhederne er placeret (på et kort og på en liste). Der skal kunne fordeles efter område og branche
- vise, hvor mange ansatte virksomhederne har (størrelsen kan give en indikation af personaleomsætningen og dermed mulighed for, at en uopfordret ansøgning kan bære frugt)
- vise, hvilke jobopslag virksomheden har eller har haft inden for en periode på fx to år (det kan give et indtryk af, hvilken type arbejdskraft virksomheden efterspørger).

Redskab 7: Meld dig til arrangementer

En række jobcentre, virksomheder, andre aktører, a-kasser m.fl. har arrangementer, som ledige frit kan tilmelde sig.

Redskabet giver ledige information om og mulighed for at tilmelde sig (eller søge om at komme med til) frivillige jobsøgningsaktiviteter, job- og uddannelsesmesser, åbent hus-arrangementer i virksomheder, jobklubber, kurser i personlig udvikling mv.

Arrangørerne bør have mulighed for at uploade informationsmateriale, billeder, invitationer mv. Ledige skal kunne tilmelde sig en sms- eller mailservice, så vedkommende automatisk får information om nye aktiviteter.

Formålet med redskabet er at skabe synlighed om arrangementerne og understrege lediges mulighed for at træffe valg omkring aktiviteter.

3) Samtaler

De redskaber, der er beskrevet nedenfor, har til formål at give ledige et større engagement i jobsamtalerne gennem mere indflydelse og flere valgmuligheder.

Redskab 8: Book din samtale

Redskabet skal give ledige mulighed for at booke og ombooke samtaler samt eventuelt vælge sagsbehandler.

Lediges behov for vejledning fra jobcentrets side kan ikke skemalægges til kun at være hver tredje måned. Man kunne derfor skabe et redskab, der giver borgerne mulighed for booke en jobsamtale, når behovet opstår. Og give mulighed for at ændre tidspunktet for en indkaldt samtale.

De lovgivningsmæssigt fastsatte regler om minimumkrav til samtalehyppighed – at samtaler typisk skal afholdes mindst hver tredje måned – kan fungere som bagkant. Bagkanten kan også være en anden kadence sat af

sagsbehandleren. Der kan fx være aftalt hyppigere jobsamtaler i forbindelse med rådighedssager. Men inden for rammerne af dette skal ledige selv kunne fastlægge samtalerne. Det skal altid være synligt, hvornår næste samtale senest skal holdes.

Muligheden for selvbooking vil afspejle en grundlæggende respekt for den lediges evne til at vurdere egne behov. Og en respekt for den lediges frihed til at planlægge sin tid. Det vil bidrage til, at jobsamtaler ikke kolliderer med samtaler hos en potentiel arbejdsgiver, i a-kassen, med frivillige jobsøgningsaktiviteter eller andet. Eller at jobsamtaler ikke kolliderer med vigtige forhold i privatlivet, fx en begravelse eller en samtale på skolen.

Borgere, der ikke har booket en samtale, bør automatisk have tildelt en tid fra systemet. Det skal være muligt at flytte samtalen, blot samtaletidspunktet ligger før det tidspunkt, som lovgivningen kræver.

Som det er nu, får ledige tildelt en sagsbehandler ud fra jobcentrets behov for planlægning. Ofte er der tale om en fordeling efter fødselsdato eller bopæl, dvs. en fordeling, der ikke har nogen relation til matchet mellem borger og sagsbehandler, men i stedet handler om at skabe en nogenlunde ligelig arbejdsbelastning mellem sagsbehandlere.

Samspelet mellem den ledige og sagsbehandleren kan have betydning for, hvordan indsatsen virker og bliver oplevet. I forbindelse med at den ledige booker sin samtale, kan der eventuelt gives adgang til, at vedkommende kan vælge en tid hos en anden sagsbehandler end den foreslåede.

Det bør i givet fald være muligt for jobcentret at styre, hvilke sagsbehandlere en given borger kan vælge. Det handler både om at få de enkelte målgrupper placeret korrekt, og om at borgeren ikke frit skal kunne shoppe mellem sagsbehandlere og dermed bryde kontinuiteten i sagen. Det handler også om at beskytte sagsbehandlere mod borgere, som de af den ene eller anden grund ikke ønsker at have kontakt med.

Det bør også være muligt for kommuner at angive, at ledige kan booke tid hos forskellige grupper af sagsbehandlere. Det vil være væsentligt for jobcentre, hvor der ikke er en entydig kobling mellem sagsbehandlere og borgere.

Der er evidens for, at samtaler er et effektivt redskab i beskæftigelsesindsatsen. Blandt grupper af ledige synes det imidlertid at være en udbredt opfattelse, at samtaler kun holdes for at sikre, at sagsbehandleren kan overholde loven. I forbindelse med booking af samtaler bør det derfor være synligt for den ledige, hvilke beskæftigelsespolitiske grunde der er til, at man skal til samtale med jævne mellemrum.

Redskab 9: Vælg hvordan samtalen skal holdes

Med dette redskab kan ledige, der er i et aktivt tilbud, vælge, om den næste jobsamtale skal foregå ved en personlig samtale, en telefonsamtale eller skriftligt. I praksis skal dette ske samtidig med, at den ledige booker tid.

Lovgivningen giver allerede i dag mulighed for de nævnte kontaktformer. Men det er jobcentret, der vælger kontaktformen. Med redskabet bliver det i stedet op til borgeren.

Redskab 10: Planlæg din jobsamtale

Med dette redskab kan den ledige angive, hvad vedkommende ønsker at drøfte ved den næste kontakt med jobcentret.

Ideen med redskabet er at give borgeren indflydelse på indholdet. Det må forventes at give anledning til et langt mere individuelt tilrettelagt indhold og et langt større engagement.

Redskabet bør give den ledige mulighed for at komme med input til, hvad der skal drøftes under samtalen samt stille spørgsmål til sagsbehandleren. Derved får sagsbehandleren bedre mulighed for at forberede sig på at besvare den lediges spørgsmål og forholde sig til vedkommende ønsker. Og samtalerne bliver individualiserede i modsætning til standardiserede, hvilket må forventes at føre til et større udbytte for den ledige.

Redskabet bør være et simpelt forberedelsesskema, som man klikker sig igennem. I skemaet angiver borgeren, hvilke emner vedkommende ønsker drøftet til samtalen (ud fra en liste), og eventuelt hvilke spørgsmål der ønskes besvaret.

Skemaets bør i sin udformning indbyde til, at borgeren får noteret egne overvejelser og spørgsmål, men også til at vedkommende får tænkt over de emner, som naturligt indgår i en jobsamtale. Skemaet skal således lægge op til, at den ledige fx får overvejet følgende:

- *Vejledning.* Hvilken form for vejledning er der behov for i forhold til jobsøgning og aktive tilbud?
- *Kontrol.* Hvor mange job er der søgt? Hvor bred er søgningen fagligt og geografisk? Hvordan har fremmødet været i aktive tilbud?
- *Evaluering.* Hvorfor har jobsøgningen ikke båret frugt? Hvordan gik det aktive tilbud?
- *Målopfyldeelse.* Hvordan er det gået med de mål, der blev sat under tidligere samtaler? Er der grundlag for at sætte nye mål?
- *Personlige forhold.* Er der væsentlige ændringer i de personlige forhold?

Den ledige bør adviseres om forberedelsesskemaet eller få det tilsendt pr. mail fx en uge inden jobsamtalen.

Redskab 11: Evaluer din jobsamtale

Dette redskab giver ledige mulighed for at angive deres oplevelse af den seneste kontakt med jobcentret, dvs. at der indføres en standardevaluering af hver samtale. For jobcentret vil der være tale om et redskab til kvalitetssikring og –udvikling. Men det vil også kunne bruges som input til undersøgelser af virkninger af jobsamtaler.

Konkret kunne der være tale om, at borgeren efter hver jobsamtale får tilsendt – eller får digital adgang til – et spørgeskema med fx fem simple spørgsmål.

4) Aktive tilbud mv.

Omdrejningspunktet for de følgende redskaber er at engagere den ledige i at finde de aktive tilbud, der giver det største bidrag til at komme i job.

Redskab 12: Vælg seks ugers selvvalgt uddannelse

Redskabet skal gøre det enkelt for ledige at komme i gang med seks ugers selvvalgt uddannelse. Både fordi administrationen forenkles og digitaliseres, og fordi den ledige hurtigt kan danne sig et overblik over udbuddet af kurser.

Aktuelt har ledige vanskeligt ved at gennemskue, hvilke uddannelser der kan tages som seks ugers selvvalgt uddannelse. Mange søger forgæves eller kommer for sent med deres ansøgning, fordi de mangler viden. Eller de kommer for sent, fordi de forskellige myndigheder, der er inddraget, er for længe om at behandle sagen.

Dette redskab rummer en service til ledige, der ønsker at orientere sig i mulighederne for og sende en ansøgning om selvvalgt uddannelse. Den ledige bør – uden at skulle kontakte sin a-kasse – kunne se, hvilken uddannelse vedkommende har ret til, og hvilke kurser der udbydes.

Den ledige bør via redskabet kunne vælge uddannelse og ansøge digitalt om deltagelse. Borgeren skal kunne følge med i, hvor sagen – som kun foreligger digitalt – befinder sig (i jobcenter eller a-kasse). Dermed får borgeren mulighed for at kontakte den myndighed, der eventuelt er for længe om at behandle sagen.

Redskab 13: Find din egen virksomhedsplads

Redskabet skal sætte den ledige i stand til at finde en praktik- eller løntilskudsplads i en virksomhed. Redskabet kan fx udstille følgende informationer:

- oversigt over alle virksomheder (fordelt efter område og branche)
- en udskriftsvenlig informationsfolder, der kan udleveres til virksomheden, om, hvad det indebærer at oprette en virksomhedspraktikplads eller en løntilskudsplads.

Der bør desuden være adgang til de samme informationer om virksomhederne, som når ledige ser på ledige job i Jobnet, dvs. kort, kørselsvejledning mv.

Redskab 14: Din jobplan

Dette redskab indeholder den digitale jobplan samt en mulighed for, at borgeren kan angive ønsker til ændringer af denne – fx hvis vedkommende ønsker at skifte spor. Informationen skal gå videre til jobcentret som den lediges input til jobplanen til drøftelse ved den kommende jobsamtale. Dermed bliver jobplanen en fælles sag mellem sagsbehandleren og den ledige.

Redskabet viser også, hvilke tilbud vedkommende har mulighed for at deltage i efter aktivloven. Mulighederne afhænger både af alder og placering i ledighedsforløbet.

Redskabet bør synliggøre mulighederne i de forskellige redskaber og dermed give ledige en forudsætning for at ønske en bestemt tilbudstype. Dette kan gøre på flere måder, men en mulighed kunne være at udstille små filmklip, der skaber billeder på indholdet i redskabsviften.

Jobplanen er et eksempel på en information, der skal være tilgængelig både for borgeren og for de forskellige aktører i beskæftigelsesindsatsen. Det kan modvirke, at beskæftigelsessystemet kommer til at fremstå som ukoordineret.

5) Anden digital kommunikation

De følgende redskaber skal gøre det muligt for de ledige at kommunikere med aktørerne i beskæftigelsesindsatsen, gennemføre en række administrative handlinger og se information om egen sag.

Redskab 15: Se din post

En digitale postkasse bør indeholde al post fra jobcentret, a-kasser, andre aktører, virksomheder (der har fundet borgeren via Jobnet) m.fl. Samtidig bør borgeren kunne besvare henvendelser eller selv tage kontakt.

I postkassen bør borgeren også kunne se kommunikationen mellem myndighederne om vedkommendes sag – fx korrespondance og underretninger mellem jobcenter og a-kasse i rådighedssager.

Det bør være muligt at vedhæfte dokumenter til kommunen, a-kasse, virksomheder eller anden aktør – fx dokumentation for formueforhold, eksamensresultater, ansøgninger, udfyldte eller delvist udfyldte blanketter og planer mv.

Det bør være muligt for borgeren at underskrive breve digitalt. Digital post fra jobcentret og andre myndigheder bør have samme retsvirkning som fysiske breve.

Der findes lignende funktioner på borger.dk og e-boks.dk, hvor man kan modtage post fra offentlige myndigheder, besvare posten og selv rette henvendelse. Der findes også forskellige servicemeddelelser om fx ny post.⁵

Redskab 16: Din kalender

I dette redskab kan borgerne få overblik over alle aftaler med jobcenter, a-kasser og andre aktører. Kalenderen skal også vise perioden for et eventuelt aktiveringsforløb. Kalenderen bør vise både tidligere og kommende aktiviteter.

Kalenderen bør kunne integreres med borgerens mobiltelefon, tablet eller computer.

⁵ Den digitale postkasse er i tråd med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi fra august 2011. Det indgår i strategien, at "alle borgere skal have en digital postkasse, hvor de fra 2014 kan modtage alle breve fra de offentlige myndigheder.

Kalenderen er et eksempel på en information, der skal være tilgængelig både for borgeren og de forskellige aktører i beskæftigelsesindsatsen. Det kan bidrage til at modvirke, at aktiviteter bliver lagt oven i hinanden.

Redskab 17: Dit joboverblik

Det skal være hurtigt og enkelt for den ledige at skabe et overblik over egen situation. Dette redskab kan fx give den ledige mulighed for – ved et enkelt opslag – at se følgende oplysninger:

- Aktive tilbud (seneste dato for næste tilbud samt oversigt over igangværende og tidligere tilbud)
- Samtaler (dato for næste samtale samt oversigt over tidligere samtaler)
- Ydelsesperiode (forsørgelsesperiode samt dato for udløb af dagpengeperioden)
- Jobsøgning (oversigt over søgte job)
- Tidspunkt for udløb af mulighed for seks ugers selvvalgt uddannelse.

Joboverblikket er et eksempel på en information, der skal være tilgængelig for både borgeren og de forskellige aktører i beskæftigelsesindsatsen. Det kan bidrage til, at alle hurtigt kan danne sig et overblik.

Redskab 18: Adviseringservice

Redskabet sikrer, at borgere, der angiver mail eller mobilnummer, bliver tilmeldt en service, der betyder, at de får forskellige adviseringer, fx om:

- kommende samtaler
- start i aktivt tilbud
- ny post i indbakken
- at der er virksomheder, der har set på deres CV
- at der er myndigheder, der er i dialog om borgerens sag.

Udviklingsopgaver

Det digitale jobunivers, der er beskrevet ovenfor, indebærer, at borgerne får en udstrakt adgang til selvbetjening, informationer og digital kommunikation. Aktørerne i beskæftigelsessystemet vil ikke længere have brug for borgeren som informationsbærer, idet alle relevante oplysninger vil kunne ses af alle i systemet.

Det vil kræve et større udviklingsarbejde at realisere visionen fuldt ud. Der er i dag en platform for selvbetjening og fælles central adgang til data for borgere, jobcentre, a-kasser og andre aktører. Men en fuld realisering vil forudsætte en betydelig videreudvikling af selvbetjeningsløsninger og adgang til egne data mv. kombineret med konsolidering og modernisering af

den tekniske infrastruktur. Samtidig vil det være nødvendigt at se på data og dataejerskab i en sådan model.

Krav til data

Hvis de beskrevne digitale løsninger skal fungere efter hensigten, skal alle parter i beskæftigelsesindsatsen – borgere, jobcentre, a-kasser, andre aktører m.fl. – kunne tilgå præcis de samme data uden forsinkelse.

Eksempler: Hvis borgeren forbereder sig til jobsamtalen umiddelbart før samtalen, skal sagsbehandleren kunne se fx det ajourførte jobsøgnings-skema under samtalen. Og når den ledige møder op i a-kassen eller hos en anden aktør, skal der være adgang til den jobplan, som er aftalt mellem den ledige og jobcentret, og der må ikke være tvivl om borgerens aktuelle status. Ligeledes skal sagsbehandleren med det samme kunne se, at en ledig har flyttet en samtale.

Projektet stiller dermed store krav til placering og organisering af data.

I dag ligger data flere steder. Nogle ligger kun hos de kommunale it-leverandører og i a-kasserne, mens andre (også) ligger i et fælles datagrundlag i Arbejdsmarkedsstyrelsen.

Der eksisterer allerede en platform for at dele data mellem kommuner og stat, nemlig det *fælles datagrundlag*. I det fælles datagrundlag findes en række data, som er online-tilgængelige for borger, jobcenter og a-kasse. Det drejer sig om oplysninger på cpr-nummerniveau om fx ledighedstilmeldinger og –afmeldinger, forsørgelsehistorik, a-kassemedlemskab, ferie og sygdom. Men det dækker ikke alle de data, som det fremover vil være nødvendigt at have som fælles platform for alle dele af systemet.

Det vil kræve en nærmere analyse at nå frem til den rigtige model for forankringen af data og dataansvar.

Arbejdsdeling mellem stat og kommune

Hvis anbefalingen om flere digitale redskaber skal realiseres, kan det påvirke snittet mellem statslige og kommunale løsninger på it-området, jf. kapitel 3.

I forbindelse med kommunaliseringen af beskæftigelsesindsatsen blev det aftalt, at kommunerne har ansvaret for it-understøttelsen af sagsbehandlingen i jobcentrene. Staten har til gengæld ansvaret for at sikre en nationalt sammenhængende, transparent og effektiv beskæftigelsesindsats. I den forbindelse er Jobnet omdrejningspunktet for

landsdækkende selvbetjeningsløsninger for ledige.

I det digitale jobunivers er store dele af it-understøttelsen centreret omkring lediges selvbetjening samt "fællesdokumenter" den ledige og systemet imellem.

Det må bero på en nærmere undersøgelse, hvordan data fremover skal håndteres, jf. ovenfor. Men det foreslåede jobunivers trækker alt andet lige i retning af en større grad af centralisering af de relevante, fælles data.

Teknisk eksisterer der i Arbejdsmarkedsstyrelsen en platform for både selvbetjening (udstillet via Jobnet.dk) og fælles adgang til data og dataudveksling (det fælles datagrundlag). Derfor kan det foreslåede jobunivers betragtes som en fortsættelse af en udvikling, der er i gang. Der er dog ingen tvivl om, at videreudvikling af flere selvbetjeningsløsninger og borgerens adgang til langt flere data om sig selv og langt bedre digital kommunikation stiller nye krav til disse løsninger.

Det skal nævnes, at de undersøgelser, der er gennemført som led i evalueringen, vidner om, at flertallet af kommunerne ønsker, at flere selvbetjeningsløsninger for ledige bliver udviklet centralt. Især to begrundelser for dette ønske er fremherskende. Den første er, at det ifølge kommunerne ikke bør gøre nogen forskel, om man er ledig i den ene eller den anden kommune. Man skal have adgang til de samme løsninger. Den anden er, at kommunerne er bekymrede for, at udviklingstempoet bliver for langsomt, hvis kommunerne skal enes om at udvikle løsninger.

7. It-udfordringer på kort sigt

De undersøgelser, der i foråret 2011 blev gennemført som led i evalueringen, viste, at jobcentrene i dagligdagen møder forskellige problemer med data fra de it-systemer, som de anvender i beskæftigelsesindsatsen. Problemerne kommer dels til udtryk ved datafejl, dels ved at der kan være tvivl om, hvorvidt de tilgængelige data er korrekte.

Når det gælder egentlige fejl, oplever nogle kommuner, at data om borgere forsvinder i kortere eller længere tid, hvilket gør det vanskeligt for jobcentret at time indsatsen. Derudover oplever nogle kommuner, at de ikke kan registrere data, fx om at en jobsamtale er blevet holdt. Konsekvensen er, at sagsbehandlingssystemet ikke til alle tider udstiller indsatsen, som den rent faktisk er.

Tvivlen om, hvorvidt data er korrekte, gælder data på flere områder. Men kommunerne har især fokus på data for rettidighed vedrørende beskæftigelsesindsatsen, fordi en for sen indsats kan have konsekvenser for kommunernes økonomi. Usikkerheden om, hvorvidt data er korrekte, betyder, at kommunerne anvender ressourcer på at sikre og krydstjekke informationerne om, hvornår de ledige skal indkaldes til jobsamtale og deltage i aktive tilbud.

Evalueringen afdækker ikke, hvorvidt datafejl og usikkerheden om datas validitet skyldes, at jobcentrene anvender it-understøttelsen forkert, eller om det skyldes forhold i selve it-understøttelsen.

Ser man på, hvorvidt kommunerne formår at afholde jobsamtaler og give aktive tilbud til forsikrede ledige til tiden, er der noget, der kunne tyde på, at forklaringen skal findes flere steder.

For det første er det tilsyneladende muligt – med den eksisterende it-understøttelse – at gennemføre jobsamtaler og påbegynde aktive tilbud til tiden. Mange kommuner formår således at gennemføre over 90 procent af samtaler og tilbud til tiden.

For det andet er der stor variation blandt kommuner, der benytter den samme it-leverandør. Det kunne tyde på, at en af kilderne til manglende rettidighed er, at jobcentrene har en forskelligartet tilgang til anvendelsen af den tilgængelige it-understøttelse, eller at deres driftssetup er forskelligt. Det skal også nævnes, at det ene sagsbehandlingssystem findes i forskellige versioner. Det kan ikke afvises, at omfanget af problemer er forskelligt versionerne imellem. Dette er dog ikke undersøgt nærmere som led i evalueringen.

Det skal understreges, at de problemer, der er skitseret ovenfor, er konstateret i foråret 2011, dvs. i en periode hvor mange kommuner lige var overgået eller var i gang med at overgå fra statslig til kommunal it-understøttelse af beskæftigelsesindsatsen. Det kan derfor ikke afvises, at omfanget af problemer er reduceret siden foråret 2011.

Arbejdsmarkedsstyrelsen tog i marts 2011 initiativ til en hurtig indsats (i form af en undersøgelse i en kommune) i forhold til de dataproblemer, der er identificeret som led i evalueringen. Slotsholm har derfor ikke undersøgt området nærmere.

Bilag 1. Undersøgelse blandt sygedagpengemodtagere

I oktober 2011 er der gennemført en undersøgelse blandt sygedagpengemodtagere. Formålet med undersøgelsen var at skabe viden om deres digitale kommunikation med det offentlige og anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger. Formålet var endvidere at skabe et billede af potentialet for gruppens brug af digital kommunikation og selvbetjening i fremtiden.

Dette bilag beskriver metoden bag undersøgelsen samt alle resultattabeller. Undersøgelsens hovedkonklusioner fremgår af kapitel 5.

Metoden bag undersøgelsen

Undersøgelsen er gennemført i oktober 2011 via telefoninterview med sygedagpengemodtagere. Det anvendte spørgeskema er udviklet af Slotsholm og efterfølgende godkendt af Arbejdsmarkedsstyrelsen.

Arbejdsmarkedsstyrelsen har leveret et totaludtræk af personer, der har modtaget en sygedagpengeudbetaling i den sygedagpengemåned, der var afsluttet den 20. september 2011. Dette udtræk indeholder både personer, der fortsat var syge, og personer, der for nylig havde modtaget sygedagpenge, men ikke længere gjorde det. Begge grupper indgår i undersøgelsen.⁶ Af fremstillingsmæssige årsager omtales de alle som sygedagpengemodtagere i det følgende.

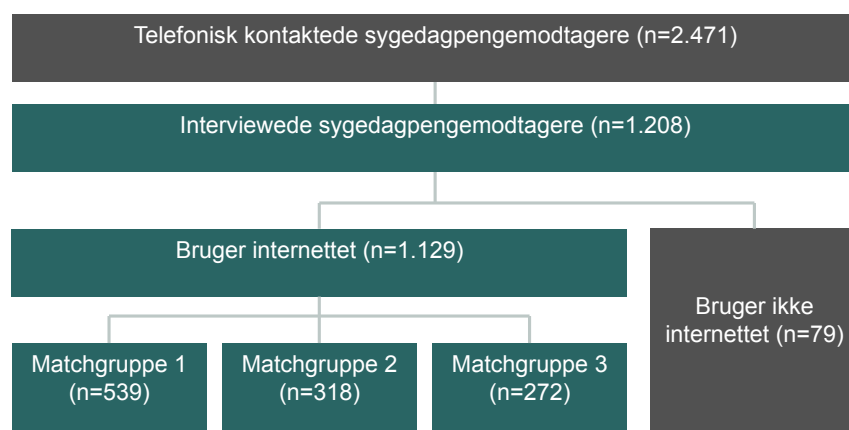
Der er opnået telefonisk kontakt til 2.471 sygedagpengemodtagere fra udtrækket, som er inviteret til at deltage i et interview. For at sikre tilstrækkeligt mange besvarelser fra sygedagpengemodtagere i matchgruppe 2 og 3 er disse grupper overrepræsenterede i forhold til matchgruppe 1 blandt de personer, der er blevet kontaktet. Det skyldes, at sygedagpengemodtagere i de to grupper erfaringsmæssigt er mindre tilbøjelige til at deltage i spørgeskemaundersøgelser end sygedagpengemodtagere i matchgruppe 1.

Ud af de 2.471, der er opnået kontakt til, har 1.208 sygedagpengemodtagere deltaget i undersøgelsen. Det giver en svarprocent på 49 pct. 79 af de interviewede har angivet, at de ikke bruger internettet, hvorfor de kun har besvaret en lille del af spørgeskemaet. De resterende 1.129 modtagere af sygedagpenge har besvaret spørgeskemaet i sin helhed. De udgør derfor det egentlige datagrundlag for undersøgelsen.

⁶ De tidligere sygedagpengemodtagere har stort set fået de samme spørgsmål som de nuværende, men i spørgsmålsformuleringen er der taget højde for, at respondenterne ikke længere modtager sygedagpenge.

Undersøgelsens resultater rapporteres både samlet for de 1.129 sygedagpengemodtagere og fordelt på matchgrupper. Der er følgende antal svar fra de enkelte matchgrupper: 539 svar fra personer i matchgruppe 1; 318 fra personer i matchgruppe 2; 272 svar fra personer i matchgruppe 3.

Datagrundlagets fordeling fremgår af følgende figur:



Antallet af besvarelser giver et solidt statistisk grundlag for at rapportere holdbare svarfordelinger for undersøgelsens spørgsmål.

De rapporterede data er vægtede for at korrigere for skævhed i alder og den bevidste overrepræsentation af interviewede sygedagpengemodtagere i matchgruppe 2 og 3. Dermed svarer datagrundlagets fordeling på alder og matchgrupperne til populationens. Antallet af respondenter bag resultaterne er angivet uvægtet for at give et retvisende billede af datagrundlaget.

En frafaldsanalyse i forhold til køn og geografi viser, at der ikke er systematiske afvigelser i forhold til populationens fordeling. Sammenfattende fordeler matchgruppe, alder, køn og geografi i de analyserede data sig nogenlunde som i populationen. Data giver dermed grundlag for at generalisere rapportens resultater til populationen af sygedagpengemodtagere. Med andre ord kan resultaterne betragtes som repræsentative.

Undersøgelsen viser, at der kun på ganske få områder er signifikante forskelle på tværs af matchgrupper. Det er rapporteret i en tabel til sidst i dette bilag, hvor det er tilfældet.

Af tabel 1 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, hvor ofte de bruger internettet.

Tabel 1 : Hvor ofte bruger du internettet?				
Pct.	Match 1	Match 2	Match 3	Total
Flere gange om dagen	65,2	55,9	52,6	58,9
En gang om dagen	15,9	19,2	15,1	16,5
Nogle gange om ugen	7,5	14,4	15,1	11,7
En gang om ugen	3,1	2,6	3,2	3,0
Et par gange om måneden	1,4	1,6	3,4	2,1
En gang om måneden	1,2	1,3	1,1	1,2
Sjældnere	0,8	0,6	1,1	0,8
Jeg bruger aldrig internettet	5,0	4,5	8,2	5,9
Ved ikke	0,0	0,0	0,3	0,1
Total	100	100	100	100
<i>Antal</i>	<i>574</i>	<i>336</i>	<i>298</i>	<i>1.208</i>

94 pct. af sygedagpengemodtagerne bruger internettet i større eller mindre omfang. 6 pct. bruger aldrig internettet.

75 pct. af sygedagpengemodtagerne angiver, at de bruger internettet en eller flere gange om dagen. 15 pct. gør det en eller nogle gange om ugen, mens 3 pct. bruger nettet en eller et par gange om måneden. Endelig er der 1 pct., der sjældent bruger internettet.

Af tabel 2 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, hvordan de går på nettet. Resultaterne er baseret på de 1.129 respondenter, der har angivet, at de i et eller andet omfang bruger internettet.

Tabel 2: Når du har brug for at gå på internettet, hvorfra gør du det så oftest?				
Pct.	Match 1	Match 2	Match 3	Total
Fra en computer i hjemmet	85,9	90,9	95,7	90,2
Fra en mobiltelefon med adgang til nettet (smartphone)	5,9	4,0	2,0	4,2
Fra en computer på min arbejdsplads	7,3	2,7	0,3	4,0
Fra en tablet (fx en iPad)	0,0	1,0	1,7	0,8
Fra en computer hos familie eller venner	0,2	0,3	0,3	0,3
Fra en computer i jobcentret	0,2	0,3	0,0	0,2
Fra en computer på biblioteket	0,0	0,3	0,0	0,1
Andet	0,4	0,3	0,0	0,3
Total	100	100	100	100
<i>Antal</i>	<i>539</i>	<i>318</i>	<i>272</i>	<i>1.129</i>

95 pct. af sygedagpengemodtagerne tilgår oftest internettet via et redskab, som de har let adgang til. 90 pct. anvender således en computer i hjemmet. 4 pct. bruger mobiltelefonen, mens 1 pct. går på nettet via en tablet (fx iPad). De resterende 5 pct. af borgerne går oftest på nettet via redskaber, man typisk ikke har direkte råderet over, dvs. en computer hos familie og venner, i jobcentret, på biblioteket eller på jobbet.

Af tabel 3 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, hvilke aktiviteter de bruger internettet til.

Tabel 3: Hvad bruger du internettet til?				
Pct.	Match 1	Match 2	Match 3	Total
Søge viden	81,2	79,3	80,8	80,6
Kommunikation via mail, e-boks, Borger.dk mv.	64,6	60,4	62,2	62,7
Sociale medier (fx Facebook og Twitter)	35,9	37,0	25,4	33,0
Selvbetjening hos det offentlige	26,0	25,1	23,4	25,0
Køb af varer og service	21,6	18,6	17,9	19,7
Spil eller lignende	9,3	9,4	10,8	9,8
Andet	26,3	19,3	21,3	22,9
Total	265,0	249,1	241,8	253,8
<i>Antal</i>	<i>539</i>	<i>318</i>	<i>272</i>	<i>1.129</i>

Note: Respondenterne har kunnet angive flere svar. Derfor summer andelene til mere end 100 pct.

Det fremgår, at hovedparten bruger internettet til at søge efter viden (81 pct.) eller til at kommunikere via eksempelvis mail (63 pct.). 33 pct. bruger nettet til sociale medier. 25 pct. anvender det til selvbetjening hos det offentlige, mens 20 pct. anvender nettet til at købe varer og services.

Foretrukken kommunikationsform med kommunen

Af tabel 4 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, hvordan de foretrækker at modtage post fra det offentlige.

Tabel 4: Hvordan foretrækker du at modtage post fra det offentlige?				
Pct.	Match 1	Match 2	Match 3	Total
Via almindeligt brev	45,0	49,8	47,3	47,0
Via postkassen på fx Borger.dk eller e-Boks	21,2	17,1	23,1	20,7
Via elektronisk post (e-mail)	22,0	19,4	19,3	20,5
Det er lige meget	11,4	12,7	9,5	11,2
Ved ikke	0,4	1,0	0,9	0,7
Total	100	100	100	100
<i>Antal</i>	<i>539</i>	<i>318</i>	<i>272</i>	<i>1.129</i>

47 pct. angiver, at de foretrækker at modtage posten fra det offentlige via almindeligt brev. 41 pct. foretrækker elektronisk post via tjenester som Borger.dk eller via e-mail. 11 pct. har ikke nogen præference.

Af tabel 5 fremgår fordelingen af, hvordan sygedagpengemodtagerne selv foretrækker at skrive til det offentlige.

Tabel 5: Hvordan foretrækker du selv at skrive til det offentlige?				
Pct.	Match 1	Match 2	Match 3	Total
Via elektronisk post (e-mail)	63,4	57,2	56,2	59,6
Via almindeligt brev	18,1	27,9	25,1	22,8
Det er lige meget	5,9	6,7	5,2	5,9
Via postkassen på fx Borger.dk eller e-Boks	5,7	3,0	5,5	4,9
Ved ikke	6,9	5,1	8,1	6,8
Total	100	100	100	100
<i>Antal</i>	<i>539</i>	<i>318</i>	<i>272</i>	<i>1.129</i>

Mere end dobbelt så mange (65 pct. mod 23 pct.) foretrækker elektronisk kommunikation frem for at skrive almindelige breve til det offentlige. Blandt de 65 pct., der foretrækker elektronisk kommunikation, foretrækker de 60 pct. at benytte et mail-program, mens 5 pct. foretrækker tjenester som Borger.dk.

Anvendelse af digital kommunikation

Af tabel 6 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, hvorvidt de har kommunikeret med kommunen via nettet i forbindelse med deres sygedagpengesag.

Tabel 6: Har du kommunikeret med kommunen via nettet i forbindelse med din sygedagpengesag?					
Pct.	Ja	Nej	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Match 1	26,0	73,8	0,2	100	539
Match 2	37,6	62,4	0,0	100	318
Match 3	32,3	66,9	0,9	100	272
Total	31,0	68,7	0,4	100	1.129

69 pct. angiver, at de ikke har kommunikeret med kommunen, mens 31 pct. tilkendegiver, at de har kommunikeret med kommunen om deres sag.

De sygedagpengemodtagere, som angiver, at de har kommunikeret via nettet med kommunen, er blevet spurgt om, hvordan og om hvad de har kommunikeret. 328 har svaret på spørgsmålet. På spørgsmålet om, *hvordan* er det mest udbredte svar, at de har brugt e-mail til at kommunikere med kommunen. På spørgsmålet om, *hvad* de har kommunikeret om, er de fremtrædende emner koordinering af møder og aktiviteter og afslag på sygedagpenge.

Af tabel 7 fremgår fordelingen af svar fra sygedagpengemodtagere om deres tilfredshed med mulighederne for at kommunikere med kommunen via nettet. Spørgsmålet er besvaret af de 350 personer, der har angivet, at de har kommunikeret digitalt med kommunen.

Tabel 7: Hvor tilfreds er du med de muligheder, du har for at kommunikere med kommunen via nettet i din sygedagpengesag?

Pct.	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Match 1	21,9	39,8	18,8	5,5	7,0	7,0	100	143
Match 2	20,5	37,5	21,4	5,4	3,6	11,6	100	117
Match 3	23,2	44,6	15,2	8,0	3,6	5,4	100	87
Total	21,9	40,6	18,5	6,3	4,8	8,0	100	347

Note: Spørgsmålet er kun stillet til respondenter, der har svaret, at de har kommunikeret med kommunen via nettet.

63 pct. af de sygedagpengemodtagere, der har haft digital kommunikation med kommunen, angiver, at de er *tilfredse* eller *meget tilfredse* med mulighederne. 19 pct. er *hverken tilfredse eller utilfredse*, mens 11 pct. er *utilfredse* eller *meget utilfredse*.

De *utilfredse* eller *meget utilfredse* sygedagpengemodtagere har kunnet uddybe deres svar. Det har 35 personer valgt at gøre. De oplyser, at de er utilfredse med, at kommunen er tilbageholdende med selv at anvende digital kommunikation eller tage initiativ hertil. Endvidere betegner nogle sygedagpengemodtagere e-mail-korrespondancen med kommunen som 'bøvlet' og 'tidskrævende'.

Af tabel 8 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtageres svar på, hvorfor de ikke kommunikerer med kommunen via nettet. Spørgsmålet er alene stillet til respondenter, der har angivet, at de *ikke* har kommunikeret med kommunen via nettet.

Tabel 8: Hvad er den primære årsag til, at du ikke har kommunikeret med kommunen via nettet i forbindelse med din sygedagpengesag?				
Pct.	Match 1	Match 2	Match 3	Total
Det har ikke været relevant for mig	48,5	42,8	41,8	45,1
Jeg foretrækker almindelig brev eller personlig kontakt	20,9	25,1	29,7	24,6
Jeg kender ikke mulighederne	8,3	8,6	6,9	7,9
Jeg har ikke mod på at kommunikere via nettet	3,9	5,3	1,7	3,6
Der er ingen muligheder	3,6	2,7	3,0	3,2
Jeg frygter, at mine beskeder ikke når frem	0,3	0,0	0,4	0,3
Andet	12,4	11,2	11,6	11,9
Ved ikke	2,2	4,3	4,7	3,5
<i>Antal</i>	<i>395</i>	<i>201</i>	<i>182</i>	<i>778</i>

Note: Spørgsmålet er kun stillet til respondenter, der har svaret, at de *ikke* har kommunikeret med kommunen via nettet.

45 pct. angiver, at det ikke har været relevant for dem at kommunikere med kommunen via nettet. 25 pct. giver udtryk for, at de foretrækker at kommunikere ved hjælp af almindeligt brev eller personlig kontakt. 7 pct. kender ikke mulighederne, mens 4 pct. ikke har mod på at kommunikere via nettet. Endelig angiver 3 pct. manglende muligheder som den primære årsag til, at de ikke har kommunikeret med kommunen via nettet.

Anvendelse af digital selvbetjening

Mens der ovenfor var fokus på digital *kommunikation*, handler dette afsnit om digital *selvbetjening*.

Af tabel 9 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, om de har anvendt selvbetjening via nettet i forbindelse med deres sygedagpengesag.

Tabel 9: Har du brugt selvbetjening via nettet i forbindelse med din sygedagpengesag?					
Pct.	Ja	Nej	Ved ikke	Total	<i>Antal</i>
Match 1	22,2	77,2	0,6	100	<i>539</i>
Match 2	12,1	87,2	0,7	100	<i>318</i>
Match 3	22,5	75,8	1,7	100	<i>272</i>
Total	19,6	79,4	1,0	100	<i>1.129</i>

20 pct. af sygedagpengemodtagerne angiver, at de har anvendt selvbetjening. 79 pct. har ikke. Blandt sygedagpengemodtagere i matchgruppe 2 har en lavere andel (12 pct.) brugt selvbetjening sammenlignet med andelen blandt matchgruppe 1 (22 pct.) og matchgruppe 3 (23 pct.).

Sygedagpengemodtagere, der angiver, at de har brugt selvbetjening på nettet, har kunnet uddybe, hvilke muligheder for selvbetjening de har anvendt. 208 personer har uddybet deres svar. De oplyser, at de har brugt selvbetjening til sygemeldinger, til at finde og udfylde blanketter og til at håndtere feriepenge.

Af tabel 10 fremgår svarfordelingen blandt de sygedagpengemodtagere, der har brugt digital selvbetjening, på spørgsmålet om, hvor tilfredse de er med mulighederne for selvbetjening.

Tabel 10: Hvor tilfreds er du med de muligheder for selvbetjening via nettet, du har anvendt i forbindelse med din sygedagpengesag i kommunen?

Pct.	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total	Antal
Match 1	17,4	42,2	18,3	7,3	7,3	7,3	100	118
Match 2	11,1	38,9	27,8	13,9	0,0	8,3	100	39
Match 3	25,6	41,0	17,9	2,6	7,7	5,1	100	58
Total	19,3	41,3	19,7	6,7	6,3	6,7	100	215

Note: Spørgsmålet er kun stillet til respondenter, der har svaret, at de har benyttet selvbetjening via nettet.

61 pct. angiver, at de er *tilfredse* eller *meget tilfredse* med de selvbetjeningsmuligheder, de har anvendt.

13 pct. giver udtryk for, at de er *utilfredse* eller *meget utilfredse*. De har kunnet uddybe deres svar. Den mulighed har 29 personer benyttet sig af. De fremhæver følgende forhold: Selvbetjeningsløsningerne er uoverskuelige og ikke tilstrækkeligt brugervenlige. Desuden oplever nogle, at det er omstændeligt at logge på med NemId.

Af tabel 11 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, hvad den primære årsag er til, at de ikke har benyttet sig af mulighederne for selvbetjening. Spørgsmålet er alene besvaret af de sygedagpengemodtagere, der har oplyst, at de ikke har benyttet selvbetjening via nettet.

Tabel 11: Hvad er den primære årsag til, at du ikke har udført selvbetjening via nettet i forbindelse med din sygedagpengesag?

Pct.	Match 1	Match 2	Match 3	Total
Det har ikke været relevant for mig	48,8	50,4	48,5	49,2
Jeg kender ikke mulighederne	17,2	15,0	13,4	15,4
Jeg foretrækker at udfylde blanketter mv. på papir	6,1	5,8	8,8	6,8
Jeg har ikke mod på selvbetjening	5,3	6,5	7,6	6,3
Der er ingen muligheder	3,7	5,8	3,1	4,1
Jeg frygter, at blanketter mv. ikke når frem	0,0	0,4	0,4	0,2
Andet	16,4	11,5	14,1	14,3
Ved ikke	2,6	4,6	4,2	3,7
Total	100	100	100	100
<i>Antal</i>	<i>417</i>	<i>276</i>	<i>209</i>	<i>902</i>

Note: Spørgsmålet er kun stillet til respondenter, der har svaret, at de *ikke* har benyttet selvbetjening via nettet.

49 pct. har angivet, at den primære årsag til at de ikke har benyttet sig af mulighederne for selvbetjening er, at det ikke har været relevant for dem. 15 pct. angiver, at de ikke kender mulighederne for selvbetjening, mens 7 pct. foretrækker at udfylde blanketter mv. på papir. Endelig har 6 pct. ikke mod på at bruge selvbetjening, mens 4 pct. angiver manglende muligheder for selvbetjening som primær årsag.

Potentiale for digital kommunikation

Af tabel 12 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, om de er interesseret i at modtage og besvare post via e-Boks, Jobnet eller Borger.dk.

Tabel 12: Kunne du være interesseret i at modtage og besvare post fra kommunen digitalt via e-Boks, Jobnet eller Borger.dk?						
Pct.	Ja	Nej	Ved ikke	Ikke relevant	Total	Antal
Match 1	62,4	30,7	5,9	1,0	100	539
Match 2	56,4	36,6	5,4	1,7	100	318
Match 3	58,4	35,8	4,6	1,2	100	272
Total	59,6	33,8	5,4	1,2	100	1.129

60 pct. angiver, at de ønsker at modtage og besvare post via e-Boks, Jobnet eller Borger.dk, mens et mindretal – 34 pct. – ikke er interesseret i dette.

Af tabel 13 fremgår fordelingen af svar fra sygedagpengemodtagere på, om de – forudsat, at de er interesserede i at modtage og sende post digitalt – kan undvære almindelige breve.

Tabel 13: Hvis posten er tilgængelig digitalt, kan du så undvære at modtage det samme via almindeligt brev?						
Pct.	Ja	Nej	Ved ikke	Ikke relevant	Total	Antal
Match 1	86,6	9,8	3,3	0,3	100	342
Match 2	85,7	11,9	2,4	0,0	100	179
Match 3	90,6	7,9	1,5	0,0	100	161
Total	87,6	9,7	2,5	0,1	100	682

Note: Spørgsmålet er kun stillet til sygedagpengemodtagere, der har angivet, at de er interesseret i at modtage og besvare post via e-Boks, Jobnet eller Borger.dk.

88 pct. angiver, at de kan undvære den almindelige post, mens 10 pct. ikke er indstillet på dette.

Af tabel 14 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtageres svar på, om de er interesserede i at kunne kontakte deres sagsbehandler via mail eller lignende.

Tabel 14: Kunne du være interesseret i at kontakte din sagsbehandler via mail el.lign.?						
Pct.	Ja	Nej	Ved ikke	Ikke relevant	Total	Antal
Match 1	76,0	22,0	0,6	1,4	100	539
Match 2	68,1	28,9	2,3	0,7	100	318
Match 3	69,7	27,7	1,7	0,9	100	272
Total	72,0	25,5	1,4	1,1	100	1.129

72 pct. angiver, at de er interesserede i at kunne kontakte sagsbehandleren via mail og lignende, mens 26 pct. ikke er det.

Af tabel 15 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, om de kunne være interesseret i at se deres sygeopfølgingsplan, tidligere og kommende aftaler med jobcentret.

Tabel 15: Kunne du være interesseret i at se din sygeopfølgingsplan, og hvilke aftaler der er om aktiviteter og kommende aftaler?						
Pct.	Ja	Nej	Ved ikke	Ikke relevant	Total	Antal
Match 1	81,9	14,1	1,8	2,2	100	539
Match 2	77,2	20,5	1,3	1,0	100	318
Match 3	78,1	19,0	0,6	2,3	100	272
Total	79,5	17,3	1,3	1,9	100	1.129

80 pct. giver udtryk for, at de er interesserede i at kunne se deres sygeopfølgingsplan, mens 17 pct. ikke er.

Af tabel 16 fremgår svarfordelingen på spørgsmålet om, hvorvidt sygedagpengemodtagerne er interesserede i at kunne læse om deres rettigheder og pligter på nettet.

Tabel 16: Kunne du være interesseret i at læse på nettet, hvad du har ret og pligt til som sygemeldt?

Pct.	Ja	Nej	Ved ikke	Ikke relevant	Total	Antal
Match 1	88,2	10,2	0,6	1,0	100	539
Match 2	83,2	13,4	2,0	1,3	100	318
Match 3	85,9	12,1	0,9	1,2	100	272
Total	86,2	11,6	1,1	1,1	100	1.129

86 pct. angiver, at de gerne vil have mulighed for at læse om deres rettigheder og pligter på nettet. 12 pct. giver udtryk for, at de ikke ønsker denne mulighed.

Af tabel 17 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagere svar på, om de er interesserede i at kunne læse om jobcentrets aktiviteter og tilbud på nettet.

Tabel 17: Kunne du være interesseret i at læse på nettet, hvilke aktiviteter og tilbud jobcentret har?

Pct.	Ja	Nej	Ved ikke	Ikke relevant	Total	Antal
Match 1	88,6	7,9	0,6	2,8	100	539
Match 2	84,9	12,4	1,3	1,3	100	318
Match 3	82,1	14,1	2,3	1,4	100	272
Total	85,7	11,0	1,3	2,0	100	1.129

86 pct. er interesserede i at kunne læse om jobcentrets aktiviteter og tilbud på nettet, mens 11 pct. ikke er.

Potentiale for digital selvbetjening

Af tabel 18 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, om de er interesserede i at kunne udfylde og underskrive blanketter med NemID.

Tabel 18: Kunne du være interesseret i at udfylde og underskrive blanketter med NemID?						
Pct.	Ja	Nej	Ved ikke	Ikke relevant	Total	Antal
Match 1	75,6	20,8	2,0	1,6	100	539
Match 2	67,2	28,8	2,0	2,0	100	318
Match 3	67,3	28,3	4,0	0,3	100	272
Total	70,9	25,2	2,6	1,3	100	1.129

71 pct. angiver, at de er interesserede i at kunne udfylde og underskrive blanketter med NemId. 25 pct. er ikke interesserede i denne mulighed.

Af tabel 19 fremgår fordelingen af svar fra sygedagpengemodtagere på, om de – forudsat, at de er interesserede i at kunne udfylde og underskrive blanketter med NemId – kan undvære at få den udfyldte blanket tilsendt med almindelig post.

Tabel 19: Kan du så undvære muligheden for at få den udfyldte blanket tilsendt via almindelig post?						
Pct.	Ja	Nej	Ved ikke	Ikke relevant	Total	Antal
Match 1	89,2	9,7	0,8	0,3	100	404
Match 2	87,6	10,9	1,0	0,5	100	212
Match 3	88,0	10,3	1,3	0,4	100	189
Total	88,4	10,2	1,0	0,4	100	805

Note: Spørgsmålet er kun givet til respondenter, der er interesseret i at kunne udfylde og underskrive blanketter med NemId.

88 pct. angiver at de kan undvære at få udfyldte blanketter tilsendt med almindelig post, mens 10 pct. forsat ønsker at få den udfyldte blanket med posten.

Af tabel 20 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagere svar på, om de er interesserede i at kunne booke og ændre tidspunktet for samtaler i jobcentret via nettet.

Tabel 20: Kunne du være interesseret i at booke og ændre tidspunktet for samtaler i jobcentret via nettet?						
Pct.	Ja	Nej	Ved ikke	Ikke relevant	Total	Antal
Match 1	74,2	20,7	2,4	2,6	100	539
Match 2	68,2	27,1	2,7	2,0	100	318
Match 3	62,4	32,4	2,9	2,3	100	272
Total	69,0	25,9	2,6	2,4	100	1.129

69 pct. angiver, at de ønsker at kunne booke og ændre i tidspunktet for samtaler i jobcentret via nettet. 26 pct. ønsker ikke denne mulighed.

Af tabel 21 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagernes svar på, om de er interesserede i at kunne melde sig til frivillige, kommunale aktiviteter for sygemeldte via nettet.

Tabel 21: Kunne du være interesseret i at melde dig til frivillige kommunale aktiviteter for sygemeldte via nettet?						
Pct.	Ja	Nej	Ved ikke	Ikke relevant	Total	Antal
Match 1	60,6	29,3	5,3	4,9	100	539
Match 2	62,1	30,5	5,4	2,0	100	318
Match 3	55,9	30,8	6,3	6,9	100	272
Total	59,5	30,1	5,6	4,7	100	1.129

60 pct. angiver, at de ønsker at kunne tilmelde sig frivillige aktiviteter via nettet, mens 30 pct. ikke er interesserede heri.

Af tabel 22 fremgår fordelingen af sygedagpengemodtagere svar på, om de er interesserede i at kunne vælge eller ønske sagsbehandler via nettet.

Tabel 22: Kunne du være interesseret i at vælge eller ønske en anden sagsbehandler via nettet?

Pct.	Ja	Nej	Ved ikke	Ikke relevant	Total	<i>Antal</i>
Match 1	55,7	34,8	5,5	4,1	100	539
Match 2	48,8	44,5	4,0	2,7	100	318
Match 3	46,8	44,8	3,2	5,2	100	272
Total	51,2	40,4	4,4	4,0	100	1.129

51 pct. angiver, at de gerne vil kunne vælge sagsbehandler via nettet, mens 40 pct. ikke ønsker denne mulighed.

Forslag til nye muligheder

Respondenterne har haft mulighed for at komme med forslag til nye selvbetjeningsmuligheder eller digitale løsninger. Det har 171 benyttet sig af. Tre forslag er gennemgående:

I. Der bør etableres en elektronisk sagsmappe, som både sygedagpengemodtageren og sagsbehandleren skal kunne tilgå online. I mappen skal alle dokumenter med relevans for sygedagpengeforløbet ligge.

II. Der bør oprettes en portal for sygedagpengemodtagere, hvor al relevant viden om sygemelding og sygedagpenge samles, fx reglerne på området. Endvidere skal relevante blanketter være tilgængelige på portalen.

III. E-mail som kommunikation mellem sygedagpengemodtager og sagsbehandler bør have samme status som almindelig brevudveksling. Endvidere skal jobcentermedarbejderne blive bedre til at bruge e-mail, fx skal de svare pr. e-mail og ikke pr. brev, når de modtager en e-mail. Nogle foreslår, at man generelt anvender e-mail som elektronisk kommunikationsform frem for platforme som e-Boks eller Jobnet.

Signifikante forskelle

Af tabel 23 fremgår det, hvor der er signifikante forskelle på de tre matchgruppers svar på spørgsmålene i undersøgelsen.

Tabel 23. Statistisk signifikante forskelle mellem svarandele på tværs af matchgrupper

En større andel af sygedagpengemodtagerne i matchgruppe 1 bruger internettet hver dag (81 pct.) end i matchgruppe 3 (68 pct.).

En større andel af sygedagpengemodtagerne i matchgruppe 3 (96 pct.) end i matchgruppe 1 (86 pct.) bruger oftest en computer i hjemmet.

En større andel af sygedagpengemodtagerne i matchgruppe 1 (7 pct.) end i matchgruppe 2 (3 pct.) og i matchgruppe 3 (0 pct.) anvender oftest en computer på arbejdspladsen. Det kan hænge sammen med, at relativt flere i matchgruppe 1 er delvist raskmeldte.

Flere sygedagpengemodtagere i matchgruppe 2 (38 pct.) end i matchgruppe 1 (26 pct.) har kommunikeret digitalt med kommunen i deres sygedagpengesag.

Bilag 2. Undersøgelse blandt ledige

Dette bilag beskriver metoden bag en undersøgelse blandt tilmeldte ledige på Jobnet. Bilaget indeholder også en række resultattabeller fra undersøgelsen, hvis hovedkonklusioner fremgår af kapitel 5.

Formålet med undersøgelsen er at få et billede af brugernes oplevelse af Jobnet og få inspiration til nye muligheder for selvbetjening og digital kommunikation.

Metoden bag undersøgelsen

Undersøgelsen er gennemført i april og maj 2011 via telefoninterview med ledige. Det anvendte spørgeskema er udviklet af Slotsholm og efterfølgende godkendt af Arbejdsmarkedsstyrelsen.

Som grundlag for undersøgelsen har Arbejdsmarkedsstyrelsen leveret et totaludtræk med personer, der i marts 2011 var tilmeldt som ledige på Jobnet. På den baggrund blev der udtrukket en simpel tilfældig stikprøve på 1.800 personer. Der er opnået telefonisk kontakt til 1.748 personer, som er blevet inviteret til at deltage i et interview. Der er helt eller delvist gennemført interview med 1.298 personer. Det giver en svarprocent på 74.

Blandt de interviewede var 978 personer fortsat ledige på interviewtidspunktet, mens 308 personer var kommet i arbejde. 12 personer var overgået til varig offentlig forsørgelse, som fx førtidspension. Når det har vist sig, at interviewpersonen er overgået til varig offentlig forsørgelse, er interviewet blevet afsluttet, da vedkommende ikke længere skal benytte sig af Jobnet.

Datagrundlagets fordeling fremgår af den nedenstående figur.



De ledige og de, der er kommet i arbejde, har fået stort set enslydende spørgsmål. De, der er kommet i arbejde, har dog fået spørgsmålene i datid. Resultaterne af undersøgelsen gennemgås samlet i det følgende. Det vil

sige, at de gengivne svar er udtryk for de samlede svar fra de i alt 1.286 ledige og personer, der er kommet i arbejde.

På interviewtidspunktet havde de ledige forskellig ledighedsanciennitet bag sig. Langt de fleste havde været ledige i over fire måneder. Det betyder, at de fleste respondenter må forventes at have et godt kendskab til Jobnet. Blandt de, der var i arbejde på interviewtidspunktet, havde flertallet været i arbejde i mindre end fire måneder. Det betyder, at langt de fleste af respondenterne, der var kommet i arbejde, må forventes stadig at kunne huske, hvordan de oplevede Jobnet.

Af fremstillingsmæssige årsager omtales de, der var i arbejde, og de, der fortsat var ledige på interviewtidspunktet, som ledige i det følgende.

Antallet af besvarelser giver et godt statistisk grundlag for at rapportere svarfordelinger for undersøgelsens spørgsmål. Det skal i øvrigt bemærkes, at der ingen systematiske forskelle er på respondenternes svar på tværs af køn, alder og uddannelse. Data giver dermed grundlag for at generalisere rapportens resultatet til populationen af ledige, der er tilmeldt Jobnet.

Digital kommunikation og selvbetjening i dag

Af tabel 1 fremgår fordelingen af de lediges svar på, hvordan de typisk logger på Jobnet.

Tabel 1. Hvordan logger du typisk på Jobnet?	
Pct.	
Fra en telefon	1,5
Fra en computer derhjemme	92,5
Fra en computer hos familie eller venner	3,0
Fra en computer i jobcentret	1,6
Fra en computer i a-kassen	0,7
Fra en computer på biblioteket	0,7

93 pct. har angivet, at de typisk logger på Jobnet ved hjælp af en computer hjemmefra. 6 pct. benytter typisk en computer hos venner eller familie, i jobcentret, i a-kassen eller på biblioteket, mens 1,5 pct. typisk logger på Jobnet via en telefon.

Af tabel 2 fremgår fordelingen af de lediges svar på, i hvilken grad de synes, det er let eller svært at benytte Jobnet og funktionerne på Min side.

Tabel 2. I hvilken grad synes du, at det er let eller svært at benytte Jobnet og funktionerne på Min side?	
Pct.	
Meget let	50,2
Let	36,9
Hverken let eller svært	7,0
Svært	3,2
Meget svært	1,6
Ved ikke	1,1

Det fremgår, at 87 pct. finder det *let* eller *meget let* at anvende Jobnet. 5 pct. mener, at det er *svært* eller *meget svært*.

De, der finder, at det er *svært* eller *meget svært* at benytte Jobnet har kunnet uddybe deres svar. De begrundet typisk deres svar med, at de generelt har vanskeligt ved at benytte sig af it, eller at de har dårlige dansk kundskaber.

Af tabel 3 fremgår fordelingen af de lediges svar på, i hvor høj grad de benytter sig af selvbetjeningsmuligheder på Jobnet.

Tabel 3. I hvor høj grad benytter du dig af selvbetjeningsmulighederne på Jobnet?	
Pct.	
I høj grad	28,2
I nogen grad	29,0
Hverken eller	6,3
I mindre grad	18,0
Slet ikke	17,7
Ved ikke	0,8

57 pct. angiver, at de *i nogen grad* eller *i høj grad* benytter sig af selvbetjeningsmulighederne på Jobnet. 36 pct. benytter sig *i mindre grad* eller *slet ikke* af mulighederne på Jobnet.

De ledige, der har angivet, at de *i nogen grad* eller *i nogen grad* benytter sig af selvbetjeningsmulighederne, er blevet bedt om at uddybe deres svar. Svarene viser, at de ledige typisk benytter sig af de jobrettede selvbetjeningsmuligheder som tilmelding og afmelding som ledig, den ugentlige bekræftelse af aktiv jobsøgning, oprettelse af CV, jobsøgning i Jobnet, job-agenter og automatch. Derudover benytter de sig af muligheden for at tilmelde sig påmindelsesservice og muligheden for at melde sygdom og ferie.

De ledige, der har angivet, at de kun *i mindre grad* eller *slet ikke* har benyttet sig af selvbetjeningsmulighederne på Jobnet, har kunnet uddybe deres svar. Deres begrundelser er blandt andet at, de:

- bruger andre kanaler til jobsøgning (herunder jobsøgningssites, a-kassernes it-tilbud samt personligt fremmøde og rundringning)
- ikke er tilfredse med resultaterne af jobagenten, automatch og omfanget af arbejdsgivernes brug af Jobnet
- ikke oplever, at der er relevante eller tilstrækkeligt mange job på Jobnet
- foretrækker den personlige kontakt med jobcentret (blandt andet på grund af manglende fortrolighed med it)
- ikke oplever behovet (nogle begrundet det manglende behov med, at de forventer at have et kort ledighedsforløb)
- ikke tidligere har været opmærksomme på mulighederne.

Tilfredshed med mulighederne for selvbetjening

Af tabel 4 fremgår de lediges svar på, hvor tilfredse de er med mulighederne for selvbetjening på Jobnet i dag.

Tabel 4. Er du tilfreds eller utilfreds med mulighederne for selvbetjening på Jobnet i dag?	
Pct.	
Meget tilfreds	23,7
Tilfreds	51,5
Hverken eller	15,4
Utilfreds	4,6
Meget utilfreds	1,6
Ved ikke	3,2

75 pct. angiver, at de er *meget tilfredse* eller *tilfredse* med de eksisterende muligheder.

6 pct. giver udtryk for, at de er *utilfredse* eller *meget utilfredse*. De har

kunnet uddybe deres svar. De typiske begrundelser blandt respondenterne, der er utilfredse med de eksisterende muligheder for selvbetjening, er knyttet til mulighederne for jobsøgning. Derudover er der respondenter, der savner bedre oplysninger om, hvilke selvbetjeningsmuligheder der er på Jobnet og en bedre vejledning, så det er klart, hvordan man benytter sig af de enkelte redskaber. Endelig savner respondenterne en kvitteringsmeddelelse fra Jobnet på, at de har meldt ferie og bekræftet deres jobsøgning.

Selvbetjeningsmuligheder i fremtiden

Af tabel 5 fremgår fordelingen af de lediges svar på, om de er interesseret i en række selvbetjeningsmuligheder i fremtiden.

Tabel 5. Er du interesseret i at kunne ... (pct.)	Ja	Nej	Ved ikke
... modtage og besvare breve fra jobcentret digitalt på Jobnet?	64,3	32,5	3,2
- hvis ja, kan du så undvære muligheden for at modtage og besvare breve med almindelig post?	82,8	16,1	1,1
... ændre tidspunkter for samtaler i jobcentret på Jobnet?	66,9	28,7	4,4
... kontakte din sagsbehandler på Jobnet?	68,2	27,0	4,8
... se din jobplan og hvilke aftaler, der er om aktivering på Jobnet?	79,2	17,9	2,8
... godkende din jobplan på Jobnet?	78,3	17,7	4,0
... læse på Jobnet om, hvad du har ret og pligt til som ledig?	82,6	14,7	2,7
... få en oversigt over dine handlinger på Jobnet, fx tilmeldinger, afmeldinger, sygemeldinger og bekræftelser på aktiv jobsøgning?	80,3	16,7	3,1
... gemme jobansøgninger på Jobnet?	47,5	47,8	4,7
... tilmelde dig seks ugers selvvalgt uddannelse?	75,3	19,5	5,2

Det fremgår, at de ledige generelt er interesserede i flere muligheder for selvbetjening og øget anvendelse af digital kommunikation.

64 pct. er interesserede i at modtage og besvare breve digitalt, og 83 pct. af dem kan undvære den almindelige post. Omkring 60 pct. vil gerne have mulighed for at ændre tidspunkter for samtaler og for at kontakte deres sagsbehandler via Jobnet. Omkring 80 pct. vil gerne have mulighed for at se og godkende deres jobplan, se indgåede aftaler og en oversigt over deres hidtidige handlinger på Jobnet samt tilmelde sig selvvalgt uddannelse. Endelig er 48 pct. interesserede i at gemme deres ansøgninger på Jobnet.

For at få inspiration til andre fremtidige selvbetjeningsmuligheder er respondenterne blevet spurgt om, hvilke selvbetjeningsmuligheder de kunne tænke sig i fremtiden. Blandt besvarelserne er der mange, der – i stedet for at foreslå nye muligheder – giver udtryk for, at de er tilfredse med de

eksisterende muligheder. De konkrete forslag, der er stillet, er tematiseret i nedenstående **tabel 6**.

Tabel 6. Brugernes ønsker til Jobnet i fremtiden ⁷	
Selvbetjening Mulighed for at...	<ul style="list-style-type: none"> – søge job med løntilskud – søge job direkte på jobannoncen – søge kurser, uddannelse og praktikpladser – ændre tidspunkter for aftaler – printe CV – ændre egen adgangskode – udfylde jobsøgningskema
Kommunikation Mulighed for at...	<ul style="list-style-type: none"> – stille spørgsmål – chatte med sagsbehandler – uploade eksamensbeviser og anbefalinger – sende og modtage mail via Jobnet til og fra en potentiel arbejdsgiver – underskrive med digital signatur – modtage månedlige opgørelser (fx oversigt over udbetalt kontanthjælp) – modtage kvittering fra kommunen om, at eventuelle dokumenter er modtaget
Information og beslutningsstøtte Mulighed for at...	<ul style="list-style-type: none"> – se anvisning af kollektiv trafik til jobudbyder – se hvem der har set på ens CV – se en oversigt over mulige selvvalgte uddannelser – læse gældende regler – se navn og nummer på sin sagsbehandler – se informationer på Jobnet på andre sprog (fx engelsk eller arabisk) – se egen journal – tilgå informationer om uddannelser (evt. via link) – tilgå skatteoplysninger (evt. via link) – se virksomheder i lokalområdet og relevant kontaktinformation
Generelle ønsker	<ul style="list-style-type: none"> – CV skal både kunne opbygges funktionsopdelt og kronologisk – Informationer bør koordineres mellem a-kasse og jobcenter, så begge ved, hvad borgeren er i gang med. Fx så Jobnet fungerer som central side for borgerne i forhold til alle involverede aktører – Sagsbehandlerne skal kunne se ansøgninger, som ledige sender via Jobnet – Jobnet bør optimeres til smartphones – Jobnet bør vise alle ledige job. Også dem der er vist på andre jobsider.

⁷ Enkelte af disse muligheder findes allerede i dag.