



Arbetsmarknadsnämnden

Sammanträdesdatum 24 november 2022

Redovisning av uppdrag från KF- formera en plan för digital inkludering för personer med ekonomiskt bistånd som bedöms vara i behov av insatsen, Dnr 151/2022

Sammanfattning

Förmåga att använda sig av digitala verktyg är viktigt för de invånare som förvaltningen möter utifrån flera perspektiv. Det ger möjlighet till delaktighet, att ta del av samhällsservice, använda digitala verktyg som ger större möjligheter att bli självförsörjande men också att möta den digitala förmåga som behövs som arbetstagare. Utifrån detta är arbetet med digital inkludering för personer med ekonomiskt bistånd en central fråga.

Förvaltningen har testat olika sätt att arbeta med digital inkludering. I denna tjänsteskrivelse presenteras förvaltningens plan för att arbeta med digital inkludering för personer med ekonomiskt bistånd som bedöms vara i behov av insatsen. Planen utgår från följande delar:

- Behov i målgruppen
- Medarbetarnas roll
- En konkret verktygslåda

Planen ska ses som ett arbetsmaterial som ständigt utvecklas utifrån målgruppens behov och utveckling av arbetssätt.

Beredning

- Verksamhetschef och processledare arbetsmarknad
- Processledare digitalisering
- Kvalitetschef

Förslag till beslut

Arbetsmarknadsförvaltningens förslag till arbetsmarknadsnämnden är

att godkänna redovisningen av genomfört uppdrag

Beskrivning av ärendet

Arbetsmarknadsförvaltningen har, utifrån uppdraget från kommunfullmäktige, format en plan för arbetet med digital inkludering för personer med

ekonomiskt bistånd som bedöms vara i behov av insatsen. Planen utgår från en beskrivning av målgruppens behov, medarbetarens roll i arbetet med digital inkludering samt vilka konkreta verktyg som finns i förvaltningen för att arbeta med digital inkludering. Planen är ett arbetsmaterial som förändras utifrån målgruppens behov och utveckling av arbetssätt.

En viktig utgångspunkt i arbetet med digital inkludering är att detta inte bör ses som en separat del utan snarare en integrerad del av det dagliga arbetet i mötet med invånaren.

Behov i målgruppen

Förmåga att använda digitala verktyg är viktigt för de personer som förvaltningen möter på olika sätt. I ett generellt perspektiv ger det invånaren möjlighet till delaktighet och skapar bättre förutsättningar att ta del av samhällsservice. I relation till invånarens resa för att bli självförsörjande är digital förmåga viktig för att kunna använda digitala verktyg som underlättar vägen till egenförsörjning men även för att möta behov av digital förmåga på en framtida arbetsplats. Utifrån detta kartlägger förvaltningen i olika steg invånarens digitala kompetens. Det sker främst i kontakten mellan invånare och guide, men också genom självskattningsverktyget Skapa som beskrivs närmare nedan.

Medarbetarens roll

Att jobba med digital inkludering är inte bara viktigt i relation till de invånare vi möter, utan även i relation till medarbetarna i förvaltningen.

De medarbetare som möter invånaren har en viktig funktion i att skapa förutsättningar för att arbeta med digital inkludering. En del i detta är att medarbetaren behöver ha förutsättningar att uppmärksamma och förstå den enskildes behov i relation till digital förmåga. För att möta förståelsen med ett praktiskt stöd ska medarbetaren kunna ta hjälp av den verktygslåda som beskrivs under tjänsteskrivelsens nästa rubrik. En annan del är att medarbetarens användning av digitala verktyg i kontakten med invånaren stimulerar invånarens användning av digitala verktyg och därmed gynnar utvecklingen av invånarens digitala förmåga.

För att skapa förutsättningar för medarbetarna deltar förvaltningen i ett delregionalt projekt, DigiPersonal. I projektet erbjuds medarbetare utbildning för att höja den digitala kompetensen. Inom ramen för samma projekt finns ett ledarskapsprogram som utvalda chefer i förvaltningen tar del av. Detta är inriktat på att utveckla ett ledarskap som stöttar den digitala transformationen.

En andra del i förvaltningens arbete med digital inkludering ur ett medarbetarperspektiv är ett arbete som syftar till att öka medarbetarens användning av verktyget Skills inom verksamhetsområde arbetsmarknad. Skills är ett viktigt verktyg i invånarens resa i förvaltningen där invånaren kan formulera mål, skapa en planering, anmäla sig till aktiviteter och kommunicera med sin guide. Medarbetarens trygghet och användning av Skills påverkar till stor del invånarens grad av användning. Därför är det ett viktigt mål att öka medarbetarens användning av Skills.

När förvaltningen och staden skapar digitala tjänster behöver invånarens upplevda stöd och möjlighet till återkoppling finnas som en del i processen för framtagning av digitala tjänster. Då säkras medarbetarna invånarens delaktighet genom till exempel en referensgrupp, intervjuer, piloter eller som uppföljning på återkoppling från tidigare projekt.

En konkret verktygslåda

En viktig del i arbetet med digital inkludering har varit och är att ha och utveckla en konkret verktygslåda.

Skapa (skattning av progression mot arbete) är ett självskattningsverktyg där invånaren fyller i ett frågeformulär som genererar en kartläggning av behov. Skapa innehåller i grunden inte frågor som anknyter till digital förmåga. Detta kommer förvaltningen att lägga till i verktyget då det ger invånaren möjlighet att reflektera kring och bedöma sitt behov av insatser kopplade till digital inkludering. Detta kan kombineras med guidens perspektiv och sedan utgöra en viktig grund för invånarens planering.

Invånarens planering och tillgängliga aktiviteter samlas i det digitala verktyget Skills. I Skills kategoriseras tillgängliga aktiviteter, en av kategorierna samlar aktiviteter kopplade till digital kompetens. I Skills kan invånaren anmäla sig till aktiviteter som:

- Gruppaktiviteter på Scala med fokus på digital kompetens
- Studiecirkel på områdeskontoret för digital inkludering
- Egenproducerat material kopplat till digital kompetens

I Skills planeras även en koppling till DigitalaJag som är en öppen hemsida med utbildningar för digitala vardagskunskaper. I Skills ska invånaren dessutom kunna läsa om Digidel som är en viktig stödstruktur i staden för de invånare som vill ha handledning i användning av digitala verktyg men även för de som vill testa ny teknik.

Flera av de innovationsinitiativ som genomförts i förvaltningen och som nu implementeras och skalas upp avser digitala verktyg för invånare med ekonomiskt bistånd.

Ett exempel är Emely. Emely är en virtuell dialogrobot som finns tillgänglig dygnet runt för personer som vill öva på anställningsintervjuer men också träna sina språkfärdigheter i svenska. Emely simulerar en anställningsintervju och möjliggör en verklighetstrogen dialog med invånaren.

Ett annat exempel är Digitala tolken. Detta är en tolkningsapp som i vissa situationer kan ersätta användningen av en mänsklig tolk. Detta ger en större tillgänglighet men kan även kvalitetssäkra tolkningen.

Emely och Digitala tolken utgör inte bara verktyg som gynnar invånarens resa till egenförsörjning utan även ett sätt att öva användningen av digitala verktyg och öka den digitala kompetensen.

Precis som planen är verktygslådan ett arbetsmaterial som ständigt utvecklas utifrån målgruppens behov, utveckling på arbetsmarknaden och teknikens möjligheter.

Maria Norrby
Arbetsmarknadsdirektör

Johanna Eriksson
Kvalitetschef
Kvalitetsavdelningen

Beslutet ska skickas till
Handläggaren
Kommunstyrelsen