

#1.09

kubix.nyt

Styrk den selvvalgte uddannelse »»
Multitasking i borgerservice »»
Kvalitetsmålinger skal give mening »»

Målrettet indsats

Som en hjælp på vejen har Kubix omsat workshop-deltagernes input til to idékataloger der kan guide og inspirere tillidsrepræsentanter til at motivere deres medlemmer til selvvalgt kompetenceudvikling.

Idékatalogerne anbefaler blandt andet at tillidsrepræsentanter målretter indsatsen mod det enkelte medlem frem for at skyde med spredehagl. Medlemmerne har meget forskellige perspektiver på læring og kompetenceudvikling, og der er brug for at de bliver motiveret individuelt.

Medlemmernes lyst til kompetenceudvikling påvirkes af flere faktorer, fx deres tidligere erfaringer med skolegang og kurser samt den enkeltes ønsker for karrieren. Men også private behov kan have betydning. Af den grund er det vigtigt at tillidsrepræsentanten er opmærksom på at et medlems motivation for uddannelse kan ændre sig i takt med at arbejdsindhold, samarbejdsformer eller livssituation forandrer sig. Tillidsrepræsentanten skal således have et vist kendskab til sine medlemmer og bruge dette kendskab til at informere og motivere det enkelte medlem.

Satser på sneboldeffekt

Allan Thomsen er tillidsrepræsentant for Teknisk Landsforbund hos Semco Maritime. Han var med i udviklingsarbejdet for det private område, og vel tilbage i Esbjerg skal han nu i gang med at få medlemmerne på selvvalgt uddannelse. Som tillidsrepræsentant for 62 medlemmer fordelt på flere kon托rer rundt om i landet, fremhæver også han tiden som en begrænsende faktor.

"Men det var godt at få sat tankerne i gang sammen med andre tillidsrepræsentanter og blive bekræftet i at vi står over for de samme problemstillinger," fortæller han.

Forts..

Idékataloger:

Styrk den selvvalgte uddannelse

Af Christine Theisen, journalist



Tillidsrepræsentanter har en vigtig opgave med at motivere medlemmerne til at søge kurser og uddannelse. Kubix har i et forløb med tillidsrepræsentanter fra Teknisk Landsforbund udarbejdet et idékatalog om selvvalgt kompetenceudvikling.

Både på det private og det offentlige område er medarbejdernes mulighed for kompetenceudvikling forbedret i de seneste overenskomster. På det private område er der oprettet nye kompetencefonde som arbejdsgiverne betaler til. Medarbejderne kan bruge disse penge til at uddanne sig i arbejdstiden, og de kan i vid udstrækning selv bestemme indholdet.

Erfaringen viser imidlertid at *muligheder* for uddannelse ikke er ensbetydende med at de bliver brugt. Derfor har Teknisk Landsforbund i samarbejde med Kubix sat fokus på hvordan tillidsrepræsentanter kan guide og motivere deres medlemmer til at bruge fondene.

"Medlemmerne har meget forskellige perspektiver på læring og kompetenceudvikling, og der er brug for at de bliver motiveret individuelt"

På to workshops har tillidsrepræsentanter fra henholdsvis det private og det offentlige område udvekslet erfaringer vedrørende medlemmernes kompetenceudvikling og udviklet ideer til hvordan tillidsrepræsentanter fremover kan være med til at sikre at deres medlemmer får glæde af de nye muligheder på området.

"Uddannelse er vigtigt for at vores medlemmer kan fastholde deres arbejde og udvikle deres kompetencer. Med fondene har vi fået en enestående chance for at sikre dem mere kompetenceudvikling," siger Erik Jensen, faglig konsulent i Teknisk Landsforbund, som har været med i udviklingsarbejdet.

"Det kræver dog at tillidsrepræsentanterne aktivt hjælper og vejleder deres medlemmer i mulighederne. Det er ikke nogen nem opgave for det tager tid, og opgaven kommer oveni alle tillidsrepræsentanternes andre opgaver. Men jeg håber de vil tage den vigtige opgave på sig," tilføjer han.

Styrk den selvvalgte uddannelse »»
Multitasking i borgerservice »»
Kvalitetsmålinger skal give mening »

Allan Thomsen er ikke i tvivl om at kompetenceudvikling er et meget vigtigt område, og han oplever generelt stor opbakning fra ledelsens side når medarbejderne ønsker kurser eller uddannelse. Udfordringen er i højere grad at få medlemmerne til at søge. Men nu har Allan Thomsen lagt en plan for hvordan han skal få flere til at bruge kompetencefondene:

"Dels vil jeg gå efter at få nogle af de medlemmer af sted på kurser som jeg ved har mod på kompetenceudvikling. Når de kommer tilbage og fortæller om det, tror jeg det vil have en afsmittende virkning på de andre. Dels vil jeg få ledelsen til at gå mere aktivt ind i arbejdet for selvvalgt uddannelse ved at minde dem om at de lige så godt kan få noget ud af kompetencefondene - nu de allerede har betalt til dem."

Indholdet i idékatalogerne kan downloades her:

Kompetenceudvikling
- for TL's medlemmer på det offentlige område

Selvvalgt uddannelse
- for TL's medlemmer på det private område

Når idékatalogerne er trykt, vil de også kunne hentes på TL's hjemmeside.

Kontakt:
Anne Mette Rasmussen, Kubix
amr@kubix.dk
3341 1702

Erik Jensen, TL
erik.jensen@tl.dk
3343 6651

Styrk den selvvalgte uddannelse »»
 Multitasking i borgerservice »»
 Kvalitetsmålinger skal give mening »

Kompetenceanalyse:

Multitasking i borgerservice

Af Christine Theisen, journalist



De administrative medarbejdere i kommunernes borgerservicecentre kan bruge AMU som springbræt til at udvikle de kompetencer de får brug for i fremtiden. Kubix har kortlagt deres kompetencebehov og uddannelsespraksis.

Mange af de administrative opgaver og funktioner i kommuner og regioner ændrer karakter i disse år. Det skyldes ikke mindst påvirkningen fra de to store reformer, kommunalreformen og kvalitetsreformen, som begge spiller ind på såvel opgavefordeling som organisering af arbejdet. Også den teknologiske udvikling stiller løbende nye krav til de administrative funktioner.

På vegne af Efteruddannelsesudvalget for Handel, Administration, Kommunikation og Ledelse (HAKL) har Kubix gennemført en analyse af nogle af de administrative funktioner der bliver berørt. Formålet har været at kortlægge behovene for kompetenceudvikling for medarbejdere der er i AMU's udviklingsmålgruppe.

Analysen fokuserer blandt andet på borgerservicecentre som er et forholdsvis nyt område i den kommunale forvaltning og som i høj grad berøres af kvalitetsreformens mantra: at sætte borgeren i centrum.

Vekslende opgaver og organisering

Opgaveporteføljen i borgerservicecentre er bred. Medarbejderne udsteder pas, kørekort og sygesikringsbeviser samt behandler ansøgninger om boligstøtte og forskellige børne- og familieydelse. Men opgaverne er ikke entydigt definerede. De enkelte forvaltninger vurderer hvilke opgaver der skal placeres i borgerservicecentre og hvilke der skal varetages i de enkelte forvaltninger.

Hvordan borgerservicecentre organiserer opgaveløsningen, er også op til kommunerne selv. Nogle kommuner vælger at bygge centrene op om medarbejdere med generalistkompetencer, andre fokuserer mere på specialistfunktioner. Organiseringen har betydning både for centrenes fysiske indretning og for kravene til medarbejdernes kompetencer.

"De skal tale med borgerne i øjenhøjde og samtidig være i stand til at kommunikere på tværs af kommunens områder og forvaltninger"

Fælles for kompetencekravene er at medarbejderne skal kunne mange forskellige ting. De skal tale med borgerne i øjenhøjde og samtidig være i stand til at kommunikere på tværs af kommunens områder og forvaltninger. De skal være fagligt opdaterede på relevante regler samt have indsigt i kommunale opgaver og overblik over andre myndigheder. Dertil kommer fortrolighed med systemer til digital selvbetjening i en grad så borgerne kan få instruktion og vejledning.

Krævende opgaver i sigte

På længere sigt forventes det at flere af de simple opgaver forsvinder fra borgerservicecentre i takt med at de digitale systemer til selvbetjening bliver bedre og borgerne tager selvbetjeningen til sig. Det vil lade de mere krævende opgaver tilbage. Som fx borgere der stiller så specialiserede it-spørgsmål at det kræver avanceret kendskab til programmerne og de bagvedliggende beregninger.

Men der er også udsigt til flere økonomisk og socialt pressede borgere der kan reagere med vrede og frustration hvis de har svært ved at forstå sproget eller systemet. Flere medarbejdere giver i analysen udtryk for at de har brug for viden om og redskaber til konflikthåndtering, kommunikation og kropssprog.

Konsulent Karen Meisner Christensen fra KL har deltaget i arbejdet med analysen. Hun har fået bekræftet sin fornemmelse af at medarbejderne skal kunne ganske meget, men også at de i vid udstrækning lever op til kravene. Og så hæfter hun sig ved at borgerservicecentre er organiseret så forskelligt:

"Det viser at kommunerne bruger den frihed de har fået til at tilrettelægge lokalt," siger hun og fortsætter: *"Rapporten gør det klart at dette er et område i stadig udvikling, hvor medarbejderne skal være klædt på til omstilling og forandring. Vi ved heldigvis*

Styrk den selvvalgte uddannelse »»
Multitasking i borgerservice »»
Kvalitetsmålinger skal give mening »

at der allerede findes en række AMU-kurser der imødekommer de behov rapporten har identificeret. Den største udfordring bliver at øge kendskabet til AMU i kommunerne. "

AMU som springbræt

Analysen viser at AMU bruges, men i begrænset omfang. Flere medarbejdere vælger AMU fra fordi et kursusbevis herfra ikke bringer dem op på et højere løntrin.

Kommunomuddannelsen er derimod skrevet ind i overenskomsten og er tilsyneladende den foretrukne uddannelse som nogle medarbejdere følger op med forvaltningshøjskolens diplomuddannelser.

Uddannelsespolitisk konsulent Christian Nyholm fra HK var også med i rapportens arbejdsgruppe. Han mener den peger på et skisma mellem AMU-kurserne og de uddannelser der udløser merit i form af ECTS-point eller ekstra løntrin.

"Men der er behov for begge dele. AMU-kurserne er mere overkommelige, og det kan være godt som springbræt til at komme i gang hvis man ikke er så motiveret, eller det er lang tid siden man sidst var på uddannelse. Og så kan AMU bruges til skræddersyede forløb. Det skal vi være bedre til at orientere om," siger han om det arbejde der nu venter i uddannelsesudvalget.

Rapporten rummer tilsvarende analyser af kompetencebehov for lægesekretærer samt administrative medarbejdere på Teknik- og Miljøområdet.

Anne Mette Rasmussen, Maja Hansen og Per Bruhn: Administrative funktioner. Analyse af administrative funktioner i tre forvaltninger. Kubix, december 2008.

Rapporten kan downloades her.

Styrk den selvvalgte uddannelse »»
Multitasking i borgerservice »»
Kvalitetsmålinger skal give mening »

Evaluering:

Kvalitetsmålinger skal give mening

Af Marie Lysgaard og Bruno Clematide



AMU's uddannelser skal løbende evalueres, men hvordan? Kubix har styret en proces hvor de involverede parter har lyttet sig ind på hinandens behov.

Evalueringer står højt på dagsordenen rundt omkring på de danske uddannelsesinstitutioner. Der bliver brugt mange ressourcer på at udtænke relevante evalueringsspørgsmål, besvare spørgsmålene og endelig bearbejde de indsamlede data. Effekten skulle gerne være at sikre og dokumentere uddannelsernes kvalitet samt udvikle skolernes pædagogiske praksis.

Desværre giver evalueringresultaterne ikke altid mening for det strategiske arbejde på skolerne og hos de uddannelsespolitiske aktører. Dermed er der risiko for at evalueringssystemer kan komme til at leve deres eget liv uden at rykke synderligt ved praksis.

Et eksempel er Viskvalitet der i 10 år har fungeret som AMU's evalueringssystem. Tilbagemeldinger tyder på at resultaterne fra Viskvalitet kun i begrænset omfang bliver brugt til at udvikle skolernes pæ-

dagogiske praksis. Desuden er det usikkert om balancen mellem de ressourcer der bruges til at evaluere, står mål med den nytte der kommer ud af det. I sidste halvdel af 2008 igangsatte Undervisningsministeriet en strategiproces som skulle afklare behovene for at kvalitetsvurdere AMU's uddannelser. Kubix har styret processen og inddraget de parter der på forskellige niveauer er ansvarlige for at kvalitetssikre og udvikle AMU's uddannelser: Undervisningsministeriet, efteruddannelsesudvalgene og AMU-skolerne.

"..usikkert om balancen mellem de ressourcer der bruges til at evaluere, står mål med den nytte der kommer ud af det"

Øje for hinandens perspektiv

Startskuddet blev tre strategidage hvor de tre deltagergrupper hver for sig fik mulighed for at fortælle om deres behov for og erfaringer med kvalitetsvurdering af AMU. Deltagerne blev blandt andet bedt om at tage stilling til spørgsmålet: I hvilke opgaver har I brug for vurderinger af AMU-kvalitet?

Senere blev alle deltagerne samlet til en fælles strategidag. Her fik de mulighed for at lytte til hinandens behov for kvalitetsvurderinger. Hensigten var at skabe forståelse for de forskellige perspektiver i spørgsmålet.

Tre deltageres vurdering

Claus Eskesen

- uddannelseskonsulent i 3F's uddannelsesgruppe:
Jeg oplevede det som en god proces. Ikke mindst på grund af formen hvor alle tre parter fik hørt hinanden. Det blev tydeligt hvilke forskellige interesser der er på spil. Og jeg gik derfra med indtrykket af at Viskvalitet godt kan revideres på en måde som vi alle kan leve med.

Jørgen Brogaard

- fuldmægtig i Undervisningsministeriet:
Det var en dynamisk proces hvor vi hurtigt kom ud af de fastlåste roller. Alle fik mulighed for at være med og byde ind på en positiv måde. Det blev klart at vi trods forskellige dagsordener også har berøringspunkter. Og det at blive tvunget til at arbejde konkret med løsninger gjorde at vi var nødt til at forholde os til at de andre også har legitime behov og at vi må bøje os ind mod hinanden.

Jan Andersen

- seniorkonsulent ved Århus Business College:
Skolerne er jo ikke én homogen gruppe, så det var en fordel at begynde med en fordomsfri diskussion på egne præmisser hvor vi kunne ridse nogle fælles kerneproblemstillinger op. I plenum oplevede jeg at de ting vi kom med fra skolernes side blev taget ad notam. Gennem konstruktive diskussioner nåede vi frem til en fælles accept af at det er nødvendigt med et centralt system - men også at det skal være smidigere end i dag.

Forts..

Styrk den selvvalgte uddannelse »»
Multitasking i borgerservice »»
Kvalitetsmålinger skal give mening »

Skolerne, efteruddannelsesudvalgene og ministeriet varetager vidt forskellige opgaver, og det blev tydeligt at de hver især har meget forskellige evalueringsbehov. Dermed blev der åbnet for spørgsmålet om hvorvidt så forskellige behov kan rummes i ét system.

Pistolen for brystet

Endelig fik deltagerne mulighed for i fællesskab at forholde sig til de første forslag til en videreudvikling af AMU's kvalitetsvurderingssystem. Men det viste sig ikke at være så ligetil at gå fra evalueringsbehov til design af fremtidens system til at vurdere AMU-kvalitet.

Faktisk blev det nødvendigt at sætte deltagerne pistolen for brystet for at få et forpligtende svar på spørgsmålet: Hvilke reelle behov for kvalitetsvurdering har I som I vil forpligte jer på at bruge i jeres arbejde?

Strategiprocessens hovedbudskaber blev:

- **Fokus på effekten:** Effekten af et kursus skal evalueres et stykke tid efter kursets afslutning, det vil sige når kursusedtageren er tilbage i job og har haft mulighed for at omsætte kurset til praksis.
- **Slankning af Viskvalitet:** Alle er enige om at der fortsat er brug for en kvalitetsvurdering der dokumenterer kvaliteten i arbejdsmarkedsud-

dannelserne på et aggregeret niveau. Men Viskvalitet kan med fordel slankes. For det første behøver ikke alle kurser gennem hele året nødvendigvis at blive vurderet; en valid stikprøve vil være tilstrækkelig. For det andet bør skolerne og efteruddannelsesudvalgene holde sig til et minimum af spørgsmål og kurser som de til gengæld forpligter sig til at følge op på.

Undervisningsministeriet vil i løbet af foråret arbejde videre med konkretiseringen af disse anbefalinger.