



Innovation i Udlændingeservice



Personalechefkonference den 29. november 2011
HR-chef Lene Linnea Vejrum



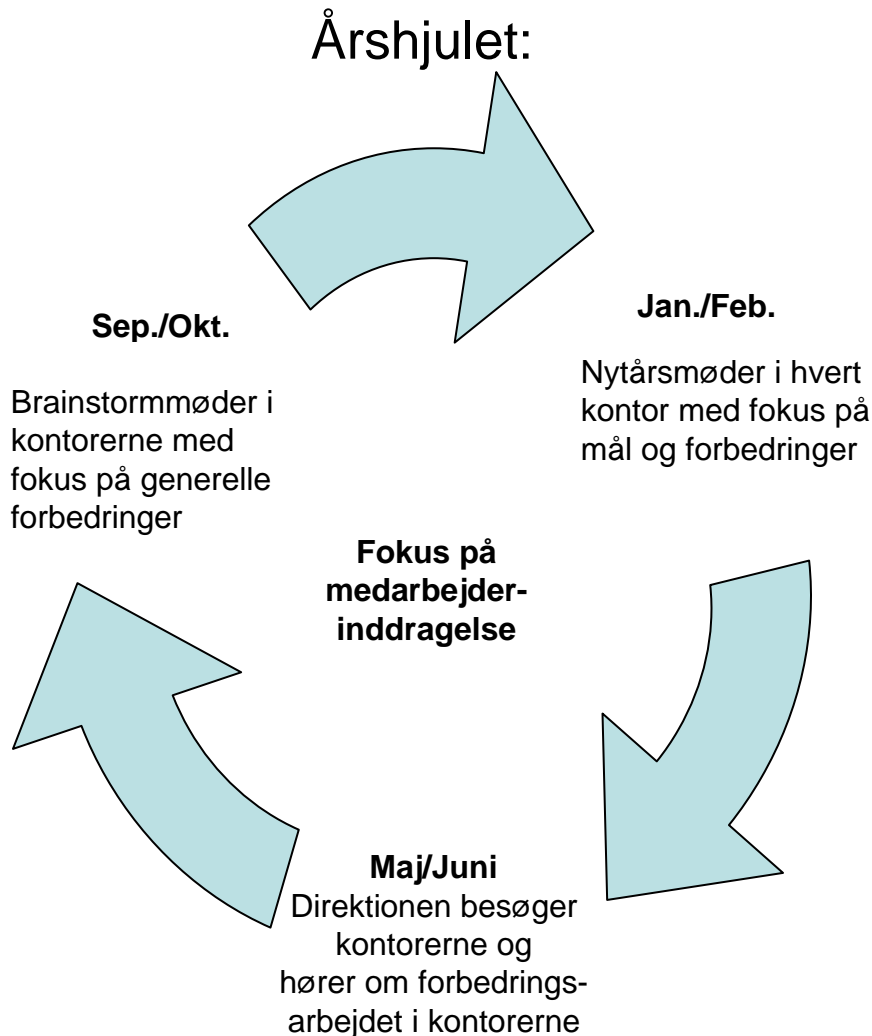
Nogle få hovedtal



- Ca. 450 medarbejdere
- Ca. 100.000 afgørelser om året
- Over 1.500 daglige telefonopkald
- Over 60.000 publikums-ekspeditioner om året



Medarbejderinddragelse fra 2007



- Medarbejderinddragelse – sikre medejerskab til og forankring af det vi vil (vores selvforståelse)
- Direktøren holder tilbagevendende samtale med alle medarbejdere
- TeamUdviklingsSamtaler
- Linjechefernes hyppige samtaler med de enkelte medarbejderne
- Handling bag ordene – trækker på et større og større udviklingsberedskab hos medarbejderne



Brugerdialog – nye strukturerede dialogfora i 2010

Det Regionale Netværk



Erhvervsforum





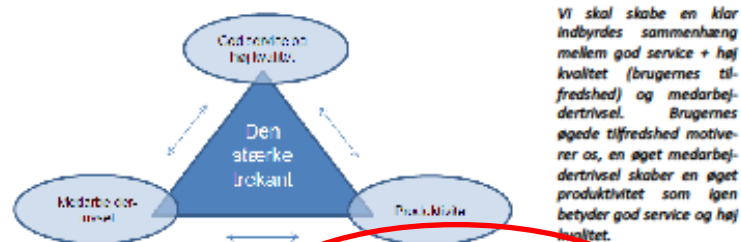
Dato: xx.yy. 2011

2012 - Fortællingen om Udlændingeservice

Vi er stolte af, at vi løfter en opgave af stor betydning for samfundet. Vi har gennem en årrække målrettet arbejdet med at udvikle Udlændingeservice, hvilket vi ønsker at videreføre og forstærke.

Vi har forskellige brugere, og vi skal lykkes i alle vores møder med brugerne. I vores vejledning af brugerne skal vi tage særlig højde for de krav, den nye gebyrordning stiller til os.

Vi skal værne om retssikkerheden og statens sikkerhed. Vi skal forebygge misbrug. Vi skal føre kontrol på en fair måde.



Vi ønsker at udvikle os som medarbejdere og som organisation således, at vi inden udgangen af 2012 inddrager relevante medarbejdere i alle væsentlige beslutninger ved brug af en fælles innovationsmodel.

For at sikre den mest effektive og fleksible ressourceanvendelse ønsker vi, at de fleste medarbejdere mestrer mindst to sagsområder. Vi ønsker i den sammenhæng at udvikle løsninger, der tilgodeser medarbejdernes behov for kompetenceudvikling og fleksibilitet.

Vi ønsker at være kendt for at levere en stadig bedre service. Vi ønsker at være en af Danmarks mest attraktive offentlige arbejdspladser, hvor ledelsen går foran med stolthed og begejstring.

For at kunne levere god service og høj kvalitet vil vi:

- Sætte os i brugernes sted
- Gøre det enkelt at få behandlet en sag hos os
- Opfylde vores servicemål
- Yde en professionel og korrekt vejledning – telefonisk og personligt
- Skrive og tale til vores brugere i et let forståeligt sprog
- Skabe tillid til og have en åben dialog med alle, der har en interesse i vores virksomhed

For at sikre løbende forbedringer og høj produktivitet vil vi:

- Være de første til at tage et problem op og lære af vores fejl
- Spørge brugerne, hvad vi kan gøre bedre – og så gøre det bedre
- Øve indflydelse på vores daglige arbejde og anerkende nye idéer
- Arbejde systematisk med innovation – også på tværs i huset
- Sikre en faglig fleksibilitet og mobilitet
- Skabe gevinst af den ny digitalisering

For at sikre medarbejdertrivsel og motivation vil vi:

- Bruge vores forskelligheder som en styrke
- Anerkende hinanden i teamene og give oprigtig feedback
- Sammen arbejde for en god balance mellem privatliv og arbejdsliv
- Sikre, at den enkelte løbende øger sin viden og indsigt
- Fremme sundheden og alles tilstedeværelse på arbejdspladsen
- Fortælle om vores arbejde, vores resultater og vores succeser

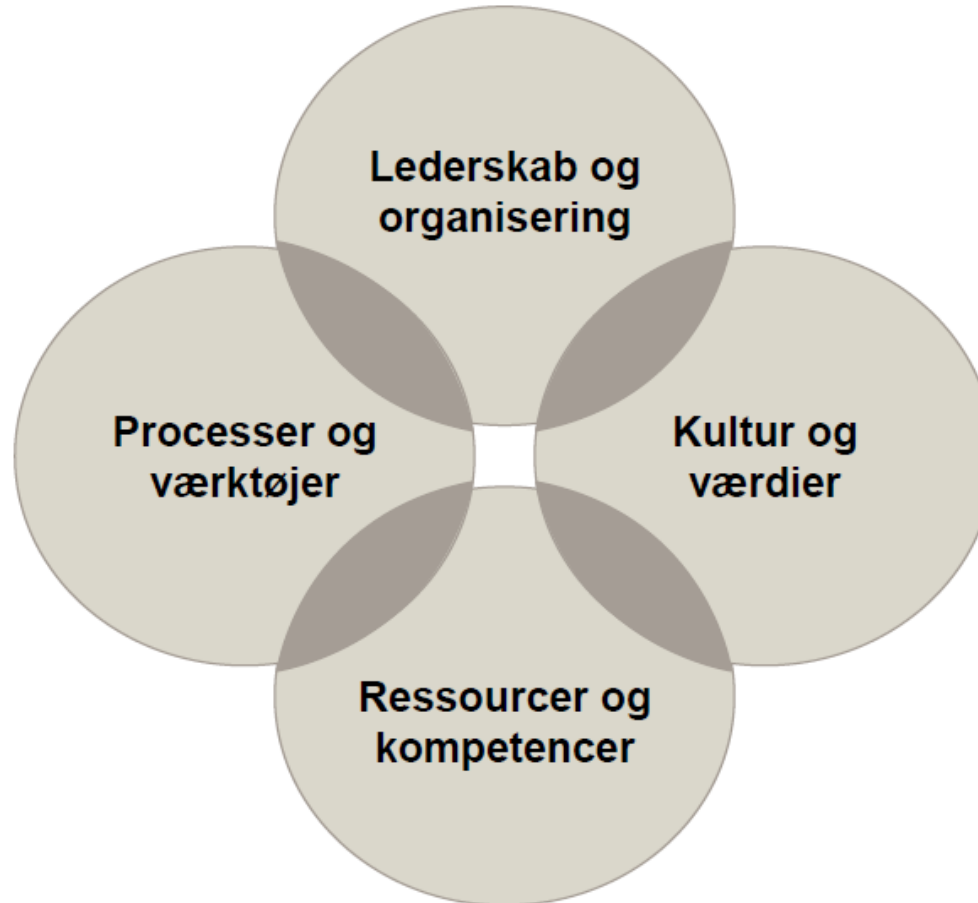


Strategisk kompetenceudvikling – samspil mellem de strategiske mål og behov for kompetenceudvikling

- Innovationsuddannelsen er en aktivitet, der understøtter styrelsens mål (mission/vision/værdigrundlag = Fortælling).
- Fortællingen handler bl.a. om mål og retning for styrelsen (forretningsstrategien), og innovation indgår.
- Man oplever en sammenhæng mellem sin deltagelse i uddannelsen og fortællingen; det opleves meningsfuldt.



Ledere og organisation er forenet omkring fælles sprog, mål og strategi for innovation



Strukturer og processer som faciliterer innovation støttet af værktøjer og arbejdsformer

Samarbejdsorienteret, åben og nysgerrig kultur støttet af incitamenter som fremelsker innovation og iderigdom

En kritisk masse af ressourcer og mennesker i organisationen, som har erfaring og kompetencer til at skabe innovation



Eksempler på innovationsarbejdet i Udlændingesservice

Styrelsesdag 2010



I	10.40 Intro til innovation v. plenum
	11.30 Fælles foto
	11.45 Frokost
II	12.45 Nye løsninger v. grupper
III	13.45 Café præsentationer v. grupper
IV	14.25 Fælles præsentationer v. plenum



Uddannelsesforløb af innovationskonsulenter i Udlændingesservice

Klik for at tilføje tekst

Chefmøde den 3. januar 2011

IMPLEMENT
CONSULTING GROUP



Velfærdens Innovatører



Forside

Om initiativet

Velfærdspanelet

Debat

Partnere

De 5 udfordringer

Løsninger

"Vores brugerundersøgelser og vores egne interne brainstorming øvelser har givet et væld af idéer til forbedring. I Servicecenteret har vi fx forbedret vores service ved at gå ud til borgerne, mens de venter, så vi kan hjælpe dem med at finde de rigtige skemaer og spare dem for ventetid."

Tina Kaare, Chefkonsulent
Udlændingesservice



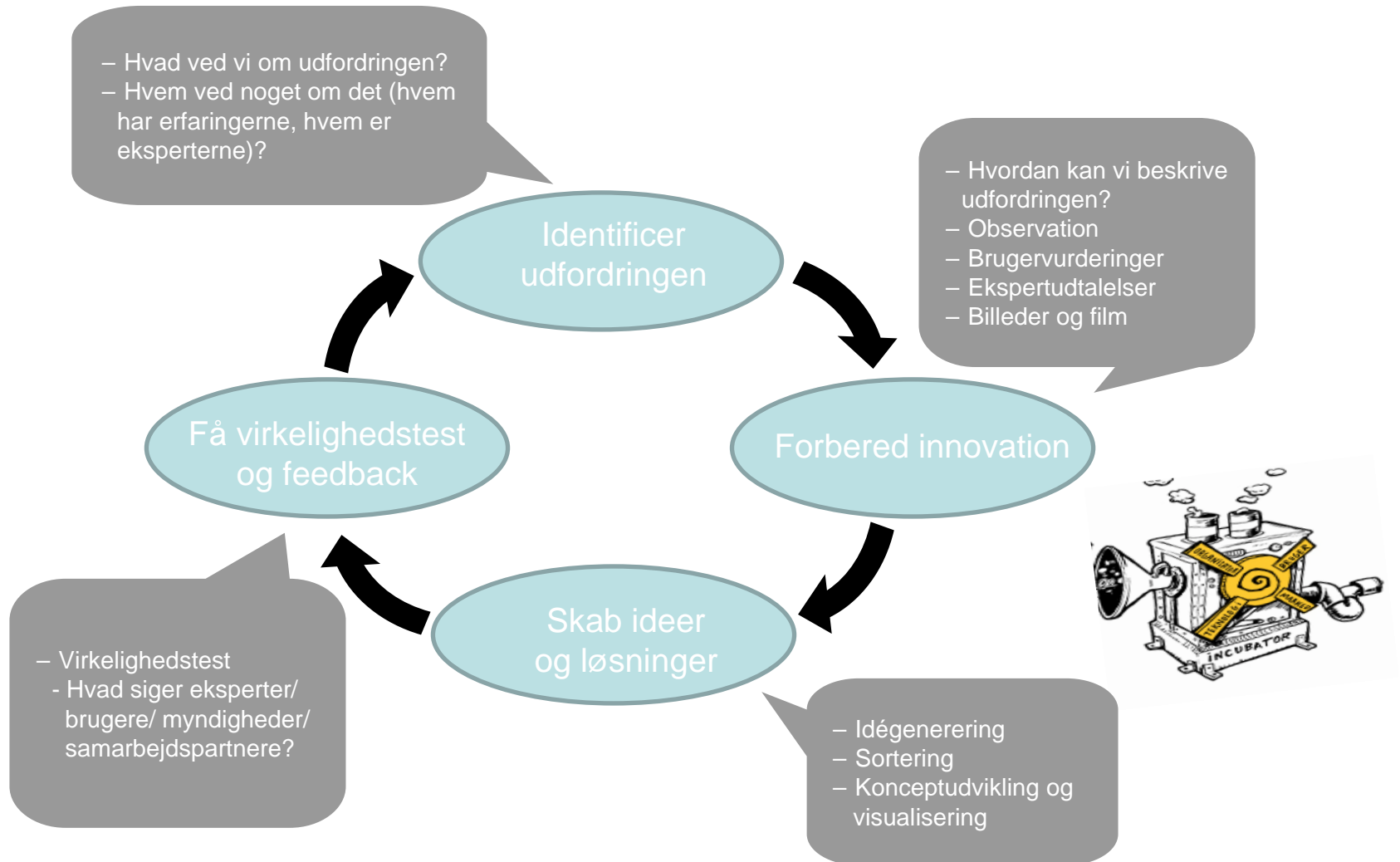


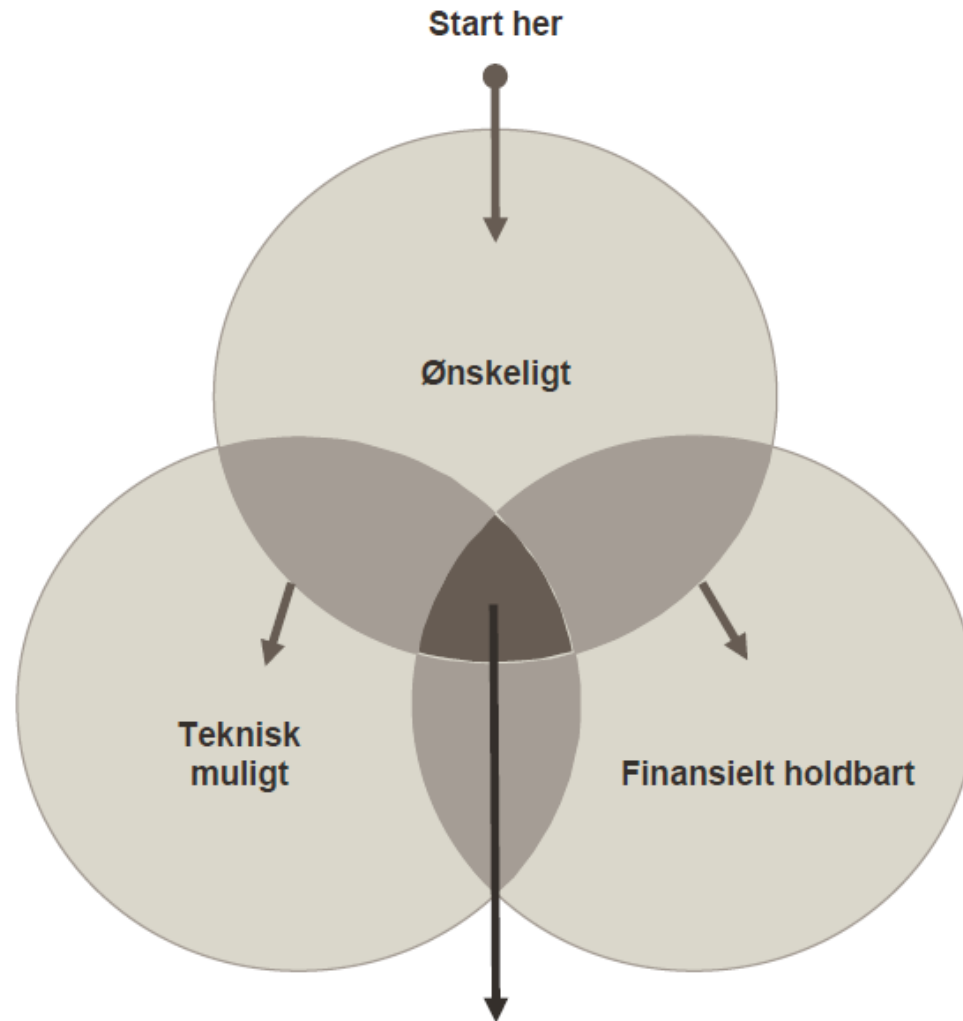
Innovationsuddannelsen

- Udlændingeservice har fået støtte fra SCK til at indarbejde innovationsmodellen i vores forbedringskultur
- Ønsket var at uddanne ca. 40 medarbejdere – 10% af medarbejderne i styrelsen til interne innovationskonsulenter.
- Uddannelsesforløbet blev udviklet i samarbejde med konsulentfirmaet Implement A/S.
- Deltagerne fik en teoretisk og helhedsorienteret viden og forståelse for en fast innovationsmodel.
- Deltagerne skulle under uddannelsen arbejde med konkrete udfordringer i relation til styrelsens virke.



INNOVATIONSMODELLEN





Løsningen, som fremkommer efter brugerorienteret innovation, ligger i feltet mellem det ønskelige, det mulige og det økonomisk fornuftige.



Krav til deltagerne på uddannelsen

- Organisatorisk, faglig og anciennitetsmæssig bredde
- Lyst og vilje til at indgå i innovationsteamet
- Stort udviklingspotentiale som medarbejder
- Potentiale for at blive den stærke og kreative procesperson



Målet med innovationsuddannelsen

- Der er et stort potentiale hos medarbejderne, når det handler om at bringe gode idéer frem.
- Igennem en konsekvent anvendelse af innovationsværktøjet at skabe en større lyst til og fortrolighed med at arbejde med innovation.
- Innovationsmetoden skal benyttes i alle fremtidige udviklingsprojekter og i forbindelse med al nytænkning af organisationen.
- Systematisk brug af modellen – ved at have medarbejdere med særlig indsigt i innovationsmodellen.
- Deltagerne får en teoretisk og helhedsorienteret viden og forståelse for innovationsmodellen.



Opbygning af uddannelsesforløbet

"Sammenhæng"

- Tydelig sammenhæng mellem forløbet og den virkelighed, som deltagerne arbejder i i hverdagen
- Fokus på at skabe sammenhæng mellem innovationsmetoder og projektmodellen
- De innovationsudfordringer, som der skal arbejdes med i forløbet, udpeges af direktionen

"Prøv det"

- Undervisningen er baseret på høj grad af deltagerinteraktion, således at deltagerne reelt har trænet værktøjerne, inden de skal hjem og bruge dem i hverdagen
- Hele forløbet bygges op omkring at prøve at arbejde med konkrete innovationsudfordringer
- Oprettelse af "innovationsnetværk", hvor deltagerne i forløbet kan mødes og arbejde med deres innovationsprojekt

"Før, under, efter"

- Effekten af træningen skabes ikke kun på modulerne, men også før og efter, og forløbet designes derfor med en række aktiviteter før og efter de enkelte moduler, inkl. hjemmeopgaver og dialog med egen leder
- Efter forløbets afslutning skal deltagerne forpligte sig til at holde et indlæg om læringen, for hele chefgruppen



Strategisk effekt af uddannelsen

Før

Under

Efter

Fokus på forventningsafstemning og målsætning : Involvering af direktion og ledere i design af uddannelsen.

Prioritering af udfordringer i relation til styrelsens virke.

Deltagernes læring i udd. starter tidligt med læsning af artikler, spørgsmål mm.

Styrelsesdag i 2010 om innovation og efterfølgende brainstormøvelser i kontorerne.

Selve undervisningen er bygget op omkring udfordringer i forhold til den daglige opgavevaretagelse. = En klar kobling til praksis og egne arbejdsudfordringer.

Underviserne er dygtige med stor indsigt i styrelsen.

Undervisningen en vekselvirkning mellem traditionel læring og træning, bl.a. hjemmeopgave mm.

Opfølgning og implementering af det lærte = forankring, ændring af adfærd.

Grupperne har fremlagt løsningsforslag for den udvidede ledelsesgruppe og har fået feedback.

Ledelsen efterspørger det lærte og ændringen i adfærd.

Flere af deltagerne bruger i dag værktøjerne, men vi kan blive bedre...



Eksempel: Innovationsudfordring – Bedre kommunikation med andre myndigheder der udfører vejledning og modtager ansøgninger på vores vegne

- Hvad er udfordringen som kræver nye løsninger?

Rundt i landet giver politiet vejledning til vores brugere og modtager ansøgninger. I udlandet er det ambassaderne, der giver vejledning og modtager ansøgninger. Hvis politiet og ambassaderne ikke vejleder godt nok, så bliver der dårligere service for vores brugere i form af bl.a. længere sagsbehandlingstid og dårlig forventningsafstemning. Hvordan får vi informationerne ud til politi og ambassade på en måde, så det kommer frem til dem, der er relevante, og hvordan sørger vi for, at de informationer vi videregiver er tilgængelige, opdaterede og relevante.

- Hvad er potentialet i at tænke nyt?

Hvis alle medarbejderne er klædt bedst muligt på til at give den bedst kvalificerede vejledning til brugerne, så vil det give en bedre forventningsafstemning med vores brugere og dermed større tilfredshed hos medarbejderne i frontlinjen hos samarbejdspartnerne.



Eksempel på et element i løsningen

Løsningen – del 1

- US App
 - Nem at hente –nem at bruge
 - Altid opdateret
 - Henvender sig til alle, herunder myndigheder og brugere
 - Overskuelig information
 - Information på farten
 - Økonomisk overkommelig
 - Fremtidens informationskanal





Status for innovationsuddannelsen

- Der blev uddannet i alt 36 medarbejdere
- Resultaterne af de stillede udfordringer, som de har arbejdet med, er blevet præsenteret for hele chefgruppen.
- Der har været en meget stor tilfredshed med uddannelsen fra deltageres side. Deltagerne har vurderet udbyttet som både meget højt og relevant.
- Det er besluttet at videreudvikle konkret på to af løsningsforslagene.
- Deltagerne bruger nu læringen i kontorerne
- Vi forventer at understøtte med opfølgning ift. linjecheferne.