

Evaluering af Den Varme Velkomst

Tiltaget Den Varme Velkomst har til formål at gøre borgermodtagelsen mere smidig, ved at medarbejdere opsøger og vejleder borgerne i ankomstområdet. Tiltaget er udviklet og evalueret som et led i Fremfærd Borgers projekt *Samspil om den gode borgermodtagelse*. I projektet samarbejder faggrupperne og områderne i Dokk1 med hinanden og med konsulentvirksomheden Actant.

Evalueringen vurderer, hvorvidt tiltaget er blevet realiseret i praksis, og om tiltaget gør borgermodtagelsen mere smidig, særligt for borgerne. Evalueringen bygger på antropologiske interviews og observationer i Dokk1, foretaget af konsulentvirksomheden Actant:

	Tirs. d. 26/9 2017	Ons. d. 27/9 2017	I alt
<i>Borgerinterviews</i>	3	3	6
<i>Medarbejderinterviews</i>	4	5	9
<i>Observationstimer</i>	3	3,5	6,5

Evalueringsmetoderne har belyst:

- Hvorvidt ændringer i de fysiske rammer og medarbejdernes imødekomende adfærd er blevet realiseret.
- Om tiltaget har medført, at borgerne og medarbejderne oplever en mere smidig borgermodtagelse.
- Hvorvidt der er samspil mellem borgeren, medarbejderne, indretningen, skiltningen mv. og om borgerne hurtigt finder, hvad de søger.
- Om borgerne har en afventende og stillestående adfærd i ankomstområdet, og om medarbejderne går borgerne i møde og vejleder dem.

Effekten af tiltaget

Den Varme Velkomst har til formål at optimere de fysiske rammer og styrke det tværfaglige samarbejde om borgermodtagelsen for at understøtte en varm og god velkomst af borgeren ved ankomst. Tiltaget søger derfor at optimere både *adfærd* og *indretning* i ankomstområdet.

Adfærd – at gå borgeren i møde

Tiltaget har fokuseret på, at medarbejderne skal gå de borgere i møde, der har brug for hjælp til at komme videre. I Dokk1 er målet at være *varme værter* for de borgere, der står stille i ankomstområdet, og hjælpe dem videre med deres ærinde i Dokk1.

I ankomstområdet er der en arbejdsfordeling imellem tre grupper af medarbejdere, der gør, at langt de fleste besøgende i Dokk1 bliver opsøgt af en medarbejder, når de har brug for hjælp til at komme videre i huset:

1. Skranke 25 i Borgerservice

Den primære *varme vært* i tiltaget er den medarbejder, der står i skranke 25. Skranke 25 udgør en slags 'Information' i Borgerservice. Når borgerne ankommer til Dokk1 og har et ærinde i Borgerservice, men fx ikke ved hvilket nummer, de skal trække i nummersystemet, signalerer medarbejderen i skranke 25, at her kan borgerne få hjælp. Medarbejderen favner de borgere, der har brug for hjælp, ved eksempelvis at gå ud af skranken og hen til borgerne.

Observationer og interviews med borgere viser, at medarbejderens synlige og imødekommende adfærd gør, at borgerne derved ofte får hjælp, før de fx trækker et nummer til og venter på betjening til et forkert område eller bliver frustrerede over ikke at vide, hvor de skal henvende sig i Borgerservice.

2. Informationen i Dokk1

I Informationen har medarbejderne til opgave at varetage forespørgsler fra alle besøgende i Dokk1. Medarbejderne i Informationen oplever ofte at få så mange henvendelser, at de ikke har tid til gå ud, opsøge og vejlede stillestående borgere og grupper i ankomstområdet.

Flere observationer viser dog, hvordan medarbejderne har en imødekommende adfærd, når borgerne først har henvendt sig, fx ved at gå ud af skranken og følge borgeren på vej videre i Dokk1.

3. Servicevagterne

Observationerne har vist, at servicevagterne, der også er tilknyttet Informationen i Dokk1, er hurtige til at opsøge og imødekomme både grupper og enkeltpersoner i ankomstområdet, der ser søgende og spørgende ud, og hjælper dem videre i deres ærinde ved at følge dem på vej.

Indretning – at optimere de fysiske rammer

Den ændrede indretning har til formål at flytte borgerne fra ankomstområdet i Dokk1 til venteområdet i Borgerservice, og dermed give borgerne en bedre oplevelse af at ankomme og vente på betjening. Samtidig er formålet at skabe mere plads i ankomstområdet til de næste besøgende, der ankommer i Dokk1.

Konkret indebærer tiltaget følgende ændringer i indretningen:

- Standeren, hvor borgerne trækker et nummer til Borgerservice, er blevet rykket tættere på skranke 25, så medarbejderen kan se og høre, når borgerne har brug for hjælp ved standen.
- Skærmen, der før viste nummersystemet ud mod ankomstområdet, er blevet slukket.
- Computerbordene, der før var i venteområdet i Borgerservice, er blevet flyttet til et andet sted.
- En bæk er blevet flyttet fra ankomstområdet i Dokk1 til venteområdet i Borgerservice for at skabe færre siddepladser i ankomstområdet og flere i venteområdet.

Venteområdet til Borgerservice har fået en mere rolig atmosfære, efter at de computerborde, der før var placeret lige bag ved de ventende borgere, er blevet flyttet. Før var der støj fra borgere, der hørte musik, så film eller lignende. Derudover har det stor betydning, at den nummerskærm, der før viste nummersystemet ud mod ankomstområdet er blevet slukket, samt at den flyttede bæk skaber flere siddepladser i venteområdet. Observationerne viser, at alle afventende borgere, med få undtagelser i løbet dagen, opholder sig i det egentlige venteområde i Borgerservice, og ikke opholder sig i ankomstområdet.

*”Det er jo ikke raketvidenskab at slukke en skærm,
men det har en stor virkning”*

Serviceleder

Det at slukke skærmen, der vender ud mod ankomstområdet, gør borgermodtagelsen mere overskuelig for både medarbejdere og borgere, fordi borgerne ikke længere står og venter i et mylder af andre besøgende i ankomstområdet.

I interviews udtaler hver og en af de ansatte, at den ændrede indretning har haft en øjeblikkelig indvirkning på, hvor borgerne opholder sig, når de venter på at blive betjent i Borgerservice. I et interview med en borger, blev det også fremhævet, at hun bemærkede den ændrede indretning, og at ændringen har skabt en mere rolig modtagelse. Lederen af Borgerbetjeningen understreger virkningen af den slukkede nummer-skærm med følgende citat:

*”Det er sjovt at opleve et simpelt initiativ,
der flyttede noget ved borgerne med det samme”*

Leder af Borgerbetjeningen

Samspil

Medarbejderne oplever, at samspelet om tiltaget har medført bedre arbejdsvilkår:

1. Skranke 25 er bemandet af ansatte fra Borgerservice, der har viden om de forskellige områder i Borgerservice, og kan derfor svare på langt de fleste henvendelser fra borgerne, uden at gå direkte til de ansatte i de øvrige skranker. Medarbejderne i de øvrige skranker oplever derfor færre forstyrrelser i deres betjening af borgere, og borgerne får en hurtigere og mere direkte betjening.
2. Også i Informationen kan de mærke en forskel, fordi de nu kan henvise borgerne til en kollega i Borgerservice ved skranke 25, der tager imod henvendelser, der er rettet mod Borgerservice.
3. Et større samspil mellem faggrupperne gør, at medarbejderne i højere grad oplever, at de giver borgeren en bedre modtagelse, da de nu har et bedre kendskab til hinandens arbejdsopgaver, og ikke sender borgeren frem og tilbage mellem forskellige fagpersoner.

Lederen af Borgerbetjeningen fremhæver værdien af samspil på følgende måde:

*”Det gode råd er, at arbejde på tværs af grupper og afdelinger.
Relationel koordinering giver gevinst på bundlinjen
og gør, at man tager hånd om borgeren.”*

Leder af Borgerbetjeningen

Erfaringer og anbefalinger

På baggrund af evalueringen er der især tre erfaringer, som medarbejderne og lederne fra Dokk1 understreger som vigtige erfaringer at give videre til andre, der vil afprøve lignende tiltag.

1. **Observér, find på og prøv af sammen**

Ved at observere og ændre på indretning af borgermodtagelsen og på adfærd blandt medarbejderne er borgermodtagelsen blevet mere smidig for borgeren.

Vi anbefaler derfor andre:

- At man studerer indretningens indvirkning på borgermodtagelsen.
- At man studerer borgere og medarbejderes adfærd og oplevelser.
- At man taler med alle involverede faggrupper, for at undersøge hvilke udfordringer de hver især oplever i deres daglige arbejde.
- At man på tværs af faggrupper og afdelinger udvikler og afprøver idéer sammen, der løser de udfordringer, man oplever i borgermodtagelsen.
- At man følger op på tiltagene og evaluerer, hvilken virkning tiltagene har på borgermodtagelsen, ved igen at studere borgere og medarbejderes adfærd og oplevelser.

2. **Sørg for opbakning fra start til slut**

Hvis man vil gennemføre et tiltag som Den Varme Velkomst kræver det, at alle involverede faggrupper er dedikerede omkring formålet, processen og deres egen rolle.

Vi anbefaler derfor andre:

- At sikre, at der er fuld opbakning blandt alle kolleger.
- At sørge for, at særligt lederne engagerer sig i tiltaget fra start til slut.

3. **Indgå i et samspil på tværs af faggrupper**

Det har været en forudsætning for at gennemføre ændringerne af adfærd og indretning i Dokk1, at forskellige faggrupper og afdelinger har indgået i samarbejdet. Vigtigheden af at arbejde på tværs af faggrupper og afdelinger bliver også understreget af de chefer, ledere og medarbejdere, der har deltaget i samarbejdet. Dertil kommer, at samspillet om tiltaget giver de involverede et øget kendskab til hinandens fagområder, hvilket medvirker til et bedre samspil i modtagelsen af borgerne.

Vi anbefaler derfor andre:

- At lederne i borgermodtagelsen prioriterer, at de selv og deres medarbejdere indgår i et samspil og samarbejde på tværs af fagligheder.