
Bornholms Regionskommune 3.0

Udarbejdet til: AAU/CPH – 10. semester (kommunikation)

Udarbejdet af: Jens Rathmann Hansen (jhan12@student.aau.dk)

Gruppe: 28

Dato: 30/5 - 2014

Anslag: 186.129 anslag med mellemrum svarende til 77,55 normal side

Vejleder: Kevin Anthony Perry



”

VORES BORNHOLM

**NÅR FORANDRINGENS VINDE BLÆSER,
ER DER NOGLE, DER BYGGER LÆHEGN,
ANDRE BYGGER VINDMØLLER.**

KINESISK ORDSPROG

Indholdsfortegnelse

Abstract	3
1 Indledning	4
1.1 Problemfelt	5
1.2 Problemformulering	6
1.3 Afgrænsning	6
1.4 Opgavens opbygning	7
2 Metode og analysestrategi	8
2.1 Teoretisk position	8
2.2 Metodologien	9
2.3 Den empiriske arbejdsmetode	11
2.3.1 Tematisering	11
2.3.2 Design	11
2.3.3 Interview	13
2.3.4 Transskribering	14
2.3.5 Analyse	14
2.3.6 Verificering	14
2.3.7 Rapportering	16
2.3 Opsummering	16
3 Den ustrukturerede interviewproces	17
3.1 Fortolkning af - og selektion af narrativer fra de første fem ustrukturerede interview	17
3.1.1 Interview med en leder i Bornholms Regionskommune	17
3.1.2 Interview med en medarbejder i Bornholms Regionskommune	18
3.1.3 Interview med en talsmand fra "vores Bornholm"	19
3.1.4 Interview med en talsmand fra det lokale ældreråd	21
3.1.5 Interview med en lokalpolitiker	22
3.2 Afsluttende fortolkning af de selekterede fortællinger	24
3.2.1 Kategorisering af temaer og spørgeguide	26
3.3 Opsummering	26
4 Fortolkning af de to ekspertinterview	27
4.1 Interview med kommunaldirektør Laila Kildesgaard	27
4.1.1 Fra fem Kommuner til en Regionskommune	27
4.1.2 Borgercenter	28
4.1.3 Digitalisering	29
4.1.4 Frivillighed	29
4.1.5 Borgerpanel	31
4.2 Interview med professor Henrik Erdman Vigh	32
4.2.1 Fra fem Kommuner til en Regionskommune	32
4.2.2 Borgercenter	33
4.2.3 Digitalisering	34
4.2.4 Frivillighed	36
4.2.5 Borgerpanel	37
4.3 Opsummering	38
5 Teori i forhold til de fem kategorier	39
5.1 Fællesskab - en kort præsentation	39
5.2 Fra fem Kommuner til en Regionskommune	41
5.3 Borgercenter	43
5.4 Digitalisering	45

5.5 Frivillighed	49
5.6 Borgerpanel	52
5.7 Opsummering	53
6 Triangulering	54
6.1 Fra fem Kommuner til en Regionskommune	54
6.2 Borgercenter	55
6.3 Digitalisering	57
6.4 Frivillighed	60
6.5 Borgerpanel	62
6.6 Opsummering	63
7 Diskussion	65
7.1 Selve diskussionen	65
7.2 Opsummering	68
8 Konklusion	69
8.1 Selve konklusionen	69
9 Perspektivering	71
8.1 Det oplevelsesøkonomiske indspark	71
Litteraturliste	74
Metode litteratur	75
Artikler og rapporter	75
Bilag	77
Bilag 1 Interview 1 leder i kommunen	77
Bilag 2 Interview 2 ansat i kommunen	83
Bilag 3 Interview 3 talsmand for en borgerforening	90
Bilag 4 Interview 4 talsmand for en borgerforening	95
Bilag 5 Interview 5 en kommunalpolitiker	102
Bilag 6 Spørgeguide til de 2 ekspertinterview	108
Bilag 7 Interview med kommunaldirektør	111
Bilag 8 Interview med antropolog	121

Abstract

”This is the municipality 3.0”, that was the response from the chief executive of the municipality of Bornholm when responding to the article ”Be my guest” that introduces experience economy to the relation between the administrators and the citizens of the municipality. The chief executive was interested in the thought of fellowship and a more constructive dialogue between the municipality and its citizens which was what the article was suggesting. But what is a municipality 3.0? And what does the municipality of Bornholm need to live up to to become a municipality 3.0? These were the questions that appeared and generated the following problem.

Problem description

How does the region of Bornholm ensure a communicative fellowship with each citizen of Bornholm in relation to living up to the ambition of being a municipality 3.0?

Method

The methodological approach is influenced by a pre-understanding of how the systems of the municipality 3.0 and a local community co-exist. To handle the pre-understanding and use it proactively, hermeneutics will form the ontological frame of the thesis. The hermeneutics cover a wide variety of different traditions, theories, methods etc. These share two basic considerations: Understanding and interpretation come before explanation. The social phenomena and actors that are being studied are carriers of connections of meanings and opinions. It is these connections that are to be interpreted and laid out scientifically (Fuglsang 2004).

The empirical approach will be made on the basis of Kvale’s (1997) seven stages of interview research.

Theory

There will be an introductory sub-chapter on the term ”fellowship”. Thereafter the following five categories will decide the selected theories: *From five municipalities to one, Citizen service, Becoming digital, Voluntariness and Citizen panel.*

The categories emerged from the unstructured process of interviews (Glaser og Strauss 1967).

Conclusion

Bornholm has possibilities of becoming a municipality 3.0 in the form of an engaged citizen panel and culture of voluntariness. However, factors such as economy, centralization and becoming digital challenge the feeling of fellowship among the citizens. Becoming digital offers possibilities in relation to netbased fellowships. However, establishing such fellowships demand a greater effort than the municipality has delivered so far. The thesis suggests that a transverse communication unit that works both internally and externally might develop the communication of the municipality in a direction that can develop the sense of fellowship between the municipality and its citizens and allow the municipality to approach being a municipality 3.0. The municipality needs to go ”all-in” if it wants to succeed in becoming a municipality 3.0.

1 Indledning

Udgangspunktet for specialet er at lave en afhandling med en nyhedsværdi omkring, hvad kommunikation kan bidrage med i forhold til den fællesskabende kommunikation i Bornholms Regionskommune.

Problemstillingen blev etableret i forbindelse med præsentationen af en artikel for kommunaldirektøren på Bornholm, Laila Kildesgaard. Artiklen omhandlede en oplevelsesøkonomisk tilgang, som kunne skabe en mere ensartet og konstruktiv tilgang til mødet mellem forvalter og borger i en forvaltningskontekst (Hansen 2012). Kommunaldirektørens reaktion var, at denne tilgang mindede om det tankesæt, der ligger til grund for kommunen 3.0, et tankesæt, som kommunaldirektøren mente, skulle danne grundlaget for Bornholms Regionskommune i fremtiden.

Men hvad er en kommune 3.0 i det hele taget?

”I kommunen 3.0 går man ud og taler med det lokalsamfund, hvor skolen skal være, og taler med borgerne om, hvordan de kan involvere og engagere sig, og hvordan projektet kan blive til et fællesskab og et partnerskab, hvor alle parter laver noget.”
(Binderup 2013: 22)

Ifølge Lise Lyck (2008: 64) er den offentlige sektor opdelt efter et decentraliseringsprincip, hvor opgaverne løses så tæt på borgerne som muligt. Staten står for de opgaver, det ikke er hensigtsmæssigt at flytte til et lavere niveau.

”Set fra oven – dvs. med Folketingets og regeringens blik – så er kommunerne serviceleverandører, der på lokalt plan yder borgerne service af en art og i et omfang, som Christiansborg bestemmer rammerne for. Da der således er tale om opgaver, der er decentraliseret til kommunerne, er det indlysende, at staten gennem regulering skal sikre, at kommunerne handler i overensstemmelse med overordnede målsætninger.”
(Lundtorp 2008: 60)

Hvis man ser på kommunen historisk, så har den forandret sig over tid. I 1960'erne har man kommunen 1.0, hvor man langt hen ad vejen ser borgene ud fra et regelorienteret perspektiv. Med jordskredsvalget i starten af halvfjerdserne bliver kommunen problematiseret med kommunale stereotyper som eksempelvis papirnussere og skrankepaver. Disse bliver visualiserede billeder af forvalteren. Kommunen ændrer sig op gennem firserne og halvfemserne til kommunen 2.0, hvor service bliver den nye rettesnor for måden, forvalteren skal se sig selv på i forhold til borgeren. Man begynder at se mod den private sektor og indoptager management tankegangen i form af new public management (Petersen 2013: 18). I dag er vi ifølge Skanderborgs kommunaldirektør, Lisbeth Binderup (2013), på vej ind i - eller midt i - et nyt kommunalt tankesæt, nemlig kommunen 3.0. Dette falder fint i tråd med nedenstående udsagn fra Bornholms borgmester:

”At få borgerne inddraget og med på, at det er nødvendigt med markante forandringer på øen, er en af de største opgaver, der venter den nye kommunalbestyrelse, som tiltræder til nytår. Det mener borgmester Winni Grosbøll..... Der er allerede sket ændringer, og de kommende år bliver det endnu mere markant. Vi er nødt til at indrette øen til en ny virkelighed, og den er altså

markant anderledes end for ti år siden. I den proces har politikerne en opgave med både at inddrage befolkningen og sikre en accept, siger borgmesteren.”¹

Ovenstående citat taget i betragtning befinder Bornholm og resten af Danmark sig på bagsiden af en kommunalreform, som har været meget omfattende, men hvor man samtidig kan sige, at de grundlæggende hovedopgaver ikke er blevet ændret (Bonnerup m.fl. 2008: 145).

Bornholm begyndte som de første i 2003 at ændre struktur fra en ø med fem kommuner og et amt til en regionskommune, der skulle indeholde det hele. Centraliseringsrationalet var, at det skulle løfte serviceniveauet i kommunen ved, at man fik større enheder, som blev mere dygtige og effektive (Christoffersen m.fl. 2003).

”Kommunalreformen var ikke en folkelig reform. Den havde ikke til formål som det var tilfældet i 1970 - at skabe geografiske enheder med indre samhørighed. Den var en ren administrativ reform med det sigte at effektivisere, modernisere og professionalisere den samlede offentlige forvaltning. Det afspejles også i de mange bestemmelser om kvalitetsstandarder og evalueringer” (Lundtorp 2008: 66).

Men hvordan spiller det sammen med kommunen 3.0, hvor kommunen er optaget af at skabe fællesskaber med borgerne, og hvor der er en erkendelse hos borgeren om, at det at være kunde ikke er det mest attraktive?

Skillelinjen mellem borger og forvalter er i opløsning, fordi kommunen har behov for at administrere på en billigere måde (Binderup 2013: 21). Ifølge Mitchell Dean (2010) har borgerne oplevet en frigørelse, som har skubbet ansvaret tilbage på borgeren. Styringsteorier som kommunitarisme, ny liberalisme og ny konservatisme er med til at genopfinde familien og lokale fællesskaber som drivkræfter til at skabe brugbare forandringer i samfundet og på den måde frakoble det økonomiske ansvar fra staten. Kan denne udvikling sikre en konsensus og magtfri kommunikation, som Habermas (2011) lægger op til i teorien *den kommunikative handlen*, eller er der tale om en ny magtkommunikation, som kommunen kan se en fordel i at bruge?

Som kommunikationsstuderende er det interessant at undersøge, hvad denne udvikling betyder i forhold til kommunikationen mellem kommune og borger – ikke mindst set i lyset af den i Folketinget besluttede digitaliseringslov, som kræver, at 80% af al skriftlig kommunikation mellem borgeren og den offentlige sektor i 2015 skal være digital. Bornholm er interessant i forhold til en sådan undersøgelse. Øens samfundssammensætning og det, at der er mange² frivillige, må antages at danne et godt grundlag for at skabe fællesskaber.

1.1 Problemfelt

Hvad er det, der sker i forhold til borgernes oplevelse af lokalsamfundet og deres rolle i dette?

Er borgerne klar til forandringen fra service til egen involvering i form af fællesskab og partnerskab, som kommunen 3.0 lægger op til?

¹ DR 21/10 2013 kl.06.09 ”Ny virkelighed er den største udfordring”

² Bornholm har mere end 1.000 registrerede foreninger, og bornholmerne er kendt for en stærk foreningstradition og et stort engagement i lokalsamfundene (Rømer m.fl. 2012: 164).

Man kan endvidere stille spørgsmålstejn ved, om kommunen kan levere den rigtige governmentality tilgang, hvilket må tænkes nødvendigt, hvis borgeren skal involveres og opfatte fællesskab med kommunen som en ny virkelighed?

1.2 Problemformulering

Hvordan sikrer Bornholms Regionskommune sig et kommunikativt fællesskab med den enkelte borger i forhold til at leve op til ambitionen om at være en kommune 3.0?

Underspørgsmål:

- Hvilken kommunikation skal være til stede for, at den er fællesskabende?
- Hvordan skaber og implementerer Bornholms Regionskommune den fællesskabende kommunikation?

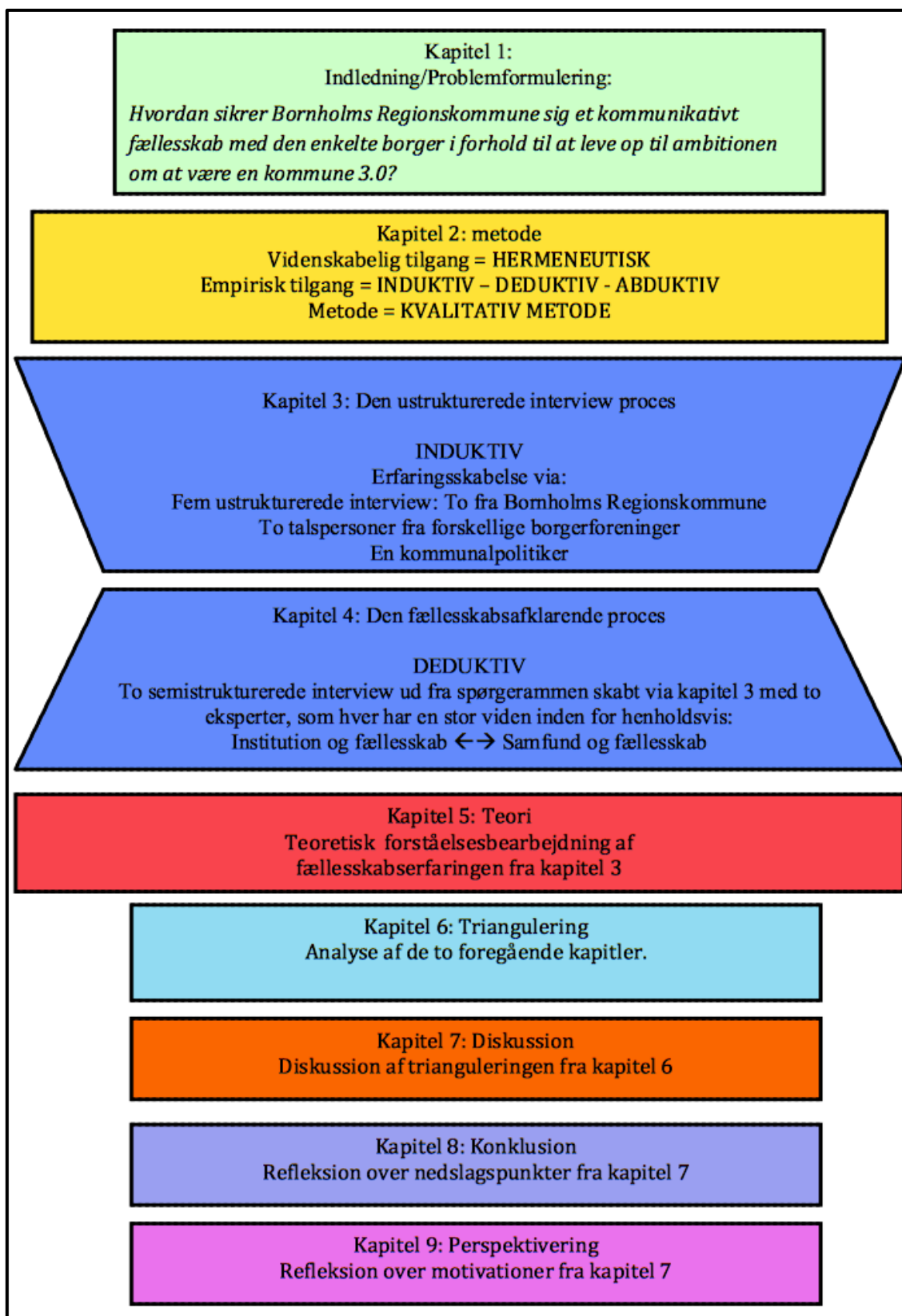
1.3 Afgrænsning

Afhandlingen fokuserer på Bornholms regionskommune som et isoleret eksempel på, hvordan et kommune 3.0 samfund kan fungere. Det betyder, at den ikke etablerer en forståelse i forhold til nationalt niveau, men udvikler indikationer, som derefter vil kunne afprøves i en større skala.

Det empiriske arbejde baserer sig på ustrukturerede og semistrukturerede interview. Det skyldes et ønske om at lade de interviewedes opfattelse og oplevelse af fællesskab og kommunikation med kommunen komme frem, så området afdækkes uden de begrænsninger, der ligger i et spørgeskema.

Målet med afhandlingen er at komme med indikationer på, hvordan Bornholms kommune kan sikre sig et kommunikativt fællesskab med den enkelte borger – ikke at gå i detaljer på operativt plan.

1.4 Opgavens opbygning



Figur 1: Visualisering af opgaven, egen tilvirkning

2 Metode og analysestrategi

I nedenstående kapitel vil teoretiske og metodemæssige valg blive ridset op for at skabe gennemsigtighed i afhandlingens disposition.

2.1 Teoretisk position

Teorien skal levere en forklaringsramme i forhold til problemstillingen: *Hvordan sikrer Bornholms Regionskommune sig et kommunikativt fællesskab med den enkelte borger i forhold til at leve op til ambitionen om at være en kommune 3.0?* Teorien skal sidestilles med de to ekspert interview, på den måde skabes en triangulering (dette udfoldes i metodeafsnittet).

Ifølge Collin m.fl. (2010: 10) er humaniora videnskaben om mennesket som et tænkende og kommunikerende menneske. Denne afhandling placerer sig i feltet humaniora, hvor genstandsfeltet vil være den fællesskabende kommunikation i forhold til den enkelte borger.

Videnskab bliver til, når der bliver erkendt og forstået på et dybere niveau end den daglige forståelse. Det ønskelige er at nå et svar på *hvorfor* (Collin m.fl. 2010: 26). Dog skal man være bevidst om etablerede fordomme, som er erhvervet i uddannelsen eller ved forhastede synspunkter. Det er vigtigt at have selvindlysende principper og gå frem med sikre men frygtsomme skridt og sikre hyppige gennemsyn af etablerede konklusioner. Herved kan man gøre sig håb om sandhed, stabilitet og vished i ens bestemmelser (Hume 2010: 225).

Collin m.fl. (2010: 23-24) peger på fire modsætningspar i de videnskabelige hovedområder: humanvidenskab, samfundsvidenskab og naturvidenskab.

1. Det humane kontra det ikke-humane:

Humanvidenskaberne blev til for at befri mennesket og har derfor hovedfokus på mennesket.

2. Tænkende subjekter kontra fysisk stof:

Humanvidenskaberne beskæftiger sig med mennesket som et tænkende og kommunikerende subjekt, ikke med mennesket som en organisme eller en sværm af atomer.

3. Individ kontra kollektiv:

Humanvidenskaberne beskæftiger sig med mennesket på individniveau ikke på samfundsniveau, som ligger inden for samfundsvidenskabernes domæne. Dette skal forstås med den modifikation, at humanvidenskaberne kan kigge på særkilte/specifikke samfund.

4. Ideografisk kontra nomotetisk synsvinkel:

På de områder, hvor humanvidenskaberne undersøger samme genstandsfelt som de andre hovedvidenskaber, lægger de ofte vægt på indikationer skabt på baggrund af det enkelte tilfælde, de søger ikke generaliseringer. Dog skal det nævnes, at nogle områder som eksempelvis psykologi og lingvistik har taget en mere naturvidenskabelig tilgang til sig.

Nedenstående citat strammer forståelsen af den humanistiske position op på en tydelig måde:

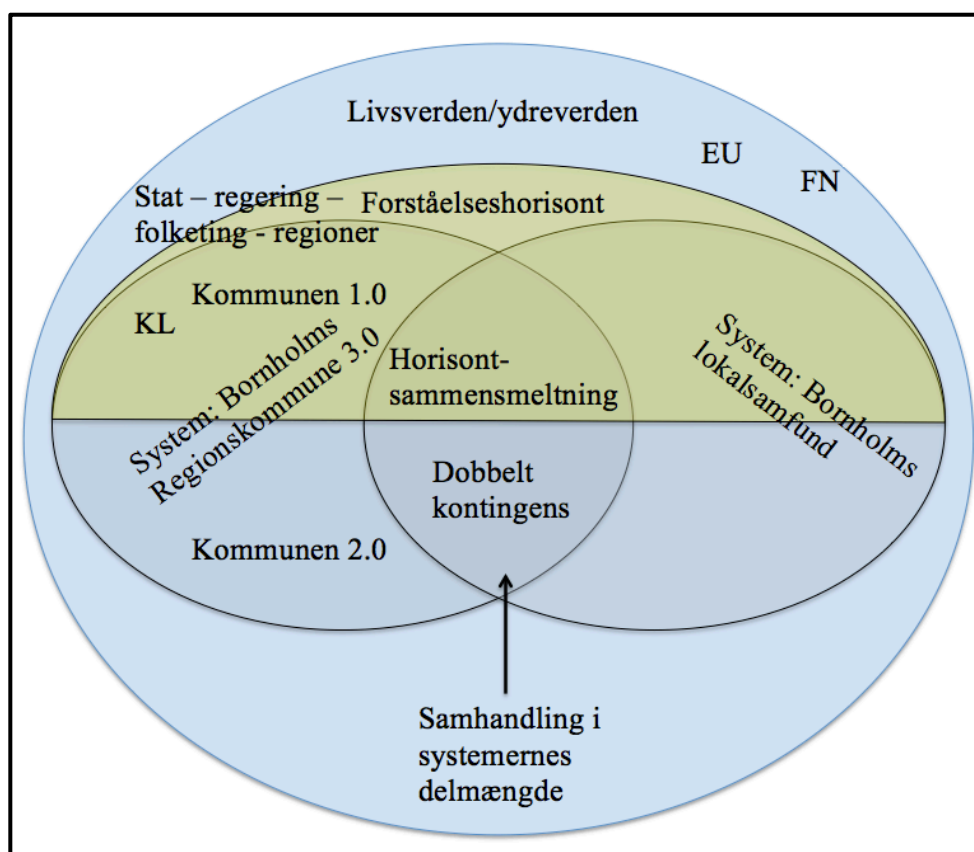
”Når idealet om fuld forståelse af en tekst overføres til menneskelige handlinger, bliver det til forestillingen om en forståelse af menneskelig handling, som ikke efterlader noget i dunkelhed. Man ser her en linje tilbage til det oplysningsideal, som lå i renæssancens klassiske humanisme og dets videreførelse i 1700-tallets oplysningstænkning. Det er tanken om en frigørelse af mennesket gennem selvindsigt (Collin m. fl. 2010: 27)

Habermas (2011) arbejder også med den frihed, der ligger i den fortolkende tilgang. Han er optaget af, at man efter hans overbevisning ikke kan nå dybt nok i sin videnskab om et subjekt ved at lave kvantificerede svar. Habermas bruger i stedet intersubjektivitet som et objektivitetsbegreb. Man kan diskutere, om der ikke ligger kvantificering i denne tilgang, men det er en tilgang, hvor det enkelte subjekt er med til - i fællesskab med andre subjekter - at skabe objektiverede svar.

I det nedenstående vil specialets metodologiske tilgang blive blotlagt for at sikre transparens i afhandlingen.

2.2 Metodologien

Den metodologiske tilgang er præget af nedenstående forforståelse af, hvordan systemerne kommunen 3.0 og lokalsamfund sameksisterer.



Figur 2: Visualisering af undersøgelsesfeltet, egen tilvirkning

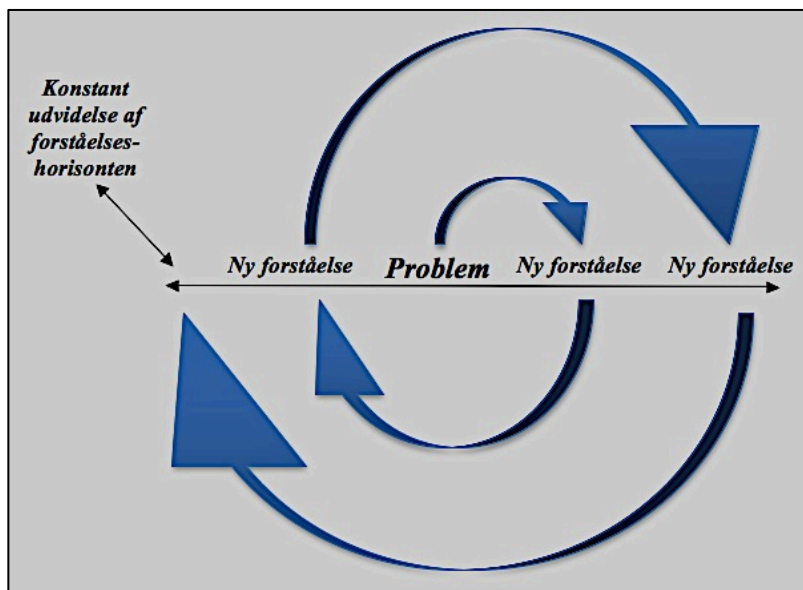
For at håndtere forforståelsen og bruge den proaktivt i forhold til at udvide delforståelsen til en ny helhedsforståelse vil hermeneutikken være specialets ontologiske ramme.

Hermeneutikken spænder over et bredt spektrum af forskellige traditioner, teorier, metoder osv., disse deler to grundlæggende betragtninger: Forståelse og fortolkning kommer før forklaring. De sociale fænomener og aktører, der studeres, er bærere af betydnings- og meningssammenhænge, det er disse, som skal fortolkes og udlægges i en videnskabelig praksis” (Fuglsang m. fl. 2004: 309).

I udviklingen af Gadamer (2004) hermeneutik placeres det fortolkende subjekt i den hermeneutiske cirkel og gør dermed subjektet til en del af fortolkningen.

”Forståelsen skal ikke så meget tænkes som subjektivitetens handling, men som dette at blive inddraget i en overleveringshændelse, hvor fortid og nutid bestandigt formidles. Det er dette, der bør komme til sin ret i den hermeneutiske teori,.....”
(Gadamer 2004: 277)

Nedenstående figur illustrerer den cirkulære proces, spiralen med fænomenet/problemet i centrum. Spiralen tilkendegiver, at ændringen af forforståelsen er dynamisk. Det vil sige, at problemformuleringen, som er for-/delforståelsen, vil bevæge sig mod helforståelsen, hvor videnspositionen om det problemformulerede vil være større. Det vil dog kun være en ny delforståelse, som vil kunne udvides yderligere, og dette fortsætter i en uendelighed.



Figur 3: Den hermeneutiske spiral, egen tilvirkning

Hermeneutikken lægger op til en optagethed af del og helhed, hvilket eksemplificeres med den hermeneutiske cirkel som ovenstående figur 3 er inspireret af:

”Den hermeneutiske cirkel betegner den vekselvirkning, der foregår mellem del og helhed. Delene kan kun forstås, hvis helheden inddrages, og omvendt kan helheden kun forstås i kraft af delene. Det er således sammenhængen mellem delene og helheden, der er meningskabende; det er relationen mellem de enkelte dele og helheden, der muliggør, at vi kan forstå og fortolke...” (Fuglsang m.fl. 2004: 312)

Luhmann (2000: 112) bifalder ikke subjektivismen eller rettere meningsløshedens erfaring, som han mener, hermeneutikken muliggør. Luhmann bruger noget, der minder om del - helhed i sin selvreferencetilgang, der netop erkender/bifalder selvbearbejdning inden for systemet.

2.3 Den empiriske arbejdsmetode

I dette delkapitel præsenteres de kvalitative værktøjer, som anvendes i afhandlingen for at få en empirisk belysning af problemstillingen: *Hvordan sikrer Bornholms Regionskommune sig et kommunikativt fællesskab med den enkelte borger i forhold til at leve op til ambitionen om at være en kommune 3.0?*

Arbejdstilgangen vil tage udgangspunkt i Kvaales (1997: 95) syv stadier i interviewforskning.

2.3.1 Tematisering

Afhandlingens empiriske undersøgelse skal generere data til at skabe kvalitative indikationer på, hvordan borger og kommune ser på den fælles kommunikation.

Figur 2 i delkapitel 2.2 visualiserer kompleksiteten i forhold til at skabe empirisk forståelse for genstandsfeltet, som er den fællesskabende kommunikation.

2.3.2 Design

Undersøgelsen vil blive indledt med en induktiv proces, hvor et kendskab til borgernes og kommunens oplevelse af den fællesskabende kommunikation vil blive afdækket i form af fem ustrukturerede interview:

- En leder i Bornholms Regionskommune
- En medarbejder i Bornholms Regionskommune
- En talsmand fra det lokale ældreråd
- En talsmand fra ”Vores Bornholm”, en interessegruppe på Bornholm
- En nyvalgt lokalpolitiker

Denne tilgang er til en vis grad hentet fra Grounded Theory, hvor Glaser og Strauss (1967) taler om den åbne fase, hvor viden får lov til at emergere og på den måde få et eget liv uden forskerens indflydelse. Det er måske en romantisk forventning at påregne påvirkningsfri data, som må betragtes som en illusion.

Derefter vil den første empiri i fortolket form blive deduceret gennem to eksperter. Målet er at finde indikationer på fællesskaber set fra et institutionsperspektiv og et teoretikerperspektiv:

Første ekspert – institutionsperspektivet:

Laila Kildesgaard, Bornholms Regionskommunes kommunaldirektør

Laila Kildesgaard, Cand. Scient. i kulturgeografi og historie ved Københavns Universitet og Master of Public Administration (MPA) ved Copenhagen Business School.

”Som kommunaldirektør er Laila Kildesgaard ikke bare administrativ chef i kommunen. Hun er også leder for 4.000 medarbejdere. Det er omtrent lige så mange som i det

største danske forsikrings selskab Tryg. Og så er hun kollega med det øvrige Danmarks kommunaldirektører og dermed en af de få kvinder i en temmelig mandsdomineret jobkategori.” (21.10.2013, Moustgaard, Kvinfos Webmagasin)

Laila Kildesgaard har en flersidet baggrund fra offentlige institutioner:

- Ansat i Undervisningsministeriet i 1996, men skiftede året efter til en konsulentstilling i formandssekretariatet i Dansk Metal.
- Ansat i Kvindeligt Arbejdsforbund som sekretariatsleder, blev personalechef da dette forbund i starten af 2005 blev fusioneret med SID til 3F.
- Ansat som sekretariatschef i Københavns Kommune i 2006 for børne- og ungdomsforvaltning, da der i 2006 blev gennemført en strukturændring, kontorchef for specialområdet 2010.
- Ansat i Helsingør Kommune 2011 som direktør med ansvar for Center for Børn, Unge og Familier, Center for Dagtilbud og Skoler, Center for Ejendomme og Center for Kultur, Plan og Erhverv.

Anden ekspert – teoretikerperspektivet:

Henrik Erdman Vigh, antropolog og professor ved Institut for Antropologi på Københavns Universitet.

"In his excellent [book], Vigh offers a sophisticated and highly insightful analysis of mobilization and soldiering among contemporary urban African youths... This is a very welcome empirically based and theoretically sophisticated contribution to our understanding of one of Africa's recent 'small wars'." **Social Anthropology**

"The book is remarkably successful in this ambitious endeavour [to address the tensions between structure and agency through the author's concept of social navigation] because it combines solidly researched and eloquently formulated ethnography with engagement of a wide range of theory.... it merits a cover-to-cover read." **Journal of Peace Research**

"Though written accessibly, its principal preoccupations are theoretical. Vigh draws on a range of theorists... [and] social philosophers... Along the way he provides useful excursions through the literature on contemporary violence and African liberation movements... [The book] is among the most exciting and important contributions available today." **Ethnos**

Henrik Vighs primære forskningsområder:

Regionalt: Europa, Vestafrika

Tematisk: Politisk antropologi, freds- & konfliktforskning, krise & kronicitet, udokumenteret migration, social tilblivelse, mobilitet og mobilisering.

2.3.3 Interview

Empirien vil bygge på to typer interview.

De første fem vil være ustrukturerede for at skabe en eksplorativ og dermed induktiv proces, hvor erfaringen og forståelsen bliver skabt som et delprodukt af helheden.

”Nogle metodikere hævder, at kvalitative data kan opnå højere validitet end kvantitative. Et af argumenterne er, at forskeren kommer tættere på informanterne og dermed bedre forstår deres motiver og tænkemåde. Dertil skal bemærkes, at denne nærhed er ikke i sig selv nogen garanti for at informanterne åbner sig for forskeren, eller at denne bliver bedre i stand til at forstå dem i kraft af undersøgelsesmetoden. Ustrukturerede interviews og fleksible feltobservationer kræver et særligt medmenneskeligt gehør, og i nogle tilfælde medfører nærheden forstillelser og misforståelser” (Riis 2000: 61).

Alle interviewene vil blive optaget, og indgangstemaet for de fem ustrukturerede interview vil være:

- Hvordan ser Bornholms Regionskommune på fællesskabet med den enkelte borger?
- Hvordan ser den enkelte borger på fællesskabet med Bornholms Regionskommune?

Der vil være mulighed for at være anonym i interviewene, men da Bornholm ikke er så stor, vil oplægget til informanterne være ikke at være anonym. Dette strider mod normal praksis, men det er yderst vanskeligt at sikre fuld diskretion i et så lille samfund som det bornholmske.

Den induktive empiri fra de fem ustrukturerede interview vil blive fortolket, og denne proces vil generere nogle udklippede narrativer i kategoriseret form. Disse narrativer vil danne en spørgeguide, som skal danne udgangspunkt for eksperternes refleksion i de to semistrukturerede ekspertinterview.

I det semistrukturerede interview er genstanden vigtig, og man kan ofte ikke bedrive gode interview uden en forståelse af genstanden. Indsatsen i forhold til at skabe nok forståelse er forskellig, men en indsats er påkrævet (Tanggård m.fl. 2010: 37). Forståelse er netop en del af den hermeneutiske tilgang, men ved at bruge narrativer fra den induktive fase søges at åbne for genstanden, uden at interviewguiden forstyrres af flere sprogkoder end dem, der kommer fra feltet omkring genstanden. Man kan sige, at brugen af narrativer er et forsøg på at komme eventuelle bias til livs - en form for Grounded Theory perspektiv. Tanggård m.fl. diskuterer, om man kan gå neutralt og fordomsfrit til værks i forhold til både etablering af spørgeguide og selve interviewafviklingen. Det kan man efter deres overbevisning ikke (Ibid). Ifølge Gadamer (2004: 284-285) er der ingen absolut sandhed, men hvis man gør sig sine fordomme bevidst, er man bedre i stand til at møde andres fordomme, og derved vil man kunne finde frem til en ny fælles forståelseshorisont. Man kan ikke gå til eller erkende en genstand uden en fordom, men ved at erkende på hermeneutisk vis erkender man, at man kun har en delforståelse i forhold til helheden.

Fordelen ved det semistrukturerede interview er, at man ikke nødvendigvis behøver at holde sig stringent til spørgsmålene, hvis der åbnes for en anden forståelsesmulighed (Tanggård m. fl. 2010: 38)

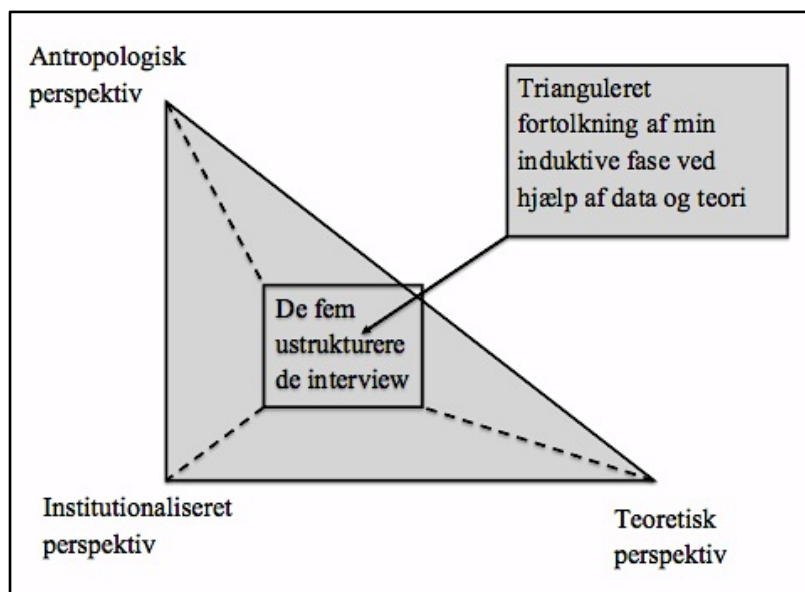
2.3.4 Transskribering

Alle interview er transskriberet fra mundtlig tale til skreven tekst, alle transskriberinger ligger som bilag til afhandlingen.

2.3.5 Analyse

Der vil blive foretaget to analyser:

- Den første analyse vil ligge i den induktive fase, hvor de fem første interview vil blive fortolket i forhold til at kvalificere et billede af, hvordan den fællesskabende kommunikation mellem kommune og borger fungerer.
- Den anden analyse vil ligge i den deduktive³ fase, hvor spørgsmål/hypoteser fra den første empiri vil blive deduceret gennem en triangulering bestående af teori, et institutionaliseret perspektiv i form af kommunaldirektøren for Bornholms Regionskommune samt et antropologisk perspektiv i form af en professor i antropologi ved Københavns Universitet. Denne triangulerede deduktion af den induktive fase illustreres i nedenstående figur.



Figur 4: Triangulering af den induktive fase, egen tilvirkning

2.3.6 Verificering

Afhandlingen søger at afdække et troværdigt billede af Bornholms Regionskommune i forhold til, hvorvidt den er eller kan blive en 3.0 kommune. Henriksen (2003) diskuterer problemet med den manglende anerkendelse af den kvalitative metode som en valid forskningsmetode. Han understreger, at det er vigtigt som udgangspunkt for en afhandling, at problemet er signifikant og som et minimum på et nationalt niveau interessegenererende.

³ Det er vigtigt at pointere, at begrebet deduktion ikke skal ses som en naturvidenskabelig tilgang. Derimod som en bevægelse fra indsnævrede fortolkninger skabt på baggrund af den induktive fase til netop den deduktive fase med udfoldede forklaringer skabt på baggrund af teori og eksperter.

"I dag handler reliabilitet om at gøre sine måder at producere og bearbejde data eksplicitte og gennemskuelige for andre, så andre kan vurdere, om der er lavet et ordentligt stykke håndværk." (Halkier 2009:111)

En afhandling baseret på den kvalitative metode skal altså være tydelig i sin videnskabelige positionering, og det empiriske arbejde skal ekspliciteres for læseren.

"Validitet er et vanskeligt begreb. Det handler om at undgå systematiske fejl og skævheder i et forskningsprojekt, f.eks. skævheder knyttet til forskerens fordomme og tankegang og fejl og skævheder i metode, materiale, analyse og publicering. Begrebet knytter sig til alle dele af forskningsprocessen fra problemformulering til publicering." (Holstein 1996: 329)

Undersøgelsen foretages transparent for at sikre et åbent og ærligt resultat. Der søges ikke at skabe generaliserbare svar, men derimod kvalificerede indikationer på, hvordan borger og Bornholms Regionskommune ser på den fælles kommunikation. Ved at bruge triangulering som metode vil målet være at skabe et holistisk og sammenhængende billede af undersøgelsen (Ibid: 337).

Triangulering var oprindeligt en kortlægningsmetode, hvor fagfolk ved hjælp af vinkelmåling opbyggede kort. Udtrykket bruges i dag også til at anskue videnskabelige resultater. Ifølge Holstein (Ibid: 330) har Denzin og Patton følgende tilgange i forhold til triangulering:

- Denzin definerer triangulering som en kombination af flere metodologier ved studiet af samme fænomen. Det være sig ved kombination af kvalitative og kvantitative data eller som en kombination af forskellige forhold i forskningsprocessen.
- Patton ser triangulering som en proces, hvorved man beskytter sig selv mod beskyldninger om forskerbias, informationsbias eller selektionsbias. Forskeren bliver altid overvåget i forhold til bias, overvågningen er særlig markant ved forskere, som bruger den kvalitative metode.

Det vil sige, at triangulering som verificeringværktøj kan bruges på flere måder:

"The use of more than one method or source of data in the study of a social phenomenon so that findings may be cross-checked." (Bryman 2008: 700)

Ifølge Ole Riis (2000: 87) har selve trianguleringsbegrebet efterhånden opnået så stor udbredelse, at det er nødvendigt at lave en sondring:

1. kombinationer af data med forskellig tidsreference, først og fremmest mellem tværsnitsundersøgelser og dynamiske eller historiske informationer.
2. kombinationer af data med forskellig geografisk reference, først og fremmest mellem lokale, nationale og internationale informationer
3. kombinationer af data med forskellig social reference, først og fremmest mellem informationer på mikro-niveau, om individuelle agenter, på meso-niveau om grupper og organisationer, samt på makro-niveau om kollektive systemer og strukturer

4. kombinationer af observatører med forskellige synsvinkler, herunder agenter med forskellige positioner i feltet og forskere med forskellige teoretiske positioner
5. kombinationer af forskellige former for observationsmetoder

Ovenstående viser, at der er en bred vifte af muligheder i forhold til, hvordan man bruger triangulering.

Denne afhandlings tilgang kan sammenlignes med punkt fire i ovenstående liste, idet der dannes en triangulering ud fra en agent i organisationen Bornholms Regionskommune, en forsker med erfaring inden for antropologisk arbejde og teori.

Der er ifølge Holstein (1996: 337) to ulemper ved brug af triangulering:

- Arbejdsmetoden er arbejds- og tidskrævende
- Enkelhed kan ikke garanteres, resultatet kan skabe større kompleksitet

2.3.7 Rapportering

Undersøgelsen præsenteres i en form, som gerne skulle inspirere interessenter til at bruge specialet i forhold til kommunikationen mellem en kommune og dens borgere.

2.3 Opsummering

Dette kapitel har i delkapitel 2.1 præsenteret afhandlingens humanistisk teoretiske position i form af forklaring og afklaring.

I delkapitel 2.2 er metodologiens hermeneutiske tilgang præsenteret, og opgavens undersøgelsesfelt er visualiseret for at give et billede af feltets kompleksitet.

Til sidst er den empiriske arbejdsmetode præsenteret i delkapitel 2.3 i form af Steiner Kvaales syv stadier i interviewforskning for at gøre arbejdstilgangen så transparent som muligt.

I kapitel 3 vil den første databearbejdning fra den ustrukturerede proces blive gennemgået. Formålet med kapitel 3 er at generere viden til de to semistrukturerede interview.

3 Den ustrukturerede interviewproces

Dette kapitel indeholder hele databearbejdningsprocessen fra den eksplorative fase, som skaber hypoteser i form af selekterede narrativer til den mere hypoteseafklarende fase i det næste kapitel, hvor to forståelsestilgange vil blive bearbejdet i en fortolkende ramme.

3.1 Fortolkning af - og selektion af narrativer fra de første fem ustrukturerede interview

Dette delkapitel indeholder specialets første databearbejdning.

Udgangspunktet for bearbejdningen er den eksplorative fase, hvor der er blevet foretaget fem ustrukturerede interview. Ud af de fem interview selekteres et antal narrativer til indledende fortolkning og til en spørgeguide, der skal bruges til de to semistrukturerede ekspertinterview.

3.1.1 Interview med en leder i Bornholms Regionskommune

”Vores aktiviteter foregår jo på hele øen, altså, vi kører døgnpleje på hele øen. Vi skal drive aktivitet på hele øen. Og i det billede er det sådan set ikke så afgørende, om bygningen fysisk ligger i Rønne eller i Nexø eller inde midt i Almindingen for den sags skyld. Det, der er afgørende, det er, at borgerne oplever, at vi er dér, hvor de er. Og både billedligt talt og selvfølgelig også fysisk, og vil dem. Så tror jeg, det er mindre afgørende, om der lige ligger en skole i den enkelte by, eller den ligger i nabobyen, og om børnehaven ligger 2 km væk eller den ligger 100 m væk, eller om rådhuset ligger ét sted eller fem steder.” (Bilag 1: 79)

Lederen er ikke optaget af fysiske placeringer, men i højere grad af, om kommunen er til stede, hvor der er behov for den. Lederen tager ikke stilling til, hvilken kommunikation, der skal varetages i forhold til kontakten med borgeren og hvilke konsekvenser, afsondring har for denne kommunikation. Lederen udtrykker ingen usikkerhed i forhold til, om det svækker fællesskabet og den fællesskabende kommunikation, når kommunen fjerner sig fra lokalsamfundet.

”Digitaliseringsprocessen er en effektiviseringsproces, som er besluttet på nationalt niveau. Det er en aftale mellem regeringen og Kommunernes Landsforening, og der er en flerårig digitaliseringsstrategi, den er vi sådan set underlagt. Det, at rigtig mange opgaver de seneste par år er flyttet til det, der hedder ”Udbetaling Danmark” i nogle centre på den anden side af vandet, har jo gjort, det er en effektivisering, det er simpelt hen, hvordan de vil løse opgaven billigere. Den er vi underlagt, det kan vi ikke stille spørgsmålstejn ved. Det kan vi godt, men det kræver bare, at kommunalbestyrelsen finder nogle penge, de ikke har. Så, det er vi sådan set underlagt..” (Bilag : 80)

Lederen giver udtryk for, at centrale beslutninger skal følges, og at man ikke skal stille spørgsmål til dette. Det viser, at han har en teknokratisk tilgang til digitaliseringsprocessen. Han udtrykker ingen tanke på fællesskab eller overvejelser om digitaliseringen som kommunikationsform i forhold til den enkelte borger, men konstaterer blot, at man fra centralt hold har besluttet denne løsning. Der er

en erkendelse af, at digitaliseringen er en spareøvelse, men andre aspekter ved digitaliseringen som eksemplet med skolenet fremhæves også.

”Men grundlæggende vil jeg sige, der er 4.000 ansat i Bornholms regionskommune, og de 3.500 af dem, de er ude i marken. De er ude at passe gamle, de er ude at passe børn, de er ude og, kan man sige, ”være” derude, hvor borgerne er. Og det er jo det, der er vores eksistensberettigelse. Man har en stor tendens til at have fokus på dem, der måtte sidde på et rådhus eller dem, der måtte sidde...men langt, langt de fleste af vores medarbejdere, de er derude, hvor der er en varm hånd at holde fast i. Jeg taler rigtig meget om eksistensberettigelse, dvs. alt, hvad vi gør, skal vi berettige i, at vi gør det for borgerne. Og dem, der sidder og betaler regninger, de gør det jo, fordi der er et menneske i den anden ende, der har fået en ydelse. Altså, alt hvad vi gør – også de 500 medarbejdere, som er administrative medarbejdere, der sidder på et rådhus, de gør det for nogle borgers skyld.” (Bilag 1: 82)

Lederen er her optaget af, at folk ofte glemmer, at kommunen er alle steder i folks hverdag, og det er den indsats, der er vigtig i forhold til at få lokalsamfundet til at fungere. Lederen giver udtryk for, at fællesskabet og den fællesskabende kommunikation ligger i den ydelse, der bliver givet i hverdagen på en bred vifte af områder. Han er meget bevidst om, hvilken rolle kommunen har i forhold til samfundet, at den hver dag skal levere service og dermed fællesskab med borgeren.

3.1.2 Interview med en medarbejder i Bornholms Regionskommune

”Kommer borgerne herind, så hjælper vi jo selvfølgelig dem og prøver at klæde dem på. Vi medbetjener, vi ekspederer dem ikke, som vi gjorde i gamle dage på samme måde, vel. Kommer folk og har en selvbetjeningsløsning, laver vi medbetjening. Vi står ved siden af dem og er der, hvis de har brug for os. Og guider dem og siger: ”Så kan du gøre sådan, så kan du gøre sådan”. Sådan så de næste gang kan klare sig selv. Det er vores primære opgave her.” (Bilag 2: 83)

Den kommunalansatte har en fortælling om en forandring, hvor borgeren skal guides til at klare sig selv. Dette gøres for på sigt at mindske interaktionen med borgeren og dermed enten mindske fællesskabet eller i hvert tilfælde forandre fællesskabet/kommunikationen fra ansigt til ansigt interaktion til digitaliseret kommunikation. Der er en erkendelse af, at opgaven er anderledes, end den var tidligere. Interaktionen er forandret og dermed også kommunikationen, som aktuelt er gået fra ekspedition til guidning, og som på sigt har som mål helt at kunne slippe ansigt til ansigt kommunikationen.

”Altså, man kan jo ikke gøre folk, der ligger på et plejecenter digitale, vel? Og folk, der er udviklingshæmmede kan du jo heller ikke, for man skal være ved sine fulde fem for at kunne betjene en computer selv. Og hvem er det, hvis man er udviklingshæmmede, det kan man ikke, vel. Så, det kan man ikke, og alle dem, der har værgemål, der er faktisk ikke nogen løsning for dem pt. Så der er nogle huller lige nu. Men der kommer en blanket nu her, så borgerne kan komme og sige: ”Du ved, vi kan

give fuldmagt videre til nogen andre". Vi krydser fingre for, der kommer en elektronisk." (Bilag 2: 86)

Den kommunalansatte gør opmærksom på nogle praktiske dilemmaer ved digitaliseringsreformen. Den har ikke medtænkt folk med handicap og folk med generelle vanskeligheder i forhold til at bruge en PC. Den kommunalansatte fortæller, at der vil komme en blanket, hvor borgeren kan give fuldmagt til en hjælper, der så kan ordne borgerens digitale kontakt og brugerflade. Det er tydeligt, at medarbejderen har en praktisk tilgang og en forståelse for de problemer, borgeren står i.

"Hvis man skal se det fra den side, så dengang da vidste man næsten alt om alle ude i de der små områder, fordi, du ved, der var meget lokalkendskab. Den er jo gået lidt fløjten i og med, man bliver en ø en kommune. Men den kom ret hurtigt igen, altså, vi blev jo samlet i 2003 eller sådan noget, ikke. Så den kommer jo ret hurtigt igen. Vi lærer jo stadig dem der, der er ude i de forskellige steder, hvad det er for nogen, der er specielle, og vi har specielle forhold og sådan noget, ikke. Så man får alligevel det der igen. Men nu er det jo gået helt fløjten, for når man vælger at flytte det over til "Udbetaling Danmark", og nu har de hele landet, så jeg tvivler på, man derovre vil få det der fællesskab, så man har givet lidt køb på det der." (Bilag 2: 89)

Den kommunalansatte har en fortælling om, at man har bevæget sig væk fra nærheden og fællesskabet. Denne giver udtryk for, at man formåede at genskabe fællesskabet ret hurtigt efter sammenlægningen, men formoder, at det er praktisk umuligt at opretholde og dermed ikke eksisterende, efter man er gået over til "Udbetaling Danmark".

3.1.3 Interview med en talsmand fra "vores Bornholm"

"Du har idrætsforeninger, der er borgerforeninger, du har bornholmske borgerforeningers samvirke, som mange opfatter er sådan en samlende enhed, og det er de også, men hvis du tænker på i et fællesskab, vil du altid have aktive borgere, som starter nogle ting og trækker nogle ting i gang, og så er der nogle, som deltager, og nogle, som er passive. Og hvis du skal gøre det muligt for folk at få skabt nogle ting, så er der alt for megen friktion, og det er alt for besværligt på en eller anden måde at samarbejde med kommunen i dag, for der findes ligesom ikke nogen korridor, man kan mødes i, fordi kommunens borgerinddragelse i princippet er udlagt til BCB (Business Center Bornholm). Og BCB har, som navnet tilsiger, også hovedinteresse i at hjælpe erhvervslivet og er ikke interesseret i udgangspunktet i at samarbejde med borgerne. Og kommunen har ingen kommunikationsafdeling, så de kommunikerer hen over hovedet på borgerne, og det betyder, at du så skal i direkte kontakt med nogle embedsmænd rundt omkring." (Bilag 3: 90-91)

Talsmanden giver udtryk for en oplevelse af, at kommunen ikke skaber den fornødne struktur i forhold til at varetage kommunikationen med borgerne og de fællesskaber, der er i civilsamfundet på Bornholm. Der er mange frivillige foreninger, som indeholder fællesskaber, men ikke noget organ i kommunen, som kan servicere disse foreninger og dens borgere. Der er et center, Business Center Bornholm, som støtter op om erhvervslivet, men ikke noget til foreninger. Det skaber

friktion og besværliggør den fællesskabende kommunikation, som på den måde bliver tilfældig, selektiv og skrøbelig. Talsmanden beskriver også et fællesskab bestående af borgere, hvoraf nogle går foran og forsøger at igangsætte initiativer, mens andre er deltagere og endnu andre passive medaktører i fællesskabets initiativer.

”For hvis du har nogle borgere, som ønsker at gøre noget for fællesskabet, så vil det altid være begrænset, hvor lang tid folk har energiniveau til at rykke på noget. Og der tror jeg, kommunen skal tænke anderledes, end de gør nu, hvis de skal være med til at få borgerne ude på Bornholm til at føle, at de er samarbejdspartnere, for nu tror jeg lidt, som oftest det der med fællesskab, det bliver til noget med, at kommunen siger: ” Nu har vi brug for hjælp fra borgerne til at gennemføre nogle besparelser”, men borgerne vil også, at et fællesskab går den anden vej også, men når borgerne så spørger kommunen om noget, så er det bare, at ”det har vi ikke penge til” osv. Man skal på en eller anden måde finde en anden vej rundt, end at det er besparelser, og at man mangler penge, for fællesskabet er i princippet gratis. Og kommunen skal finde ud af, hvad de vil med det. Nørretranders har skrevet en bog om det, som tager udgangspunkt i Samsø. Et fællesskab, det er noget, som opstår af lyst – ikke af nød. Og jeg tror f.eks., at hvis du tager hele servicesektoren på Bornholm, så er kæden ligesom hoppet af i forhold til, at borgerne føler, at man fra kommunens side fjerner flere og flere ydelser, og så skal man som borger overtage de ting, og så bliver der en eller anden brudt kontakt mellem borgere og kommune. Og så tror jeg, det er svært at skabe fællesskab.” (Bilag 3: 91)

Talsmanden beskriver, hvordan kommunen udtrætter borgere med initiativ, fordi der er en oplevelse af, at man som borger bliver brugt til at sikre, at kommunen kan gennemføre sine sparerøvelser. Her skal kommunen tænke anderledes, hvis de vil fællesskabet med borgeren, mener talsmanden og fremhæver Nørretranders’ bog om et fællesskab baseret på lyst og ikke nød. Talsmanden pointerer, at borgerens frivillige indsats i udgangspunktet er gratis, og at kommunen skal være bedre til at spille med, når borgeren kommer med en forespørgsel, så borgeren på den måde oplever en følelse af fællesskab med kommunen.

”Ja, kommunen skal forstå, at det er deres opgave, det er hos dem, de største mure findes. Og de er ikke væk, selvom man laver ny struktur, for det er de samme mennesker, der sidder der, som har nej-hatten på. Så, det er der, jeg tror, man vil få mest effekt, for kommunaldirektøren og servicedirektøren kan sagtens lave en task force og give nogle mennesker en licens til at få lov til at søge at skabe et reelt fællesskab. Også, f.eks. når de står for alle disse borgermøder, når de får lov at stille krav til de forskellige politiske udvalg og sætte nogle regler op, som går på tværs i stedet for, at man lader hvert eneste udvalg opfinde disse ting selv. Så kan man sammenligne på tværs. For jeg tror, politikerne vil, jeg tror også, der er rigtig mange inde i kommunen, der vil, men der er også rigtig mange, som bare vil, at det her skal være, som det altid har været. For det er det nemmeste.” (Bilag 3: 94)

Talsmanden giver udtryk for, at hvis kommunen ønsker at skabe et fællesskab med borgeren, så kræver det, at de forhindringer, der er hos kommunen, bliver fjernet. Han foreslår, at direktionen opretter en task force, som kan arbejde på tværs af udvalg og sikre en ens tilgang til den fællesskabende kommunikation. På den måde kan direktionen bedre styre, hvordan kommunen kommunikerer med borgerne og politikerne. Dette er en udfordrende opgave, da der er mange, som ikke er indstillet på at have et fællesskab med borgerne.

”Ja, lige borgerpanelet er jo en del af et fællesskab. Det er sådan set en af de bedste ting, kommunen har gjort, men der har de nedbrudt nogle strukturer. Der lytter de reelt. Men lige nu, hvis du spørger: ”hvem ejer borgerpanelet?” inde i kommunen, så har de sikkert svært ved at fortælle, hvor det hører hjemme. Det er en af de ting, jeg tror, kunne høre hjemme i sådan en task force, der arbejdede med det. Kommunen burde være på facebook. Kommunen har ét menneske, som sidder og svarer fysisk. Jeg tror, man skal tage det mere til sig, at hvis man vil arbejde med det, må man gå ”all-in”. ” (Bilag 3: 95)

Talsmanden ser borgerpanelet som en succes - som en måde at skabe fællesskab på. Talsmanden lægger op til at ved at knytte borgerpanelet til den task force, han foreslår oprettet, kan kommunen udvide borgerpanelets fællesskabende tilgang eksempelvis ved at være mere aktiv på nettet. Talsmanden mener, kommunen skal gå ”all in” i kommunikationen med borgeren.

3.1.4 Interview med en talsmand fra det lokale ældeerråd

”De gamle risikerer at blive glemt, fordi de ikke klager over noget, de brokker sig ikke over noget, så de er nødt til at have nogle ambassadører som os til at være med til at holde øje med, hvad foregår der ved kommunen. Hvad er det, de besparer? Sidst var det 1,6 mio. kr. på Bornholm på toiletbesøg. Hvem i deres visdom, der sidder og finder sådan nogle tal? Og det udtryk alene er jo en total misforståelse. Den var vi med til at få fejet af bordet. Det er jo også et spørgsmål om kommunikation. Jeg ved godt, embedsmændene skal komme med nogle forslag, men engang imellem er underholdningsværdien lige rigeligt høj. Så, der er en fare for, de bliver glemt, hvis ikke vi er på banen, og det er vi jo så. Så, det er os, der hjælper dem, men igen så har vi jo et mellemliderniveau i forhold til de øverste ledere os frivillige, der hjælper, så har vi jo medarbejderne i Regionskommunen, der i den grad, kan vi mærke, føler sig totalt presset, så der både er sygefravær, og fyringsrisikoen er til stede hele tiden, så de ligger jo under for et stort pres, kan jeg se.” (Bilag 4: 97)

Talsmanden oplever at have medindflydelse og dermed også fællesskab med kommunen. Kommunikativt føler han sig hørt, men hans fortælling beskriver også beslutninger, der ikke giver mening i praksis. Talsmanden oplever, at den enkelte medarbejder på gulvet er stresset, og at der er megen sygdom og risiko for fyringer.

”...nu går jeg ind på Borgerservice området. Det er jo staten, der har bedt om at få sparet penge. Tallene er jeg ved at finde frem til årsmødet, men jeg husker noget i retning af, og det må du lige tage med et gran salt, men jeg husker, det er noget med

400.000 ældre i Danmark, der ikke kan eller vil komme på den digitale platform. Men regeringens formål var at spare 200 mio. kr. på den her øvelse, at vi skulle presses ud og blive digitale, inden for de her 1-2 år skal det på plads. Hvordan gør man det? Det er jo ved at hjælpe borgerne, men de 400.000 personer, hvis de købte hver en computer til 5.000 kr., det er jo 2 mia. kr., man går ud og bruger for at spare 200 mio. kr. Hvad er det, der lige sker her? Det var den ene faktor. Det andet er jo, den helt geniale koordination, der sker nu her, timingen er jo perfekt med at nedlægge borgercentre nu, når man skal have implementeret det inden for de næste to år. Altså, det er igen det, jeg kalder, underholdningsværdien er jo utroligt høj på sådan et område, men nu har man sandelig lavet et forlig i forgårs, at nu får Allinge altså 3 timer om måneden og Hasle også 3 timer om måneden. Det er jo helt fantastisk, at man i stedet for at nedlægge det, nu giver dem 3 timer om måneden. Jeg vil sige, nu grænser det til at tage lidt pis på folk, fordi der har jo været mange mennesker, der havde det behov.” (Bilag 4: 99)

Talsmanden sætter et regnestykke op, som illustrerer hvordan centrale beslutninger har stor samfundsøkonomisk betydning. Samtidig påpeger han det absurde i, at borgerservice lukkes eller beskæres kraftigt samtidig med, at de borgere, han repræsenterer, har brug for borgerservice nu for at blive i stand til at mestre den digitale kommunikation med kommunen fremover.

”Ja, men den ser jeg jo ganske rigtigt på, at de fem kommuner havde jo hver deres område og afdelinger, og det var lige det, jeg hører, og det, jeg også kan huske fra den tid, det er jo, der var jo mere ansigt på de personer, der skulle spørges, og man skulle have hjælp fra. Det vil sige, så kørte man jo ned på det lokale kommunekontor og sagde: ”Jeg skal ind og snakke med Nils Pedersen her”, og så fik man jo ansigt på, og han hørte jo historien lige med det samme, og så blev tingene jo oftest løst uden de større bureaukratiske ting. I dag er vi jo kommet ind i et samfund, hvor alt skal måles og vurderes, og der skal ligge dokumentation for alt konstant.” (Bilag 4: 99)

Talsmanden oplever en forringelse af fællesskabet med kommunen i forlængelse af, at kommunerne på Bornholm er blevet lagt sammen. Det har øget afstanden til den enkelte medarbejder på kommunen og øget bureaukratiseringen. Alt skal i dag kvantificeres og dokumenteres.

3.1.5 Interview med en lokalpolitiker

”Hvis man nu tager de gamle kommuner kontra den nye, som vi har fået, hvis man kan kalde dem nye - altså efter sammenlægningen og sådan noget, så tror jeg faktisk, at fællesskabet var større tidligere. Altså, jo tættere man er, jo mere fællesskab føler man, og det er jo, hvad kan man sige, de ting, der kommer op, kan man sige, det er af sådan mere lokal karakter. Hvis du nu tager udgangspunkt i Nexø kommune, jamen så var det jo primært ting, som foregik i Nexø kommune – altså noget, der vedrørte os hernede og ikke noget, der vedrørte Rønne kommune så meget, så der var da en større fællesskabsfølelse der. Nu må jeg nok sige, at både politikerne og måske i lidt mindre grad embedsværket – politikerne har jo nu fået den besked, vil jeg tro, at ”jamen nu skal I gå væk fra den der sognerådspolitik, nu skal I sætte jer op i et større perspektiv

og se på Bornholm som helhed og ikke tage de hensyn lokalt, som I måske har gjort tidligere". Så man fjerner sig jo lidt fra borgerne som politiker, det er mit umiddelbare syn på det, og så kan man sige: "Ok, hvad sker der så med embedsværket, følger de så med?" "Er der stadig den der nærhed?", og der vil jeg næsten tro, det er det samme, men måske i lidt mindre grad, altså." (Bilag 5: 102)

Politikeren fortæller om et fællesskab mellem kommune og borger, der var anderledes før 2003, da man havde de fem kommuner, idet den fysiske nærhed gav et større fællesskab – også mellem borger og politiker, som fik sidstnævnte til at fokusere på lokale spørgsmål. Politikeren formoder, at embedsværket stadig har den nærhed til borgeren, mens han fortæller, at politikerne har fået besked på at se tingene i et større perspektiv og er kommet længere væk fra borgeren.

"Vil man gerne tilbage til fællesskabet og nærheden? Det tror jeg ikke. Nu igen med digitalisering, man tager jo fint kommunikation, det skal helst foregå på e-mail, man skal ikke ringe til nogen, fordi telefontiden bliver sat ned, og så kan man sige: "I skal skrive en mail ind til en eller anden for at få kontakt til det offentlige, og I skal have en digital postkasse". "Vi vil heller ikke komme ud med et brev til jer, nej, vi vil sende det til jer". Og så er der borgerservicebutikker rundt omkring, det bliver så også reduceret, og jeg skal så ikke helt kunne sige, hvordan det er strikket sammen præcist, men argumentet for at reducere i den del af borgerservicen, det er jo nok, at når det nu er blevet digitaliseret, så skal nogle af de besparelser, som det skal give, de skal findes ved at reducere kontakten til borgeren." (Bilag 5: 103)

Politikeren tvivler på, at kommunen vil fællesskab med borgeren. I dag skal alt foregå via mail eller den digitale postkasse. Samtidig skal den øgede digitalisering generere besparelser, og det sker ved at reducere kontakten til den enkelte borger gennem lukning af borgerservicebutikker.

..."Altså, det skal være sådan, så jeg kan leve mit liv, uden at jeg skal kontaktes og overrendes af offentlige personer og myndighedspersoner. Men, hvis jeg har behov for det, skal jeg kunne komme i kontakt med dem og få hjælp til de ting, som jeg skal. Så for min skyld kan de jo..... i bund og grund kan man sige: "Jamen ok, hvad skal der til for, at vi flytter det hele over i hovedstadsregionen?" og så siger: "Ok, vi lukker den regionale del på Bornholm og flytter det over i hovedstadsregionen, fordi de kan ligeså vel gøre det, som vi kan". Er det digital udvikling, vi vil have? Er det fjernkontakt? Jamen, så kan det ligge der. Så kan man sige: "Hvem skal betale løn til de offentligt ansatte på Bornholm?" Det kan de i Indien. Det kan de sagtens styre dernede, de skal bare have at vide, hvad er det, de skal levere, så kan de levere det og garanteret billigere, end hvad vi kan få det produceret til herhjemme." (Bilag 5: 103)

Politikeren beskriver sine personlige behov i forhold til dennes kontakt med kommunen, og at man i yderste konsekvens kan flytte al service til hovedstadsregionen. Det rent administrative som lønudbetalinger og deslige kan man flytte til andre lande, hvor man kan gøre det billigere.

"Hvis spørgsmålet kommer fra kommunen, at de ønsker fællesskabet, det er der ikke noget i kommunen, der signalerer nu eller har gjort det tidligere. F.eks. i skoledebatten, da har man jo sat sig ned, og der beslutter man jo, hvor man skal lukke

skoler henne centralt. Det er jo ikke de beboere, der bor i lokalområderne, der beslutter, om de skal lukke deres skole eller ej. Det bliver bestemt centralt. Og jeg hører ikke noget i den debat nu med skolerne om, at det skulle have ændret sig på nogen som helst måde. En lille sag som igen de der borgerservicebutikker, der skulle ligge rundt omkring, der meldte kommunen vel en ramme ud, en rammebetingelse eller en økonomi ud, og siger: "Ok, vi har ikke råd til at have alle åbne, vi skal spare nogle penge". Så satte alle borgerforeningerne sig sammen med borgmesteren og embedsværket, og borgerforeningerne kom i samlet flok med et løsningsforslag, som holdt sig inden for den økonomiske ramme. Men det fik de ikke igennem, for det, jeg hører i borgerforeningerne, er, at det passede ikke borgmesteren, at det skulle løses på den måde. Ergo så blev det forkastet det forslag, og kommunalbestyrelsen besluttede så noget andet, som embedsværket kom med. Og hvis kommunen er den eneste, som siger, hvordan får vi fællesskabsfølelse, på den anden side hvor man ikke tager hensyn til dem, der kommer med løsningsforslag, så kan jeg ikke se, at man kan mødes rigtigt. Så man kunne lægge det ud, jo, man kunne sige: "Ok, vi mener det alvorligt med det" ved at spørge de borgere, der bor rundt omkring. Så kunne man måske skabe noget." (Bilag 5: 105)

Politikerens fortælling handler om et "ikke-fællesskab" mellem kommune og borgere. Han fortæller om skoleløsninger, hvor borgerne i lokalsamfundene ikke bliver involveret, og hvor der ikke er udsigt til, at den tendens bliver ændret. Samtidig beskriver han processen omkring besparelserne i forhold til borgerservice butikkerne, hvor alle borgerforeninger gik sammen for at lave et løsningsforslag, som holdt sig inden for den økonomiske ramme og samtidig sikrede borgerservice butikkernes eksistens, men hvor borgerforeningerne ikke oplevede fællesskab og lydhørhed fra kommunens side.

3.2 Afsluttende fortolkning af de selekterede fortællinger

Analysen viser en diskrepans mellem lederen af kommunen og de andre interviewede, når det kommer til fællesskab og nærhed. Lederen mener ikke, det betyder noget, hvor eksempelvis borgerservicebutikkerne ligger. De er kun en biting i forhold til den store borgerkontakt, der er på eksempelvis skole- og ældreområdet, hvor der er meget fællesskab mellem borgeren og kommunen gennem de mere daglige interaktioner. Den kommunale medarbejder er opmærksom på den fysiske afstand til borgeren og giver udtryk for, at det har en betydning. Denne fortæller, at man har oplevet kommunesammenlægningen og den seneste centralisering i form af "Udbetaling Danmark" som en svækkelse af fællesskabet. Kommunalpolitikerne bakker denne antagelse op og sætter et scenarie op, hvor man helt fjerner borgerservice som et stationært tilbud i digitaliseringens navn. Han sætter spørgsmålstegn ved, om kommunen overhovedet har en interesse i at skabe fællesskab med borgeren. Disse modsætninger mellem politiker og leder er interessante set i lyset af, at de to talsmænd fra borgerforeningerne har en oplevelse af en kommune, der på den ene side laver uholdbare løsninger og på den anden side ikke vil lave fællesskab med borgerne, når disse kommer med forslag til initiativer.

Lederen er som tidligere nævnt optaget af den interaktion, der foregår ude i kommunen i dagligdagen. Denne synsvinkel er ikke forenelig med de oplevelser, der bliver beskrevet af talsmændene, som har en fortælling om pressede medarbejdere og et embedsværk med nej-hatten på, som for en stor del ikke er interesserede i et fællesskab, eller hvis kommunikation i så fald signalerer noget andet end det, lederen vil have. Begge talspersoner nævner, at det kunne være en ide med en tydeligere kommunikation fra kommunen til borgerne omkring fællesskab. Der er forslag om en task force, som skal varetage den fællesskabende kommunikation på tværs af organisationen for på den måde bedre at sikre, at der kommer en ensartet og fællesskabende kommunikation mellem kommunen og borgerne. Yderligere foreslås et tilgængeligt regelsæt for den fællesskabende kommunikation, så alle i kommunen ved, hvordan kommunikationen mellem kommune og borger skal varetages.

Den kommunale medarbejder har en fortælling om de udfordringer, kommunen har i forhold til digitaliseringen, idet flere befolkningsgrupper har svært ved at komme i gang eller på grund af deres funktionsnedsættelse ikke vil kunne komme i gang med digitaliseringen. Denne mener dog, at der med digitalisering er opstået et nyt fællesskab, som efter dennes mening måske er bedre end det gamle analoge fællesskab. Kommunalpolitikeren er ikke imponeret af hverken digitaliseringen eller centraliseringen, hvorimod de to talspersoner er mere optimistiske i forhold til digitaliseringen. Den ene foreslår, at kommunen bliver mere aktiv på nettet, og at det kan ligge i den foreslåede task force.

Lederen oplever frivillighed som en vigtig del i forhold til at få det bornholmske samfund til at fungere og er sikker på, at frivillighed skal opretholdes. Han er ikke sikker på, at kommunen kan øge frivilligheden, fordi den bornholmske befolkning allerede nu bruger megen tid på frivillighed. Talspersonerne er sikre på, at der er mulighed for mere initiativ og frivillighed i den bornholmske befolkning, men det kræver en større imødekommenhed fra kommunens side. Her er kommunalpolitikeren på omgangshøjde med talspersonerne. Han stiller spørgsmålstejn i forhold til den måde, kommunen møder borgerne, når der skal laves forandringer, hvor beslutningerne ofte er truffet, før kommunen kobler borgerne på. Kommunalmedarbejderen er rigtig glad for de frivillige, som hjælper med at undervise på datastuerne, hun mener, det er de frivillige, der gør det muligt for kommunen at undervise så mange borgere i digitalisering.

Der er stor enighed blandt de interviewede om, at borgerpanelet er et godt initiativ, som kan hjælpe med at øge fællesskabet mellem kommune og borgere. Der bliver dog stillet spørgsmål til, hvor panelets forankring er, og her nævnes muligheden for en task force igen, som kan varetage koordinering, eksponering og kommunikation i forhold til borgeren. Den ene af de interviewede sad selv i borgerpanelet og var glad for muligheden for at kunne give sin mening til kende i forhold til politiske ideer.

3.2.1 Kategorisering af temaer og spørgeguide

På baggrund af den ustrukturerede proces er nedenstående kategoriseringer emergeret (Glaser og Strauss 1967). Sammen med ovenstående databearbejdning er det selekterede narrativer, som har dannet grundlag for kategoriseringerne, disse er blevet brugt i spørgeguiden til de to semistrukturerede interview (se bilag 6).

1. Fra fem kommuner til en regionskommune
2. Borgerservice
3. Digitalisering
4. Frivillighed
5. Borgerpanel

3.3 Opsummering

Dette kapitel har omhandlet den ustrukturerede interviewproces, hvor erfarings-/forståelsesgrundlaget omkring Bornholms Regionskommunes fællesskab med borgerne er blevet skabt. Ideen bag har været at lave en induktiv proces, som skulle producere en interviewguide til den deduktive proces, som næste kapitel vil indeholde, hvor data fra to ekspertinterview vil blive bearbejdet.

4 Fortolkning af de to ekspertinterview

Kapitlet vil indeholde en databearbejdning af de to ekspertinterview. Tilgangen vil være den fortolkende tilgang, hvor narrativer fra interviewene vil blive selekteret og dernæst fortolket for at skabe forståelse og erfaring og på den måde udvide forståelseshorisonten yderligere i forhold til den opstillede problemstilling.

Databearbejdningen skal danne grundlag for trianguleringen i kapitel 6.

4.1 Interview med kommunaldirektør Laila Kildesgaard

Delkapitlet vil indeholde databearbejdningen fra interviewet med kommunaldirektør Laila Kildesgaard (LK i databearbejdningen), interviewet foregik på dennes kontor.

4.1.1 Fra fem Kommuner til en Regionskommune

”Jeg tror noget af det, som jeg godt kan genkende, og som i virkeligheden også er sindssygt spændende i det arbejde, jeg har på Bornholm, det er, at jeg tror, politikerne faktisk stadigvæk har de samme ambitioner om det der sognerådsarbejde. De er enormt inviterende i forhold til, at vi stadig alle sammen kender hinanden.” (bilag 7: 112)

LK oplever politikerne som værende lokalfokuserede og gerne ville fællesskab, hvor alle kender alle.

... ”Så det, du læser for mig, får mig til at tænke på, hvor meget..., jeg tror godt, man kan have en bornholmsk regionskommune, som arbejder enormt meget med partnerskaber og fællesskaber og også nogle af de andre ting, du har listet op, du kommer ind på, at det kan godt lykkes i en stor kommune, men jeg tror bare, vi bliver nødt til også at sige, der er nogle ting, hvor fællesskabet skal bygge oven på den professionalisering, vi i øvrigt har implementeret i vores organisation. Så er der et andet spor, som handler om, at nogle af grundene til, at man også lagde Bornholms fem kommuner sammen til en, handler jo også om økonomi og rådhus, og hvordan vi er fælles med hinanden. Men jeg tænker, at det, der udfordrer mig i den tankegang med, at det løser vi lige nede i brugsen, det er, at der kan være nogle krav omkring professionalisme, som i virkeligheden har enormt glæde af, at man også har en eller anden form for volumen. Så derfor tænker jeg, at jeg tror, at vi som embedsværk har bevæget os lidt væk fra fællesskabet og har været med til at skubbe det i den retning via vores professionalisme....” (bilag 7: 112-113)

Ifølge LK er der flere spor mellem kommunen og borgeren. Det ene er fællesskabssporet, det andet det professionelle spor, det tredje det økonomiske spor. Disse spor er samlet i en vis henseende, blandt andet når man laver partnerskaber og deslige.

LK er sikker på, at man godt kan lave fællesskaber mellem kommune og borger i en stor kommune kontra en lille kommune. Samtidig ser hun en fordel ved, at man er blevet en stor kommune, fordi hun mener, den øgede volumen fremmer professionaliseringen.

”Ja, eller en udfordring alt det der fællesskab, altså hvor mange lokale løsninger kan man egentlig lave? Det, synes jeg, er spændende. Også, fordi jeg vil rigtig gerne, at vi skal lave nogle løsninger, som er anderledes ved, at vi får nogle flere ressourcer i spil. Jeg kan bare se, at det også har nogle grænser. I hvert fald hvis vi skal bevare det høje niveau, vi har af professionalisme i den måde, vi løser velfærdsopgaverne på.”
(bilag 7: 114)

LK ser fællesskab som en udfordring og kvantificerer spørgsmålet. Hun udtrykker ønske om at gøre tingene anderledes for på den måde at frigive nogle ressourcer til at fastholde det professionelle niveau, kommunen har i løsningen af velfærdsopgaverne.

4.1.2 Borgercenter

...”Hvis vi havde været sådan mere 3.0 kommune, så noget af det, der ligger i de værdigevinster, vi skal have på koncernniveau, når vi er ved at have implementeret den centermodel, vi løser nu, det er, at vi skal have mere tværgående samarbejde, og det får mig til at tænke på: Vi har for pokker kommunale aktiviteter i alle byer stadig væk på Bornholm, altså enten ligger der et plejecenter, eller også kommer teknik og miljø ud, eller også ligger der en hal, eller også ligger der det hele, eller også ligger der et bibliotek. Det er jo helt skørt at se borgerservice på den måde som noget for sig, det er i hvert fald – og det var også noget, jeg sagde, da jeg blev ansat – man burde jo lave på Bornholm på en måde med mennesker, at kommunen ligesom er til stede i Nyker, at kommunen ligesom er fysisk til stede også, så digitale er vi jo heller ikke blevet endnu.” (bilag 7: 114)

LK er optaget af, at kommunen med sine ca. 4000 ansatte skal kunne lave en eller anden form for borgerservice i alle dele af kommunen. En løsningsmodel kan være større tværfaglighed mellem kommunens centre - et fagligt fællesskab, som ligger i kommunen 3.0, og som hun mener er ved at blive realiseret via kommunens netop implementerede centermodel. LK ser stadig en mulighed for, at kommunen er fysisk til stede i alle byer på trods af den øgede digitalisering.

”Altså det, de der narrativer får mig til at tænke på, det er, at jeg vil rigtig gerne have, at vi på sigt kunne lave en model, hvor der er en sherifordning, så ham fra kommunen, han var et sted i byen fysisk, fordi det tror jeg også, der er brug for på sigt. Jeg tror, der er 1000, der har søgt lige nu om undtagelse for det der med at være digital borger, og det vil jo sige, at der næsten alle steder på øen er nogen, der skal have en hånd i ryggen i forhold til de her ting, ikke, ligesom vi har støttekontaktpersoner, det kunne jo også være sådan en, der sad ude, de der steder, som så bare ikke var visiteret til én, som var visiteret til en by, hvis man kan sige det på den måde.” (bilag 7: 115)

LK kommer med en udvidelse af tanken om kommunens fysiske tilstedeværelse i alle byer, hvor man tilknytter en form for sheriffunktion til en by. Det kunne også være en støttekontaktperson, som blev knyttet til en by i stedet for til et enkelt menneske.

4.1.3 Digitalisering

”...noget af det, vi glemmer at fortælle, når vi laver de her digitaliseringsløsninger, det er, at vi får det tit til at lyde som om, vi faktisk får en ringere service med det, men det tror jeg egentlig ikke, vi gør, så der er også et serviceløft på digitalisering, fordi der er selvbetjeningsløsninger. Og jeg synes ikke selv nødvendigvis, det er særlig fedt at sidde søndag aften og få betalt sine regninger og gå på e Levintra og alt det der, man som forældre også skal gøre en hel masse ting selv. Vi oplever jo selv at være brugere af hele det der system, så de der eksempler, du giver mig, da er jeg ikke så optaget af det der med, om vi så sætter andre fællesskaber i stedet for, det ved jeg, vi gør. Altså, jeg er ikke bange for det overhovedet, men det, det får mig til at tænke på, det er, vi skal lave de der selvbetjeningsløsninger, sådan så vi aflaster hele myndighedsdelen og hele den der måde, vi skal datadokumentere på og journalisere og arkivere og sådan noget.” (bilag 7: 116)

LK opfatter digitale selvbetjeningsløsninger som en form for serviceløft, selv om hun ikke selv oplever, at det er inspirerende at sidde og udføre disse selvbetjeninger. LK ser digitalisering som en mulighed for at aflaste myndighedsområdet ved øget brug af selvbetjeningsløsninger. Hun mener ikke, det skader fællesskabet, fordi man på trods af øget digitalisering stadig vil opretholde en analog kontaktform i nogle fællesskaber mellem kommune og borger.

”Den eneste ting, jeg tænker, det er, hvis der er 1000 mennesker, som allerede har bedt om at blive fritaget ud af de 40.000, vi er på Bornholm, så har vi selvfølgelig en opgave i forhold til at give en hånd i ryggen på dem, som ikke kan betjene sig af alle de her selvbetjeningsløsninger. Og der er jeg så lidt tilbage i det narrativ, vi havde før omkring borgerservice, så vil det bare være rigtig, rigtig rart, hvis der er en fra kommunen, eller en frivillig eller en anden i fællesskabet, som kan hjælpe de her mennesker, der, hvor de nu er, for rigtig mange af dem er formentlig også nogen, der ikke er så mobile.” (bilag 7: 116)

LK vil gerne sikre, at de borgere, der søger om fritagelse for den digitale selvbetjening, bliver hjulpet via en analog kontaktform enten ved hjælp af en fra kommunen, en frivillig eller en anden fra deres eget fællesskab.

4.1.4 Frivillighed

”Jeg tror, noget af det, der har været rigtig spændende for mig at kigge på det seneste, det har været det der med, at der er rigtig mange af de barrierer, der er i vores egen organisation for at lade de frivillige køre med klatten i virkeligheden, og der tror jeg også at noget af det, der er kendetegnende på Bornholm, det er, at politikerne er sådan set sindssygt klar til – det er også fordi, de kan stadig huske, hvordan det var at mødes nede i Brugsen og finde en løsning på et eller andet – og der er det, jeg siger, at den der distance, som jeg også talte om i starten af interviewet, som professionaliseringen, den gør, at det er den, vi hele tiden skal arbejde med på en knivsæg, og det kan man jo også se på nogle af de undersøgelser,

der er blevet lavet omkring frivillighed nu her, at det kræver enorm stor risikovillighed for vores medarbejdere.” (bilag 7: 118)

LK oplever, at der er barrierer i institutionen, som begrænser de frivillige i deres udfoldelsesmuligheder, og at dette strider mod politikernes intentioner for de frivilliges vilkår på Bornholm. Hun opfatter professionaliseringen som vigtig, men er samtidig klar over, at professionalisering skaber en distance til borgerne, som begrænser kommunens muligheder for at samarbejde med frivillige, fordi den begrænser de frivilliges følelse af fællesskab med kommunen.

”Vi har faktisk ret højt til loftet for, vi har faktisk politikernes opbakning til at lave alt muligt samarbejde og partnerskaber og sådan noget, og skulle det så ske, at vi kører i hak, eller, at der er nogen, der bliver dårligt behandlet, fordi det ligger hos de lokale, jamen så må vi bare evaluere det, så tager vi det derfra, og den kultur kommer til at tage lang tid, tror jeg, at implementere i vores egen organisation. Det udfordrer jo rigtig meget, og det synes jeg også, der er en af de borgere, der har fat i, at det i virkeligheden er hos os selv – i embedsværket – at barriererne for at få det her samarbejde til at køre ligger.” (bilag 7: 118-119)

LK er optaget af institutionens egne begrænsninger i forhold til de frivilliges fællesskab med kommunen. Hun understreger, at der fra politisk hold er højt til loftet og en fuldkommen støtte til at lave forskellige former for samarbejde og partnerskaber med borgerne.

”Jeg tænker bare, at nu har jeg lige selv som topledelse været enormt optaget af den der organisationsomlægning, og det gør, at vi har lagt nogle af de ting der på hylden omkring mine egne kongstanker omkring kommunen 3.0, at de er gået lidt i stå i virkeligheden, fordi vi har skullet omorganisere os. Så jeg tænker, det er noget af det, man kan tage med til efteråret i virkeligheden, for nu har jeg ligesom lovet centercheferne, at vi sætter ikke mere grus i maskineriet før sommerferien på det her område, men vi har nemlig lavet et oplæg om et samarbejde med kommunen, som netop var det der med, at der skulle være højt til loftet. Så, hvis man nu forestiller sig, det, du siger, det er at kommunikere lidt tydeligere omkring det, også at sige, jamen rammerne er der faktisk til at lave f.eks. den der aftale nede på Nørre Kaas. Det kan godt være, vi risikerer, man ikke bliver behandlet helt retfærdigt, og det er jo der, hvor professionalismen møder den der frivillighed, ikke, fordi professionalismen kan se alt det, der kan gå galt, og de frivillige kan se alt det, der kan gå godt.” (bilag 7: 119)

LK fortæller, at hun har været optaget af omstrukturering af organisationen, hvilket har gjort, at ideen om kommunen 3.0 er sat lidt på vent. LK har ligeledes lovet ledelsesniveauet under hende ikke at starte nye initiativer, før omstruktureringen er fuldt implementeret. LK ser ikke det professionelle og det frivillige som to modpoler, men som to forskellige perspektiver på eventuelle løsninger af samme sag.

4.1.5 Borgerpanel

”Det er rigtig godt med det der borgerpanel, det har jo en eller anden repræsentativitet med sig, hvor det ligesom er blevet samtale ud fra nogle forskellige ting og sager, og det gør egentlig, at udover, at man kan bruge det i kommunen 3.0 til at udvikle vores serviceydelser og til at se på, hvordan arbejder vi sammen på tværs, så er det jo for mig et input i forhold til at have det, der hedder kommunen 2.0, altså der, hvor vi målstyrrer og måler og vejer og sådan noget, fordi det giver faktisk også en mulighed for at gå ud og teste, hvor tilfredse.. altså det handler jo ikke kun om at være i helt almindelig dialog omkring det at have et lokalsamfund, men det er faktisk også en måde at få nogle tilbagemeldinger på, om skolen er god, og de kommer til tiden i døgnplejen og...., altså alle de der ting.” (bilag 7: 120)

LK er meget tilfreds med borgerpanelet og ser forskellige muligheder med dette organ. Hun mener, borgerpanelet kan komme med tilbagemeldinger på kommunens tiltag, serviceydelser eller andre ting, hvor kommunen er indblandet. De kan også sikre en dialog omkring det at have fællesskab og om, hvordan man indretter kommunen i forhold til at opretholde fællesskabet med borgerne og på den måde opretholde eller udvikle den fællesskabende kommunikation. En form for new public management på den ene side og new public governance på den anden.

”...jeg tror, borgerpanelet svarede på det der med, hvordan vi bruger vores borgermøder, og der har vi fundet ud af, de skal forankres mere i de politiske udvalg og nogle andre ting, der skal følges op med, men ellers så tror jeg faktisk ikke, vi kan vise, at vi konkret har brugt borgerpanelet, men det kan jo godt være.. Jo, så har der været en med kommunikation lige i starten af den her valgperiode eller i slutningen af den sidste, hvor vi faktisk også er gået ind og har rettet noget, så mens jeg sidder og taler mig varm – altså, det er skide godt at have borgerpanelet, jeg er ikke sikker på, hvilken rolle det har i kommunen 3.0, men jeg kan se, at det har en sindssyg vigtig rolle i nogle af de andre set-up, vi har omkring at være kommune, men mere over i tilfredshedsdelen. Det er i virkeligheden der, jeg ser et borgerpanel som det største aktiv – til at udvikle serviceydelserne og til at måle, hvor tilfredse man er – måske ikke så meget til at udvikle 3.0.” (bilag 7: 120)

LK fortæller, at borgerpanelet er blevet brugt som refleksionsramme i forhold til, hvordan udvalgene i kommunalbestyrelsen skal indrette sig. LK er ellers i tvivl om, hvor borgerpanelet har været brugt, men hun er af den holdning, at det er et godt forum til at måle på tilfredsheden omkring serviceydelser og andre initiativer. LK mener ikke, at borgerpanelet kan bidrage til tænkningen om kommunen 3.0.

”Borgerpanelet er rigtig godt til at sige: ”Hvor tilfredse er vi med det ene og det andet og det tredje?”, men jeg tænker at som politikudviklende forum, det skal man jo sørge for at holde i kommunalbestyrelsen, og derfor er det faktisk det, der er mit synspunkt, det er, at man skal passe lidt på med at invitere et borgerpanels udmeldinger ind i sådan en udvikling af kommunen 3.0, for det synes jeg i virkeligheden skal foregå nogle andre steder. Det er bare fordi, de her fine ting, du

har taget op, de her 5 kategorier, der tænker jeg, borgerpanelet sådan er lidt ovre i 2.0 delen sådan i mine briller. Men det er jo ikke det samme som, at det ikke er relevant i forhold til den her opgave, men jeg synes bare, det er noget andet.” (bilag 7: 120)

LK synes, at borgerpanelet ligger i kommunen 2.0 og mener ikke, borgerpanelet er relevant for kommunen 3.0, hvorfor hun heller ikke finder det relevant, at invitere panelet med i udviklingen af kommunen 3.0. LK mener heller ikke, borgerpanelet skal være et politikudviklende forum, idet hun mener, disse ting skal foregå i andre fora.

4.2 Interview med professor Henrik Erdman Vigh

Delkapitlet vil indeholde databearbejdningen fra interviewet med antropolog og professor Henrik Erdman Vigh (HEV i databearbejdningen), interviewet foregik i dennes hjem.

4.2.1 Fra fem Kommuner til en Regionskommune

”Han har sådan ligesom fugleperspektiv på det der, han sidder et andet sted og kigger ned og siger: ”ok, nu har vi det her, og nu skal vi have det til at spille bedst muligt, og jeg har et distanceret blik til det på en eller anden måde”. De andre taler jo ud fra en erfaringsbaseret ide om fællesskab, som handler om, jamen man føler faktisk, man ved, hvem hinanden er, og man har en eller anden form for relation, der ikke er abstrakt. Og det er jo en af de forskelle, der er på fællesskab og samfund, også i forhold til det her gamle Tönnies’ Gemeinschaft, Gesellschaft skelnen, ikke, det er jo, er relationen praktiseret nær eller abstrakt. Og man kan jo godt bo i det samme samfund og føle, at man bor i det samme samfund, men relationen er en abstrakt relation. Altså, jeg ved egentlig ikke, hvem du er, det er en teknisk abstraktion, når vi har det her forhold, for fællesskabet er bundet op i nogle hverdagspraksisser og en hverdagsforståelse af hinandens livsverden, som Habermas lige præcis ville kalde det...” (bilag 8: 122)

HEV oplever både en meta- og en mikrotilgang til, hvordan de interviewede i afhandlingens induktive fase opfatter kommunesammenlægningens indvirkning på fællesskabet mellem kommunen og borgerne. Man kan også tale om pragmatisme og dogmatisme, hvor der på den ene side er en accept af vilkårene, mens man på den anden side ikke vil slippe det, man kender. HEV bruger Tönnies⁴ som teoretisk forklaringsramme i forhold til dennes studier af landsby/lokalsamfund versus storby/industrisamfund, hvor Tönnies giver udtryk for et fællesskabstab ved storbysamfundet.

⁴ Gemeinschaft, (ty. 'fællesskab'), begreb anvendt af den tyske sociolog Ferdinand Tönnies om et tæt socialt fællesskab, baseret på lighed og naturlige sociale relationer opbygget på slægtskab og nært kendskab til hinanden. Tönnies fandt denne type af socialt fællesskab i det førindustrielle landsbyfællesskab, hvor man hjalp hinanden i arbejdet, fordi det var nødvendigt, og uden at udveksle penge. Tönnies stillede Gemeinschaft over for Gesellschaft (samfund), industrisamfundets karakteristiske form, hvori de menneskelige relationer er løsere og reguleret gennem kontrakter og udveksling af penge, fx i form af løn (den store danske).

HEV bruger også begreberne ”nær relation” versus ”abstrakt relation” som binær kobling til, om man oplever fællesskab, hvor han giver udtryk for, at man godt kan have fysisk nærhed men stadig opleve ikke at have et fællesskab.

... ”Prøv og hør, nu sammenlægger vi faktisk fem kommuners administration, så tror jeg, den første oplevelse af det, det vil være en oplevelse af, at nu er der kommet en afstand i forhold til, hvordan staten eller myndighederne på en eller anden måde har taget en afstand til mig og ikke er så direkte tilgængelige mere. Jeg tror, den næste erkendelse i det, som en af dine informanter også siger, er at sige: ”Prøv nu og hør, nu gør vi det jo igen”, altså at det der administrative løft ikke nødvendigvis betyder, at der kommer en afgrundsdyb afstand mellem det administrative og den fællesskabsbaserede livsverden, men at de der administrative processer meget hurtigt spiller ind i en eller anden form for lokal verden også, og de meget hurtigt får et lokalt ansigt igen.” (bilag 8: 122)

HEV hæfter sig ved den forandringsparathed, individet har, som ikke nødvendigvis er åbenlys for individet selv, og ved, at erfaring og forståelse for forandringer er vigtige, hvis kommunen vil opretholde et fællesskab med borgeren, når der laves forandringer.

.. ”Det gør de jo blivende, ikke, så hvis den afstand er så massiv, og den ikke bliver sonet på en eller anden måde via praksis, simpelt hen via den måde de her ting spiller ind i livet på og den nærhed, der kommer af det. Hvis det ikke bliver sonet, og den afstand bliver for stor, så begynder folk at vånede sig, som jo er det, man ser meget i tidligere kommunistiske regimer f.eks. Der var der jo nærmest et diskonnekt, altså, der var jo nærmest en frakobling og en afkobling mellem befolkning og magtapparat,” (bilag 8: 122-123)

HEV trækker tråde mellem en for massiv centralisering, hvor kommunikationen bliver afskåret, og de tidligere kommunistiske regimer, hvor den fællesskabende kommunikation var ikke eksisterende. Det er ifølge HEV vigtigt, at kommunen opretholder en praksiskobling til borgerne for at sikre en følelse af nærhed hos den enkelte borger, ellers kan borgerne melde sig ud af fællesskabet med kommunen.

4.2.2 Borgercenter

”Men det kommer jo an på, hvad man kigger på. Det der lokale miljø og behovet for at vide, jamen det er den og den, der ordner det og det, kan jo være en utrolig tryghed, men jeg tror også, hvis du spørger nogle af de lidt svagere individer i sådan nogle lokalsituationer, så synes de også, det er en utrolig magtinstans. Altså, det er præsten og degnen i gamle dage, der sidder på fordelingen af det ene og det andet, og hvis du ikke er i kridthuset, så er du fucked. undskyld mit franske.” (bilag 8: 124)

HEV ser en tryghed for nogle borgergrupper i, at kommunen opretholder en fysisk tilstedeværelse i lokalmiljøerne, mens andre grupper - HEV nævner de svage - kan blive fastholdt i en for dem formynderisk og ugunstig position over for kommunens myndighedspersoner.

”Det lyder som om, der er en brydning i forhold til, at man administrativt har lavet nogle forandringer eller nogle andre styringsprocesser simpelt hen. Man har rekonfigureret ens styringsprocesser, og det er en ting, og så lyder det lidt som om, folk lige nu er i gang med at finde ud af, jamen hvad betyder det for mit liv? Og hvad betyder det for, hvordan vores fællesskab fungerer? Et eller andet sted, så er det jo selvfølgelig vigtigt, at folk får de ydelser, og folk føler, de har en mulighed for at få en dialog i gang eller en eller anden form for kontakt med det administrative, og det, tror jeg, er noget af det, der er definerende for en følelse af fællesskab, hvis man tænker på at koble to magtlag, altså hvis man tænker på relationen mellem det administrative og livsverdenen eller det nære, så tror jeg, det er det, der tæller her og ikke nødvendigvis hvilken måde, det bliver rekonfigureret på.” (bilag 8: 124)

HEV fortæller, at når der laves en forandring - en rekonfiguration af kommunens styring, skal borgerne indstille sig på den nye kommuneskikkelse og på, hvordan det nye fællesskab fungerer. I den proces er det vigtigt for borgernes oplevelse af fællesskab, at de stadig kan komme i dialog med kommunen og få de ydelser og den hjælp, som de er vant til på trods af en ny kommuneskikkelse.

4.2.3 Digitalisering

”Drøninteressant empiri! Noget af det, jeg kom til at tænke på, det var, i de første interviews – 1 og 3, tror jeg, der taler de meget om digitalisering som noget, der skaber fjernhed – afstand – altså, at det, at vi digitaliserer betyder, at vi kommer længere væk fra hinanden på en eller anden måde, og det er da meget interessant. Jeg tror også, det passer meget godt ind med meget af folks angst for udviklingen og teknologisk fremskridt og så videre, at en del af deres angst er simpelt hen, at det er afstandsproducerende mekanismer.” (bilag 8: 125)

HEV ser et interessant perspektiv i forhold til digitalisering og afstandsproducerende mekanismer, hvor digitalisering i sig selv bliver sidestillet med fjernhed og afstand og med, at vi som individer kommer længere væk fra hinanden. Han oplever en generel angst hos mennesket i forhold til udvikling og teknologiske fremskridt.

”...så er der nogle af dem, der er vældig pragmatiske og siger: ”Prøv nu og hør, det her det gør, at du faktisk kan få fat i os i borgerstyret i de administrative lag af samfundet osv. endnu hurtigere, du har simpelt hen fået, det er jo nærmest en direkte kontakt, ikke”. Så de argumenterer lidt for det direkte modsatte, det synes jeg er en sindssyg interessant brydning.” (bilag 8: 125)

HEV ser en brydning mellem på den ene side den skeptiske tilgang til digitalisering og forandring, hvor man oplever mere afstand mellem borger og kommune og på den anden side den mere pragmatiske, hvor man ser fordele for fællesskabet i form af en mere tilknyttende kommunikationsmulighed med kommunen.

...”Jeg tror, hvis man ser på den måde, folk har tilpasset sig og omfavnet de teknologiske landevindinger, så er det jo faktisk det, man ser, der er sket, at man bruger dem og får dem til at skabe, bruger dem til fællesskabsskabende virke.

Internettet lige nu er jo fuldt af det ene og det andet, det tredje og det fjerde fællesskab, hvor folk føler, at de er lige så fælles, som havde de siddet i en stue og drukket kaffe sammen. Jeg tror, folk de deler ligeså meget og er ligeså tæt på hinanden på en eller anden underlig måde, som havde de siddet og drukket kaffe sammen og været på høflighedsvisit og venskabsvisit. Så jeg synes, det er svært at sige, om det er fællesskabsgenererende eller fællesskabsnedbrydende.” (bilag 8: 125-126)

HEV konstaterer, at han ikke er sikker på, hvorvidt den digitale forandring er fællesskabsgenererende eller –nedbrydende, men at der ikke er nogen tvivl om, at samfundet har taget internettet til sig som et fællesskabende instrument, hvor folk har en følelse af fysisk kontakt på et eller andet niveau.

”Hvad er godt og dårligt? Det er sådan meget en proksimitet diskussion, og det, synes jeg, er meget interessant og vældig fællesskabsrettet. Det er meget det, man taler om i forhold til fællesskabet. Hvor langt væk kan folk være fra mig og stadig være en del af mig?” (bilag 8: 126)

HEV ser en interessant diskussion om afstand og om følelsen af at opretholde nærhed på trods af en øget afstand. Denne er relevant i spændingsfeltet mellem centralisering og fællesskabsfølelsen hos borgeren.

”Betyder bevægelsen fra analog til digital lige pludselig, at det bliver outsourcet så langt væk, at jeg sidder og snakker med en, fordi det digitale kan også gøre afstandene korte, så jeg sidder og snakker med en, der ikke forstår min verden.” (bilag 8: 126)

HEV problematiserer afstanden mellem borger og det offentlige i forhold til, om borgeren kan opleve en digital nærhed, men at den offentlige repræsentant ikke forstår borgerens verden på grund af en for stor analog afstand.

...”Sproget er ikke alt i kommunikation, vel. Så det er klart, hvis man siger, at de pejlepunkter, vi har for at kontekstualisere den sproglige relation eller udveksling, vi har, så er det klart, så er man på den, men så kan den nok noget andet, eller måske kan den ikke, og så må man mediere det der. Så ændrer man på det, så den næste borgerservicevariant, som er digital, den er så med ansigt og armbevægelser, så er den skypeet eller facetimet eller whatever..” (bilag 8: 126)

HEV gør opmærksom på, at sproget ikke er alt i kommunikation, og at kontekstualiseringen af den sproglige relation eller udveksling kan hæmmes i den digitale kommunikation. Her ser HEV en fremtid, hvor den digitale platform, som det offentlige bruger, vil ændre sig til en skypeagtig interaktion. (bilag 8: 128)

4.2.4 Frivillighed

”Den var lidt sværere, frivillighed, man kan sige, Mauss⁵ skriver om udveksling, og så siger han: ”der er ikke nogen ren gave, der er ikke nogen, der giver noget uden at have en ide om, at det her gør et eller andet godt på den ene eller anden måde for mig”. Så han siger simpelt hen, at det der med at give en gave og ikke få noget tilbage det eksisterer ikke.” (bilag 8: 129)

HEV siger indirekte, at ifølge Mauss er der ikke noget, der er frivilligt i den forstand, at man gør det uden at ønske noget til gengæld. Selvom det ikke handler om økonomi, ligger der et udvekslingsbehov under frivilligheden, individet vil modtage for at give.

”...når kommunikationen virker for iscenesat og igen for instrumentel, så reagerer folk også negativt på det. Så virker det lige præcis som spin eller som nogen, der vil noget for deres egen vindings skyld, den er også lidt svær. Og så bliver man nødt til, noget af det, man så har set ske i forhold til, det er jo et godt retorisk greb, hvor man kommunikerer, men man kommunikerer med sådan et kollektivt jeg eller et fælles vi eller bornholmere gør sådan og sådan osv., hvor man ligesom kommunikerer fællesskabet som det, der samler så at sige. Det fungerer jo skide godt, det ved man jo fra utrolig megen politisk retorik, det kan man faktisk. Problemet med det er, at den form for kommunikation tit først fungerer, når man har en hurtigt defineret anden, som man kan forholde sig til som den, der ikke er os. Så skal man gerne have noget, man kan trække frem som det, der ikke er en del af fællesskabet, eller det, der er uden for fællesskabets grænser. Så begynder det at blive ubehageligt, men så er det også effektivt.” (bilag 8: 129)

HEV præsenterer en effektiv kommunikationsform fra den politiske retorik, hvor man samler et fællesskab mod den, der ikke er en del af fællesskabet. Denne tilgang kan være yderst ubehagelig. HEV gør også opmærksom på autenticitet i kommunens kommunikation, det er vigtigt med oprigtighed, for hvis borgerne oplever en spinagtig kommunikation, giver det en modstandsreaktion i forhold til deres fællesskabsfølelse med kommunen.

”Men hvis jeg var i den situation som kommunen, havde jeg tænkt, jamen ok, der er lavet en kommunal sammenlægning her, så vi er blevet til en kommune i stedet for fem, og der er nogen folk, der føler, at nu er kommunen blevet for langt fra deres hverdag, så var det jo det, jeg ville sige, jamen så må vi simpelt hen spille på det og sige, jamen nu investerer vi nogle penge i noget, som vi definerer som nogle fælles bornholmske initiativer, der kommer alle bornholmere til gode. Et eller andet

⁵ ... udveksling af gaver, som etablerer og udtrykker et socialt bånd mellem giver og modtager. Gaveudveksling står i modsætning til markedsudveksling af varer, hvor penge som regel er mellemlid, og hvor parterne er socialt uafhængige af hinanden.

Begrebet fik en central rolle i antropologien med den franske sociolog Marcel Mauss' afhandling *Essai sur le don* (1925) (eng. *The Gift*, 1954), hvori han fremsatte sin teori om, at gaveudveksling bygger på moralske forpligtelser til at give, modtage og gengive gaver. Mauss opfattede gaveudveksling som en forløber for moderne vareudveksling, hvor parterne handler ud fra egen nytte og ønsket om størst mulig gevinst (den store danske).

lokalpatriotisk, lokalt fællesskabsgenererende for at sige. ”Jamen prøv at se, kommunen gør noget i dit liv, vi gør noget for dig, vi støtter nogle initiativer, der binder os alle sammen.” (bilag 8: 129)

Ifølge HEV skal kommunen sikre et fællesskab ved at gøre en aktiv indsats i forhold til at imødekomme folks oplevelse af afstand. Dette kan gøres ved at lave nogle ø-dækkende initiativer, som virker fællesskabsgenererende, hvor kommunen giver noget af sig selv og derigennem etablerer en fællesskabsfølelse.

”Udveksling er jo en utrolig definerende ting for fællesskabet i det hele taget. Der er en eller anden form for udveksling, jeg giver et eller andet, og så får jeg noget tilbage, som gør en positiv relation. Levi-Strauss⁶ siger, at udvekslingen simpelt hen er det primære skridt for fællesskabet, fordi ikke at udveksle er det samme som at sige, at man ikke vil det. Så, hvis jeg nu giver dig et eller andet, og du ikke giver mig noget tilbage. Hvis jeg tilbyder dig noget, og du aldrig tilbyder mig noget tilbage, hvis jeg giver dig en gave på din fødselsdag, og du ikke giver mig en skid på min, så udveksler vi ikke, så bryder du udvekslingen, og det brud er det samme som at sige: ”Jeg er ikke en del af dit fællesskab, jeg vil ikke være en del af dit liv.” (bilag 8: 129)

HEV opstiller en meget skarp præmis i forhold til udvekslingsbegrebet. Ifølge ham er det essentielt for et fællesskab, at der er udveksling.

4.2.5 Borgerpanel

”Ja, det lyder da som en god ide, hvis der nu er nogen, der føler, der er en mur, så virker det da som en oplagt ide at profilere et borgerpanel og sige, men prøv nu og hør, nu er der et høringsorgan, en høringsinstans, hvor vi både fortæller, jamen hvad er det, der sker, men vi også hører på, hvordan synes I, tingene går. Og vi tager jeres ideer og erfaringer med i vores politiske ledelse og vores ideer om, hvad kan vi, og hvad kan vi ikke. Det lyder da som en oplagt kilde til at generere en følelse af empowerment. Man har kontrol over ens eget liv, det giver en eller anden følelse af balance i forhold til at handle og blive handlet på. Og al magt handler jo også om at blive handlet på en eller anden måde. Magtinstanser handler jo som regel på den ene eller den anden måde, så at få den balance mellem at handle og blive handlet på, tror jeg, er ret vigtig for at nedbryde lige præcis den mur, der blev talt om før.” (bilag 8: 130)

HEV er meget positiv over for borgerpanel initiativet, idet han er overbevist om, at borgerne opfatter panelet som en måde, hvorpå de har medindflydelse på deres egen situation. HEV mener, at det kan være med til at nedbryde den mur mellem kommune og borger, som bliver nævnt i de oplæste narrativer.

⁶ Inden for socialantropologien har ikke mindst Mauss og Lévi-Strauss i 1900-t.s første halvdel studeret betydningen af social udveksling bl.a. for skabelse af solidaritet, fx i forbindelse med primitive samfunds regler om indgåelse af ægteskab og gavegivning (den store danske).

”Men er et af problemerne i de her situationer ikke, at folk ikke har det politiske engagement, de plejede at have? Og det her ville jo sagtens kunne blive kommunikeret på politiske møder og fora og i politiske partier og sagt: ”Nu synes den samlede borgerrepræsentation, at det er en god ide i borgerpanelet, og vi skal osv.”, men hvis folk ikke har ørene tuned ind til den form for politisk kommunikation eller den form for politiske fora, hvor det bliver kommunikeret, så er man jo lige vidt, ikke. Så det er et spørgsmål om at sige: ”Ok, hvad med at bruge internettet, hvad med at bruge de digitale kommunikationsmidler.” (bilag 8: 130)

Ifølge HEV er der tale om en samfundsudvikling, hvor folk har bevæget sig væk fra den politiske kommunikation, man så tidligere. I dag er folk ikke opsøgende i forhold til at deltage i den offentlige debat. Måden at løse denne udvikling på kan være et borgerpanel.

”Det kommer an på, hvad man bruger borgerpanelet til, så hvis man siger: ”vi hører på jer”, og så går man tilbage til sin pind og træffer præcis de beslutninger, man synes, man har lyst til. Hvis det faktisk vinder gehør, hvis det kommunikerer, hvis det bliver sagt, at så hører vi efter, hvad borgerpanelet siger.” (bilag 8: 131)

HEV gør opmærksom på, at borgerpanelet vil få opbakning, hvis der er en oplevelse hos borgerne af, at beslutningstagerne tager borgerpanelet alvorligt. Hvis beslutningstagerne gør, som de vil uanset, vil borgerpanelet miste sin opbakning.

4.3 Opsummering

Dette kapitel har bearbejdet de to ekspertinterview, hvor fokus har været på henholdsvis et institutionsperspektiv og et samfundsperspektiv i forhold til de fem kategorier, som den induktive proces frembragte.

Kategorierne vil gå igen i næste kapitel, hvor de vil blive bearbejdet med selekterede teorier for at skabe det tredje ben til trianguleringen i kapitel 6.

I kapitel 6 vil dette kapitels databearbejdning blive brugt sammen med teorikapitlet i trianguleringen. Trianguleringen skal søge at skabe en holistisk forståelse af den samlede empiri og teori for at skabe nedslag til diskussionen og konklusionen.

5 Teori i forhold til de fem kategorier

Dette kapitel vil præsentere en teoretisk fremstilling i forhold til de fem kategorier. Teorien skal danne det tredje ben i trianguleringen i kapitel 6. De to andre ben er de to ekspertinterview fra foregående kapitel. Kapitlet indledes med en kort præsentation af begrebet fællesskab, begrebet vil ikke indgå i trianguleringen, men vil bruges i diskussionen som en komplementaritets mulighed.

5.1 Fællesskab - en kort præsentation

Tankerne bag kommunen 3.0 er fællesskab mellem kommune og borger:

”Vi har glemt de store styrker, som vores samfund har fået ved at stå sammen, hjælpes ad og finde løsninger på nye udfordringer. Der er siden 1970’erne kommet en forventning om, at kommunen og staten klarer problemerne for os. Men vi skal huske, at det ikke er givet, at det skal være sådan. Det bestemmer vi.” (Jørgensen 2013: 16)

Men hvordan fungerer fællesskab og det at stå sammen? *In communi*⁷ i fællesskab er begrebsmæssigt nært beslægtet med kommunikation, hvilket giver god mening i forhold til, at der skal være en form for fællesskab, hvis man skal dele/udveksle noget. Der er teoretisk uenighed om den fællesskabende kommunikation. Luhmann (2000) er ikke enig i overførelsesmetaforen sådan at forstå, at kommunikation overføres fra afsender til modtager. Det er ifølge Luhmann ikke muligt, da det forudsætter, at afsender overgiver noget til modtager. Det kan ikke lade sig gøre, da afsender ikke mister noget. Tingsliggørelsen af kommunikation skaber en forkert forståelse, man må tage højde for, at informationen ikke har samme betydning for afsender og modtager. Luhmann ser kommunikation som en tredelt størrelse. De tre led er fremstilling, udtryk og appel (Ibid: 180-181).

Mead (2005) derimod er optaget af, at man skal indoptages af den anden for at skabe en forståelig interaktion/kommunikation. Ifølge Gadamer (2004) er kommunikation ikke blot overførsel af informationer eller en udveksling af meninger, men derimod en stræben efter at forene de to positioner:

”At komme til forståelse i samtalen er ikke blot at spille sig ud og at sætte sit eget standpunkt igennem, men en forvandling hen imod det fælles, hvor man ikke forbliver, hvad man var” (Gadamer 2004: 359)

Individets kommunikative forhold til andre individer er ifølge Mead (2005) den vigtigste faktor i forbindelse med socialiseringsprocessen. Der er således fokus på forskellige former for kommunikation mellem individer, og i denne forbindelse er begrebet gestus af stor relevans. Den ikke-signifikante gestus er baseret på biologisk eller instinktiv respons, hvor der ikke er involveret nogen former for bevidsthed eller mentale processer. I modsætning hertil bygger den signifikante gestus på kommunikation mellem reflekterende individer. Når individet således kan optage et andet individs holdning i sine egne gestus, vil der være tale om signifikant gestus (Ibid: 112 - 115).

⁷ Ordet kommunikation kommer af latin *communicatio* 'meddelelse', af *communicare* 'udveksle meddelelser, gøre fælles, dele med nogen', afledt af *communis* 'fælles'. (den store danske)

Men hvad er fællesskab i en samfundsmæssig sammenhæng, hvad er det, kommunen 3.0 skal levere som samfund for at leve op til det fællesskabende ideal?

Socialt samvær er vigtigt blandt frivillige. Det handler om at skabe noget i fællesskab og at have en fælles identitet. Socialt samvær kan være at hygge sig og have det sjovt sammen med andre mennesker, nye netværk og nye venner. Det handler om at møde nye spændende mennesker, som man ellers ikke ville have mødt og med en anden baggrund, end man selv har. (Rømer m.fl. 2012: 85)

”Gemeinschaft, (ty. 'fællesskab'), begreb anvendt af den tyske sociolog Ferdinand Tönnies om et tæt socialt fællesskab, baseret på lighed og naturlige sociale relationer opbygget på slægtskab og nært kendskab til hinanden. Tönnies fandt denne type af socialt fællesskab i det førindustrielle landsbyfællesskab, hvor man hjalp hinanden i arbejdet, fordi det var nødvendigt, og uden at udveksle penge. Tönnies stillede Gemeinschaft over for Gesellschaft (samfund), industrisamfundets karakteristiske form, hvori de menneskelige relationer er løsere og reguleret gennem kontrakter og udveksling af penge, fx i form af løn” (Den store danske).

Aristoteles har filosoferet over den bedste politiske ledelse og ser fællesskabet som et aktiv i den forbindelse:

”Dette er Grunden til at de mange er bedre dommere af de forskellige kunstarters frembringelser og poeternes værker, da forskellige mænd kan dømme forskellige dele; alle tilsammen kan dømme det hele” (Lev 2008: 117).

Aristoteles' tanke om, at mængden har større viden end den enkelte, skaber en form for epistemokrati, hvor viden har den øverste magt. Aristoteles undersøger ligeledes de rige, de retskafne, den bedste af alle og tyrannen, og han kommer frem til, at mængden som magt besidder og lever op til ideen om demokrati (Ibid: 110 -115):

”Men at mængden skal være suveræn snarere end dem, der er bedst, men få i tal, denne opfattelse kan udfoldes derhen, at den fører til problemer, men formentlig indeholder en del sandhed. Det er muligt, at en flerhed af personer, hvoraf ingen er en god mand, alligevel er bedre, når de er forsamlede, ikke hver for sig, men som helhed,....” (Ibid: 116).

Ifølge Habermas (2009) forudsætter demokrati en offentlighed, hvor borgerne kan træde sammen og i fællesskab reflektere og kommunikere frit og kritisk over samfundets problemer. Rummet, hvor borgerne mødes i et offentligt ræsonnement, er den såkaldte *politiske offentlighed*. Fællesskaber kan eksempelvis være i en valgkamp, hvor man er sammen om at stemme på det samme parti. Fællesskaber kan også være af en mere sekterisk karakter, hvor der er regler for fællesskabet, og hvor man ved at være i et sådant fællesskab melder sig ud af det store fællesskab (Bauman m.fl. 2003: 64-68).

Der kan, som Bronfenbrenners økosystem viser, være niveauer for fællesskaber. På metaniveau ses eksempelvis FN og EU, på macroniveau ses bl.a. trosfællesskaber, nationer, regioner og kommuner, på mesoniveau kan der være tale om idrætsklubber, virksomheder, borgerforeninger,

trofællesskaber og skoler, mens der på microniveau er tale om naboer, familie og venner. To niveauer, som vi ikke medregner så ofte, er eksoniveauet, som er et indirekte niveau, hvor det enkelte individ eller grupper kan påvirkes af ikke direkte påvirkninger, og krononiveauet, som er tid. Fællesskaber kan godt være tidsbestemte, et eksempel kan være en landskamp eller under en valgkamp, hvor man vælger at stå sammen i en given periode (Andersson 1982).

Et nyttilkommet fællesskab er internetfællesskabet, som i den grad er blevet en ny form for fællesskab via eksempelvis de sociale medier. Der er som sådan ingen geografiske grænser for dette fællesskab (Dinesen 2008).

5.2 Fra fem Kommuner til en Regionskommune

I 2003 bliver reorganiseringen af den kommunale struktur på Bornholm en realitet. De eksisterende fem primærkommuner, Allinge-Gudhjem, Hasle, Nexø, Rønne og Aakirkeby kommuner og amtskommunen, Bornholms Amt, blev afløst af Bornholms Regionskommune (Kjær 2004: 7). Nedenstående model viser udviklingen mod sammenlægningen:

Fra 1970 og frem	Fortsat sporadisk, men intensiveret debat om kommunesammenlægning på Bornholm
Efterår 1999	Kommuneforeningen på Bornholm får KL til at iværksætte et analysearbejde af organiseringen af den offentlige opgavevaretagelse på Bornholm
12.01.2001	Borgmestrene i de fem kommuner anbefaler udskrivning af folkeafstemning om sammenlægningsspørgsmålet (de enkelte kommunalbestyrelser udskriver sådanne afstemninger i løbet af månederne efter)
15.01.2001	KL-rapporten offentliggøres
Maj 2001	Valgkamp op til afstemningen om kommunesammenlægning
29.05.2001	Lokale folkeafstemninger i de fem kommuner om »én ø – én kommune«
20.11.2001	»Ordinært« kommunalvalg til de fem kommunalbestyrelser og amtsråd
19.03.2002	Sammenlægningsloven vedtages i Folketinget
29.05.2002	Kommunalvalg til sammenlægningsudvalg/Regionsråd
29.05.2002	Socialdemokratiet og Borgerlisten indgår konstitueringsaftale, der betyder, at Thomas Thors (A) bliver den første borgmester for Bornholms Regionskommune
30.05.2002 – 31.12.2002	De fem kommunalbestyrelser og amtsrådet fungerer sideløbende med sammenlægningsudvalget
01.01.2003	Bornholms Regionskommune afløser formelt de fem eksisterende kommuner og amtet med Bornholms Regionsråd som politisk organ

Figur 5: Kjær 2004: 14

Ovenstående centralisering er et brud med en lang periode med decentralisering:

”I de sidste knap 40 år har kommunestyret været præget af bølger af decentralisering. Den første bølge var kommunalreformen i 1970, hvor en række opgaver blev overført

fra staten til kommunerne og amterne. Den næste bølge kom omkring 1980, hvor kommunalbestyrelserne blev mere bevidste om at delegerer opgaver til administrationen – i takt med at de kommunale administrationer blev mere professionelle. Den tredje bølge fra omkring 1990 er decentralisering af ansvar og økonomi til institutioner. Denne decentralisering udmøntes efter new public management principperne i kontrakter mellem kommunalbestyrelsen og institution.” (Lundtorp 2008: 65)

Bevægelsen væk fra decentralisering bekræftes af Lise Lyck:

”Den faktiske udvikling i Danmark er – især med gennemførelsen af strukturreformen – at der er sket en stadig større centralisering. Regeringen er på en lang række punkter gået ind og har detaillovgivet, så kommunerne har fået et mindre frit råderum” Lyck 2008: 70).

De to centraliseringsformer kan kort beskrives ved:

- Centralisering giver den centrale magt - eksempelvis staten - større mulighed for at kontrollere og styre. Det vil sige at man opnår ens sagsbehandling på tværs af kommunegrænser, dog ikke nødvendigvis med mere lighed og velfærd, da fordelingen kan tilgodese de steder, magthavernes vælgere bor. Samtidig kan styringen være asymmetrisk og med effizienzproblemer på grund af for stor afstand.
- Decentralisering flytter beslutninger tættere på borgerne, hvilket giver politikerne mulighed for at koncentrere sig om de store linjer. Det betyder også, at lokale præferencer kan tilgodeses bedre (Ibid: 69).

Folkeafstemningen den 29. maj 2001 indeholdt ikke en plan for dannelsen af Bornholms Regionskommune, men handlede om visionen ”en ø – en kommune”. Før afstemningen var der ingen plan for, hvordan øen skulle indrettes med afdelinger og medarbejderplacering, hvordan de tidligere rådhus og faciliteter skulle benyttes osv. (Christoffersen m.fl. 2005: 29)

”Betingelserne herfor knytter sig til, at der var tale om særegen kontekst og situation, nærmere bestemt: en geografisk velafgrænset ø med et historisk skæbnefællesskab; en ø i økonomisk tilbagegang, med et vigende skattegrundlag og med problemer vedr. rekruttering og fastholdelse af dygtige medarbejdere, samt at der endvidere var tale om en række kommuner, som tidligere havde ligget i indbyrdes konkurrence og politiske stridigheder, men med politikere, som nu så andre muligheder, og en befolkning, som var godt trætte af de politiske trakasserier” (Ibid: 28).

Den vægtigste grund til kommunesammenlægningen var, som citatet indikerer, økonomi, det var ikke en folkelig reform. Den havde ikke til formål, som det var tilfældet i 1970, at skabe geografiske enheder med indre samhørighed. Målet var at effektivisere, modernisere og professionalisere den kommunale forvaltning (Lundtorp 2008: 66). Man bevægede sig fra nærdemokrati til kommunal effektivitet ved at kommunen blev større gennem sammenlægningen. På den måde skulle man hente stordriftsfordele i den kommunale serviceproduktion med den

omkostning, at afstanden mellem borgere og politikere blev større til skade for nærdemokratiet (Kjær 2004: 31).

Ovenstående sammenlægningsproblemstilling kommer af, at den offentlige politik sigter mod at løse problemer. Politikerne definerer ofte borgernes ønsker uden borgerens inddragelse. Dette er problematisk, men den enkelte borger kan samtidig have ønsker, der udelukkende tilgodeser egne behov og holdninger, som ikke er de samme som de politiske intentioner (Winther m.fl. 2008).

5.3 Borgercenter

Hvordan skal et borgercenter fungere i en kommune 3.0? Nedenstående citat er ikke specifikt reflekteret i forhold til et borgercenter, men det giver et fingerpeg om tilgangen til borgeren:

”Hvis man er byggesagsmedarbejder, og man skal være med til at bygge en skole i kommunen, kan man have den selvforståelse, at man er til for, at reglerne bliver overholdt. Så er man opdraget i kommunen 1.0. Man kan også være opdraget i kommunen 2.0, og så møder man borgeren høfligt og smilende, og man sætter sig ind i borgerens behov. I kommunen 3.0 går man ud og taler med det lokalsamfund, hvor skolen skal være og taler med borgerne om, hvordan de kan involvere og engagere sig, og hvordan projektet kan blive til et fællesskab og et partnerskab, hvor alle parter laver noget.”(Binderup 2013: 22)

Borgercenteret er en del af den offentlige sektor, som overordnet består af tre niveauer: Stat, regioner og kommuner, denne fordeling stammer fra 2007 (Lyck 2008).

”Kommunen leverer et vidtspændende sortiment af ydelser til borgeren. Kommunen er ejer eller medejer af store produktionsvirksomheder såsom vandforsyning og forbrændingsanlæg. Den anlægger veje og holder parkerne rene. Samtidig driver kommunen et væld af institutioner, som langt de fleste borgere har en eller anden berøring med i form af skoler, daginstitutioner, biblioteker, plejehjem mv.” (Lundtorp 2008: 60)

Ifølge Winther m. fl. (2008: 55) er kommunen mere responsiv end staten i forhold til den enkelte borger. Pine og Gilmore (1999) er optagede af, at vi som samfund bevæger os mod videnssamfundet. De mener, servicevirksomhederne på sigt skal gå skridtet videre fra oplevelse til transformation. Kunden/borgeren vil have mere end oplevelsen, kunden/borgeren vil også have erfaring og læring og på den måde opleve en transformation.

Teorien er skabt på baggrund af, at efterspørgselen i vort senmoderne samfund i højere grad går mod et forbrug, der kan skabe åndelig berigelse og transformation af den personlige identitet.

Kommunen kan med fordel bruge den tillempede matrix (se figur 6) til at opnå en forståelse af samfundsefterspørgselen. Kommunen skal opnå denne forståelse, så borgeren bliver et individ frem for et produkt, hvilket fremmer den ligeværdige interaktion.

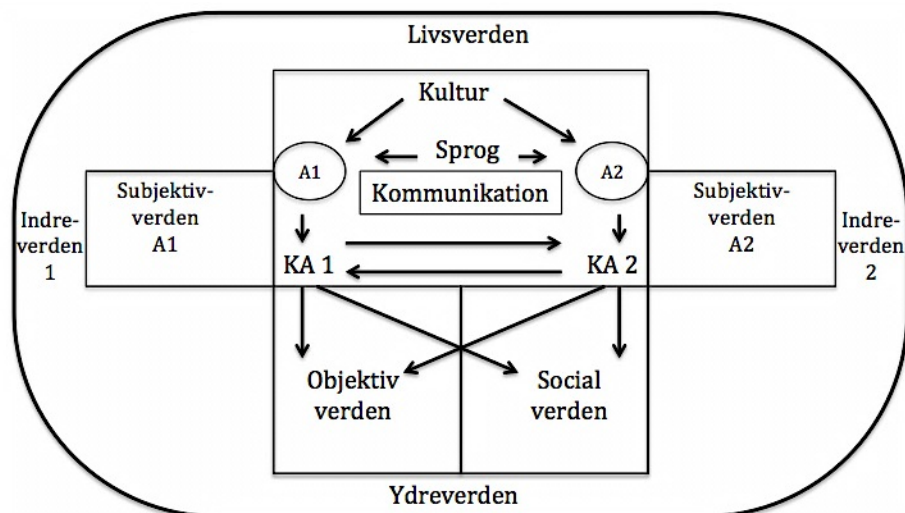
Fra Service til Forandring	Serviceydelser Operationen er produktet	Oplevelser Begivenheden er produktet	Forandringer Individ er produktet
Udspring	Nye procedurer udformes	Nye manuskripter udarbejdes	Nye mål bestemmes
Udførelse	Levering er udbyderens kerneydelse	Iscenesættelse er iscenesætterens kerneaktivitet	Vejledning er vejlederens kerneaktivitet
Korrektion	En reaktion igangsætter en respons	Forglemmelse igangsætter bevarelsen af minder	Et tilbagefald igangsætter større beslutsomhed
Anvendelse	En interaktion med en klient finder sted	Et møde med en gæst finder sted	En fortsat bestræbelse med en aspirant finder sted

Figur 6: Pine og Gilmore 1999, egen tilvirkning

Pine og Gilmore (2007) har med bogen "Authenticity" øget fokus på vigtigheden af at have mere personlig kommunikation med kunden/borgeren. Pine og Gilmore efterspørger i større grad autenticitet og originalitet i denne kommunikation.

Autenticitet kan med styring og kontrol af indtryk sigte mod "indtryksstyringens kunst", som relaterer til, hvordan de optrædende er forpligtet til at kontrollere deres udsendte indtryk for at undgå pinligheder og sammenbrud i det sociale møde (Goffman 1990).

Sprog og kultur er, som man kan se i figur 7, en del af kommunikationen mellem to parter.



Figur 7: Habermas (2011: 292), verdensreferencemodel

Handlen eller bemestring af situationer udgør en cirkelproces. Aktøren er initiativtageren til handlinger → produkt af de overleveringer han er en del af → solidariske grupper han tilhører → socialisations- og læreprocesser han er underkastet (Habermas 2011: 304).

Livsverdenens symbolske strukturer reproduceres ved viden, stabilisering af gruppesolidaritet samt uddannelse af aktører. Processerne: Den kulturelle reproduktion, den sociale integration og socialisationen er lig livsverdenens strukturelle komponenter: Kultur, samfund og person (Ibid: 308).

Ifølge Goffman er bagscenen det område, hvor aktørerne kan bevæge sig frit. Her kan de optrædende lade den information, som ellers skulle nedtones på scenen komme til udtryk. Der kan opstå kritiske øjeblikke, hvis en tilskuer indfinder sig på bagscenen og dermed opdager, at facaderne er faldet (Jacobsen m.fl. 2002).

5.4 Digitalisering

Lyd var oprindeligt analog, det vil sige et lydsignal, en kurve af vekslende elektrisk spænding, som, når den blev overført til en højttaler, vibrerede i takt med kurven, på den måde kom der lyd. Den digitale lyd er derimod delt op i en masse små punkter. Hvert punkt udgør værdien af kurven beskrevet som et tal. Kurven skal være inddelt meget fint for at skabe ubrudt lyd. Ordret er digitalt noget, der er udtrykt i tal (Hesseldahl m.fl. 1993: 36-37).

Tilbage i 80'erne begynder en teknologisk udvikling inden for informationsteknologien, da denne bliver decentral i form af internettet. Det bliver muligt at bruge internettet som et hverdagsinstrument. Denne mulighed gør, at man begynder at se på informationsfunktioner, funktioner i virksomheder, offentlige som private (Sundbo 2008: 22). Rolf Jensen (2003) beskriver internettet og den digitale kommunikation som en informationsmotorvej, som efterhånden vil omspænde hele verden. Vi bevæger os over i det, mange kalder informationssamfundet (Qvortrup 1998). Internettet har skabt en anden måde at være servicevirksomhed på, dette gælder såvel offentlige som private virksomheder. En af mulighederne er self-service produkter, hvor kunden i udgangspunktet serviceres selv (Lyck 2008: 45).

Det offentlige har med folketinget i spidsen været hurtige til at stille mål for informationssamfundet i form af det offentliges brug af internettet:

”Målet er, at 80 pct. af den skriftlige kommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige skal foregå digitalt inden udgangen af 2015. Digitaliseringsstyrelsen, KL og Danske Regioner har gennemført en omfattende analyse for at fastlægge hvilke områder, der kan overgå til obligatorisk digital selvbetjening i årene frem mod 2015.” (Digitaliseringsstyrelsens strategi 2012 – 2015)

80 % er et ambitiøst mål, målet er effektivisering med et økonomisk sigte:

”Danmark står med væsentlige økonomiske udfordringer og en demografi, der betyder færre på arbejdsmarkedet til at forsørge flere udenfor. Samtidig er der pres på velfærdsydelse, hvorfor der skal skabes mere velfærd for færre penge. Digitalisering og velfærdsteknologi er to væsentlige indsatsområder, når det handler om effektivisering af den offentlige sektor og dermed bedre og mere værdifuld brug af ressourcerne.” (FAQ-om-digital-kommunikation)

Men hvordan fungerer internettet og den digitale fremtid? Qvortrup (1998: 20-21) opstiller en metaliste med fordele og ulemper i forhold til digitalisering og informationssamfundet:

Fordele

- Demokratiet udvides
- Uddannelserne udbygges
- Videnskaberne får større og større betydning
- Individualismen vokser
- Der skabes en global bevidsthed
- Der skabes en global økonomi
- Der sker en harmonisering af økonomi og teknologi
- Ytrings- og tankefrihed øges
- Kløften mellem rig og fattig reduceres
- Valgmulighederne bliver ubegrænsede
- Informationsstrømmene ekspanderer

Ulemper

- Absurditet og ufornuft hersker
- Samfundet bliver indstillet på blindflyvning
- Menneskelighed og moralnormer undermineres
- Arbejdsløsheden vokser
- Kontakten med den virkelige verden udviskes
- Læsefærdighed og kreativitet reduceres
- Bogkulturen svinder ind
- Evnen til opmærksomhed formindskes
- De sproglige rigdomme reduceres
- De sociale fællesskaber angribes
- Kløften mellem rig og fattig uddybes
- Det menneskelige selv når et mætningspunkt
- Den kritiske diskurs indskrænkes
- Et hyperaktivt samfund øger presset på lønmodtagere og ledere
- Den sociale ustabilitet vokser
- Der udvikles et cyber-autoritativt samfund
- Sociale aktiviteter afhumaniseres
- Computersystemernes upålidelighed reducerer samfundets stabilitet

Listen viser en manglende kompleksitetsforståelse og en teknologideterminisme, hvor man afleder effekter ud fra en teknologi, som man tror, man kender effekten af.

En radikaliseret af informationssamfundet er ”det digitale samfund” som er et individualiseret samfund, hvor alt bliver lavet på bestilling og efter individuelt behov. Men samtidig vil det digitale

samfund fungere som et digitalt nærsamfund med et kompleksitetsniveau, som det er svært at se, vil kunne fungere (Ibid: 23).

Eksempelvis kan man se på den digitale kommunikationen og afgøre, om noget er kommunikation eller ej. Denne iagttagelse vil indikere en grænse mellem forståelse og ikke-forståelse (Luhmann 2000: 66-68). Det kan sidestilles med koder. Ved kodning af kommunikation skelnes mellem kodede og ikke-kodede hændelser. Kodede hændelser virker informative, hvorimod ikke-kodede hændelser virker som støj. Kodning foretages både i forhold til information og meddelelser (Ibid: 182-183).

Digitaliseringsloven stiller borgeren i en tvangsmæssig opdragende position, som når Goffman (1974) taler om den totale institution, hvor klienten lider rolletab gennem indrullering i institutionen. Dette frarøver klienten dennes personlighed og integritet.

Disse radikale sekundær socialiseringer kan løsrive individet fra dets primær socialiseringer, og ofte vil det skabe en subjektiv forvirring i individets egen organisering i forhold til institutionen. Derfor stilles der store krav til den totale institution i skabelsen af en objektiv forståelse for det pågældende individ, som ofte vil flygte tilbage til sin primær socialisering, som uanset grundlag vil virke mere tryk end den oplevede institution (Luckmann og Berger 2003).

Ifølge Järvinen m.fl. (2003) hænger magt og viden sammen. Det skyldes, at de, der besidder viden, tror, de besidder sandhed. De har en magt til at betegne verden, til at klassificere og kategorisere andre mennesker. De andre er dem, der ikke kan deltage i de dominerende diskurser - eksempelvis de formodede 20%, som ikke bliver digitale, men i stedet gøres til genstand for den aktuelle diskurs ved at blive beskrevet og klassificeret. Det er her, man finder de mest radikale eksempler på disciplinerende relationer. Foucault betegner denne gruppe som ”pouvoir pastoral”, der almindeligvis oversættes til dansk som ”pastoralmagt”. Individuer, der udsættes for denne magtform, bliver enten villige eller genstridige agenter for deres egen disciplinering.

Men hvordan forstår vi den digitale kommunikation? Mangen (2008), som forsker i tekstforståelse, er optaget af, at vi har vanskeligt ved at forstå og lagre digitale tekster:

The tactility of a mouse click, of touch screen page turning or of a click with the e-book page turner bar is very different from that of flicking through the print pages of a book. The feeling of literally being in touch with the text is lost when your actions – clicking with the mouse, pointing on touch screens or scrolling with keys or on touch pads – take place at a distance from the digital text, which is, somehow, somewhere inside the computer...” (Ibid: 407-408)

Men hvordan forholder det sig med digital versus analog kommunikation, når det talte ord kun har 7% indflydelse på, hvordan det bliver modtaget? Måden, det bliver sagt, fylder 38%, mens kropssproget udgør 55% (Borghäll 2007). Det vil sige, at der er ca. 90 % andre faktorer, som kan have betydning for kommunikationen end de ord, der bliver sagt. Den nonverbale kommunikation, som ligger i den analoge kommunikation, kan være håndtryk, holdning, ansigtsudtryk, frisure, påklædning, blikket, smilet, åndedrættet, måden man står på, måden man lytter på, afstanden til den anden, selvtilid osv. (Nørrelykke m. fl. 2001: 33).

Ifølge Goffman er individet følelsesmæssigt knyttet til ansigtet. Individets og andres ansigter er konstruktioner af samme karakter, og det er gruppens regler og definitioner, der afgør, hvor mange følelser man skal være nær ved ansigtet, og hvordan følelserne skal fordeles mellem de involverede (Jacobsen m.fl. 2002).

Begrebet ansigt er et selvbillede, der aftegner sig ved anerkendte sociale træk. Ansigtet er den fremstilling, individet ønsker at give af sig selv. Ansigtsbegrebet omhandler, hvordan mennesker opretholder en social facade. At bære et forkert ansigt eller at være uden ansigt vil sige, at individet ikke føler sig tilpas i sin rolle. Når et individ bærer det forkerte ansigt, vil det sige, at der på en måde forekommer oplysninger om individets sociale værd, som end ikke med besvær kan opretholdes (Ibid. 67).

I EU, Asien, Nordamerika og Latinamerika nævner forbrugerne, at det, der skaber den største troværdighed, er, hvis de får informationer fra en, som de har en interesse i at være med. En fælles interesse overstiger klassiske barrierer som religion, race, nationalitet og så videre. Dette illustrerer, hvor stærke sociale netværk er, og er et signal til, hvordan man som institution skal være web 2.0 parat, parat til at åbne for nye kommunikationsstrømme til og fra institutionen (Dinesen 2008).

I forhold til forandring er web 2.0 en teknologisk revolution, som har muliggjort den nye kritiske forbruger, og som stiller helt nye krav til forretningsudvikling, organisation og kommunikation (Dinesen 2008).

Ifølge Dinesen (2008) har internettet skabt et *pull society*, hvor forbrugeren selekterer og trækker information til sig. Dette stiller krav til den institution, som vil af med information til forbrugeren. Uden at man kan sidestille denne tilstand, så gør man ofte brug af overførelsesmetaforen sådan at forstå, at kommunikation overføres fra afsender til modtager, men overførelsesmetaforen er som tidligere nævnt vanskelig og teoretisk diskuteret - og ifølge Luhmann (2000) ubrugelig. Men Dinesens (2008) pointe er netop, at institutionen skal give noget af sig selv for at få forbrugeren til at trække information til sig og give tilbage. For at finde den mest forståelige kodning i forhold til, hvordan man som institution kan komme ud til forbrugeren, er der i dag et væld af analysemuligheder i forhold til, om man koder forståeligt, så kommunikationen bliver effektiv og selekteret af forbrugeren (Dinesen 2008: 123). Ifølge Dinesen bruger flere globale teknologivirksomheder internettet som deres udviklingsafdeling. De lægger opgaver i form af teknik/teknologiudvikling ud på nettet og får engageret en slags *videnssociety* omkring deres produktudvikling, dette med en væsentlig udgiftsreducering til følge.

Nedenstående skema viser forskellige net-medietilgange:

Pull-medie IMD-indirekte dialogmedier	Push/pull DDM-direkte dialogmedier	Push KM-kontrollerende medier
En meget lav grad af afsender kontrol. Afsender vælger medier ud fra	Høj grad af afsenderkontrol. Modtager er defineret af afsender.	Høj grad af afsenderkontrol. Modtager er defineret af afsender.

<p>eget kommunikationsbehov.</p> <p>Eller</p> <p>Afsender vælger medie som respons på omverdenens dialog med afsender.</p> <p>I udgangspunktet forventes der en form for respons, men den er ikke defineret eller formateret på forhånd</p>	<p>Afsender vælger medier ud fra målgrupper mv.</p> <p>I udgangspunktet forventes der dialog i en fast defineret og formateret matrix.</p>	<p>Medie er valgt af afsender.</p> <p>I udgangspunktet forventes der ikke dialog, men det er muligt.</p>
<p>Overvej, hvordan opfattelsen af ens brand er i forhold til den respons, man giver. Har omverdenen en opfattelse, der gør, at man kan tale med en troværdig stemme?</p>	<p>Betingelsen for kommunikation er, at man som virksomhed reelt er parat til at modtage og respondere på forbrugerens respons.</p> <p>Krav til dokumentation, etik og simpel drift af dialogsystemerne.</p>	<p>Velegnede til at kommunikere kerneværdier ved et brand.</p>

5.5 Frivillighed

Frivillighed indeholder fællesskaber, som kommunen 3.0 er eksponent for. Frivillighed betinger, at man er en del af et kollektiv, som modtager udvekslingen af den frivillige indsats (Mauss 2001).

I anledning af frivillighedsåret i 2011 opstiller regeringen det mål, at danskernes frivillige engagement inden for den nærmeste årrække skal vokse fra den nuværende tredjedel af befolkningen til halvdelen. (Rømer m. fl. 2012: 17).

”Alle former for frivillige formelle eller uformelle aktiviteter, som en person påtager sig af egen fri vilje, valg og motivation og uden tanke for økonomisk vinding”. (Ibid: 18)

Ovenstående definition på frivillighed, som Rømer m. fl. har taget fra EU i forbindelse med frivillighedsåret 2011, er sympatisk, men forholder det sig også sådan?

Weber (2009) har i sin bog - Den protestantiske etik og kapitalistiske ånd - fokuseret på de nordeuropæiske protestantiske grupper. Han kommer frem til, at man ved at leve op til sin kaldstanke bliver formuende. Denne kapitalistiske ånd er ikke en bevidst handling i forhold til egen vinding, men et forsøg på at gøre Gud ære, mener Weber. Man kan sige, at der også ligger frivillige aktiviteter i forhold til at leve op til eksempelvis næstekærligheden.

”Forklaringen på, at mennesker påtager sig frivilligt arbejde, kan beskrives som en kombination af ydre anliggender såsom forandringer i hverdagslivet eller

opfordringer fra bekendte og indre motiver, der bunder i følelser, traditioner, tro og overbevisning. Den personlige selvforståelse og den personlige livsstrategi fletter sig ind i hinanden og danner det livsmønster, den selvtilfredsstillelse og den meningsskabelse, som et frivilligt engagement bygger på.” (Rømer m.fl. 2012: 19-20)

Bourdieu (1996) bruger kapitalbegrebet i forhold til individets position i samfundet og udvikling af individets habitus. Kapitalerne (Bourdieu arbejder med fire forskellige former for kapital):

- Social kapital - social baggrund og sociale kontakter.
- Kulturel kapital - uddannelse, opdragelse eller anden kulturel dannelse, der betinger måden, man gebærder sig.
- Symbolsk kapital - evnen til at beherske symboler, sprog og love, hvilket især har betydning for individets prestige og ry.
- Økonomisk kapital - penge og andre materielle ressourcer.

De forskellige kapitalformer vil i den rette kombination tilføre individet en evne til bedre at kunne begå sig inden for ét specifikt socialt system frem for et andet. For at kunne forstå og deltage i en given kultur kræves, at individet er i besiddelse af en specifik sammensætning af kapitalformer, selvom der måske i dag er flere indikatorer på, at grænserne mellem disse universer er mere flydende, end de tidligere har været (Ibid). En stærk frivillig kan gøre de offentlige medarbejdere nervøse for, om de kommer og tager det sjove og det nemme arbejde. I kommunen 2.0 tænkningen (se figur 8) er det kunden og dermed borgeren, der har ret til frivilligt arbejde uden at tænke på konsekvenserne for de ansatte. I kommunen 3.0 er det en ledelsesopgave at få samspillet mellem medarbejderne og de aktive borgere til at blive succesfuldt. Det er ikke noget med at tage noget fra nogen, men handler om, at vi har brug for hinanden (Binderup 2013: 22).

	Kommunen 1.0 (dominerende frem til ca. 1970)	Kommunen 2.0 (dominerende ca. 1970-2007)	Kommunen 3.0 (dominerende fra 2007?)
Kommunen er..	..en myndighed	..en organisation	..et lokalsamfund
Kommunen møder borgerne som..	..undersætter	.. kunder	..ressourcestærke, aktive samfundsborgere
Politikernes opgave er..	..at afgøre enkeltsager	..at styre organisationen	..at lede lokalsamfundet
Politikerne virker ved at..	..behandle sager på formelle møder med formelle dagsordener	..sætte mål og økonomiske rammer i dialog med fagfolk og kunder	..præge dagsordenerne og stimulere aktiviteten i lokalsamfundet
Succeskriteriet for den gode kommune er..	..retssikkerhed	..faglig kvalitet, kundetilfredshed og effektivitet	.. et attraktivt og innovativt lokalsamfund, hvor alles ressourcer er i spil
Den gode medarbejder er..	..optaget af retfærdighed	..serviceminded, imødekommende og kan leve sig ind i borgerens behov	..optaget af at finde ressourcerne hos alle, bringe mennesker sammen i fællesskaber, mediere og støtte
Den gode leder..	..er god til at huske reglerne	..er god til styring	..er god til ledelse

Figur 8: Powerpoint fra Laila Kildesgaard

I kommunen 3.0 skal der være mere direkte kontakt mellem den offentlige leder og den aktive samfundsborger. Man kan forestille sig, at man er ved at genopfinde styring i en governmentality forståelse - at når en offentlig medarbejder handler, er det i overensstemmelse med adfærdsregler, som forbindes med markedet i civilsamfundet i form af en entreprenant tilgang. Således skal forandringer ifølge neo-liberalismen gennemføres i henhold til kulturelle værdier, regler og normer (Dean 2010: 260). Men hvad skal styres? Det kan eventuelt være folk med en stærk kapital, som er medskabere af den sociale kapital, som tilfører samfundet gevinst ved, at den forhindrer og forebygger kriminalitet, sociale og psykiske problemer. Samfundet bliver også bedre til at forfølge de fælles mål, man sætter sig, fordi disse mål diskuteres og bæres rundt i samfundet via den sociale kapitals strukturer (Madsen m.fl. 2006: 29).

Når man betragter Bornholm, så er tilstedeværelsen af de bornholmske borgerforeninger samt et meget aktivt og organiseret amatøridrætsliv noget, som springer i øjnene som en indikator på, at den bornholmske sociale kapital har det godt (Madsen m.fl. 2006: 29).

Ifølge Madsen m.fl. (Ibid: 30) opstiller professor Robert D. Putnam to former for social kapital, den afgrænsede og den brobyggende sociale kapital

- Den afgrænsede sociale kapital

Kontakter imellem individer som ligner hinanden via kulturel baggrund, bosted, religiøs overbevisning, uddannelse, fagforening med videre. Denne form for social kapital skaber tryghed og er med til at manifestere gruppen eller minoriteten og støtte op om deltagerne i den.

- Den brobyggende sociale kapital

Forskelligartede grupper af individer kommer sammen og gør ting, deltager i velgørenhed, fundraising, et byggeprojekt, demokratisk aktivitet i lokalsamfundet eller lignende. Hvis repræsentanterne gør det ofte i et lokalsamfund, kan det forebygge konflikter og skabe fælles fodslag på tværs af snævre interesser til kollektivets bedste.

I forhold til kommunens mål om at skabe innovation og vækst er det primært den brobyggende kapital, der skal stimuleres på Bornholm. Dette kan gøres igennem opbygning af netværk og samarbejde på tværs af interesser og brancher (Ibid).

”Det fremgår tydeligt af vores undersøgelse, at personlige behov er et af de største motiver blandt de frivillige. Afviklerne vægter således også de frivilliges personlige behov højt. De prioriterer for eksempel at tage sig tid til at tage sig af de nye og dem, som har det svært personligt, for at udvise respekt og anerkendelse. Et eksempel på anerkendelse er, når afvikleren dagen efter en koncert sender en SMS ud til de frivillige med beskeden: ”Det var ikke gået uden dig.”” (Rømer m. fl. 2012: 86)

5.6 Borgerpanel

Traditionelt har borgeres indflydelse på den offentlige udvikling været indirekte gennem deltagelse i folketings- og kommunalvalg. Indflydelsen er indirekte på grund af, at man som vælger ikke kan påvirke udviklingen direkte, men derimod en politisk retning, som kan påvirke direkte (Lyck 2008: 75). Men kan man ved meningsfællesskab skabe mere direkte indflydelse?

”Den borgerlige offentlighed kan i første række forstås som den sfære, hvor privatfolk er samlet til publikum. Disse privatfolk gør hurtigt krav på at bruge den offentlighed, som er reguleret af øvrigheden, mod den offentlige myndighed selv for at diskutere med denne om de almene regler for samkvem i den principielt privatiserede, men offentligt relevante sfære for varesamkvem og samfundsmæssigt arbejde. Mediet for denne politiske diskussion er særegent og uden historisk forbillede” (Habermas 2009: 79).

Den offentlige mening skal generere forandring og bliver medieret i spændingsfeltet mellem system/livsverden eller myndigheds-/privatsfære i form af kvantificeret holdningspåvirkning af samfundet. Kan borgerpanelet erstatte de borgerlige saloner og kaffehuse? Ifølge Habermas har denne form for selskabelighed fået nye ansigter i form af forskellige gruppeaktiviteter, som dog mangler den institutionelle kraft som de selskabelige kontakter havde som substrat for offentlig kommunikation. Diskussioner er blevet formaliseret og handler om position og modposition, der finder en stor grad af personificering sted og man har på forhånd forpligtet sig til visse spilleregler i forhold til fremstillingen (Ibid: 243-244).

Man kan se borgerpanelet som en magt uden et ydre, der begrænser, opstiller forbud eller undertrykker individer eller diskurser. Magten i borgerpanelet bliver hermed produktiv, en mangfoldighed af styrkeforhold, som er iboende i det område, hvor den udøves (Foucault 2009).

Denne tradition om den offentlige mening videreført i borgerpanelet som en ny meningsgenerator er ifølge Giddens (2000) en mulighed. Han mener, at en tradition er en konstruktion, og at det er en myte, at traditioner er uforanderlige.

Borgerpanelet kan også bruges mere strategisk i forhold til at skabe forandringer, der modsvarer politiske/administrative ønsker. Nedenstående citat er fra optakten til afstemningen om kommunesammenlægningen:

”Det lykkedes at skabe en fælles politisk forståelse for, hvad situationen indebar og krævede, og det lykkedes ligeledes at skabe en bevidsthed i befolkningen om dette. Initiativet, til at der overhovedet kom noget i gang vedrørende dette, skabtes af en relativt begrænset kreds af politiske ledere og ledende embedsmænd. De lavede de nødvendige uformelle »backstage«-forhandlinger, som kunne sikre politisk fællesforståelse og mental brobygning, hvilket skulle til for at kunne bringe sagen frem i fuld offentlighed, som noget mange på samme tid satte sig i spidsen for – frontstage-opinionsdannelse. Der er altså tale om en forandringsstrategi, som man

med Buchanan og Boddy (1992) kan kalde for public performance og backstage activity. Public performance refererer således til den aktivitet, som sker i fuld offentlighed, mens backstage activity refererer til de uformelle og mere skjulte forhandlinger og studehandler. Disse processer forløber ofte parallelt, om end de skjulte forhandlinger og underhåndsaftaler ofte foregriber de andre, sådan som man også kender det fra politikdannelse og anden beslutningstagning.” (Christoffersen m. fl. 2005: 28)

Ifølge Hjarvard (2009: 25) er afstanden mellem den nye virtuelle scene for den medierede interaktion og de stedbundne sociale situationer, deltagerne er en del af, mest tydelig i massekommunikation som tv, hvor afsender- og modtagersituation er koblet fra hinanden. Det gør sig også gældende i interpersonel kommunikation via internettet eller mobiltelefon, hvor den manglende fulde adgang til kommunikationen vidner om afstanden mellem parterne. Denne afkobling eller afstand mellem de fysisk bundne sociale situationer, brugerne befinder sig i, og den samtidige etablering af en medieret situation indebærer, at de normregulerende mekanismer latterliggørelse, sladder og irettesættelse kan udfolde sig på nye måder. Sms-kommunikationen mellem en gruppe teenagere kan eksempelvis primært tjene det formål at skabe afsæt for underholdning blandt nogle af deltagerne, der befinder sig fysisk sammen og gør grin med de øvrige deltagers bidrag til kommunikationen, uden at disse er bekendt med, at deres sms-beskeder er genstand for nedsættende ytringer. Brugen af de normregulerende mekanismer i medierne gør dem ikke mindre virkningsfulde, men som følge af afstanden eller afkoblingen mellem den medierede interaktion og deltagernes fortsatte placering i en anden fysisk og social virkelighed vil anvendelsen af dem i medierne ofte for den enkelte aktør fremstå som mindre farlig og konsekvensfyldt, end hvis de bliver taget i anvendelse over for personer, man står ansigt til ansigt med.

5.7 Opsummering

Dette kapitel har introduceret begrebet fællesskab og derefter teoretiseret de fem kategorier: Fra fem kommuner til en regionskommune, borgerservice, digitalisering, frivillighed og borgerpanel.

Formålet med dette har været at etablere det tredje ben i næste kapitels triangulering.

6 Triangulering

Dette kapitel indeholder analysen af den indhentede empiri og teori i en trianguleret form.

Den induktive fase i kapitel 3, hvor fem ustrukturerede interview skabte erfaring og dermed forståelse for feltet, skabte fem kategorier:

1. Fra fem kommuner til en regionskommune
2. Borgerservice
3. Digitalisering
4. Frivillighed
5. Borgerpanel

I kapitel 4 blev de fem kategorier med selekterede narrativer (se bilag 6) deduceret i form af interview gennem to ”eksperter”, og i kapitel 5 blev de fem kategorier teoretiseret.

Denne induktive og deduktive bevægelse skaber en form for abduktiv tilstand, som kommer til udtryk i trianguleringen.

Trianguleringen skal som tidligere nævnt skabe en holistisk forståelse og nedslagspunkter til en diskussion i kapitel 7 og senere konklusion i kapitel 8.

Som tidligere nævnt vil kommunaldirektør Laila Kildesgaard blive benævnt LK og professor Henrik Erdman Vigh benævnt HEV i trianguleringen.

6.1 Fra fem Kommuner til en Regionskommune

Denne kategori blev til grundet en opmærksomhed fra stort set alle respondenterne omkring, hvordan forandringen fra fem til en kommune har ændret præmissen/fællesskabet mellem kommune og borger.

”Hvis man nu tager de gamle kommuner kontra den nye, som vi har fået, hvis man kan kalde den ny, altså efter sammenlægningen og sådan noget, så tror jeg faktisk, at fællesskabet var større tidligere. Altså, jo tættere man er, jo mere fællesskab, føler man, og de ting, der kommer op, kan man sige, de er af sådan mere lokal karakter.” (narrativ fra spørgeguiden)

Som man kan se af figur 5 i delkapitel 5.2, blev der allerede i starten af 70’erne taget skridt til det, der blev en realitet i 2003 - en reorganisering af den kommunale struktur på Bornholm. De eksisterende fem kommuner blev afløst af Bornholms Regionskommune (Kjær 2004: 7).

På trods af den tid der er gået siden sammenlægningen, oplever LK, at politikerne stadig har fokus på fællesskaber og de lokale samfund, hvor alle kender alle. HEV ser en meta og mikro tilgang i narrativerne i forhold til, hvordan man stiller sig til fællesskabet mellem kommune og borger. LK tror på fællesskaber mellem kommune og borger i en stor kommune. Hun ser også en fordel ved, at man er blevet en stor kommune, fordi den øgede volumen fremmer professionaliseringen. HEV introducerer den tyske sociolog Tönnies, som taler om et fællesskabstap ved storbyensamfundet.

Folkeafstemningen i 2001 handlede ikke om en plan for dannelsen af Bornholms Regionskommune, men om visionen ”en ø – en kommune” (Christoffersen m.fl. 2005: 29). Den vægtigste grund til kommunesammenlægningen var økonomi - ikke en folkelig reform (Lundtorp 2008: 66). Man bevægede sig fra nærdemokrati til kommunal effektivitet, hvor afstanden mellem borgere og politikere bliver større til skade for nærdemokratiet (Kjær 2004: 31). HEV bruger begreberne ”nær relation” versus ”abstrakt relation” som binær kobling til, om man oplever fællesskab. Fysisk nærhed behøver ikke at betyde fællesskab. LK ser fællesskab som en udfordring og kvantificerer spørgsmålet. Hun udtrykker ønske om at frigive ressourcer til at fastholde det professionelle niveau, kommunen har i løsningen af velfærdsopgaverne. Lise Lyck (2008: 70) bekræfter tendensen til øget fokus på centralisering specielt efter strukturreformen, hvor regeringen har lavet en øget detailstyring.

Denne udvikling er interessant set i lyset af, at man i de sidste knap 40 år har fokuseret på decentralisering. Først var der kommunalreformen i 1970, hvor opgaver blev overført fra staten til kommunerne og amterne. Dernæst omkring 1980, hvor kommunalbestyrelserne delegerede flere opgaver til administrationerne. Til sidst omkring 1990 med decentralisering af ansvar og økonomi til institutioner i form af new public management (Lundtorp 2008: 65). De to bevægelser kan kort beskrives som:

- Centralisering: øget central magt (stat)
- Decentralisering: øget decentral magt (borger) (Lyck 2008: 69).

HEV sammenligner massiv centralisering med de tidligere kommunistiske regimer, hvor den fællesskabende kommunikation var ikke eksisterende. Ifølge LK er der flere spor mellem kommunen og borgeren. Det ene er fællesskabsspor, det andet det professionelle spor og det tredje det økonomiske spor. Det er ifølge HEV vigtigt, at kommunen opretholder en praksiskobling til borgerne, ellers kan borgerne melde sig ud af fællesskabet med kommunen. Overordnet sigter den offentlige politik mod at løse problemer, hvor menneskelig adfærd søges påvirket. Der kan være en diskrepans mellem politikerne og borgerne ofte grundet forskellige ønsker (Winther m.fl. 2008).

Bornholm er en geografisk velafgrænset ø med et historisk skæbnefællesskab: Økonomisk tilbagegang, vigende skattegrundlag, problemer med rekruttering og fastholdelse af dygtige medarbejdere samt kommuner, som lå i indbyrdes konkurrence og politiske stridigheder, men med politikere som så andre muligheder og en befolkning, som ville forandring (Kjær 2004: 28). HEV hæfter sig netop ved den forandringsparathed, individet har, som ikke nødvendigvis er åbenlys for individet selv, og ved, at erfaring og forståelse for forandringer er vigtige, hvis kommunen vil opretholde et fællesskab med borgeren, når der laves forandringer.

6.2 Borgercenter

Denne kategori blev til grundet en opmærksomhed fra alle respondenterne omkring, hvordan lukning af borgercentre på øen påvirkede servicen, men som man kan se af nedenstående narrativer, var der forskellige holdninger:

”Det er jo helt fantastisk, at man i stedet for at nedlægge det, nu giver dem 3 timer om måneden. Jeg vil sige, nu grænser det til at tage lidt pis på folk, fordi der har jo været mange mennesker, der havde det behov.” (narrativ fra spørgeguiden)

”Vores aktiviteter foregår jo på hele øen, altså, vi kører døgnpleje på hele øen. Vi skal drive aktivitet på hele øen. Og i det billede er det sådan set ikke så afgørende, om bygningen fysisk ligger i Rønne eller i Nexø eller inde midt i Almindingen for den sags skyld. Det, der er afgørende, det er, at borgerne oplever, at vi er der, hvor de er. Og både billedligt talt og selvfølgelig også fysisk, og vil dem.”
(narrativ fra spørgeguiden)

LK er optaget af, at kommunen med sine ca. 4000 ansatte skal opretholde en form for borgerservice i alle dele af kommunen via større tværfaglighed mellem kommunens centre, hvilket ligger i kommunen 3.0. På trods af den øgede digitalisering ser LK stadig en mulighed for, at kommunen er fysisk til stede i alle byer. HEV ser en tryghed for nogle borgergrupper i, at kommunen opretholder en fysisk tilstedeværelse i lokalmiljøerne, mens andre grupper - HEV nævner de svage - kan blive fastholdt i en for dem formynderisk og ugunstig position over for kommunens medarbejdere.

Lisbeth Binderup (2013: 22) forklarer kommunen 3.0 sådan, at reglerne skal overholdes, det er kommunen 1.0. I kommunen 2.0 møder man borgeren og sætter sig ind i dennes behov. I kommunen 3.0 er man i dialog med lokalsamfundet er i dialog med borgerne.

I kommunen er borgercenteret en del af den offentlige sektor, som siden 2007 overordnet består af niveauerne stat, regioner og kommuner (Lyck 2008). Kommunen er mere responsiv end staten i forhold til den enkelte borger. Dette ses ved, at kommunen leverer mange ydelser til borgeren, den anlægger veje, holder parkerne rene og driver et væld af institutioner i form af skoler, daginstitutioner, biblioteker og plejehjem. (Winther 2008: 55, Lundtorp 2008: 60) HEV fortæller, at ved en forandring eller en rekonfiguration af kommunens styring skal borgerne indstille sig på, hvordan det nye fællesskab fungerer. Det er vigtigt, at borgerne stadig kan komme i dialog med kommunen, som de er vant til på trods af en ny kommuneskikkelse. LK forestiller sig en slags sherifffunktion i alle kommunens byer.

Ifølge Goffman (1990) er medarbejderne i borgercentret forpligtet til at kontrollere deres udsendte indtryk for at undgå pinligheder og sammenbrud i det sociale møde. Ifølge Goffman er der flere scener front - og back stage. Back stage eller bagscenen er det område, hvor medarbejderne kan bevæge sig frit, fordi de er skjult for borgerne. (Jacobsen m. fl. 2002).

Kommunen i dette tilfælde borgercentret skal være opmærksom på, at sprog og kultur, som figur 7 i delkapitel 5.3 viser, er en del af kommunikationen mellem to parter, virker automatisk (Habermas 2011: 290). Handlen eller bemestring af situationer udgør en cirkelproces. Aktøren i dette tilfælde frontmedarbejderen er initiativtageren til handlinger → produkt af de overleveringer denne er en del af → solidariske grupper denne tilhører → socialisations- og læreprocesser denne er underkastet (Ibid: 304).

Livsverdenens symbolske strukturer reproduceres ved viden, stabilisering af gruppesolidaritet samt uddannelse af aktører, dette gælder både medarbejder og borger. (Ibid: 308).

Som nævnt i indledningen var LK af den opfattelse at kommunen 3.0 mindede meget om den oplevelsesøkonomiske tilgang. De oplevelsesøkonomiske fædre Pine og Gilmore (1999) er optagede af, at vi som samfund bevæger os mod videnssamfundet. Kunden/borgeren vil have mere end oplevelsen, kunden/borgeren vil også have erfaring og læring og på den måde opleve en transformation. Som man kan se på figur 6 i delkapitel 5.3 så bevæger vi os fra: serviceydelser → oplevelser → forandringer. Det vil sige, at efterspørgslen i vort senmoderne samfund i højere grad går mod et forbrug, der kan skabe åndelig berigelse og transformation af den personlige identitet.

Kommunen kan med fordel bruge matrixen (figur 6) til at opnå en forståelse af samfundet. Modellen belyser den kompleksitet, der er i udviklingen af et produkt i dette tilfælde et serviceprodukt i borgercentret, Serviceproduktet bliver ikke tidsvarende og begynder at falde tilbage i forhold til samfundsudviklingen, men kan ved tilpasning komme på niveau med samfundsudviklingen igen.

Pine og Gilmore (2007) har med bogen "Authenticity" øget fokus på vigtigheden af at have mere personlig kommunikation med kunden/borgeren. Pine og Gilmore efterspørger i større grad autenticitet og originalitet i denne kommunikation. Kunden/borgeren vil have oplevelser, men ikke for enhver pris, oplevelsen skal fremstå ægte. En ægte følt oplevelse er ægte, uanset hvor konstruerede rammerne er.

Borgercentret kan som mange virksomheder forsøge at forlænge oplevelsen hos kunden/borgeren ved at tilføje det primære produkt et tillægsprodukt som opfølgende mails med mulighed for at bekræfte en samtale eller et nyt møde (Mossberg 2003).

6.3 Digitalisering

Denne kategori blev til grundet en opmærksomhed fra alle respondenterne omkring, hvordan den øgede digitalisering påvirkede servicen, men som man kan se af nedenstående narrativer, udtrykte respondenterne forskellige holdninger:

"Digitaliseringsprocessen er en effektiviseringsproces, som er besluttet på nationalt niveau. Det er en aftale mellem regeringen og Kommunernes landsforening, og der er en flerårig digitaliseringsstrategi, den er vi sådan set underlagt. Det, at rigtig mange opgaver de seneste par år er flyttet til det, der hedder "Udbetaling Danmark" i nogle centre på den anden side af vandet, har jo gjort, det er en effektivisering, det er simpelt hen, hvordan de vil løse opgaven billigere. Den er vi underlagt, det kan vi ikke stille spørgsmålstejn ved. Det kan vi godt, men det kræver bare, at kommunalbestyrelsen finder nogle penge, de ikke har." (narrativ fra spørgeguiden)

"Men, jamen på en eller anden måde, så synes jeg jo, den giver en bedre mulighed for at kommunikere med borgeren. Før i tiden skrev man måske et brev, eller man ringede. Nu har du muligheden for at sætte dig ned, hvis vi sender noget til borgeren, så kan vi trykke på en knap - "besvar" - og skrive til os med det samme. Så på en eller anden måde, så tror jeg da godt, at fællesskabet på en eller anden

måde kan blive ligeså stærkt om ikke stærkere, det tror jeg faktisk. Fordi, du er faktisk lige tæt på, jo.” (narrativ fra spørgeguiden)

”Jeg ser det som en fordel, for det åbner nogle kommunikationslinjer, som ikke har været der før, og så åbner det også op for at skabe nogle personlige touchpunkter. Det er farligt, hvis vi bare bliver siddende og kommunikerer digitalt sammen, men hvis vi via det digitale kan skabe nogle forbindelser, som ikke ville have været der – arv og kultur – der er mange ting, vi kan sætte nogle mennesker i spil på en helt anden måde. Og jeg tror også, du kan gennem sådan en ”first responder” tankegang, altså at man næsten kan være fadder til nogle ting, hvis der sker nogle ting digitalt, så skal man reagere på dem fysisk.” (narrativ fra spørgeguiden)

Digitalt er noget, der er udtrykt i tal (Hesseldahl m.fl. 1993: 36-37). Tilbage i 80erne begynder en teknologisk udvikling, det bliver muligt at bruge internettet og dets informationsfunktioner i virksomheder - offentlige som private (Sundbo 2008: 22). En informationsmotorvej, som efterhånden vil omspænde hele verden (Rolf Jensen 2003) og det, vi betegner *informationssamfundet* er en realitet (Qvortrup 1998). Internettet har skabt en anden måde at være servicevirksomhed på. En af mulighederne er self-service produkter, hvor kunden/borgeren i udgangspunktet serviceres selv (Lyck 2008: 45). Ifølge LK er digitale selvbetjeningsløsninger et serviceløft, selv om hun ikke selv oplever, at det er inspirerende at sidde og udføre disse selvbetjeninger. HEV konstaterer, at han ikke er sikker på, hvorvidt den digitale forandring er fællesskabsgenerende eller –nedbrydende, men samfundet taget internettet til sig som et fællesskabende instrument, hvor folk har en følelse af fysisk kontakt på et eller andet niveau.

Danmark og dermed også Bornholms Regionskommune står med væsentlige økonomiske udfordringer og en demografi, der betyder færre på arbejdsmarkedet til at forsørge flere udenfor. Der er pres på velfærdsydelse, der skal produceres mere velfærd for færre penge. Digitalisering og velfærdsteknologi er to væsentlige indsatsområder, når det handler om effektivisering af den offentlige sektor (Digitaliseringsstyrelsens strategi 2012 – 2015). LK ser digitalisering som en mulighed for at aflaste myndighedsområdet ved øget brug af selvbetjeningsløsninger. Hun mener ikke, det skader fællesskabet, fordi man på trods af øget digitalisering stadig vil opretholde en analog kontaktform i nogle fællesskaber mellem kommune og borger. Det falder fint i tråd med regeringens mål om, at 80 pct. af den skriftlige kommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige skal foregå digitalt inden udgangen af 2015 (FAQ-om-digital-kommunikation). LK vil gerne sikre, at de borgere, der søger om fritagelse for digital selvbetjening, bliver hjulpet fysisk af en fra kommunen, en frivillig eller en anden fra deres eget fællesskab.

Ifølge Järvinen m.fl. (2003) hænger magt og viden sammen. Det skyldes, at kommunens medarbejdere, der besidder viden, tror, de besidder sandhed. De har en magt til at betegne verden, til at klassificere og kategorisere andre mennesker. De andre er de borgere, der ikke kan deltage i de dominerende diskurser - eksempelvis de formodede 20%, som ikke bliver digitale, men i stedet gøres til genstand for den aktuelle diskurs ved at blive beskrevet og klassificeret. Foucault betegner denne medarbejdergruppe som ”pouvoir pastoral”, der almindeligvis oversættes til dansk som

”pastoralmagt”. Individuer, der udsættes for denne magtform, bliver enten villige eller genstridige agenter for deres egen disciplinering. Det vil ifølge Goffman sige, at digitaliseringsloven kan stille borgeren i en tvangsmæssig opdragende position, som i den totale institution. Dette frarøver borgeren dennes personlighed og integritet (Goffman 1974). Disse radikale sekundær socialiseringer kan løsrive borgeren fra vedkommendes primær socialisering, og det kan skabe forvirring hos individet i forhold til institutionen (Luckmann og Berger 2003).

Qvortrups (1998: 20-21) metaliste over digitalisering (se delkapitel 5.3) viser ifølge ham en manglende kompleksitetsforståelse og en teknologideterminisme, hvor man afleder effekter ud fra en teknologi, som i dette tilfælde stat/kommune tror, man kender effekten af. HEV ser et interessant perspektiv i forhold til digitalisering og afstandsproducerende mekanismer, hvor digitalisering i sig selv bliver sidestillet med fjernhed og afstand og med, at vi som individer kommer længere væk fra hinanden. Han oplever en generel angst hos mennesket i forhold til udvikling og teknologiske fremskridt.

En radikaliseret af informationssamfundet - eksempelvis digitaliseringsloven - ligner det digitale samfund, som er et individualiseret samfund, hvor alt bliver lavet på bestilling. Det digitale samfund fungerer som et digitalt nærsamfund med et kompleksitetsniveau, som det er svært at se, vil kunne fungere (Qvortrup 1998: 23). HEV ser en interessant diskussion om afstand og om følelsen af at opretholde nærhed på trods af øget afstand. Det er relevant i spændingsfeltet mellem centralisering og fællesskabsfølelsen hos borgeren. HEV ser en brydning mellem på den ene side den skeptiske tilgang til digitalisering og forandring, hvor man oplever mere afstand mellem borger og kommune og på den anden side den mere pragmatiske tilgang, hvor man ser fordele for fællesskabet i form af en mere tilknyttende kommunikationsmulighed med kommunen. Denne iagttagelse indikerer en grænse mellem forståelse og ikke-forståelse (Luhmann 2000: 66-68). Det kan sidestilles med koder. Ved kodning af kommunikation skelnes mellem kodede og ikke-kodede hændelser. Kodede hændelser virker informative, hvorimod ikke-kodede hændelser virker som støj (Luhmann 2000: 182-183).

HEV gør opmærksom på, at sproget ikke er alt i kommunikation, og at kontekstualiseringen af den sproglige relation eller udveksling kan hæmmes i den digitale kommunikation. Her ser HEV en fremtid, hvor den digitale platform, som det offentlige bruger, vil ændre sig til en skypeagtig interaktion. Stat/kommune skal være opmærksomme på, at vi ifølge Mangel (2008: 407-408) har svært ved at forstå og lagre digitale tekster. Hun understreger, at der er stor forskel på at bladre i en digital bog frem for en fysisk, og at selve nærheden af teksten virker anderledes på folk. En del af forklaringen kan ligge i, at den kommunikation, vi modtager, forstås med vores krop (Borghäll 2007). Der er ca. 90 % andre faktorer, som kan have betydning for kommunikationen end de ord, der bliver sagt (Nørrelykke m. fl. 2001: 33). Endvidere er medarbejder/borger ifølge Goffman følelsesmæssigt knyttet til deres ansigt. Det er gruppens regler og definitioner, der afgør, hvor mange følelser man skal være nær for ansigtet. Ansigtetsbegrebet omhandler, hvordan mennesker opretholder en social facade. At bære et forkert ansigt eller at være uden ansigt vil sige, at individet ikke føler sig tilpas i sin rolle. (Jacobsen m.fl. 2002: 67). HEV problematiserer afstanden mellem borger og det offentlige i forhold til, at borgeren kan opleve en digital nærhed, men at den offentlige repræsentant ikke forstår borgerens verden på grund af en for stor fysisk afstand.

I forhold til den øgede digitalisering og ønsket om fællesskab mellem kommunen og borgeren skal kommunen være opmærksom på, at i EU, Asien, Nordamerika og Latinamerika nævner forbrugerne, at det, der skaber den største troværdighed, er en, som de har en interesse til fælles med. Det er vigtigere end religion, race, nationalitet osv. Det vil sige, at man som kommune skal være parat på internetkommunikationen, parat til at åbne for nye kommunikationsstrømme til og fra kommunen (Dinesen 2008). I forhold til forandring har web 2.0 muliggjort den kritiske forbruger, som stiller helt nye krav til forretningsudvikling, organisation og kommunikation. Internettet er stedet, hvor masserne boltrer sig i sociale netværk, opretter blogs, skriver kommentarer, anmeldelser osv. (Ibid). Ifølge Dinesen har internettet skabt et *pull society*, hvor forbrugeren selekterer og trækker information til sig. Dette stiller krav til den institution, som vil af med information til forbrugeren. Men overførelsesmetaforen er som tidligere nævnt vanskelig og teoretisk diskuteret - og ifølge Luhmann (2000) ubrugelig. Dinesens pointe er, at institutionen skal give noget af sig selv for at få forbrugeren til at trække information til sig (Dinesen 2008).

6.4 Frivillighed

Denne kategori blev til grundet en opmærksomhed fra alle respondenterne omkring, hvordan frivillighed kan styrke fællesskabet.

”Nej, jeg ved ikke lige, altså for mig kan jeg ikke se den helt store forskel sådan umiddelbart, men når du siger fællesskab for mig, så tænker jeg jo, sådan som det er i dag, har vi jo en masse frivillige, der gør et stort stykke arbejde for at hjælpe borgerne ude i marken. Kommer borgerne herind, så hjælper vi jo selvfølgelig dem og prøver at klæde dem på. Vi medbetjener, vi ekspederer dem ikke, som vi gjorde i gamle dage på samme måde, vel. Kommer folk og har en selvbetjeningsløsning, laver vi medbetjening.” (narrativ fra spørgeguiden)

”Så har jeg personligt en overskrift. Mit mål er i 2014 at formå Bornholms Regionskommune til at lave et dokument, en frivillig politik nedfældet på tryk. Sidste år lavede Regionskommunen, som man kan hente på nettet, ældrepolitik. Det samme vil jeg have gjort med frivillig politik.” (narrativ fra spørgeguiden)

I anledning af Frivillighedsåret 2011 har regeringen opstillet som mål, at danskernes frivillige engagement skal vokse fra den nuværende tredjedel til halvdelen af befolkningen (Rømer m. fl. 2012: 17).

EU's definition på frivillighed: *”Alle former for frivillige formelle eller uformelle aktiviteter, som en person påtager sig af egen fri vilje, valg og motivation og uden tanke for økonomisk vinding.”* (Ibid: 18)

HEV siger, at ifølge Mauss er der ikke noget, der er frivilligt i den forstand, at man gør det uden at ønske noget til gengæld. Der ligger et udvekslingsbehov under frivilligheden, individet vil modtage for at give. Ifølge Weber (2009) er der en form for kaldstanke indbygget i den nordeuropæiske protestantiske kultur, som skaber ”den kapitalistiske ånd”. Dette er ikke en bevidst handling i

forhold til egen vinding, men et forsøg på at gøre Gud ære; frivilligheden ligger eksempelvis i næstekærlighedsbudskabet. Mennesker påtager sig frivilligt arbejde som en kombination af ydre anliggender og indre motiver som eksempelvis traditioner, tro og overbevisning. Personlig selvforståelse og livsstrategi fletter sig ind i hinanden og danner den selvtilfredsstillelse og den meningskabelse, som et frivilligt engagement bygger på (Rømer m.fl. 2012: 19-20). HEV opstiller en meget skarp præmis i forhold til udvekslingsbegrebet. Ifølge ham er det essentielt for et fællesskab, at der er udveksling. LK ser ikke det professionelle og det frivillige som to modpoler, men som to forskellige perspektiver på eventuelle løsninger af samme sag.

Stærke frivillige kan gøre i dette tilfælde medarbejdere i Bornholms Regionskommune nervøse for, at de kommer og tager det sjove og det nemme arbejde. I kommunen 2.0 tænkningen (se figur 8 i delkapitel 5.5) har kunden - i dette tilfælde borgeren - ret til frivilligt arbejde uden at tænke på konsekvenserne for de ansatte. I kommunen 3.0 er det en ledelsesopgave at få samspillet mellem kommunens medarbejdere og de aktive borgere til at blive succesfuldt (Binderup 2013: 22). LK oplever, at der er barrierer i institutionen, som begrænser de frivillige i deres udfoldelsesmuligheder, og at dette strider mod politikernes intentioner for de frivilliges vilkår på Bornholm. Hun opfatter professionaliseringen som vigtig, men den skaber en distance til borgerne.

I en govenmentality forståelse kan man sige, at når en offentlig medarbejder handler, er det i overensstemmelse med adfærdsregler, som forbindes med markedet i civilsamfundet i form af en entreprenant tilgang (Dean 2010: 260). Det kan være folk med en stærk kapital, som gør samfundsgrupper bedre til at forfølge fælles mål, fordi disse mål diskuteres og bæres rundt i samfundet via den sociale kapitalers strukturer (Madsen m.fl. 2006: 29). LK er optaget af institutionens egne begrænsninger i forhold til de frivilliges fællesskab med kommunen. Hun understreger, at der fra politisk hold er højt til loftet i forhold til samarbejde og partnerskaber med borgerne. Ifølge HEV skal kommunen sikre et fællesskab ved at gøre en aktiv indsats i forhold til at imødekomme folks oplevelse af afstand. Dette kan gøres ved at lave nogle ø-dækkende initiativer, som virker fællesskabsgenerende, hvor kommunen giver noget af sig selv og derigennem etablerer en fællesskabsfølelse.

Personlige behov er et af de største motiver blandt frivillige. Afviklerne bør således vægte de frivilliges personlige behov højt, tage sig tid til de frivillige og være opmærksomme i forhold til de nye. Anerkendelse kan vises ved at sende en SMS, hvoraf det fremgår, at den frivillige gør en uvurderlig indsats (Rømer m. fl. 2012: 86). De mange frivillige og de forskellige fællesskaber er indikatorer på, at den bornholmske sociale kapital har det godt (Madsen m.fl. 2006: 29).

Ifølge Madsen m.fl. (Ibid: 30) opstiller professor Robert D. Putnam to former for social kapital: **Den afgrænsede sociale kapital** og **den brobyggende sociale kapital**. Den brobyggende kapital skal primært stimuleres på Bornholm i forhold til målet om at skabe innovation og vækst. Dette kan gøres igennem opbygning af netværk og samarbejde på tværs af interesser og brancher (Madsen m.fl. 2006: 30). Bourdieu (1996) opererer med **social, kulturel, symbolsk** og **økonomisk kapital** i forhold til at beskrive individets position i samfundet. Det er kapitalformerne, som den kommunale medarbejder skal være opmærksom på, da de forskellige kapitalformer i den rette kombination vil

tilføre individet en evne til bedre at kunne begå sig inden for et specifikt socialt system frem for et andet.

6.5 Borgerpanel

Denne kategori blev til grundet en opmærksomhed fra alle respondenterne omkring, hvordan borgerpanelet kan noget som kan øge fællesskabet og borgernes indflydelse i forhold til politiske og administrative ideer.

”Ja, lige borgerpanelet er jo en del af et fællesskab. Det er sådan set en af de bedste ting, kommunen har gjort, men der har de nedbrudt nogle strukturer. Der lytter de reelt. Men lige nu, hvis du spørger: ”hvem ejer borgerpanelet?” inde i kommunen, så har de sikkert svært ved at fortælle, hvor det hører hjemme. Det er en af de ting, jeg tror kunne høre hjemme i sådan en task force, der arbejdede med det. Kommunen burde være på facebook. Kommunen har ét menneske, som sidder og svarer fysisk. Jeg tror, man skal tage det mere til sig, at hvis man vil arbejde med det, må man gå ”all-in” (narrativ fra spørgeguiden)

”Så, jeg er med i et brugerpanel, hvor Regionskommunen – hvad jeg synes er et godt tiltag – de spørger 800 borgere eller hvor meget det er på Bornholm – så er jeg med i det og giver respons til det. Det er en af de gode ting, hvor de får, og de har noget at tage action på for at følge op på de ting af kritik. Og det skal jo udbygges, så man ligesom siger fra Regionskommunens side til borgerne på Bornholm: ”Hvordan synes I, vi agerer, kan I bruge de her ting?”” (narrativ fra spørgeguiden)

LK er tilfreds med borgerpanelet, hun mener, panelet kan komme med tilbagemeldinger på kommunens tiltag, serviceydelser eller andre ting, hvor kommunen er indblandet. Det kan også sikre en dialog og på den måde opretholde eller udvikle den fællesskabende kommunikation. Ifølge HEV er der tale om en samfundsudvikling, hvor folk har bevæget sig væk fra den politiske kommunikation, man så tidligere. I dag er folk ikke opsøgende i forhold til at deltage i den offentlige debat. Måden at imødekomme denne udvikling på kan være et borgerpanel.

Traditionelt har borgerne haft indirekte indflydelse på den offentlige udvikling gennem deltagelse i folketings- og kommunalvalg. Indflydelsen er indirekte, fordi man som vælger ikke kan påvirke udviklingen direkte, men derimod en politisk retning, som kan påvirke direkte (Lyck 2008: 75). Den offentlige mening skal generere forandring og bliver medieret i spændingsfeltet mellem system/livsverden eller myndigheds-/privatsfære i form af kvantificeret holdningspåvirkning af samfundet. Ifølge Habermas har borgerlige saloner og kaffehuse fået nye ansigter i form af forskellige gruppeaktiviteter, som dog mangler den institutionelle kraft. Der finder en stor grad af personificering sted med spilleregler, hvor fremstillingen har stor betydning (Ibid: 243-244).

LK fortæller, at borgerpanelet er blevet brugt som refleksionsramme i forhold til, hvordan udvalgene i kommunalbestyrelsen skal indrette sig. Den borgerlige offentlighed kan forstås som den sfære, hvor privatfolk er samlet til publikum. Mediet for denne politiske diskussion er særegent og

uden historisk forbillede (Habermas 2009: 79). HEV er meget positiv over for borgerpanel initiativet, idet han er overbevist om, at borgerne opfatter panelet som en måde, hvorpå de har medindflydelse på deres egen situation. HEV mener, at det kan være med til at nedbryde den mur mellem kommune og borger, som bliver nævnt i de oplæste narrativer. Man kan se borgepanelet som en magt uden et ydre, der begrænser, opstiller forbud eller undertrykker individer eller diskurser. Magten i borgerpanelet bliver hermed produktiv, en mangfoldighed af styrkeforhold, som er iboende i det område, hvor den udøves (Foucault 2009). Den offentlige mening videreført i borgerpanelet som en ny meningsgenerator er ifølge Giddens (2000) en mulighed. Han mener, at en tradition er en konstruktion, og at det er en myte, at traditioner er uforanderlige. HEV gør opmærksom på, at borgerpanelet vil få opbakning, hvis der er en oplevelse hos borgerne af, at beslutningstagerne tager borgerpanelet alvorligt. Hvis beslutningstagerne gør, som de vil uanset, vil borgerpanelet miste sin opbakning.

Ifølge Hjarvard (2009: 25) er afstanden mellem den nye virtuelle scene for den medierede interaktion og de stedbundne sociale situationer, deltagerne er en del af, mest tydelig i massekommunikation som tv, hvor afsender- og modtagersituation er koblet fra hinanden. Det gør sig også gældende i interpersonel kommunikation via internettet eller mobiltelefon, hvor den manglende fulde adgang til kommunikationen vidner om afstanden mellem parterne. Denne afkobling eller afstand mellem de fysisk bundne sociale situationer, brugerne befinder sig i, og den samtidige etablering af en medieret situation indebærer, at normregulerende mekanismer som latterliggørelse, sladder og irettesættelse kan udfolde sig på nye måder. Brugen af normregulerende mekanismer i medierne gør dem ikke mindre virkningsfulde, men som følge af afstanden eller afkoblingen mellem den medierede interaktion og deltagerens fortsatte placering i en anden fysisk og social virkelighed vil anvendelsen af dem i medierne ofte for den enkelte aktør fremstå som mindre farlig og konsekvensfyldt, end hvis de bliver taget i anvendelse over for personer, man står ansigt til ansigt med. Et eksempel fra Bornholm i forhold til sammenlægningen er, at de, der ønskede sammenlægningen, lavede de nødvendige uformelle »backstage« forhandlinger, som kunne sikre politisk fællesforståelse og mental brobygning, som var nødvendige for at bringe sagen frem i fuld offentlighed som noget, mange på samme tid satte sig i spidsen for – ”frontstage” opinionsdannelse. Der er altså tale om en forandringsstrategi, som man kan kalde for public performance og backstage activity. (Christoffersen m. fl. 2005: 28)

LK synes, at borgerpanelet ligger i kommunen 2.0 og mener ikke, panelet er relevant for kommunen 3.0, hvorfor hun heller ikke finder det relevant at invitere panelet med i selve udviklingen af kommunen 3.0. LK mener heller ikke, borgerpanelet skal være et politikudviklende forum, idet hun mener, disse ting skal foregå i andre fora.

6.6 Opsummering

Dette kapitel har analyseret den fortolkede empiri og selekterede teori i en trianguleret form for at skabe en holistisk forståelse for problemformuleringen:

Hvordan sikrer Bornholms Regionskommune sig et kommunikativt fællesskab med den enkelte borger i forhold til at leve op til ambitionen om at være en kommune 3.0?

Kapitlet har indeholdt de emergerede kategorier udformet som delkapitler. Kapitel 7 vil diskutere problemstillingen ud fra trianguleringen og således generere indikationer til konklusionen.

7 Diskussion

Dette kapitel indeholder diskussionen af kapitel 6, hvor fem kategorier blev analyseret ved hjælp af empiri og teori i en form for abduktiv tilstand ved hjælp af triangulering.

Diskussionen skal generere opmærksomheder/indikationer, som derefter indgår og udfoldes i konklusionen.

7.1 Selve diskussionen

Problemstillingen blev til på baggrund af en refleksion fra netop LK omkring hendes opfattelse af, hvordan Bornholms Regionskommune skal ligne en kommune 3.0 i fremtiden. Men hun fortæller i interviewet, at hun har været optaget af omstrukturering af organisationen, hvilket har gjort, at ideen om kommunen 3.0 er sat lidt på vent.

Kommunen skal repræsentere den responsivitet, som staten har decentraliseret og på den måde løse den decentrale funktion i forhold til det offentlige service. Den service spænder fra vedligeholdelse af parker og bygninger til pasning af børn, unge og ældre osv. (Lyck 2008, Winther 2008 og Lundtorp 2008: 60).

LK overvejer en sherifffunktion i alle byer i stedet for de nuværende borgercentre, som der pt. er fire af, hvoraf de tre i fremtiden skal have nedsat deres åbningstid til tre timer om måneden. Af flere af de ustrukturerede interview fremgår, at centraliseringen af borgercenterfunktionen har kostet på borgernes fællesskabsfølelse. HEV forklarer dette med, at narrativerne handler om forskellige perspektiver fra forskellige niveauer. Han introducerer Ferdinand Tönnies og dennes tanker om "Gemeinschaft/fællesskab". Tönnies stiller Gemeinschaft over for Gesellschaft/samfund, industrisamfundets karakteristiske form, hvori de menneskelige relationer er løsere.

Det interessante er, at der lige nu foregår en centralisering både på nationalt plan og lokalt på Bornholm. Selve tanken om centraliseringen af Bornholms kommuner begyndte allerede i starten af halvfjerdserne på trods af, at man i den periode faktisk så en generel decentralisering i Danmark. Man arbejdede sig frem mod sammenlægningen, indtil den var en realitet i 2003. Grunden var, at Bornholm havde problemer med økonomi, rekruttering og fastholdelse af dygtige medarbejdere, og at kommunerne på øen lå i indbyrdes politiske stridigheder (Lundtorp 2008: 65 og Kjær 2004: 7, 28). Centraliseringen på landsplan blev en realitet ved strukturreformen 2007 (Lyck 2008: 70). HEV ser ligheder mellem massive centraliseringer og de gamle kommunistiske regimer, hvor der ikke eksisterede fællesskabende kommunikation mellem stat og borger. HEV ser det som meget vigtigt, at kommunen opretholder et tæt praksisfællesskab med borgeren. Men ifølge Winther m.fl. (2008) er der ofte en diskrepans mellem politikernes og borgernes mål i forhold til den førte politik. HEV peger på, at individet er forandringsparat uden en bevidsthed om dette, og fremhæver vigtigheden af, at kommunen er opmærksom på dette forhold. I den forbindelse nævner LK, at hun ser flere fællesskabsspor: Frivillighed, professionalisme og økonomi.

Som sådan er der to kommunikationsspor, kommunen skal løse. Det ene er den fysiske kontakt med borgerne, og det andet er den digitale kontakt med borgerne.

Borgercentret eller den service, borgercentret yder, ønsker LK spredt ud på hele øen. Hun ser en mulighed i den nye centermodel i form af større tværfaglighed, der skal understøtte fællesskabstanken, så kommunen i fremtiden bliver en kommune 3.0. En Kommune 3.0 skal netop være i dialog med borgerne i lokalsamfundet i form af fællesskab og partnerskab (Binderup 2013: 22). I den fysiske kontakt er det vigtigt, at medarbejderne er opmærksomme på deres egen iscenesættelse og den automatik, der ligger i kommunikationen mellem medarbejderen og borgerne i form af sprog og kultur (Goffman 1990 og Habermas 2011). Denne opmærksomhed er vigtig, fordi borgeren kan komme i en ugunstig position, hvis medarbejderen udviser en form for pastoral magt og stiller borgeren i en rolleforpligtelse i forhold til krav, borgeren måske ikke kan efterleve, det kunne eksempelvis være aktiveringspåbud, intime oplysninger, digitaliseringsparathed osv. (Jarvinen 2003, Goffman 1974 og Luckmann og Berger 2003). HEV ser ikke nødvendigvis en synlig kommune som befordrende for de lokale borgere. Der kan være personer, som står i en ugunstig position over for kommunen. Samtidig gør han opmærksom på, at kommunen på trods af rekonfiguration af dens styring skal være opmærksom på fællesskabet med borgerne, fordi det er vigtigt, at borgerne kan komme i dialog med kommunen. Her kan man med fordel se på den oplevelsesøkonomiske tilgang, hvor borgeren bliver analyseret og modtaget på en autentisk måde for således at skabe en åndelig berigelse og transformation af borgerens personlige identitet (Pine og Gilmore 1999).

I forhold til det digitale kommunikationsspor ser LK en fordel ved den øgede digitalisering i form af selvbetjeningsløsninger. Hun mener, det kan give myndighedsmedarbejderen mere tid til den fysiske kontakt med borgeren, men det kræver, at borgerne kan og vil blive digitale. Samtidig indebærer det, at medarbejderen skal tilbringe mere tid bag computeren med digital dialog. Selvom LK ser digitale selvbetjeningsløsninger som et serviceløft, oplever hun ikke selv, at det er inspirerende at sidde og udføre disse selvbetjeninger, hun bliver altså ikke selv inspireret af kommunens nuværende digitale kommunikation. Det er da også vigtigt, at kommunen er opmærksom på, at der er flere måder at agere på i forhold til internettet. Kommunen skal være bevidst om, hvilken strategi den bruger, og hvordan den koder sin kommunikation, så det bliver information frem for støj (Luhmann 2000). HEV bekræfter dette ved at gøre opmærksom på, at den sproglige relation eller udveksling kan hæmmes i den digitale kommunikation. Han ser en fremtid, hvor kontakten med kommunen bliver skypeagtig. Det interessante i forhold til det fremtidsscenario er, om gestik og mimik - altså den nonverbale kommunikation - kan trænge tydeligt nok frem i et digitalt medie. Ifølge Mangel (2008) har individet sværere ved at forstå digitale tekster frem for fysiske. HEV har også en pointe i forhold til den indbyggede afstand i den digitale kontakt. Det kan være svært for en person i en anden del af Danmark at sætte sig ind i en borgers lokale problemer, fordi der kan være for stor forskel på deres livsverden.

Digitaliseringen er en central beslutning, og ifølge Qvortrup (1998) ses en manglende kompleksitetsforståelse og en teknologideterminisme, hvor man afleder effekter ud fra en teknologi, som i dette tilfælde stat/kommune tror, man kender effekten af.

Danmark og dermed også Bornholms Regionskommune står med væsentlige økonomiske udfordringer og en demografi, der betyder færre på arbejdsmarkedet til at forsørge flere udenfor. Digitalisering og velfærdsteknologi er to væsentlige indsatsområder, når det handler om

effektivisering af den offentlige sektor (Digitaliseringsstyrelsens strategi 2012 – 2015). HEV er meget i tvivl, om den øgede digitalisering er fællesskabende, men han oplever, at samfundet har taget internettet til sig. Dette kan langt hen ad vejen bekræftes af Dinesens web 2.0, hvor internettet bliver brugt af et pull society, hvor den kritiske forbruger henter den information, der giver mening for denne. Spørgsmålet er så, om det offentlige kan lave en meningskabende kommunikation med borgerne? Ifølge Dinesen (2008) kan kommunen kun skabe mening og fællesskab ved at fokusere på fælles interesser med borgeren. Det betyder, at der er nogle medarbejdere fra kommunen, som skal sidde og være parate til dialog med borgerne, og som skal stå for al kommunikation både internt og eksternt – en *task force*, som en af informanterne betegner denne funktion.

Borgerpanelet er interessant i forhold til fællesskab, fordi kommunen har et stort antal frivillige respondenter, som gerne vil give deres mening til kende i forhold til initiativer foreslået af både administration og politikere. LK ser borgerpanelet som et godt måleværktøj i forhold til, om tiltag fra kommunen virker efter hensigten, men hun mener ikke, panelet bør inddrages i udviklingen af politikker. Man kan dog være i tvivl, om et pull society vil stille sig tilfreds med denne position. Borgerpanelet kan udtrykke en form for offentlig mening og afløse cafepolitikken, som Habermas (2009) nævner som en tidligere tendens, hvor privatfolk fik lov til at præge den offentlige mening. Den offentlige mening medieres i spændingsfeltet mellem system/livsverden eller myndigheds-/privatsfære og kan således være med til at påvirke holdninger i samfundet (Ibid). Denne form for kvantificeret holdningspåvirkning ligger også i Aristoteles' tanke om, at mængden har større viden end den enkelte, en form for epistemokrati, hvor viden har den øverste magt. Mængden skal være suveræn snarere end dem, der er bedst, men få i tal. Det er muligt, at en flerhed af personer, hvoraf ingen er en god mand, alligevel er bedre, når de er forsamlede - ikke hver for sig, men som helhed (Lev 2008). På den måde kan man se borgerpanelet som en magt, hvor magten bliver produktiv - en mangfoldighed af styrkeforhold (Foucault 2009). Denne måde at se borgerpanelet på kræver en traditionsændring af kommunens syn på panelets funktion. En tradition mod den offentlige mening, hvor borgerpanelet bliver en ny meningsgenerator, er ifølge Giddens (2000) mulig. En tradition er en konstruktion, og konstruktionen traditioner er foranderlig. Der ligger en iboende manipuleringsmulighed i forhold til, at embedsværk og politikere laver backstage påvirkninger og således bruger borgerpanelet til at få svære sager igennem - en slags medialiseringspåvirkning (Hjarvard 2009 og Christoffersen m. fl. 2005).

Borgerpanelet er en form for frivillighed, men der ligger også andre frivillighedsfunktioner i kommunen, og i kommunen 3.0 er frivillighed et af de store fokusområder, hvor kommunen skal bevæge sig fra servicering af de frivillige til partnerskab med dem. I Bornholms Regionskommune har der været en oplevelse af barrierer mellem kommunen og de frivillige. LK deler denne opfattelse af, at hendes egen organisation ikke kan levere det rette fællesskab med borgeren til trods for, at politikerne er meget optagede af, at de frivillige skal have gode forhold. Men hvordan engageres de frivillige uden økonomisk kapital? Samfundet i vores del af Europa har på baggrund af vores kultur en form for kapitalistisk ånd bygget op af en form for kaldstanke (Weber 2009). Rømer m.fl. (2012) er i deres undersøgelse af de bornholmske frivillige kommet frem til, at frivillige ønsker at opleve mening. Denne mening kan ligge i ydre anliggender eller indre motiver som eksempelvis traditioner, tro og overbevisning. Ifølge Madsen m.fl. (2006) er Bornholms

frivillige og de mange fællesskaber indikatorer på, at der er en god social kapital. Der er den brobyggende og afgrænsende sociale kapital. Det er den brobyggende, man som Ø skal satse på, fordi det er den, der kan styrke fællesskaber og forebygge kriminalitet og andre problemgenererende samfundstendenser grundet sin inkluderende tilgang. Man kan sige, at kapitalperspektivet hjælper til at forstå de motivationsmekanismer, der ligger i det frivillige arbejde. Tre af Bourdieus fire kapitaler omhandler ikke økonomi, det vil sige, at individet styrker sine sociale, kulturelle og symbolske kapitaler ved at arbejde frivilligt (Bourdieu 1996). Denne kapitalforståelse er vigtig i forhold til, hvordan kommunen skal se de frivillige og i forhold til, hvordan man skaber fællesskab. I den forbindelse foreslår HEV, at kommunen gør en aktiv indsats for at imødekomme folks oplevelse af afstand ved at lave nogle ødækkende initiativer, som skal virke fællesskabsgenererende. LK er indstillet på, at kommunen skal få fjernet sine barrierer i forhold til samarbejdet med de frivillige.

7.2 Opsummering

Dette kapitel har diskuteret empiri og teori med udgangspunkt i trianguleringen fra kapitel 6 med henblik på at trække indikationer frem til konklusionen i næste kapitel.

8 Konklusion

Dette kapitel indeholder konklusionen. Konklusionen er blevet til på baggrund af fortolkning af de ustrukturerede og semistrukturerede interview samt selekteret teori, som er blevet analyseret i form af triangulering. Dernæst er trianguleringen blevet diskuteret for at skabe indikationer til konklusionen

8.1 Selve konklusionen

”Det er kommunen 3.0” var reaktionen, da kommunaldirektøren på Bornholm reflekterede over den oplevelsesøkonomiske artikel ”Vær min gæst”. Hun var optaget af tanken om fællesskab og en mere konstruktiv dialog mellem kommunen og borgerne, hvilket artiklen netop lagde op til. Men hvad er en kommune 3.0, og hvordan kan Bornholms Regionskommune leve op til at være en kommune 3.0? Disse spørgsmål opstod som en naturlig følge af mødet med kommunaldirektøren og genererede nedenstående problemformulering:

Hvordan sikrer Bornholms Regionskommune sig et kommunikativt fællesskab med den enkelte borger i forhold til at leve op til ambitionen om at være en kommune 3.0?

Allerede i interviewet med kommunaldirektøren gør hun opmærksom på, at grundet en omfattende organisationsændring har man ikke taget hul på udviklingen af Bornholms Regionskommune i forhold til at blive en kommune 3.0.

Kommunaldirektøren peger – i lighed med nogle af respondenterne fra den ustrukturerede fase – på, at der er barrierer mellem kommunen og borgerne i forhold til at udvikle Bornholm. Der er ikke det fællesskab og partnerskab, som ligger i tankerne bag kommunen 3.0. Det skyldes dog ikke, at man fra politisk side ikke vil dette samarbejde mellem kommune og borgere, faktisk er politikerne meget optagede af, at der skal være højt til loftet i forhold til borgerinitiativer. Men der er en mistillidskultur i embedsværket, som gør det svært. Kommunaldirektøren mener, at man med den øgede professionalisering i kommunen kan gøre medarbejderne og dermed embedsværket bedre til at samarbejde, skabe fællesskab og partnerskab med borgerne.

Den øgede professionalisering er kommet på baggrund af centraliseringen i 2003, hvor man samlede fem kommuner og et amt til en regionskommune. Det er dog svært at se, at man på de 11 år, der er gået siden sammenlægningen, har formået at ændre på de kulturer, der er på Bornholm i forhold til et større fællesskab mellem kommunen og borgerne. Man har etableret et borgerpanel, som skal respondere på emner, som kommer fra politikere og administration, men lige nu er der ikke rigtig nogen, som har eller tager ansvar for den funktion, borgerpanelet har. Afhandlingens ustrukturerede fase viser ellers stor positiv opmærksomhed i forhold til netop borgerpanelet som befordrende for borgernes fællesskabsfølelse. Den belyser dog også, at man skal være varsom i forhold til, hvordan man bruger borgerpanelet, idet der kan være risiko for, at panelet bliver brugt som en front stage, hvor strategier og tanker i forhold til at få befolkningen i en bestemt retning er lavet og iscenesat back stage, det vil sige en manipuleret tilstand. Man kan sige, at hvis der ikke er en tydelighed om, at borgerpanelets struktur er, at det er en løst koblet enhed, så kan det tænkes, at man, hvis man har behovet, kan gå ind og lave uhensigtsmæssigheder som eksempelvis manipulation.

Borgercenterfunktionen er blevet indskrænket, så der kun er et center, som har daglig åbningstid, mens de andre tre centre har åbent tre timer om måneden. Denne udvikling, hvor kommunen svækker det fysiske kommunikationsspor med borgerne, udfordrer fællesskabsfølelsen hos borgerne. Der bliver fysisk længere til kommunen, og det påvirker folk, selvom de har kommunen i deres hverdag i form af serviceinstitutioner såsom børnehaver, skoler, plejehjem osv. Samtidig søger kommunen at styrke det digitale kommunikationsspor og bevæge samfundet over i et digitalt fællesskab, som for nogle borgere giver rigtig god mening, da de kan foretage self service, når de har behov. Men der er grupper, som står udenfor. Kommunen er opmærksom på disse grupper, men der er risiko for, at de bliver ført ud i grænseoverskridende handlinger, som kan være skadelige for deres situation. En af de grupper, man har været opmærksom på, er de ældre. Det har dog vist sig, at de både stiller op som frivillige og har stor lyst til at tage den digitale tidsalder til sig. Man kan også forestille sig, som HEV er inde på, at personer, som ikke har behov for kommunens fysiske nærvær, kan kobles bedre på fællesskabet via digitaliseringen.

De frivillige grupper på Bornholm fungerer godt og er med til at sikre sammenhængskraft i samfundet ved at bruge den brobyggende sociale kapital. Kommunen kan med fordel satse væsentligt mere på disse grupper, for det vil bevæge den mod kommunen 3.0 målet. De frivillige kan dog skabe pres på folks levebrød i form af at skubbe medarbejdere væk fra deres stillinger, det er faktorer, der skal tages alvorligt. Det vil sige, at der er barrierer hos medarbejdere og embedsværket, som udfordrer den gensidige forståelse for, hvordan man kan udvikle fællesskabet mellem kommunen og de frivillige til fordel for det bornholmske samfund. Man kan i den forbindelse tvivle på, om den øgede centralisering og digitalisering er befordrende for denne udvikling. Der er nogle afledte effekter, som påvirker samfundet, når man trækker sig væk fra lokalsamfundet. Nærhed og gensidig forståelse bliver udfordret, det bliver sværere for det enkelte individ at mærke kommunen så at sige. Der bliver en form for abstrakt relation, som kan afkoble følelsen af fællesskab og dermed også ansvar for dette. Man kan således gøde en egoisme i den enkelte borger, og via den øgede digitalisering kan denne få sociale fobier, fordi man bliver vænnet af med fysisk kontakt, man får svækket sine sociale, symbolske og kulturelle kapitaler og får vanskeligt ved at forstå de sociale mekanismer, som er i interaktionen med andre det være sig verbalt og non verbalt.

Det er vigtigt at gøre opmærksom på, at hvis man vil kommunen 3.0, skal man gå ”all in” som en af respondenterne sagde. Denne afhandling viser, at Bornholms Regionskommune med fordel kan etablere en tværgående kommunikationsenhed, der kan fastholde kommunikationsstrategier på alle niveauer, og som kan varetage borgerpanelet og den daglige digitale kontakt til de borgere, som gerne vil have kommunen med i et digitalt fællesskab.

9 Perspektivering

Dette kapitel vil komme med et indspark til, hvordan man kunne nærme sig kommunen 3.0 ved at bruge den oplevelsesøkonomiske tilgang.

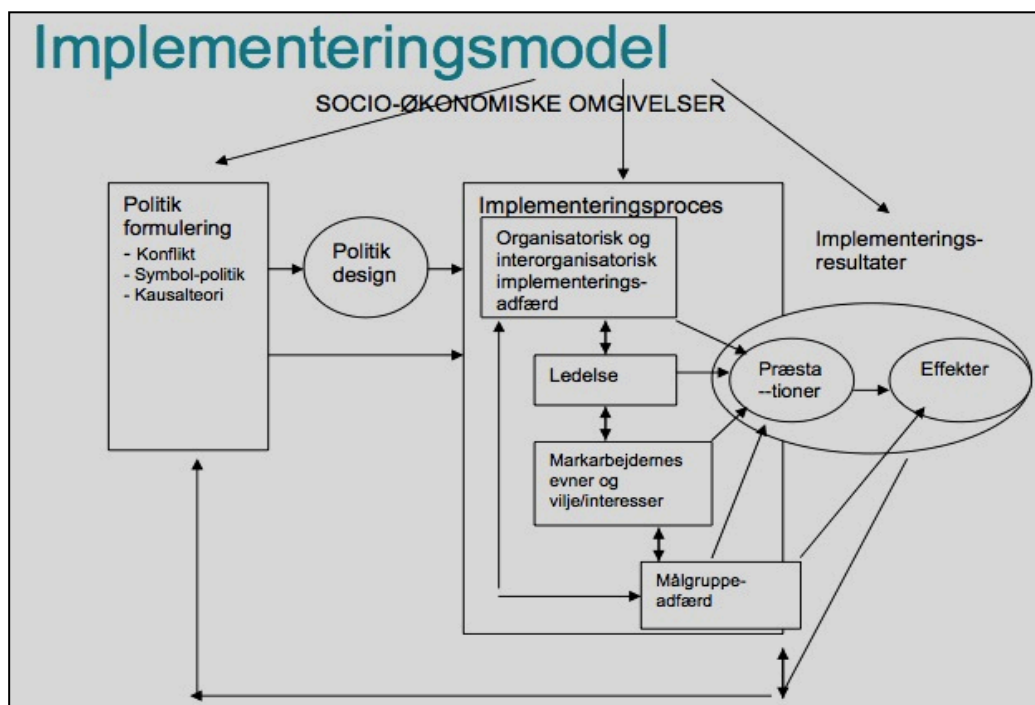
8.1 Det oplevelsesøkonomiske indspark

Ved at tage den oplevelsesøkonomiske tilgang ind, som arbejder tværparadigmatisk, vil man kunne forandre med innovative tiltag. Som Lyck (2008) er inde på, skal det gøres med profit for øje:

”..... Der er ofte en tendens til at se mest på oplevelseselementet og mindre på indtjeningsaspektet. Dette er dog ud fra selve begrebet oplevelsesøkonomi en misforståelse, idet oplevelsesøkonomi som begreb er betinget af, at indtjeningen overstiger omkostningerne ved oplevelsen, dvs. at 'benefits' (direkte målelige såvel som mere indirekte målelige fordele) er større end 'costs', dvs. de omkostninger som oplevelsesaspektet indebærer (Lyck 2006)⁸.”

Profitten behøver ikke at forekomme i form af direkte besparelser. Den kan opstå ved at transformere mennesker til aktive borgere, som går ud og bidrager positivt til deres egen situation og dermed også til kommunekassen, dette kunne være i form af en frivillig indsats i lokalsamfundet.

Nedenstående model viser, at det er komplekst og vanskeligt at implementere politiske forandringer i den offentlige organisationsmodel.



Figur 9: Winther m.fl. (2008), implementeringsmodel

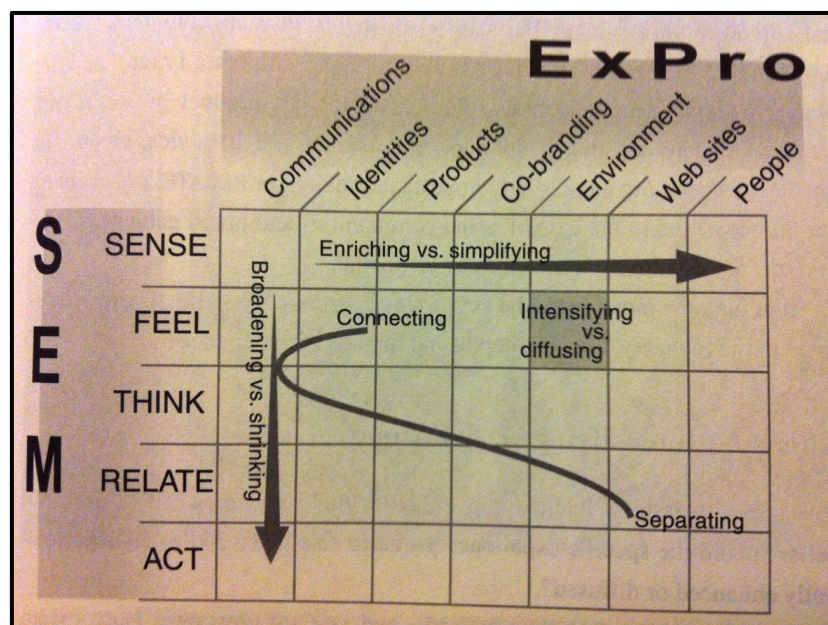
Den oplevelsesøkonomiske tilgang kan dog implementeres med en lavere kompleksitet, fordi der kan påvises en økonomisk fordel ved den, og hermed vil der være et top-down ønske om implementering fra politisk hold. Borgeren og forvalteren vil med transformationstilgangen være

⁸ Præsentation på Århus Universitet på Masteruddannelsen i Museologi d. 5/5-2006

motiverede for en bedre interaktion. Det vil sige, at der også kan etableres et bottom-up ønske. Dette er ifølge Søren Winther m.fl. (2008) et optimalt udgangspunkt for en god implementeringsgrad.

Hvis man forfølger tanken om en tværgående kommunikationsenhed, kunne man med fordel se på Bernd Schmitts (1999 og 2003) tilgang til oplevelsesdimensionen, som er mere praktisk orienteret. Han bruger en kommunikativ vinkel på oplevelser og er ligeledes optaget af, at virksomheder skal bruge oplevelser som et strategisk redskab til at styre forbrugernes meningsdannelse. Ifølge Schmitt sættes oplevelserne i relation til en afsender, derfor skal man udvikle vedkommende oplevelser til sine forbrugere.

Et af hans værktøjer er nedenstående model, som kommunikationsenheden kunne bruge til at analysere og lave en oplevelsesstrategi ud fra.



Figur 10: Schmitt 1999: 219

Oplevelserne kan ifølge Schmitt (1999: 72-93) skabes ved hjælp af Experience Providers (ExPros), som er en betegnelse for de kommunikationskanaler, der kan anvendes til at skabe oplevelser:

1. Kommunikation
Reklame, intern og ekstern virksomhedskommunikation og PR-kampagner.
2. Identiteter
Kommunens navne, logoer og skiltning.
3. Produkter
Produkters design og præsentation.
4. Co-branding
Event marketing, sponsorater og placering af produkter i film (product placement).
5. Miljøer
Kommunens bygninger, transportenheder, affaldshåndtering osv.
6. Hjemmesider

Eksposering, oplysning, kommunikation, interaktion og transaktioner.

7. Mennesker

Kommunen skal skabe oplevelser for dens borgere.

Schmitt (Ibid: 64-69) mener, at de virksomheder/organisationer, der arbejder med oplevelsesdimensionen, skal have som mål at skabe holistiske oplevelser for forbrugerne. Disse holistiske oplevelser kalder han for *Strategic Experimental Moduls* (SEM's), hvor han argumenterer for, at hver SEM har sin egen bestemte struktur og marketingprincipper, som man som kommunikationsenhed skal være opmærksom på:

1. Sense

Stimuli er de måder, hvorpå borgeren påvirkes af afsenderen. Mennesker påvirkes hver dag af mange indtryk, og det interessante er, hvilke sanseudtryk det enkelte menneske husker. Hjernen viser størst interesse for det, der står mest levende frem, frem for det traditionelle som allerede giver mening i forhold til tidligere erfaring. Konsekvenser er de reaktioner, kunden udtrykker, eksempelvis "Hvor er det smukt" eller "Hvor er det grimt".

2. Feel

Følelser til brandet via oplevelsen. Mennesket er helt basalt indrettet sådan, at det søger nydelse og undgår smerte. Pointen er, at vi som mennesker er nydelsessøgende hedonister. Det er bevist, at en uventet positiv overraskelse har stort potentiale til at skabe en god sindsstemning. Det kunne eksempelvis være overrækkelsen af en lækker gave som tak for deltagelse i en fokusgruppe eller lidt slik eller kaffe i ventesalen.

3. Think

Kreativ tænkning skal få borgere til at engagere sig i produktet eller virksomheden gennem overraskelsen, som er en afgørende ingrediens. Gennem positive overraskelser får borgere mere og andet end det, de havde forventet sig, og dermed er grobunden lagt for, at borgeren vil engagere sig.

4. Act

Handling drejer sig om at designe oplevelser, der kan få borgeren til at handle i forhold til serviceproduktet ved eksempelvis at transformere borgeren til at handle i eget liv. En af disse oplevelser er den fysiske krop, hvor afsenderen sætter fokus på produkter, ydre sansepåvirkninger og atmosfære. Folks reaktioner afhænger ikke kun af deres egne reaktioner, men også af omverdenens reaktioner.

5. Relate

Relation er mennesker, sociale grupper eller en mere abstrakt social konstruktion som nationen, samfundet eller kulturer. Et eksempel på en social gruppe kunne være borgere i samme aktiveringstilbud. Igennem et sådan fællesskab kan individet bekræfte sig selv og sine interesser. Individet relaterer sig til andre i sin søgen efter mening, mennesket har brug for bekræftelse af sin livsstil og af sig selv. Man kan spille på "os versus dem" tematikken, sociale roller som individet kan spejle sig i og fælles kulturelle værdier.

Matrixen i figur 10 er en planlægningsmodel for marketing og ifølge Schmitt en omfattende ramme for det arbejde, som organisationen skal foretage med at overveje alle de oplevelser, de kan fremkalde hos borgeren.

Litteraturliste

- A. Giddens, *En løbsk verden*, 2. oplag, Hans Reitzels Forlag, 200
- B. Bonnerup og A. Hasselager, *Gruppen på arbejde*, Hans Reitzels Forlag, 2008
- Borghäll J., *Kropssproget*, Syddansk Universitetsforlag, 2007
- B. J. Pine II og J. H. Gilmore, *The Experience Economy*, Harvard Business School Press, 1999
- B. J. Pine II og J. H. Gilmore, *Authenticity*, Harvard Business School Press, 2007
- Bernd Schmitt, *The Experiential Marketing*, The Free Press- A division of Simon & Schuster INC, 1999
- Bernd Schmitt, *Customer Experience Management*. John Wiley & Sons. INC 2003
- E. Goffman, *Anstalt og menneske*, 2. oplag, special-trykkeriet, Viborg A/S, 1974
- E. Goffman, *The presentation of self in everyday life*, penquin books, 1990
- G. H. Mead, *Sindet, selvet og samfundet*, Akademisk forlag, 2005
- H. Christoffersen, K. K. Klauen og S. Lundtorp, *Central styring – decentral ledelse*, AKF, 2003
- J. Sundbo , *oplevelsesledelse*, red. P. Horn og J. F. Jensen, 2008, MOL forlaget:19 – 28
- J. Habermas, *Borgerlig Offentlighed*, Information forlag, 2009
- J. Habermas, *Teorien om den kommunikative handlen*, 4. oplag, Aalborg Universitetsforlag, 2011
- J. R. Hansen, red. L. Rømer, *Mulighederne af en Ø - En antologi om oplevelsesøkonomi*, CRT 2012: 125-146
- L.Rømer og L. Kofoed, *Mulighederne af en Ø - En antologi om oplevelsesøkonomi*, CRT 2012: 17-37, 77-94 og 157-166
- M. Mauss, *Gaven*, Samlerens bogklub, 2001
- M. Foucault, *Biopolitikens fødsel*, Hans Reitzels Forlag, 2009
- M Foucault, *En introduktion*, Hans Reitzels Forlag, 2009
- M. Dean, *Governmentality*, 3. oplag, forlaget Sociologi, 2010
- M. H. Jacobsen og S. Kristiansen, *Erving Goffman*, Hans Reitzels Forlag, 2002
- M. Järvinen, J. E. Larsen og N. Mortensen, *Det magtfulde møde mellem system og klient*, 3. oplag, Aarhus Universitetsforlag, 2002
- M. Weber, *Den protestantiske etik og kapitalismens ånd*, 8. oplag, Nansensgade antikvariat, 2009
- N. Luhmann, *Sociale Systemer*, Hans Reitzels Forlag, 2000
- P. L. Berger og T. Luckmann, *Den sociale konstruktion af virkeligheden*, Akademisk Forlag, 2003
- P. Bourdieu m.fl. *Refleksiv Sociologi*, Hans Reitzels Forlag. 1996

R. Posborg og H. Nørrelykke, *Socialrådgivning og socialt arbejde*, Hans Reitzels Forlag, 2009

R. Jensen, *The Dream Society*, 2. udg. 1. oplag, JP Bøger, 2003

S. Winther og V. L. Nielsen, *Implementering af politik*, Academica, 2008

Z. Bauman og T. May, *At tænke sociologisk*, 2. oplag, Hans Reitzels Forlag, 2004

Metode litteratur

A. Bryman, *Social Research Methods*, third edition, Oxford University Press, 2008

B. Holstein, *Humanistisk forskning inden for sundhedsvidenskaberne*, Akademisk forlag, 1996

B. Halkier, *Fokusgrupper*, 2. udgave, Samfundslitteratur Frederiksberg, 2009

B. G. Glaser og A. L. Strauss, *The discovery of grounded theory*, 1967, Fourth paper printing 2009, Aldine Transaction New Jersey

D. Hume, *Undersøgelser*, Informations forlag, 2010

F. Collin og S. Køppe, *Humanistisk Videnskabsteori*, 2. Udgave, 6. Oplag DR multimedie, 2010

H. G. Gadamer, *Sandhed og metode*, Systime academic, 2004.

L. B. Henriksen, *Kvalitet i kvalitativ samfundsvidenskab*, Aalborg Universitetsforlag, 2003

L. Fuglsang og P. B. Olsen (red.), *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne*, 2. udgave, Roskilde Universitetsforlag, 2004

O. Riis, *Metoder på tværs*, Sociologisk Arbejdsrapport Nr. 6, Aalborg Universitet, 2000

S. Kvale, *Interview*, 1. udgave 15. oplag, Hans Reitzels Forlag, 1997

S. Brinkmann og L. Tanggaard (red.), *Kvalitative metoder*, 1. udgave, Hans Reitzels Forlag, 2010

Artikler og rapporter

A. Mangen, *Hypertext fiction reading: hatics and immersion*, Journal of research in reading, Volume 31, Issue 4, 2008: 404-419

F. Jørgensen, *Veje til resourcedanmark— et mere socialt og økonomisk bæredygtigt velfærdssamfund*, Mandag Morgen Innovation ApS, 2013: 16

F. Madsen & A. la Cour, Bornholm i *Kultur og oplevelsesøkonomien*, Projektforslag udarbejdet af for Bornholms Regionskommune, 2006

H. Christoffersen, K. K. Klausen og S. Lundtorp, *Kommunesammenlægning – Professionalisering af politik og administration - En undersøgelse i Bornholms Regionskommune*, akf forlaget, september 2005

J. H. Petersen, *Veje til resourcedanmark— et mere socialt og økonomisk bæredygtigt velfærdssamfund*, Mandag Morgen Innovation ApS, 2013: 18-19

L. Binderup, *Veje til resourcedanmark– et mere socialt og økonomisk bæredygtigt velfærdssamfund*, Mandag Morgen Innovation ApS, 2013: 21-24

S. Hjarvard, *Samfundets medialisering - En teori om mediernes forandring af samfund og kultur*, Nordicom-Information 31, 2009: 5-35

S. Lundtorp, *Ledelse i en folkestyret organisation*, Ledelse og Erhvervsøkonomi nr. 03/2008: 59-67

U. Kjær, *Én ø – én kommune Politisk reorganisering på Bornholm*, akf forlaget, 2004

B.E. Andersson, *Utvecklingsekologi: en teoretisk referensram till studiet av mänsklig utveckling*, FAST-projektet, 15 - Rapport / Höskolan för lärarutbildning i Stockholm, 1982.

Bilag

Bilag 1 Interview 1 leder i kommunen

JH: Dav, og tak fordi du kunne afse tid i denne travle periode til at tale om fællesskab. Det er det, jeg vil tale med dig om, jeg har ikke nogen spørgeguide, for det her, det er sådan en ustruktureret tilgang til og generel holdning til... både som fagperson, men også som person i al almindelighed, hvordan du tænker fællesskab mellem kommune og borger.

JN: Hvordan jeg tænker fællesskab mellem kommune og borger?

JH: Ja.

JN: Jeg ser sådan på det, at kommunen er til for borgernes skyld, dvs dybest set skal alt, hvad vi foretager os, der skal vi gerne kunne legitimere alt, hvad vi gør i forhold til, at det er noget, der skaber værdi for samfundet og i sidste ende den enkelte borger. Det kan selvfølgelig godt give nogle dilemmaer. Nogle gange kan hensynet til fællesskabet eller samfundet være stærkere end hensynet til den enkelte, så det er selvfølgelig en konkret afvejning af, hvor går grænsen der? Jeg er sikker på, at mange af de mennesker, som er ramt af reformer på beskæftigelsesområdet, som er ramt af det og er røget ud af systemet f.eks. føler sig individuelt ramt, men det er jo så et hensyn til samfundet, så det kunne være et eksempel på det. Men i langt, langt de fleste tilfælde, så arbejder vi inden for servicelovens rammer, og der handler det jo lige præcis om en konkret individuel vurdering af det enkelte menneske og den enkeltes situation. Så det spænder i det krydsfelt, når vi taler, hvad fællesskabet er. Og i særdeleshed her på Bornholm, synes jeg, at det her med, at kommunen er Bornholm, og borgerne er nødt til at være en del af det, vi laver i kommunen, for ellers kan Bornholm ikke løbe rundt, så kan kommunen ikke løse den opgave, vi har. Så, jeg har været ansat en del steder og aldrig noget sted, hvor fællesskab og sammenhæng mellem det, kommunen laver og det, borgerne forstår omkring mekanismen i kommunen og bidrager med i samspejlet, det har aldrig været vigtigere.

JH: Det har aldrig været vigtigere, end som det er nu, eller?

JN: Det har aldrig været vigtigere, end som det er nu.

JH: Så, du kan se en bevægelse fra, altså, når man nu tager de der termer "kommunen 1.0", "kommunen 2.0", "kommunen 3.0", hvor Laila taler om, at vi er på vej over i et paradigme, der hedder "kommunen 3.0", hvor der er større fokus på fællesskab, så er det også det, du ser.

JN: Jeg tror, det er en konsekvens af det. Det tror jeg er en del af en generel samfundsudvikling. Nu sammenlignede jeg før Bornholm med resten af landet. Der er noget særligt på Bornholm, som gør, at fællesskabet mellem kommunen og borgerne er særligt stærkt. Det har jeg ikke oplevet så stærkt andre steder, men jeg tror, du har ret i også, at der er også en samfundsudvikling, hvor kommunerne, hvis de skal løse den større og større opgave, de har, inden for de rammer, de har, så er det en forudsætning, at kommunerne og borgerne i langt højere grad interagerer i forhold til det. Det er det, du kan se i nogle af de dele, der ligger i "BRK version 3.0", hvor vi simpelt hen skriver ind i vores ledelseskodeks bl.a., at vi skal åbne os op imod det omkringliggende samfund i langt

højere grad, end vi har været vant til tidligere. Både af nødvendighed, men også fordi jeg tror, det skaber større ejerskab til det, vi laver i kommunen og dermed et bedre resultat.

JH: Har det også noget at gøre med frivillighed? Har det et ønske om øget frivillighed? Altså, er der en økonomisk dagsorden også, i det fællesskab?

JN: Det tror jeg måske, der har været fra starten. Altså, sådan en underliggende tanke om, at hvis borgerne tager mere ansvar for nogle ting, så kan vi spare nogle penge. Det var ”frivillighedens år” i EU sidste år, så det har også været en international eller i hvert tilfælde en europæisk dagsorden, det her med at øge frivilligheden. Og der fik vi lavet bl.a. en borgerpanelundersøgelse, hvor vi spurgte ud, og resultaterne af den undersøgelse kombineret med den viden, vi havde i forvejen om, hvor mange mennesker, der faktisk er involveret i foreningsliv osv., så ligger Bornholm jo i forvejen tårnhøjt i Danmark. Altså, andelen af mennesker, som er involveret i en eller anden form for frivilligt arbejde - foreningsarbejde og andet i den dur - er tårnhøjt på Bornholm. Og det var sådan lidt – det var i hvert tilfælde et wake up call for mig og sådan set også for andre at sige: Vi kan nok ikke øge den andel voldsomt. Jeg synes også, da fik vi jo også sådan lidt konkrete beviser for, hvad er det, der skal til for at folk involverer sig, og det er, at de enten får sådan en lidt altruistisk følelse ud af det, at de føler, de gør noget godt for andre, eller også, så er det fordi, deres børn går til fodbold, og så deltager man i det, eller har nogle forældre, som ..., hvor man indgår i noget til fordel for aktiviteter for ældre eller andet. Så, det skal være knyttet op på et eller andet personligt, når man gør det, og der ligger bornholmerne i forvejen tårnhøjt, så jeg tror sådan set ikke, vi kan øge den andel. Det, vi kan gøre, det er at blive skarpere på, hvordan er det, vi udnytter det kæmpestore engagement, der er. Som vi talte om før, kan Bornholm kun fungere, hvis kommunen opfatter sig som Bornholms kommune, og borgerne opfatter sig som en del af samfundet på Bornholm. Det er ikke borgeren og kommunen på den anden side, det er et fællesskab, det her. Og det viser den høje andel i frivilligt arbejde jo også, at borgerne går op i Bornholm, borgerne engagerer sig virkelig i, hvad der foregår på Bornholm – mere end andre steder.

JH: Hvis man sådan ser det niveaumæssigt. Vi har jo selvfølgelig individniveau, hvor det er den enkelte borgers samarbejde med kommunen. Hvad med virksomheder eller grupper? Der var ”Vores Bornholm”, og der er jo ”Ældresagen” og andre. Hvordan er det fællesskab? Er det også anderledes i dag, end man har set det tidligere, eller hvordan ser du det? Og hvad er jeres ønske som kommune i forhold til det her nye paradigme?

JN: Jamen altså, ”Vores Bornholm” prøvede jo noget, som ingen havde prøvet før, og havde sådan set også succes med det eller har succes med det, fordi nu har der lige været lidt stille et stykke tid, men jeg tror, det er noget, vi kommer til at se mere af, for i takt med, at vi som kommune bliver nødt til, bliver presset lidt tilbage af økonomiske årsager til vores kerneopgaver, i mindre grad kan involvere os i andre ting, så tror jeg, at borgerne vil i højere grad gå sammen i grupper og sige: ”OK, når ikke kommunen kan eller vil, eller politikerne ikke vil prioritere det her område længere, så vil vi selv, for vi vil ikke undvære det”, og så går man sammen i grupper, og man kan sige ”rekommunaliserer”, så laver man nogle fællesskaber omkring det. Jeg synes, jeg har boet i Vestjylland en del år i Ringkøbing/Skjern kommune, som er Danmarks største kommune geografisk set overhovedet. Sådan en traditionel venstrekommune, som har ført sådan en forholdsvis defensiv

politik – også i forhold til lokalområderne. Det var sådan et lille lokalsamfund, jeg boede i, og jeg har aldrig oplevet noget lignende. Altså, hvad man kunne finde ud af i de der borgerforeninger og rejse op selv, og man gad ikke engang ringe og spørge kommunen, man søgte måske nogle fonde eller et eller andet, men man fandt sin egen vej. Man engagerede sig i lokalområdet med borgerforeningen med husstandsindsamlinger, hvis der skulle finansieres noget, man havde et supergodt samarbejde med de lokale erhvervsdrivende og lavede en lille kommune i kommunen, hvor man finansierede rigtig, rigtig mange aktiviteter selv. Hallen er finansieret ved husstandsindsamling, og den årlige byfest giver et overskud på flere hundrede tusind, som så investeres i idrætsfaciliteter i løbet af året. Det tror jeg, man kommer til at se meget mere af. Så, der er ”Vores Bornholm” et eksempel på en rekommunalisering. Kommunere bliver større, trækker sig tilbage på nogle områder, så vil borgerne organisere sig på ny i forhold til det nære fællesskab.

JH: Ja, for, når man kigger ind på, hvad kan man sige, de bevægelser, der er, så, nu har der jo været den her diskussion om superrådhus og centralisering af.. og der, den her nye centermodel er vel også en eller anden form for billede af en centralisering. Da tænker jeg so borger i hvert tilfælde: Ja men er det fællesskab og ligesom trække sig ind i sig selv og så sige: Vi er fællesskabende, men I skal lige komme ind til os i Rønne eller hvor man nu vælger at opholde sig? Man fjerner sig jo fra lokalsamfundene. Hvad tænker du om det?

JN: Det er derfor vi rent ledelsesmæssigt skriver ind i vores ledelsesgrundlag, at vi skal i langt højere grad ud til borgerne. Vi skal nemlig ikke lukke, i vores aktiviteter skal vi ikke lukke om os selv. Vi forventer af vores ledere, at de er åbne i forhold til dem, der er omkring dem, det er lokalsamfundet, det er den lokale købmand, det er det lokale foreningsliv, de lokale virksomheder, i forhold til, hvad det er, der foregår i det enkelte område. Vores aktiviteter foregår jo på hele øen, altså, vi kører døgnpleje på hele øen. Vi skal drive aktivitet på hele øen. Og i det billede er det sådan set ikke så afgørende, om bygningen fysisk ligger i Rønne eller i Nexø eller inde midt i Almindingen for den sags skyld. Det, der er afgørende, det er, at borgerne oplever, at vi er der, hvor de er. Og både billedligt talt og selvfølgelig også fysisk, og vil dem. Så tror jeg, det er mindre afgørende, om der lige ligger en skole i den enkelte by, eller den ligger i nabobyen, og børnehaven ligger 2 km væk eller den ligger 100 m væk, eller om rådhuset ligger ét sted eller fem steder.

JH: Aktuelt, så er der jo både debat om lukning af skoler, men der er også omkring de her borgercentre ikke, lige nu, faktisk omkring, at borgerne faktisk gerne vil bevare borgercentret eller borgercentrene, men det vil det politiske niveau ikke, og det vil administrationen vel så heller ikke, for de skal jo et eller andet sted gøre, som politikerne vil. Men, der virker det i hvert tilfælde som om, der er et eller andet – en uenighed i fællesskabet om, at borgeren har et ønske om en eller anden form for løsning på at være synlig, og der har man i hvert tilfælde en diskrepans der, som ...j

JN: Det er faktisk et rigtig godt eksempel på ét, fordi .. det er også, hvad kan man sige, fremskyndet af økonomi, en digitaliseringsproces, hvor vi har skullet lave øget selvbetjening. Det har vi skullet spare nogle penge ved. Så kommer vi og peger på en løsning. Der siger politikerne: Det vil vi faktisk godt give en tur mere, vi vil faktisk gerne ud og tale med lokalsamfundene om, når vi nu er i en situation, hvor vi skal have øget selvbetjening, vi er i en situation, hvor vi skal spare nogle penge ved det, så er det her en løsning, vi kan pege på. Hvad kan I se af løsninger? Så diskuterer vi altså

ikke præmissen, vi diskuterer ikke, om vi skal have selvbetjening, vi diskuterer ikke, om vi skal spare. Det, vi diskuterer, det er, hvordan løser vi opgaven bedst på Bornholm inden for de økonomiske rammer, der er. Og det synes jeg faktisk har været rigtig, rigtig spændende at følge den debat, der har været her i januar og december lige præcis i forhold til, hvilke muligheder er der? Hvilke andre løsninger, der er. Så går vi jo i interaktion med borgerne i forhold til at sige: Hvad for nogen løsningsmuligheder er der inden for de rammer, der er? Og så kan det jo godt være, der er et lokalsamfund, der siger: Det kan vi godt se. Vi vil faktisk godt have, I bliver ved med at komme herude. Vi vil gerne stille op med sådan og sådan. Hvad kan vi selv gøre for, at I kan blive ved med at komme her? Så bliver lokalsamfundet jo aktiveret og giver selv noget, og så imødekommer kommunen måske også dem på nogle punkter. Så det her med at finde løsninger i fællesskab tror jeg er rigtig afgørende. Det samme kommer til at gælde på børnehveområdet, når vi taler dagplejer på øen, på skoleområdet - en lang række områder kommer vi til at skulle have den her dialog med lokalsamfundene om: OK, når der nu ikke er børn til..., når der nu ikke er økonomi til..., når der nu ikke er de her muligheder, hvordan kan vi så blive ved med at sørge for, at der er et godt børneliv i det nære, hvad er det for nogle ting, der skal til for at idrætslivet osv. kan blive ved med at fungere i lokalsamfundet, selv om man måske skal busses 5 km til skole. Altså, der tror jeg, vi skal blive dygtige til som kommune at gå ud og tage dialoger med borgerne om at finde løsninger inden for nogle rammer. Og det er selvfølgelig altid svært at sige: Vi kan ikke diskutere rammen, vi har den her økonomi, der er de her rammer for det, men hvad kan vi finde på i fællesskab inden for de rammer. Det, vi tidligere har oplevet, det er, når vi går ud og tager en dialog med borgerne, så kommer det meget til at handle om: Kan vi rykke rammerne? Kan vi få en million mere? Det, skal vi blive dygtige til at sige: Det er ikke det, vi diskuterer, det, vi diskuterer, det er løsningen. Og hvis borgerne selv har været med til at pege på en løsning, så tager de også et andet ejerskab til at få det til at glide, og det tror jeg rigtig meget på.

JH: Nu nævner du selv digitalisering, og der stillede jeg mig selv det spørgsmål: Hvordan fællesskab og digitalisering? Hvordan hænger de to ting sammen?

JN: Digitaliseringsprocessen er en effektiviseringsproces, som er besluttet på nationalt niveau. Det er en aftale mellem regeringen og Kommunernes landsforening, og der er en flerårig digitaliseringsstrategi, den er vi sådan set underlagt. Det, at rigtig mange opgaver de seneste par år er flyttet til det, der hedder "Udbetaling Danmark" i nogle centre på den anden side af vandet, har jo gjort, det er en effektivisering, det er simpelt hen, hvordan de vil løse opgaven billigere. Den er vi underlagt, det kan vi ikke stille spørgsmålstejn ved. Det kan vi godt, men det kræver bare, at kommunalbestyrelsen finder nogle penge, de ikke har. Så der, det er vi sådan set underlagt. Digitaliseringsstrategien siger også noget om, at der skal være trådløst net på alle vores folkeskoler eksempelvis inden en bestemt dato. Så det handler ikke kun om selvbetjening, det handler om digitalisering i almindelighed. Det ligger der en modernisering af samfundet i, men der ligger også en effektivisering - altså kroner, så det er ikke så meget inden for vores egne rammer at udfordre det, medmindre man selvfølgelig kan finde nogle penge, man ikke rigtig har.

JH: Men, kan du se, at der kan være en udfordring i forhold til fællesskabet og bevarelse af fællesskabet, hvis alle ligesom placerer sig bag en skærm og siger: Ja, men så er vores interaktion via digitale kommunikationer? Eller er det ikke noget, I bruger synderlig meget tid på at...?

JN: Altså, det er sådan lidt, vi kan tage smartphones om igen eller netbank eller færegebizzen for den sags skyld. Går vi glip af noget fællesskab, når vi lige pludselig kan gå på netbank kl. 10 om aftenen og ordne vores regninger? Mister vi et fællesskab ved, at vi ikke skal ind i banken og tale med ekspedienten? Eller, når vi skal med færgen, så skal vi ikke ringe til én og bestille en billet, og ved billetlugen, der skal vi ikke vise et nummer og tale med et andet menneske, men den siger bare ”bip” i forruden, når vi kører igennem lugen. Jeg tror, der opstår nogle andre fællesskaber, jeg tror sådan set, det vil udvikle sig med de værktøjer, der er. Da vi fik telefon, da fik vi et nyt fællesskab, så i stedet for at gå hen og besøge hinanden, så ringede vi til hinanden. Nu har vi fået en smartphone, så skriver vi ting til hinanden på facebook eller på twitter eller hvad vi nu skriver på. Så, det ser jeg som en del af det, at vi får nogle andre muligheder i forhold til det, så der vil opstå nogle andre fællesskaber i forhold til det.

JH: Men, hvad med vores svage i samfundet? Dem, der ikke har adgang til... eller har adgang, men ikke har mulighed, ressourcer til at indoptage det her nye. Hvordan sikrer I både service og fællesskab med dem?

JN: Der skal være et opmærksomhedspunkt på det. Der kan dels være nogen, som ikke kan gøre brug af de nye kommunikationskanaler. Dem skal vi som samfund, mener jeg, vi skal være opmærksomme på. Ensomhed i almindelighed er jo et gentagende emne på dagsordenen både nationalt og lokalt. Hvordan kan vi bryde den isolation, som nogen kan opleve? Det har altid været en udfordring, det har ikke noget med digitalisering eller selvbetjening at gøre, folk, der boede på en gård langt ude på landet har altid været i risiko for at blive isoleret. Så, det skal vi til stadighed være opmærksomme på. Lovgivningen omkring selvbetjening og digitalisering siger lige præcis, at mennesker, som ikke kan, skal stadig have den fysiske hjælp. Hvor præcis grænsen går imellem om, det handler om læring: Du kan lære det, hvis vi hjælper dig tilpas mange gange, og så at konstatere: Du kommer aldrig til at lære det, vi skal ud til dig, fordi du er syg eller gammel eller handicappet eller noget andet. Så dem har vi stadig en forpligtelse til at komme ud til. Og så skal vi finde andre måder, altså det kan være, at vi tager vores bil og kører derud med en bærbar computer og bruger nogle digitale værktøjer, vi har, til at arbejde tættere ude ved borgerne.

JH: Og det er der allerede, ikke?

JN: Det er der allerede. Så, udviklingen gør selvfølgelig, at der er nogle ting, vi skal være opmærksomme på, og det er ikke alting, man kan fordiskontere, det må vi fange efterhånden, som vi bliver opmærksomme på, at der kan være et problem.

JH: Så skal vi til at runde af. Jeg har jo lovet, det ikke skulle vare alt for lang tid, men en sidste ting, som du måske, for nu siger du jo, at du selv, jeg ved ikke hvor mange års erfaring, du har fra den her kommunale tænkning, men...

JN: 10 år.

JH: Ok, så den her skrankepavetilgang har du vel næsten ikke nået så. Du er røget ind lige midt i public management kulturen, vel? Men, jeg tænker lidt den her historik omkring, netop, hvor man så samfundet være, hvor man kan sige, selvom kommunen lå i, altså kommunen og rådhuset lå i en by, jamen så var det ligesom næsten et slot for sig selv, hvor den her autoritet, og det her, det lå for

sig selv, og også, når man kom derop, så var der sådan en gensidig respekt, og hvad kan man sige, der var sådan en måske lidt usund tilgang til borgeren, som værende et eller andet besværligt, som man lige skulle tage sig tid til, for nu var det jo lige dem, der kom ind, men det var sådan set ikke lige det, man i princippet havde lyst til, eller at det var lidt ubejligt, kunne det virke nogle gange som om, når man kom som borger. Kan du... er den historie væk, er den ikke i krop..., jeg ved ikke, hvis man forestiller sig sådan en cooperate tilgang, hvor den her kropslighed i en kultur, eller en organisationskultur, er den væk? Er den ...altså, for jeg tænker, den vil stå som modstand mod et fællesskab, ikke?

JN: Jeg tror, nogle vil opleve den stadigvæk, men den er ikke et udslag af det, du taler om eller som de nødvendigvis kan opfatte det som, sådan en skrankepave. Det er et spørgsmål om, at hvis ikke borgeren kan selv, så skal vi forsøge at hjælpe borgeren til det. Jeg kan også huske, da de her standere kom op i lufthavnen, hvor man selv skulle tjekke ind, da stod der nogen ude i området og hjalp folk, der ikke kunne finde ud af at bruge dem, for at lære dem det. Jeg var ansat i Billund kommune for nogle år siden, da det begyndte, at komme op, det her. Jeg sagde, jamen sæt da tre computere op, når borgeren kommer ind og beder om hjælp, så sig: Det vil jeg gerne, nu går vi lige over til computeren herovre, så kan du sætte dig ned, og så skal jeg lige selv guide dig igennem det første gang, og så kan du det selv næste gang. Altså den her tilgang til, at vi må have forståelse for, at der er nogle, der er utrygge ved det her, og det skal vi i en overgangsperiode hjælpe dem til. Men, så er det jo også meningen, de ikke skal komme ind mere. Dvs, der er nogle, der vil blive afvist og få at vide: Der står en computer derovre, gå du lige over og prøv selv først, det er der nogen, der godt kan opfatte som sådan en skrankepavetilgang. Så, der kan selvfølgelig opstå nogle dilemmaer i det. Men grundlæggende vil jeg sige, der er 4.000 ansat i Bornholms regionskommune, og de 3.500 af dem, de er ude i marken. De er ude at passe gamle, de er ude at passe børn, de er ude og kan man sige, være der ude, hvor borgerne er. Og det er jo det, der er vores eksistensberettigelse. Man har en stor tendens til at have fokus på dem, der måtte sidde på et rådhus eller dem, der måtte sidde...men langt, langt de fleste af vores medarbejdere, de er derude, hvor der er en varm hånd at holde fast i. Jeg taler rigtig meget om eksistensberettigelse, dvs. alt, hvad vi gør, skal vi berettige i, at vi gør det for borgerne. Og dem, der sidder og betaler regninger. De gør det jo fordi, der er et menneske i den anden ende, der har fået en ydelse. Altså, alt hvad vi gør – også de 500 medarbejdere, som er administrative medarbejdere, der sidder på et rådhus, de gør det for nogle borgeres skyld. Det skal vi hele tiden være bevidste om. Vi skal være bevidste om, hvorfor vi er her, og det er vi for nogle menneskers skyld, og det er vi for et samfunds skyld. Man kan sige, vi er her ikke for at have det godt, vi er her for at gøre det godt.

JH: Og at nogle andre har det godt.

JN: Og at nogle andre har det godt. Ja, gøre det godt for nogen, ikke.

JH: Ok, jamen det tror jeg var dækkende for nu, jeg ved ikke, jamen jeg tror ikke, der kommer flere spørgsmål.

JN: Hvis der kommer noget, så ringer du bare, ikke.

JH: Det er rigtig venligt.

Bilag 2 Interview 2 ansat i kommunen

J: Kan du sådan bare lige kort fortælle om din funktion?

X: Altså, jeg sidder her i borgercentret, som det hedder nu – det hedder borgerservicer lige om lidt, men der sidder jeg, og jeg har med digitaliserings- og selvbetjeningsløsninger at gøre. Og så laver jeg selvfølgelig lidt andet ved siden af, men det er min primære opgave. Det har jeg siddet med i lidt over et år snart, fordi i marts sidste år, så gik de opgaver, jeg havde siddet med de sidste 30 år, de gik over til ”Betaling Danmark”. Og så skulle vi finde på noget andet på det tidspunkt, og så bød jeg ind og sagde: ”Det der, det synes jeg kunne være interessant, så det er derfor, jeg arbejder med det.

J: Ok, men det var da en god løsning, kan man sige.

X: Ja.

J: Det, jeg er ude at kigge efter, det er fordi, at kommunaldirektøren har talt om noget, der hedder ”Kommunen 3.0”, og det kan jeg så lige spørge: ”Hvad siger det dig?”.

X: Ikke ret meget, fordi det er faktisk ikke noget, vi sådan har hørt noget om på nuværende tidspunkt, men det kommer formodentlig, tænker jeg.

J: Det kunne man forestille sig. Men da er det, at man forestiller sig, at kontakten til borgeren er mere sådan i form af et fællesskab, fremfor at man før har stået bag en skranke og haft en dialog – eller det har været meget dialogbaseret. Det har også været kundebaseret, der har været forskellige tilgange. Nu forsøger man så at flytte fokus hen til et fællesskab. Hvordan tænker du fællesskab? Jeg kunne godt tænke mig at dele den, så vi først taler fællesskab, som du tænker borger og kommune, og så i din specialfunktion, hvor du jo forsøger. Jeg ved ikke, hvad du vil tage først, men..

X: Nej, jeg ved ikke lige, altså for mig kan jeg ikke se den helt store forskel sådan umiddelbart, men når du siger fællesskab for mig, så tænker jeg jo, sådan som det er i dag, har vi jo en masse frivillige, der gør et stort stykke arbejde for at hjælpe borgerne ude i marken. Kommer borgerne herind, så hjælper vi jo selvfølgelig dem og prøver at klæde dem på. Vi medbetjener, vi ekspederer dem ikke, som vi gjorde i gamle dage på samme måde, vel. Kommer folk og har en selvbetjeningsløsning, laver vi medbetjening. Vi står ved siden af dem og er der, hvis de har brug for os. Og guider dem og siger: ”Så kan du gøre sådan, så kan du gøre sådan”. Sådan så de næste gang kan klare sig selv. Det er vores primære opgaver her.

Når man tænker de frivillige ude i, det er dagtidsstuerne primært, jeg tænker, det er de ældre. Jeg er med i en styregruppe, der hedder ”it-forældre”.

J: Er det under Vibeke...?

X: Juel Blem er med i den gruppe, ikke. Jeg er blevet formand for gruppen.

J: Nej, ikke så ringe.

X: Nej, og der har vi jo det, der er det jo kommunikationen med datastuerne, alle de frivillige, der sidder i datastuerne, og der er faktisk rigtig mange datastuer rundt på hele Bornholm. Og der tænker

jeg jo, at det fællesskab, det er faktisk startet ud nu, vi havde møde i torsdags med de frivillige, hvor de fik lov at komme fra tre til fire fra hver datastue, og der var vi omkring 40 mennesker, der var samlet, hvor Vibeke også var med. Og hvor vi så holdt et oplæg og fortalte lidt om, hvad det var, vi tænkte i styregruppen, for ligesom at få fat i dem nedefra, sådan så det var dem nedefra, der kom med ideerne til, hvordan vi skulle løse den her fælles opgave. Og der havde Vibeke lavet fire spørgsmål, og der satte vi dem så i grupper, så de sad i de her seks grupper og drøftede det, og så kom de med input til, hvad de mente, styregruppen skulle arbejde med. Og det er så planen her den 19. februar, at vi så holder møde i styregruppen igen, og vi så ligesom finder ud af at sætte nogle fokusområder: ”Hvad er det så, vi skal i mål med her, fordi vi har jo en bundet opgave med de der digitale postkasser fra 2014, så det ved vi, det skal vi have styr på.

J: Men ser du det som de stærke borgere, der kan efterleve det krav, eller..?

X: Altså, man kan sige, man skal jo have en vis interesse, man skal selvfølgelig være lidt it-parat på det her. Men jeg har jo været ude i datastuerne, og sidst her jeg var ude i Åkirkeby, hvor der faktisk, jeg har været derude over 7 gange eller sådan noget, hvor der er en 75 ældre, der ikke. Da må jeg nok indrømme, jeg bliver lidt imponeret ind imellem, fordi, der er altså en dame, som er mindst 85, som har helt styr på det der, og så sagde jeg til hende: ”Du, hvis du har e-boks, så kan du koble xx4.37, men så skal du finde dit kundenummer, det kan du gøre, når du kommer hjem”, sagde jeg så til hende. Der gik 5 minutter, du, så sad damen på nettet. Hun havde bare fundet det, jeg tænkte: ”Hold da op”. Så det har noget med interessen at gøre, ikke. Så jeg tror ikke nødvendigvis, det har noget med alderen at gøre, jeg tror, det har noget med, om man kan vælge den der interesse for dem. Og det ser jeg som en af vore store opgaver. Det at vække interessen – gøre det smageligt. Det er også en af de ting, de sagde på det der møde: ”Vi skal gøre det lækkert”. Og kan vi ikke gøre det lækkert, så sælger vi ikke produktet.

J: Men, hvor er alle de – nu bliver det måske lidt negativt spørgsmålet, men hvor er alle de borgere, der ikke kan komme til sådan et møde, der.

X: Det her var jo selvfølgelig primært for dem, der underviser borgere ude i marken.

J: Ok, de frivillige, ok.

X: Ja, og man kan sige, det vi ligesom siger, den første opgave, der har været her nu, det er, vi siger: ”Vi klæder dem på som frivillige, for så kan de klæde det næste led på”. Så kommer vi ud nedefra, ikke, i stedet for vi bare sender en pressemeddelelse ud, for så kommer informationen ud i pressen, og den kan måske misforstås og sådan, ikke. Så det var ligesom for at give, du ved en information ud om, hvad gør man med fritagelse, og hvad gør man med fuldmagter og alle de der ting. Så, vi har givet dem den der ballast nu, så de ligesom kan lære det videre. Så det ikke kun er os herfra, der kan give informationen.

J: Og det, hvad er det for en gruppe, er det ”Ældregruppen”, eller?

X: Nej, det er frivillige i datastuerne, dem der underviser i datastuerne.

J: Og det er alle?

X: Ja, der er både, der er ”60 plus” organisationen her på Bornholm, der er ”Ældresagen”, og der er nogle almindelige datastuer. Før har der været nogle over ”Ældremobiliseringen”, men det er så åbenbart ophørt. Men der er praktisk talt datastuer i... du drømmer ikke om, hvor mange, der er. Jeg har en hel liste dernede over, hvor mange datastuer, der er på Bornholm.

J: Hvordan bliver det sådan kommunikeret ud?

X: Ja, men datastuerne har jo selvfølgelig en hjemmeside alle sammen, ikke, og vi har lavet en folder, der er lavet en folder over alle de tilbud, der er på hele øen, som ligger på bibliotekerne, som ligger på kommunens hjemmeside, som ligger her også, som man kan få og se, hvor er der steder, hvor jeg kan komme hen og blive undervist.

J: Er det postomdelt også, eller?

X: Nej, det er det ikke, desværre. Det kunne man selvfølgelig overveje. Bibliotekerne har så også nogle kurser, og de har faktisk nogle kurser, der kører lige nu og her, hvor vi også prøver at klæde dem på. Hvor der både er musetræning og, ja ”borger.dk” og ”it for nybegyndere” og sådan noget forskellige, så der er noget ligesom grundlæggende for folk, der overhovedet ikke kender til noget.

J: Ok, men det kræver et aktivt valg for at blive en del af fællesskabet?

X: Ja, det gør det.

J: Så svage borgere, de kan risikere ikke at komme i fællesskabet, eller hvad?

X: Jo, men spørgsmålet er: ”Har de brug for at komme ind i fællesskabet?”. Hvis vi ikke kan betjene en computer, har vi så brug for at presse dem ind i det fællesskab?

J: Nej, men vi er jo stadig en del af kommunen.

X: Nå, det siger jeg ikke, men jeg tror ikke, hvis vi er nødt til at lægge en anden strategi..

J: Det kan ikke betale sig.

X: Nej, det kan det ikke. Det kan ikke løses, det der. Altså, man kan sige, i morgen drager vi over til KL og hører med dem, fordi der kommer en mulighed for at søge om fritagelse for digital postkasse. Og der tænker jeg, der skal vi gå ud – hvis vi får lov – så tager vi ud på plejecentrene og til de udviklingshæmmede eller også får vi dem til at komme til os på en eller anden måde. Jeg ved ikke lige, hvordan vi skal gøre det. Men at vi så finder ud af at sige: ”Vi hjælper dem, der ikke kan blive it-parate ved at sige, du får en fritagelse”. Så er man vel i princippet også med i fællesskabet, man er bare fritaget for det pres. Det er det, jeg forestiller mig, vi skal gøre.

J: Ok, for jeg tænker, der er vel en eller anden besparelse forbundet med...

X: Vi er blevet duttet.

J: Ja,

X: Ja, det er vi.

J: Så, hvis der er for mange af dem, der ikke kan..

X: Vi, altså man regner jo med på landsplan, at der er omkring 800.000, der skal have fritagelse, og den sidste melding, der lige er kommet i det materiale, jeg sidder og læser lige nu, der er de oppe på 900.000, så man er godt klar over..

J: Så man erkender faktisk, at det bliver svært.

X: Altså, man kan jo ikke gøre folk, der ligger på et plejecenter digitale, vel? Og folk, der er udviklingshæmmede kan du jo heller ikke, for man skal være ved sine fulde fem for at kunne betjene en computer selv. Og hvem er det, hvis man er udviklingshæmmedet, det kan man ikke, vel. Så, det kan man ikke, og alle dem, der har værgemål, der er faktisk ikke nogen løsning for dem pt. Så der er nogle huller lige nu. Men der kommer en blanket nu her, så borgerne kan komme og sige: ”Du ved, vi kan give fuldmagt videre til nogen andre”. Vi krydser fingre for, der kommer en elektronisk.

J: Hvordan ser du kommunikationen så? Kan man sige, den analoge og den digitale?

X: Hvordan vi ligesom kommer ud med det?

J: Næ, jeg tænker, hvordan...der er ikke nogen krop imellem, det er to maskiner, der taler med hinanden, hvordan..?

X: En af de fordele, der f.eks. var fremme og vende her i torsdags, det var jo måske, at vi via vores visitatorer, som tager ud og laver de der 75 års besøg, at vi måske kunne bruge dem til at spytte 9.56 lidt og sige til folk: ”Hvad det der med digital postkasse, er det noget, du ved, der er en mulighed for dig, eller har du brug for hjælp eller et eller andet”? Så vi kunne ligesom knytte noget kontakt eller finde ud af, hvordan vi skulle gebærde os, sådan så vi kom ud og fik sagt det til folk fra starten. Ligesom fik taget hånd om dem, kan man sige. Det er lidt det, vi skal til at arbejde videre med, tror jeg, men vi er nødt til at lige at lade styregruppen komme ind over her, ligesom for at sige: ”Det er det, vi gør”, ikke.

J: Ja, så man har en eller anden grad af menneske koblet ind over alligevel.

X: Ja, fordi vi kan jo ikke nå ud i alle hjem. Men altså dem, der tager ud og laver de der forebyggende besøg hos dem der er over 70 eller 75 tror jeg, det er. Der vil vi kunne nå en gruppe. Og det tænker jeg, det vil være det, der kan give.. selvfølgelig skal vi også, jeg har faktisk sendt en mail til mig selv her til morgen, vi skal sætte noget i ”Rytterknægten” også, fordi der er rigtig mange, der er nervøse for, du ved, vi har rigtig mange henvendelser, hvor folk de er fuldstændig oppe at køre, fordi ”jeg har ingen computer” eller ”jeg kan ikke finde ud af det der” eller .. og dem skal vi give en fritagelse. Det er jeg slet ikke i tvivl om. Så vi får jo mange, hvis vi siger 20 % af vores pensionister, vi har 12.000 pensionister på Bornholm, så er vi omkring 2.500 – 3.000, vi kommer også derop, det er der ingen tvivl om, fordi vi har en stor 11.10 på Bornholm. Du kan se 12.000 ud af 40.000, det er jo en sjat.

Men der er også mange pensionister, der sagtens kan. Men, jeg tænker plejecentrene, og du ved, de der institutioner, vi har med udviklingshæmmede, der går vi ind og laver noget opsøgende, sådan så vi ligesom slipper, det kan ikke nytte, der står 3.000 mennesker hernede, det kan vi jo ikke. Det giver heller ingen mening. Så, der tænker jeg, vi er nødt til at gå i dialog med dem, men at komme

helt ud til den enkelte borger ude i hjemmene. Det kan vi ikke, det tror jeg ikke, det har vi ikke ressourcer til.

J: Men tænker du, nu når du jo ligesom er ekspert på det her digitalisering og den udvikling, der er. Tænker du, at det kan øge fællesskabet? Kan det gøre et større fællesskab, fordi det er nemmere at kommunikere?

X: Altså, hvis man kommer med på den elektroniske vej, mener du?

J: Ja, afhængig af, hvor mange, der selvfølgelig kobler sig på, men bliver det nemmere for kommunen at skabe fællesskab, hvis det hele bliver digitalt?

X: Altså, man kan sige, vi er jo på en eller anden måde, så er vi jo tvunget ind i det her fællesskab, kan vi ikke sige det, fordi vi er jo ligesom blevet pålagt, at ..

J: Jo, det er en central beslutning, kan man sige.

X: Men, jamen på en eller anden måde, så synes jeg jo, den giver en bedre mulighed for at kommunikere med borgeren. Før i tiden skrev man måske et brev eller man ringede. Nu har du muligheden for at sætte dig ned, hvis vi sender noget til borgeren, så kan vi trykke på en knap, ”besvar”, og skrive til os med det samme. Så på en eller anden måde, så tror jeg da godt, at fællesskabet på en eller anden måde kan blive ligeså stærkt om ikke stærkere, det tror jeg faktisk. Fordi, du er faktisk lige tæt på, jo.

J: Du ser ikke den her, for man kan sige, et papir er jo ikke..

X: Nej, altså, jeg ser jo en bedre betjening af de borgere, der bor længere ude end dem, der bor inde i Rønne, for dem, der bor i Rønne, de har mulighed for at komme herop. Dem, der bor i Østermarie, Østerlars, Klemensker, Rutsker eller hvor ”hungdan” det er, får jo samme mulighed, fordi de bliver jo ligestillede på den måde.

J: Men det er jo så interessant, du lige kommer ind på det, for jeg tænker med den her øgede centralisering, som vi et eller andet sted ser, taler den imod fællesskab? Altså...

X: Nej, men når nu kommunalbestyrelsen eller kommunen har vedtaget en kanal søgestrategi, der siger, vi skal begrænse vores kanaler, og det er jo åbningstider og sådan, så er det jo også for at sige, vi vil have dem over på en anden kanal. Og om borgerne synes, det er service eller ikke service, det ved jeg ikke, men det er valget, man har valgt, det er jo sådan, så man vil have dem over på den digitale kanal og telefonien.

J: Men hænger det så sammen? Kan man så sige, hvis vi vender tilbage til ”Kommunen 3.0”, kan man så sige, at man tænker fællesskab, eller fører man borgerne over i at kunne vælge et fællesskab. Jeg tænker præmisset, ikke.

X: Nej, de bliver jo tvunget over i det fællesskab, kan man sige, men vi tager hånd om dem, der ikke kan. Det er vel sådan, det skal være. Så i og for sig bliver der nok to fællesskaber, tænker jeg. Der bliver de digitale, og så bliver der dem, vi skal tage vare om. For de folk, der ikke kan, dem skal vi hjælpe. Men dem, der selv kan, dem skal vi ligesom gelejde over og sige: ” Du kan gå herind og gøre det”. Sådan så vi får tid til de andre, for det er jo dem, vi skal bruge vores ressourcer på.

J: Hvor mange er I til den her opgave?

X: Ja, men vi bliver jo desværre færre og færre, ikke. Altså..

J: Er I blevet skåret også?

X: Ja, altså, sidste ombæring her, hvor man faktisk dutter selvbetjeningsløsningerne og portoen det sidste år, ikke. Der skulle vi ud og spare en million på borgerservice eller borgercentret, ikke. Det var omkring 300.000 i porto, og det var omkring 900.000 i de der duts for at se på selvbetjeningsløsninger.

J: Så det var personale?

X: Personale ja, der fløj tre, så lige nu her er der syv tilbage ude i front, og så er der.. altså vi er nede på at være 42, og før vi havde ”Udbetaling Danmark”, der var vi oppe på at være 65, ikke. Og der er så fire, der flytter igen, for nu laver man den der strukturændring, ikke, så er der fire, der flytter igen, og der er tre, der stopper i omstillingen, og så er vi faktisk nede på at være meget lavt nu her, så der bliver nok omkring fem ude i borgerservice tilbage.

J: Så det vil sige, det fysiske fællesskab, det bliver absolut nedprioriteret.

X: Det bliver ikke nedprioriteret, der er bare ikke penge til det. De opgaver, vi skal lave omkring, kontanthjælp, enkeltydelser, folkeregistre og integration og de andre ting, som vi laver, det er jo et must, det er jo myndighedsopgaver, som man ikke kan sige: ”Dem har vi bare ikke lyst til at lave”, fordi de skal laves. Så det eneste, vi kan skære ned på, det er faktisk den anden service. Og i og med, man kan sige, vi bliver besparet på de selvbetjeningsløsninger, så er det jo også, fordi vi skal have folk over på de kanaler, ikke.

J: Ja, men nu har der været den her helt nye diskussion om de her borgercentre rundt på øen.

X: Ja, men den er så også en udløber ud af det, fordi vi ligesom må erkende, at når vi er så få, så kan vi dårligt få det til at hænge sammen.

J: Jamen præcis, men der virker det som om, fællesskabet meget gerne vil have, at de blev der, og jeg går ud fra, at beslutningen stadig er, at de ikke skal være der, ikke?

X: Nej, det ved jeg ikke rigtig vel, for vi var jo til møde med Borgerforeningen sammen med borgmesteren her den 13., og det, de ligesom gerne vil have, det er, at der er noget – ikke hvor ofte, og ikke hvor meget. Det forslag, de så kom med fra Allinge af, det ved jeg ikke, om du har set. Nej, men der er kommet et forslag fra dem af, hvor de mener, at den åbningstid, vi har i dag. Vi har omkring 27-28 timers åbningstid i alt i dag, den mener de, vi skal halvere ned til det her ude i Rønne – til 14 f.eks., så de andre stederne skal det halveres. Men den har vi godt nok – altså vi har lavet en indstilling til økonomiudvalget, som ikke er behandlet, og der har vi jo så fulgt noget af det, de ligesom er kommet med, men vi skal have det til at hænge sammen rent personalemæssigt. Og i og med vi har tre, der stopper i omstillingen, så har vi altså to medarbejdere, der skal derind, så er vi kun fem tilbage.

J: Men det var det, jeg mente med prioritering, for det er jo ikke jer, der ikke prioriterer det, jeg tænker både politisk og ledelsesmæssigt.

X: Problemet er jo, at når man har valgt de her besparelser, så vælger man i kommunalbestyrelsen at man tager besparelsen, før man har brugt ressourcerne og klædt folk på. Så man tager den forlods i stedet for at vente. Nogle kommuner ovrefra siger: ”Vi venter med at tage den besparelse, indtil medarbejderne har haft tid til at klæde borgerne på. Det har man ikke gjort i Bornholms regionskommune, det er meget bevidst. Man har valgt at skære pengene fra starten. Og så kan man ikke både skære pengene og få servicen. Det kan ikke lade sig gøre. Så det 18.24 vi faktisk og, vi vil rigtig gerne give dem den service, det er bare ikke altid, vi kan. Så, havde man valgt at prioritere det, så havde man måske også fået et lidt bedre resultat, men det er jo et valg.

J: Ja, og presset af dårlig økonomi, så..

X: Ja, også det, så den er jo selvfølgelig svær, ikke. Men, jeg sidder lige og tænker på, vi ligger jo med de digitale postkasser i Danmark, nu ligger vi på en tredjeplads. Så vi klarer os jo ikke så dårligt i forhold til de andre, vel. I november måned, dengang vi havde valget, der lå vi på en 15. plads, og København lå lige foran os, og vi blev enige om, dem skulle vi godt nok efter. Men siden da har vi faktisk rykket, vi følger med hver uge med, hvor vi ligger, og vi er rykket, vi lå på en fjerdeplads her lige op til nytår, og lige nu rykker vi op på en tredjeplads. Vi har 37, 1%, der har digital postkasse. At de så ikke alle sammen kan betjene den, det er så det, men vi er faktisk rimeligt med.

J: Hvis man så skulle prøve at sætte det sådan historisk op. Nu sagde du, du havde mange års baggrund, så kunne jeg næsten godt tænke mig lige afslutningsvis at spørge: ”Hvad tænker du så fra den gamle kommunestruktur, hvor der var 5 kommuner, hvor der i dag er en kommune. Var der større fællesskab i gamle dage?”

X: Rent personalemæssigt var der selvfølgelig, fordi vi var alle forvaltninger samlet på et mindre sted.

J: Men kunne det mærkes ude hos borgeren også?

X: Hvis man skal se det fra den side, så dengang, da vidste man næsten alt om alle ude i de der små områder, fordi, du ved, der var meget lokalkendskab. Den er jo gået lidt fløjten i og med, man bliver en ø en kommune. Men den kom ret hurtigt igen, altså, vi blev jo samlet i 2003 eller sådan noget, ikke. Så den kommer jo ret hurtigt igen. Vi lærer jo stadig dem der, der er ude i de forskellige steder, hvad det er for nogen, der er specielle, og vi har specielle forhold og sådan noget, ikke. Så man får alligevel det der igen. Men nu er det jo gået helt fløjten, for når man vælger at flytte det over til ”Udbetaling Danmark”, og nu har de hele landet, så jeg tvivler på, man derovre vil få det der fællesskab, så man har givet lidt køb på det der.

J: Så det er ikke engang kan man sige i kommunens hænder. Det er faktisk på statsligt niveau, at man fjerner en eller anden slags fællesskab fra kommunen.

X: Det gør man, for man har valgt at man har en besparelse på 330 millioner eller milliarder, det ved jeg ikke. Rigtig mange penge har man valgt at sige: ”Man mener, ATP med de 5 centre, man har valgt at lave derovre, kan gøre det billigere end os. Det er så nok bare ikke lige tilfældet, altså, og folk får ikke den service, som de fik før. Bare på det område jeg sad med før – boligstøtte – der er der pt., de vil gerne have 4 ugers behandlingstid, men lige nu, så ligger den på 6-8 ugers

behandlingstid, og det er ikke godt, fordi det kan være folk, der skal søge boligstøtte, som skal leve af den, fordi det er 3.000 kr. om måneden, så det er bare ikke ok. Så det er ikke blevet en serviceforbedring, plus at det er borgerne nu, der skal lave arbejdet med de ansøgninger, hvor det før var os, der ligesom sad med det, der lavede ansøgningerne og det der. Så man har flyttet den opgave, vi havde, over på borgeren delvis, så de kan betjene sig selv så meget som muligt, så det er nemt for dem. Så, når folk kommer herop, så hjælper vi dem med at lave en ansøgning, og den ansøgning på lige det område, der er en selvbetjeningsløsning på 20 sider. Det er den sværeste i hele Danmark. Det tager, hvis borgeren overhovedet ingenting kan, omkring 30-40 minutter at få sådan en ansøgning igennem. Og det står vi og hjælper dem med. Det bruger vi tid på. Og så sidder de i "Udbetaling Danmark" sidst vi var derovre og siger: "Ja, der er 51%, der søger elektronisk", godmorgen røv, ja, det er jo simpelt hen fordi, at vi yder det arbejde. Og vi scanner lejekontrakter ind og lønsedler, vedhæfter og...

J: Så I hjælper faktisk med, at de kan få en succes.

X: Det gør vi. Og det er ikke altid lige sjovt, vel, fordi det er ligesom..., men altså, sådan er betingelserne. Og man kan sige, den næste bølge, der kommer. Du ved godt, der er de der bølger med selvbetjening. De kommer jo med i bølge 3 nu her, så alle de her løsninger med selvbetjening, de bliver obligatoriske her fra december. Så da puffer de simpelt hen folk og siger: "Nu skal I". Før har det været... ja, men den bliver puffet over i "skal".

J: Medmindre man bliver fritaget.

X: Nå jo, men man kan sige, det har vi jo hele tiden gjort. De folk, der ligger på plejecentre eller ikke kan, da tager vi imod ansøgningerne og så skaffer vi dem ind og sender dem over til "Udbetaling Danmark", det gør vi. Vi hjælper dem med at få flyttet og alle de der ting. Vi har lavet en tjekliste til plejecentrene, du ved, de ting, de skal huske i forbindelse med flytning, så vi sikrer os, at de ikke bliver tabt. Så, det prøver vi.

Bilag 3 Interview 3 talsmand for en borgerforening

J: Det, jeg godt vil tale om, det er fællesskab, din oplevelse af fællesskab som borger og som, hvad kan man sige, tovholder for "Vores Bornholm". Og så kommunen. Kommunen går ind og siger i dag, at de vil være en del af det her "kommunen 3.0", hvor en af grundstenene i det, det er fællesskab med borgeren. Og man kan sige, kommunen har en tilgang til fællesskab, og nu prøver jeg at finde ud af borgerens, hvad er tilgangen til fællesskab, og hvad er din oplevelse i forhold til det arbejde, du har haft indtil videre?

A: Ja, men jeg tror, det virker som om, at kommunen og sådan set vi og mange, som arbejder med det, er enige om, at man på et eller andet tidspunkt må tage sig sammen og stå sammen, hvis man vil noget udvikling for Bornholm. Det er bare sådan, hvis man i praksis arbejder med det, så er der nogle forhindringer, hvor kommunen ikke har gjort det så nemt. Politikerne vil, men der sidder nogle embedsmænd rundt omkring, som ikke nødvendigvis vil det samme, og fællesskabet er ikke noget, de bliver berømte på, og derfor er det sådan set nemt at lukke ned for det. På den anden side, så er det lidt svært at gennemskue, for der er rigtig mange spillere. Du har idrætsforeninger, der er borgerforeninger, du har bornholmske borgerforeningers samvirke, som mange opfatter er sådan en

samlende enhed, og det er de også, men hvis du tænker på i et fællesskab, vil du altid have aktive borgere, som starter nogle ting og trækker nogle ting i gang, og så er der nogle, som deltager, og nogle, som er passive, og hvis du skal gøre det muligt for folk at få skabt nogle ting, så er der alt for megen friktion og det er alt for besværligt på en eller anden måde at samarbejde med kommunen i dag, for der findes ligesom ikke nogen korridor, man kan mødes i, fordi kommunens borgerinddragelse i princippet er udlagt til BCB. Og BCB har, som navnet tilsiger, også hovedinteresse i at hjælpe erhvervslivet og er ikke interesseret i udgangspunktet i at samarbejde med borgerne. Og kommunen har ingen kommunikationsafdeling, så de kommunikerer hen over hovedet på borgerne, og det betyder, at du så skal i direkte kontakt med nogle embedsmænd rundt omkring. Så er det, man som borger, tror jeg, også ressourcestærke borger kommer til at banke hovedet ind i væggen. Så på en eller anden måde, så mangler der noget infrastruktur for at få det samarbejde til at fungere. Der er rigtig mange, som vil, men man bliver sendt lidt rundt i manegen, og så kan det tage rigtig lang tid, fra der findes en helt konkret ide, til man er kommet et sted hen, hvor man kan begynde at rykke på noget, og i den periode, så er folk blevet trætte. For, hvis du har nogle borgere, som ønsker at gøre noget for fællesskabet, så vil det altid være begrænset, hvor lang tid folk har energiniveau til at rykke på noget. Og der tror jeg, kommunen skal tænke anderledes, end de gør nu, hvis de skal være med til at få borgerne ude på Bornholm til at føle, at de er samarbejdspartnere, for nu tror jeg lidt, som oftest det der med fællesskab, det bliver til noget med, at kommunen siger: ”Nu har vi brug for hjælp fra borgerne til at gennemføre nogle besparelser”, men borgerne vil også, at et fællesskab går den anden vej også, men når borgerne så spørger kommunen om noget, så er det bare, at ”det har vi ikke penge til” osv. Man skal på en eller anden måde finde en anden vej rundt end, at det er besparelser, og at man mangler penge, for fællesskabet er i princippet gratis. Og kommunen skal finde ud af, hvad de vil med det. Nørretranders har skrevet en bog om det, som tager udgangspunkt i Samsø. Et fællesskab, det er noget, som opstår af lyst – ikke af nød. Og jeg tror f.eks., at hvis du tager hele servicesektoren på Bornholm, så er kæden ligesom hoppet af i forhold til, at borgerne føler, at man fra kommunens side fjerner flere og flere ydelser, og så skal man som borger overtage de ting, og så bliver der en eller anden brudt kontakt mellem borgere og kommune. Og så tror jeg, det er svært at skabe fællesskab.

J: Skal jeg så forstå det sådan, at du tænker, at fællesskabet et eller andet sted også er en løftestang for at lave besparelser, at det bare er en undskyldning for at gemme besparelser væk i fællesskabets navn?

A: Jeg tror, der er mange borgere på Bornholm, som i hvert fald føler, at det er sådan, fordi borgerinddragelse, det er ligesom noget, der er begyndt at komme, når man skulle rundt omkring og tale med borgerne, fordi man skulle gennemføre nogle svære ”cut” rundt omkring, og der så det pænt ud, at man havde været ude og tale med dem først. Men, der er jo forskel på at have en høring og på at lytte, og lige nu så føles det som om, at det kommunen har gang i, det er høringer, men de lytter ikke. Og jeg tror, hvis du skal have et reelt fællesskab, det er jo noget med, at man blander blod, hvis man virkelig vil det samme, og man egentlig også kæmper for det samme, og man støtter hinanden. Hvis din ven er træt, så hjælper du og vice versa. Og der tror jeg i hvert fald, kommunen har et stykke vej at gå i forhold til at overbevise borgerne om, at de vil det – eller hvad de vil med det. Altså, hvad deres vision med at have et fællesskab er. For lige nu, tror jeg, mange vil opfatte, at

der er sådan en skjult agenda i forhold til at få besparelser igennem eller få løftet nogle kommunale ydelser af borgerne.

J: Men, det lyder jo som om, for nu eksempelvis med de her borgerkontorer her eller borgerservice i Allinge og Åkirkeby, dem, der har været på spil, hvor man så har inviteret til borgermøde. Der bliver der jo i hvert fald lagt an til en eller anden form for, jeg ved ikke, om man kan kalde det fællesskab eller i hvert fald en eller anden diskussion om, ”er det det rigtige, vi gør?”, og der har borgmesteren jo været med som repræsentant for politikerne.

A: Jeg tror lige det med borgerservice nu, der virkede det reelt set, som om de lyttede. Men det er jo lidt nyt i forhold til, hvordan borgermøderne har været før, som mere har været kommunen på turnéagtige. Men borgerservice, det er akkurat, som jeg tror, nu agerer man ud fra nogle enkeltsager, og så skal man ”reparere”, fordi der er noget, som er gået galt. Hvis man virkelig vil det, så skulle man prøve at finde ud af, hvad er det fælles fundament, vi skal have at agere ud fra, og så blive tydelig med, hvad det er, kommunen vil. På den måde ligger der ikke nogen udviklingsplan, som det kan blive gennemsyret af. Det samme med folkeskolen nu, altså nu har man sagt, at man vil køre en proces, som er et år om, hvordan folkeskolen skal være på Bornholm, men lige nu er det en meget lukket proces, hvor man egentlig har sagt, at dette er noget, vi klarer inde i skolesekretariatet og i nogle udvalg og sådan og sådan, og så på et tidspunkt, så kommer der noget ud i høring. Men det er en meget gammeldags måde at drive ting på, hvis man nu opfatter sig selv som et fællesskab, for så er det egentlig som om, at man inviterer først ind, når de voksne er færdige med at diskutere. Så jeg tror bare, at nu ved jeg ikke, hvad det er, der ligger i kommunen 3.0, men man skal nedbryde nogle af de strukturer, man har i dag, hvis man skal have paraderne ned, så man på en eller anden måde bliver mødt med åbne sind i stedet for, at man er bange for, hvad der sker, hvis man på en eller anden måde går ind og udvikler ting.

J: Og det er jo faktisk det, den siger, kommunen 3.0, at der skal nedbrydes barrierer i forhold til at skabe samarbejde.

A: Som det er i dag findes der ingen central enhed i kommunen, som har ansvar for det, for med den nye struktur nu, så er kommunikation og innovation lagt ud på alle centrene. Så det er op til hvert enkelt center og embedsmand derude at finde ud af, hvordan de vil behandle folk. Min anbefaling ville være at lave en central enhed, som havde ansvar for det, og som kunne gå ud og pålægge alle centrene: ”Her er kommunens politik i forhold til, hvordan vi skal arbejde sammen som et fællesskab på Bornholm i forhold til erhvervslivet, i forhold til borgerne osv.”. For det er en alt for stor opgave, og der er alt for megen frygt på spil, jeg tror, det er alt for besværligt, det er en stor opgave, så hvis man ikke laver nogle retningslinjer, og man ikke giver en mand eller en kvinde eller en gruppe retten til at køre med det... Altså, tænk på Folkemødet uden folkemødesekretariat. Det havde været rigtig, rigtig svært, hvis Folkemødet skulle være noget, der skulle opstå på tværs af alle centrene i kommunen. Og det håber jeg i hvert fald, ligesom man har BCB i forhold til erhvervslivet, så mangler man egentlig lidt et fællesskabscenter Bornholm, som kan køre dette projekt, hvor der er nogle på en måde ikke-kommercielle interesser i at skabe sammenhold.

J: Ja, for man kan jo sige, at servicedirektøren har jo et eller andet sted bemyndigelsen over de servicecentre, der er, men han har jo ikke ressourcer til at sikre...

A: Nej, og servicedirektøren kommer heller ikke til at blande sig for meget i, hvad hver centerchef gør, men hvis servicedirektøren havde haft en task force, som han satte foran sig og siger: ”I får mission fællesskab, I får licens til at gå ud og nedbryde strukturer, I får licens til at fortælle embedsmændene rundt omkring, at vi ved ikke, hvordan I normalt arbejder, men nu prøver vi at gøre det helt anderledes end, vi altid har gjort”. Ligesom du har ”mind-lab” inde i ministerierne, som er en tværgående innovationsenhed, som arbejder med udvikling. Hvis man lavede sådan en konstruktion, så påtvinger det embedsmændene at tage sig sammen, for de ved, nu kommer de der, som har licens til at tænke anderledes.

J: Har du kendskab til nogle kommuner, der gør det anderledes? Har du arbejdet med...

A: Jamen, USA er ret langt fremme i forhold til at... i New York har de en innovations task force, som er knyttet direkte til borgmesteren i byen for at få gennemført nogle ting. I USA har de noget, som hedder ”Code for America”, som er et fællesskabsprojekt, hvor man gennem programmering prøver at lægge opgaver, som tidligere hørte til centralt i kommunen og kostede mange penge ud i fællesskabet. Så f.eks. har man, det ene projekt hedder ”adopt a XX”, så f.eks. i Chicago, hvor det sner rigtig meget, så har man en tjeneste, der siger, hvis der kommer sne og alle brandXX i byen er sneet til, så får man en besked: ”Nu har det sneet, og Anders, du har sagt, du passer den her brandXX, så kan du gå ned og rydde den for sne og melde tilbage, når du har gjort det”. Hvis du er på ferie, så sender vi den videre til næste mand. Det er på en måde fællesskab sat i system, og det kunne man have gjort med vintertjenesten her på Bornholm, for der findes jo garanteret nogen, som på en eller anden måde har lyst til at mobilisere noget. Men nu er det akkurat, som om man ikke vil, for det er som om, kommunen er mod borgerne. I stedet for at man har prøvet at forklare, hvis de havde været smarte, så havde kommunen sagt: ”Nu skal I høre, nu gør vi det sådan, som de gør andre steder i verden, hvor det sner rigtig meget”. Det gør de i Norge og Sverige, men det har man glemmt at fortælle, så nu bliver det bare sådan en brudt tjeneste. Så i USA findes der mange eksempler, og så tror jeg også, der findes en del eksempler i udkantskommuner i Norge og det samme i Sverige, fordi de er tvunget til at tænke anderledes, og så tænker man: ”Nu prøver vi at gå sammen i stedet for at arbejde imod”.

J: Du havde også nogle forslag eller ”Vores Bornholm” havde i forhold til at udruste jer med en eller anden pose penge, og så kunne I skabe en eller anden form for forandring for kommunen. Ville den indeholde fællesskab også eller øget fællesskab? Det var jo en af de ting, der stod, der stod jo også fællesskab.

A: Det gjorde der, men det, vi har fundet ud af, er, at en pose penge kan ikke gøre så meget fra eller til. Vi har fået penge, men vi har ikke fået licens til at nedbryde strukturer, og det er egentlig det, som er det aller-, allervigtigste. F.eks. at lave en bornholmsk ambassade i København, det er noget, rigtig mange mennesker kan stå sammen om – det kan være et hus, som er drevet af fællesskabet. Det kan man klare med penge, men det kan man klare gennem nogle andre strukturer. Det at mobilisere tilflytterambassadører, det koster heller ikke penge, men det kræver, du har en eller anden form for tankegang – platform – bag det. Så vores læring er egentlig, det ikke pengene, man har brug for, det er denne licens til at få lov til at lave om på tingene. Og det skal komme indefra

kommunen, en form for fællesskabsagenter, som skal prøve at binde borgere og kommune – disse tandhjul, som de viste, der er nogen, som skal skubbe dem sammen, for det sker ikke af sig selv.

J: De kører for sig selv.

A: Ja, kommunen skal forstå, at det er deres opgave, det er hos dem, de største mure findes. Og de er ikke væk, selvom man laver ny struktur, for det er de samme mennesker, der sidder der, som har nej-hatten på. Så, det er der, jeg tror, man vil få mest effekt, for kommunaldirektøren og servicedirektøren kan sagtens lave en task force og give nogle mennesker en licens til at få lov til at søge at skabe et reelt fællesskab. Også, f.eks., når de står for alle disse borgermøder, når de får lov at stille krav til de forskellige politiske udvalg og sætte nogle regler op, som går på tværs, i stedet for, at man lader hvert eneste udvalg opfinde disse ting selv. Så kan man sammenligne på tværs. For jeg tror, politikerne, jeg tror også, der er rigtig mange inde i kommunen, der vil, men der er også rigtig mange, som bare vil, at det her skal være, som det altid har været. For det er det nemmeste.

J: Så en sidste ting, sådan lige afrundingsvis: Nu med den her øgede digitalisering, hvor jeg tænker, jamen mennesket kommunikerer og mødes på én måde i et fællesskab i den virkelige verden – analog kommunikation – og så den her digitale kommunikation. Ser du det her øgede krav om digitalisering som en forhindring i forhold til fællesskab, eller ser du det som en fordel?

A: Jeg ser det som en fordel, for det åbner nogle kommunikationslinjer, som ikke har været der før, og så åbner det også op for at skabe nogle personlige touchpunkter. Det er farligt, hvis vi bare bliver siddende og kommunikerer digitalt sammen, men hvis vi via det digitale kan skabe nogle forbindelser, som ikke ville have været der – arv og kultur – der er mange ting, vi kan sætte nogle mennesker i spil på en helt anden måde. Og jeg tror også, du kan gennem sådan en ”first responder” tankegang, altså at man næsten kan være fadder til nogle ting, hvis der sker nogle ting digitalt, så skal man reagere på dem fysisk. Der finders der rigtig mange ting, men det kræver lidt igen, at man får bygget et community - et stort community – i stedet for mange små, så der også er plads til alle, som er der. For problemet i de digitale fællesskaber er ofte, at de vil være domineret af dem, som taler højest eller dem, som har størst behov for at kritisere ting, og så tænker man: ”Hej, alt er galt”. Men det er bare fordi 1% skriver 99 % af det, som er der. Så, jeg tror, at hvis man gør det smart, så kan man få det digitale til egentlig at skabe meget mere nære relationer, end man har haft før. Det kan godt være, at 1000 mennesker, som bor lige ved siden af hinanden, rent faktisk har sat en dialog i gang på den måde, som gør, at de hilser på hinanden næste gang.

J: Ja, det du beskriver der, det er jo også en form for kan man sige den negative elite, men altså at du får gennemslagskraft, fordi du eksempelvis taler negativt. Hvor den positive historie bliver for passiv på en eller anden måde til at kunne få gennemslagskraft. Hvad med de borgere, der eksempelvis er svagere eller det kan være ældre, det kan være handicappede, det kan være folk, der ligesom ikke har taget internettet til sig. Hvad med dem og fællesskabet så, hvis man ligesom lægger det hele over i...

A: Jeg er ikke fortaler for, at alle skal over i... det skal være en blanding. Sådan så du, al off-line det skal arbejde sammen. Og jeg tror sagtens, du vil kunne erstatte nogle af de, hvis du går kritisk ind og kigger på alle strukturer, så tror jeg, du kan gå ind nogle steder og overtage nogle ting med det digitale, og så kan det godt være, du kunne have skabt nogle nye fysiske møder, som ikke

eksisterer i dag gennem at opkoble to mennesker digitalt. Og så handler det rigtig meget om, hvordan tingene bliver designet. Altså, hvis du laver en i-pad app, hvor brugeren bare skal tage den op og klikke ”jeg vil tale med en” på en knap, og når han så gør det, fortæller han rigtig mange live, nu er der en, som har lyst og behov for at tale med en, har du 5 minutter? Så siger han: ”det har jeg”, og det eneste, som så sker, det er, at jeg kommer igennem på skærmen..

J: Så det bliver en eller anden virtuel...

A: Ja, en besøgsven, for så er der nogle – dem, som har brug for den tjeneste, de siger: ”Jeg har behov for det lige nu” – ikke når kommunen har sagt, at de skal sende en ud til mig. Så på den måde tror jeg, du kan .. og der tror jeg, vi på Bornholm kunne komme rigtig langt, hvis vi begyndte at kigge på, hvordan alle de knapper, man kan dreje på hænger sammen.

J: Skulle det så være en del af fællesskabsagenterne, at...

A: Det synes jeg, altså, jeg tror, der er rigtig mange på Bornholm, som ville have sagt ja til at være digital besøgsven for 10 ældre mennesker..

J: Hvis de fik stillet en i-pad til rådighed eller hvis..

A: Ja, noget lignende. Jeg kan bruge min telefon, og så simpelt hen få en melding, som siger: ”Anders, har du tid i dag til at tale med én?” . ”Ja, jeg er åben i dag”. Mellem der og der, så må de gerne Så er det op til mig at sige: ”det vil jeg rigtig gerne”. Sådanne ting tror jeg, man kunne gøre, og det er jo meget nemt at måle på, om det virker eller ej.

J: Så du tænker også den, de havde lavet, hvad var det, de havde lavet, den kan man vel også omdefinere eller smide over i den her fællesskabstilgang, hvor man havde de her 1000, den gruppe i forhold til ideer. Borgmesteren eller politikerne lavede sådan et borgerpanel...

A: Ja, de lavede et borgerpanel på 900 mennesker.

J: Ja, 900 mennesker. Kan man sige, det også er en del af et udviklet fællesskab?

A: Ja, lige borgerpanelet er jo en del af et fællesskab. Det er sådan set en af de bedste ting, kommunen har gjort, men der har de nedbrudt nogle strukturer. Der lytter de reelt. Men lige nu, hvis du spørger: ”hvem ejer borgerpanelet?” inde i kommunen, så har de sikkert svært ved at fortælle, hvor det hører hjemme. Det er en af de ting, jeg tror kunne høre hjemme i sådan en task force, der arbejdede med det. Kommunen burde være på facebook. Kommunen har ét menneske, som sidder og svarer fysisk. Jeg tror, man skal tage det mere til sig, at hvis man vil arbejde med det, må man gå ”all-in”.

Bilag 4 Interview 4 talsmand for en borgerforening

Så, min baggrund for at sige goddag til dig i dag, det er den positive tilgang, du har til det her med, at vi får en bedre dialog, fordi jeg har jo det sidste år været både i TV og i presse, og mine overskrifter har hele tiden været bedre dialog/kommunikation, så undgår vi alle de her konfliktsituationer – bare se senest på borgerservicecentre. Alt kunne være undgået, hvis man havde kommunikeret på en anden måde. Også nedskæringen i hjemmehjælp, kommunikation manglede. Havde den været der, så havde det været meget bedre.

Så har jeg personligt en overskrift. Mit mål er i 2014 at formå Bornholms Regionskommune til at lave et dokument, en frivillig politik nedfældet på tryk. Sidste år lavede Regionskommunen, som man kan hente på nettet, ældrepolitik. Det samme vil jeg have gjort med frivillig politik. Og det er i allerhøjeste grad noget, der rammer lige ind i din overskrift: Kommunikation. Sagt meget simpelt: Vi skal op på Snorrebakken og hjælpe nogle mennesker med at blive underholdt. Vi kommer ind ad døren og siger: Goddag, hvad sker der, der står nogle medarbejdere og siger: Hvad skal I? Og er I nu ved at stjæle vores arbejdsplads? Har I snakket noget med nogen? Man undgår igen alle konflikter, hvis Regionskommunen som andre kommuner – nogle få i Danmark har gjort – indkalder mig med et hold til at få lavet en frivillig politik, så opnår vi netop, der laves spilleregler for aftalerne mellem de frivillige på Bornholm – det er ikke alene Ældresagen Bornholm – jeg går ind får, vi alle skal hjælpe hinanden i fællesskabets ånd med det formål at løfte alle de ældres problemer og opgaver. Men så får vi nedfældet på tryk, hvad er spillereglerne. Så når vi kommer ind på plejecentre, så siger vi: Goddag. Nå, jamen det er jer, der skal være med til at underholde, og I ved jo, som vi har aftalt, at alt, hvad der hedder pleje af beboerne det må I jo ikke røre ved, for det er I ikke forsikret for, det er I ikke uddannet til, det er vores opgaver. Det er min overskrift til det her, og det er mit mål. Vi har ingen politik på Bornholm om det. Så det rammer lige ind der – er det korrekt? Det opfatter jeg meget, som jeg læser det, du ligesom har signaleret.

J: Når du siger Snorrebakken..

H: Det er det helt nye plejecenter. Det var bare et eksempel, for de har ringet til mig, om vi vil komme op, personalet. Men så siger jeg jo selvfølgelig straks til dem: Jamen, I skal lige have jeres chef/leder med på vognen. Det lykkedes mig så at komme ind den vej og fik Sanne Beck til at ringe til mig, og så har jeg fået tre af mine piger fra Ældresagen til at få et møde med dem, og allerede der kunne de jo godt mærke, at nogen så: Hvad skal I her osv., og derfor er det jo evident vigtigt, hvis nu Regionskommunen havde noget, der hed en frivillig politik, der lå på nettet og var gået ud til alle lederne igen igennem hævesystemet, nøjagtig som du skitserede før, det skal jo sive ned alle steder, så ved alle: Nå for Søren, der kommer de flinke mennesker ude fra Ældresagen, der vil hjælpe os, godt så skal der ske noget i dag, så venner, ud at køre en tur eller lav noget, spil noget kort eller lav noget musik og dans, men vi andre, vi går jo rundt og hjælper til, og det er os, der sørger for plejen af de ældre, for det er vi jo faguddannet til, det skal vi ikke ind at stjæle noget af deres opgaver.

I Jylland havde vi jo et skrækeksempel på – i Ældresagen – at lederen af et plejehjem ringede og sagde: Ja, jeg har jo lige fyret seks nattevagter, kan I ikke komme jer frivillige og holde de her nattevagter? Det er jo en total misforståelse. Det er jo det helt groteske eksempel, men vi ved, Danmark er under pres, kommunerne er under pres, hvad gør de? De prøver jo at være mere og mere kreative, som du ser, og det vil sige, hvor er besparelserne? Hvor kan vi..? Altså det frivillige vil jo komme til at fylde mere og mere i det danske samfund. Det gør vi gerne, men med nogle aftalte spilleregler. Det er det, der er min udgangsposition.

J: Nu er du jo repræsentant for – som du selv siger – 5000 hoveder, hvordan ser du, hvis man ligesom skal sige, vi forestiller os, der har været sådan tre tilgange til borgeren, altså den oprindelige tilgang, kommunen 1.0, hvor man kan sige, der ligesom var et hierarki, og det var en autoritet – kommunen, og borgeren gjorde sådan set bare, hvad den fik besked på, og så har vi været

i den her management periode, hvor borgeren bliver set som kunde, og nu er vi så henne et nyt sted: Fællesskab – og er fællesskab en form for økonomisk vinding, eller er det et oprigtigt ønske om at positionere borgeren der, hvor borgeren et eller andet sted skal positioneres som det vidende individ, det er? Hvordan ser du det med den historik og den baggrund, du ligesom har fra hvor du sidder nu?

H: Jamen autoritetstroen den er jo væk, og så kommer vi i midterfasen her, og så skal vi jo videre i systemet, så det er jo sikkert en vækst, når du taler om besparelser, så ligger der jo altid et eller andet – en udfordring i, at hver gang, man laver noget nyt, så ligger der allerede implicit en besparelseshensigt i tingene, og det er jo fornuftigt nok, hvis det er noget, der kan kombineres, uden at det går ud over det enkelte individs personlige integritet og frihed til selv at bestemme over sig selv og sit liv. Og så er det jo en dialog, hvor borgeren også skal se, at Bornholm er samfundet, vi er os selv, og vi er fælles om de her ting. Så det skal ikke være en modspiller, vi har i Regionskommunen, altså, at det er bare dem derovre, der vil os noget ondt, for det er jo et spørgsmål om at spille positivt ind til tingene og få en positiv respons retur, så jeg ser det jo mere som en udfordring virkelig at få det her integreret i samfundet, så man giver befolkningen en forståelse af, hvad er det, vi sidder og opererer med, hvorfor er vi nødt til at agere på den måde, som vi gør, og så få kommunikeret de ting her ud. Det er deri den helt store udfordring ligger, ser jeg.

J: Og man kan sige, du er vel, uden at sætte de ældre i bås, men nogle af de ældre i hvert fald er jo at betegne som den svagere del af borgerskabet. Der er også rigtig mange stærke ældre, men de svage, hvis vi skal prøve at tage fat i dem. Hvordan står de i det her fællesskab – også i forhold til den her øgede fokusering på digitalisering og frivillighed? Et smalt netværk eksempelvis, hvordan er de sikret i det her fællesskab? Bliver de glemt i det her fællesskabets ånd? Bliver de overladt til sig selv?

H: Det er der stor risiko for, der er det Ældresagen Bornholm – og Danmark – kommer meget ind på banen. Der er jo 650.000 medlemmer af Ældresagen. Vi har jo 100 siddende i vores sekretariat i København, hvor vi har direktør Bjarne Hastrup inde i de forskellige udvalg i folketinget for at få presset på den vej, så de ikke bliver glemt. Vi har fokus på alle de ting, kommunerne gør i Danmark, om de gør det efter lovens regler, når de går ud og sparer ned på de ældre og svage, fordi vi må jo se, de ældre og svage, den gruppe, du nævner, er jo oftest den generation, der har været loyale overfor et system: Når de har sagt, det er sådan, retter vi ind til højre. De opponerer ikke, de brokker sig ikke. Den generation, der bliver yngre efter os, de kommer frem med nogle helt målrettede krav, og der er det vigtigt, at alle er på banen med at få den her dialog integreret således, at vi i fællesskab løfter alle de her ting. De gamle risikerer at blive glemt, fordi de ikke klager over noget, de brokker sig ikke over noget, så de er nødt til at have nogle ambassadører, som os til at være med til at holde øje med, hvad foregår der ved kommunen? Hvad er det, de besparer? Sidst var det 1,6 mio. kr. på Bornholm på toiletbesøg, hvem i deres visdom, der sidder og finder sådan nogle tal, og det udtryk alene er jo en total misforståethed. Den var vi med til at få fejlet af bordet. Det er jo også et spørgsmål om kommunikation. Jeg ved godt, embedsmændene skal komme med nogle forslag, men engang imellem er underholdningsværdien lige rigeligt høj. Så, der er en fare for, de bliver glemt, hvis ikke vi er på banen, og det er vi jo så. Så, det er os, der hjælper dem, men igen så har vi jo et mellemliderniveau i forhold til de øverste ledere os frivillige, der hjælper, så har vi jo

medarbejderne i Regionskommunen, der i den grad kan vi mærke, føler sig totalt presset, så der både er sygefravær og fyringsrisikoen er til stede hele tiden, så de ligger jo under for et stort pres, kan jeg se. Og hver gang, der har været besparelser, er det jo dem, der skal stå og få tæskene ude hos kunden, hvorfor det? Og her sidst, får jeg brevet ind, hvor folk tror, at de er jo sat ned fra 60 til 40 min. f.eks., men det er jo ikke det, der er ideen i det, det var, at man skulle have løst en opgave, men det er gået over i noget minuttyranni for det har jo været inde på banen hele tiden, så nu tror folk, de bliver snydt, medarbejderne kan ikke løse opgaven – igen et typisk eksempel på et totalt roderi efter min opfattelse, at man ikke har mod politisk til via systemet at få meldt ud, hvad er det for en opgave, vi skal løse her, hvordan agter vi at løse den, så det er den, der står og melder det ud til de enkelte borgere, i stedet for at lade den praktiske person stå og få tæskene ude på stedet, for de har nok at lave i forvejen. Det er ligesom hele det skisma, jeg ser i den sammenhæng. Kan du følge mig lidt?

J: Ja, men der er det igen, jeg tænker, kommunikation, fællesskab, og forskelle på niveauer. Tænker du, det kunne være smart med en fælles kommunikationsindgang til kommunen i forhold til det her fællesskab? Eller tænker du ikke, det vil være fornuftigt, at man ligesom havde en fælles kommunikationstilgang til borgeren i forhold til at få løst den her fællesskabstanke?

H: Jo, jeg kunne godt tænke mig at lige bare sparke en rent humoristisk ting ind, som du kan tage eller slette. Hvis du i dag.. vi skal jo være online. Vi skal være på nettet, vi skal være digitale. Hvis du tager en telefon og ringer til Regionskommunen, så får du en omstilling. Så siger jeg: Jeg skal lige have fat i Nils Petersen, kan du ikke lige stikke mig hans mailadresse? Det må jeg ikke. Undskyld, kan du så give mig hans telefonnummer? Det må jeg ikke. Har I fået at vide, I ikke må udlevere de ting, jamen jeg havde ham i går, jeg skal bare lige skrive tilbage til ham. Nej, reglerne er sådan, vi skal bede dig om at vente et øjeblik, så stiller vi om til ham, så tager han telefonen, og så slår han op og læser op for dig, hvad hans mailadresse og telefonnummer er, så kan du skrive til ham. Der er min pointe: Vi havde jo politikerne oppe og sige, at man ikke skulle genere de arbejdende folk, de skulle have fred, så man måtte ikke tale med dem i mere end 10 min. ad gangen. Men vi skal være på, og det her har jeg fulgt op og talt med medarbejderne, der ikke tør sige det, men de ville være glade for, hvis jeg sagde det, at de får de ordrer til at gøre sådan, så spilder jeg jo den dygtige medarbejders tid, der sidder og er ved at lave en sag med, at han skal give mig så simple ting som et telefonnummer og en mailadresse, hvor jeg så bare kunne have sendt min besked, han kunne tage ved lejlighed. Det er jo en kæmpe stopklods allerede, når man tager en telefon.

J: Så der føler du ikke fællesskab?

H: Der er i hvert fald noget, der skal rettes op på. Når Borger.dk ikke virkede bare for mig, som burde kunne finde ud af tingene, så er der et hjælpenummer, så ringer man op, og man bliver stillet hele Danmark rundt. Til sidst tager de gudhjælpemig telefonen i Rønne og siger meget overraskende: Er du kommet hertil? Nå, men nu prøver vi at hjælpe dig videre. Så, jeg er med i et brugerpanel, hvor Regionskommunen – hvad jeg synes er et godt tiltag – de spørger 800 borgere eller hvor meget det er på Bornholm – så er jeg med i det og giver respons til det. Det er en af de gode ting, hvor de får, og de har noget at tage action på for at følge op på de ting af kritik. Og det

skal jo udbygges, så man ligesom siger, for Regionskommunens side til borgerne på Bornholm: Hvordan synes I, vi agerer, kan I bruge de her ting? Det, man gør, og det er jo nok ikke mindst – nu går jeg ind på Borgerservice området. Det er jo staten, der har bedt om at få sparet penge. Tallene er jeg ved at finde frem til årsmødet, men jeg husker noget i retning af, og det må du lige tage med et gran salt, men jeg husker, det er noget med 400.000 ældre i Danmark, der ikke kan eller vil komme på den digitale platform, men regeringens formål var at spare 200 mio. kr. på den her øvelse, at vi skulle presses ud og blive digitale inden for de her 1-2 år skal det på plads. Hvordan gør man det? Det er jo ved at hjælpe borgerne, men de 400.000 personer, hvis de købte hver en computer til 5.000 kr., det er jo 2 mia. kr., man går ud og bruger for at spare 200 mio. kr. Hvad er det, der lige sker her? Det var den ene faktor. Det andet er jo, den helt geniale koordination, der sker nu her, timingen er jo perfekt med at nedlægge borgercentre nu, når man skal have implementeret det inden for de næste to år. Altså, det er igen det, jeg kalder, underholdningsværdien er jo utroligt høj på sådan et område, men nu har man sandelig nu lavet et forlig i forgårs, at nu får Allinge altså 3 timer om måneden og Hasle også – 3 timer om måneden. Det er jo helt fantastisk, at man i stedet for at nedlægge det, nu giver dem 3 timer om måneden. Jeg vil sige, nu grænser det til at tage lidt pis på folk, fordi der har jo været mange mennesker, der havde det behov. Vi har to år til at få det her kørt på plads, vi i Ældresagen har købt ind for 100.000 kr. edb-udstyr og er klar til at køre ud og hjælpe folk. Vi håber så, at Regionskommunen kunne give os nogle lokale eller hjælpe os lidt, for vi laver frivilligt arbejde og får ikke en krone for det, men vi vil godt ligesom have lidt hjælp. Vi har en bus, vi er ved at hjælpe Regionskommunen tværfagligt med Ditte Didrichsen, som du talte om, og deres edb-folk, og vi kører rundt til folk. Man kunne jo helt genialt have sagt: De datastuer, der ligger derude, kunne vi nu lade nogle af Regionskommunens folk være med sammen med os ude i datastuerne i stedet for at nedlægge nogle afdelinger, fordi, de ældre – nemlig dem, der er svage, som vi nu skulle hjælpe inden for de næste to år her – der er jo 2-3000 på Bornholm, der skal have hjælp. Dem hjælper man jo ikke ved at lukke Borgerservice. Dem hjælper man jo i hvert fald ikke på den måde, så der er jo et megaproblem i det. Jeg tror ikke, politikerne helt har erkendt, at der er en opgave, der ikke er løst, og den bliver sgu ikke løst ved at lukke butikken.

J: Bare lige for at prøve at fange den med de der borgercentre. Altså, vi havde jo en sammenlægning, hvor vi var 5 kommuner. Jeg ved godt, der var autoritet og hierarki dengang, men jeg tænker: Var fællesskabet et eller andet sted nærmere borgeren dengang og muligheden for borgeren i forhold til at skabe en eller anden form for påvirkning af deres egen situation i forhold til kommunens udvikling i forhold til, hvor vi er nu, hvor vi er 1 kommune, og hvor den lukker sig mere og mere sammen om sig selv. Hvordan ser du den udvikling, der har været?

H: Ja, men den ser jeg jo ganske rigtigt på, at de 5 kommuner havde jo hver deres område og afdelinger, og det var lige det, jeg hører og det, jeg også kan huske fra den tid, det er jo, der var jo mere ansigt på de personer, der skulle spørges, og man skulle have hjælp fra. Det vil sige, så kørte man jo ned på det lokale kommunekontor og sagde: Jeg skal ind og snakke med Nils Pedersen her, og så fik man jo ansigt på, og han hørte jo historien lige med det samme, og så blev tingene jo oftest løst uden de større bureaukratiske ting. I dag er vi jo kommet ind i et samfund, hvor alt skal måles og vurderes, og der skal ligge dokumentation for alt konstant. Og man begynder at trække tingene ind både helt eller delvis, for man har jo alligevel ikke taget konsekvensen af det, man besluttede,

og nedlægge og samle det ét sted. Det har man jo brugt flere år til at diskutere, og det har jo ikke været godt for debatten. Nogle vil centralisere, og andre vil have det kørt ud til de forskellige enheder. Så nu ligger det måske som sådan en slags misfoster eller hvad man kan sige, fordi nu ligger det jo stadig væk rundt på hele Bornholm, og man vil godt have det centrale liggende i Rønne alligevel. Så et eller andet sted – det er jo politik på højt plan – man vil jo tækkes alle, og så er det jo, hvad der er flertal for, for ellers så skulle det jo have været enten eller, men i hvert fald, hvis man samler det ét sted, så får man selvfølgelig nogle stordriftsfordele, man får jo de her gode miljøer, og man får god sparring osv. Det er den professionelle del, men hvis det sker, så skal det jo ikke være et tårn, der simpelt hen isolerer sig i forhold til befolkningen. Så er det jo meget mere vigtigt, at man kommer ud, som i gamle dage, hvor man lå ude i de små samfund, at man får lavet de her satellitkontakter eller får en kommunikation, hvor man meget hurtigt kan komme i kontakt og dialog med kommunen. Så, der ligger der jo en kæmpe udfordring, jeg mener, det igen er kommunikation og dialog og lytte til borgerne, hvad er det, de savner og ønsker. For det andet bliver jo konfrontation på konfrontation. Hvorfor skal vi snydes, og hvorfor skal alt ligge i Rønne, og så bliver det jo en mudderkastning igen.

J: Men så for at stille det helt skarpt op. Kan man så nævne fællesskab som et mål, når man ser den udvikling, man gør nu? Er den overhovedet mulig på Bornholm?

H: Jeg vil sige, den er mulig, eller rettere sagt, den skal være mulig, eller den er nødvendig, fordi det er vores overlevelsesmulighed for at få det her til at fungere det her samfund. Vi siger, det skal være godt at blive ældre på Bornholm, det skal i øvrigt være godt at være borger på Bornholm, og vi ved jo, som jeg lige hørte i radioen i går, at mellem 18. og 19. århundrede blev vi fordoblet, men siden da har vi ikke rørt os ud af flækken, mens det øvrigt Danmark har fordoblet befolkningen. Så vi er jo stadigvæk de 40.000 indbyggere her på øen. Skal vi overhovedet give os nogen chance for, at der skal ændres på det, så vi har råd til at være her, så skal det jo enten være besparelser eller vi skal have flere folk til at lave noget – nogle flere arbejdspladser. Så derfor er det jo en tvungen opgave, at man er nødt til at se ud over kanten og tænke ud af boksen og tænke noget kreativt. Hvad er det, vi skal gøre her, for at vi signalerer ud af Bornholm, herovre, der kan vi finde ud af noget, vi kører et fællesskab. Hvis vi kunne finde ud af at lave noget fællesskab på alle niveauer, så ville vi også signalere udadtil til det øvrige Danmark, at vi har et godt fællesskab på Bornholm. Og når vi taler, så er det med fællesskabets tale. En tale, et ønske, allerede derigennem både politisk og økonomisk vil vi jo så også have en kæmpe gevinst.

J: Og du ser ikke noget problem i det her øgede fokus på digitalisering, for jeg hører, du siger i den her fortælling om fællesskab, så taler du lidt om ansigter og hoveder. Der er også nogle, der er inde på at sige, jamen det hoved kan man vise på en skærm ret nemt på en i-pad. Kan vi helt se bort fra den kropslige intimitet i forhold til fællesskab? Kan man godt lave et digitalt fællesskab og så sige, at det er?

H: Altså, vi ved, vi kan ikke kæmpe imod fremskridt. Det gør vi heller ikke, vi er heller ikke mod teknologi eller velfærdsteknologi. To ting i det: Det første, jeg vil sige der, det er, der er jo den gruppe, som ikke kommer på nettet. Vi må nu erkende som det første, hvem er det på Bornholm, der skal fritages? Den bestemmelsesregel er jo ikke vedtaget, den kommer i løbet af sommeren. Da

mener jeg, det er vigtigt, at få sagt til de bornholmere, der ikke kan eller vil komme på det net: I bliver fritaget. Derfor må jeg afvæbne hele den problemstilling, og så må man sige: De få procent, de skal altså stadigvæk have tingene med post. Det er mit mål, og det er mit håb, og det arbejder vi for, fordi så tror jeg, tiden løser jo tingene. Men lad nu være at proppe det her ned i hovedet på folk med vold og magt og lave endnu en konflikt at de absolut skal. Jeg siger, der er mange i familierne, der kan, men man kan jo ikke give fuldmagter til frivillige til nogen, der ikke kan, der er jo selvfølgelig dem, der er syge, de bliver fritaget, men der kan også være en gruppe, der ligger sådan lige på kanten. Lad os nu være lidt large og sige: De bliver fritaget. Så kommer vi over i den del, der hedder teknologi. Der er jeg i øvrigt lige blevet opfordret af vores landsledelse til at indgå i et ad hoc udvalg med henblik på velfærdsteknologi og den fremtidige digitalisering netop med hensyn til medicinske patienter osv., hvor de kan komme ind og få den her digitalisering. Hvordan opnår vi det? Ja, jeg skal så ud at spørge vores kommune: Hvad gør I her på Bornholm, og er I klar til det? Det er jo en fremmedgørelse at køre alt på en skærm, og det kan vi ikke. De yngre generationer er jo vant til det, de gamle vil jo fuldstændig, de ældre vil jo gå helt i chok, det vil jo kræve en tilvænnning. Men der vil jo være nogen, der har været til en indlæggelse tæt på noget sygdom, der skal følges op, som er en rutineundersøgelse. Og der er det måske lidt fjollet, eller det er i hvert fald økonomisk uforsvarligt at sende folk to gange om ugen til København for at få taget nogle undersøgelser, som sagtens kunne være taget på en anden måde. Jeg tror så også, de ældre, der oplever, at den velfærdsteknologi kommer ind på banen, vil sige: Jamen det var da dejligt, jeg var fri for at tage bussen til Rønne og færgen gik ikke, og det var tåget, og jeg blev forsinket. Men nu kunne jeg blive derhjemme, og så fik jeg det her taget. Så det mener jeg, er jo en win win situation, fordi der oplever man faktisk, de ikke bliver belastet af at skulle smides til København og tilbage igen, nu får vi lidt af det til Bornholm igen, men der besparer man jo hele tiden også. Så den teknologi skal jo være på banen, men igen her er jeg jo nødt til at sige: Hvad er så overskriften? Nu slås man om de her 60 mio. kr., der gives som et tilskud til teknologiudvidelse på Bornholm, og vi har jo 3-4 forskellige aktører. Igen burde det være forbudt, at de graver i vejene hver anden dag lige efter hinanden og lægger de samme rør ned i flere forskellige lag, men sådan har jeg altid tænkt det, det er jo sindssygt, at man asfalterer og graver op, asfalterer og graver op, det burde være strafbart. Men der burde jo i Danmark være en overordnet lov, hvor man havde pligt til at gøre sådan, og TDC havde pligt til at udbyde deres landeveje sådan og sådan, men det er i hvert fald min påstand. Når vi nu kommer i gang med, at jeg skal vurdere: Nu skal de gamle, de ældre hedder det, de skal have hjælp i hjemmet digitalt. Så nu skal vi ud til Østerlars på en eller anden sognevej og der sætter vi så apparaturet op. Det bliver jo interessant at se, om den overhovedet kan trække en kvart megabyte derudtil på en billedhenvisning, for det tror jeg så ikke, det kan. Og hvis vi skal køre den her ud i livet, den her teknologi, så kræver det, vi har motorvejen på plads først, og har vi ikke det, så kan man jo godt glemme alt om det andet. Så derfor er det virkelig vigtigt, at politikerne nu sørger for, at Bornholm kommer op at køre med højteknologi med hensyn til internetforbindelse, før man overhovedet begynder at diskutere alle mulige former for besparelser, for nu kan man få en skærm ud. Det kan man jo ikke, hvis ikke det virker. Og det er det, der bliver den næste udfordring inden for det område, tror jeg.

J: Og der har man ikke i fællesskabets ånd fået taget meldingerne ind omkring, jamen en skærm virker ikke i Østerlars på sognevej bla, bla, bla..., fordi der er rigtig meget viden ude, kommunen kan hente ind ved at bruge fællesskabet.

H: Præcis, og det ser vi jo så også nu, hvor de ligger, de forskellige aktører og kommunikerer på kryds og tværs med hver deres historie om, at beskyldte hinanden for, at de kan, og de kan ikke, men vi har jo nu fået lavet nogle undersøgelser, der siger hvor mange husstande kan overhovedet trække på det niveau? Og så siger man fra den anden side: Jamen det kan ikke betale sig at komme derud, men det er jo ikke det, det drejer sig om. Man siger nu, at man skal have den her teknologi derud, så hedder det, det ikke kan betale sig, så skal det jo løses. For ellers så falder hele den anden historie væk, så behøver man jo ikke, for det er jo ikke bare folk i Rønne, der skal kunne kigge på en skærm, når de skal have taget et blodtryk. Det skal jo være hele øen, hvis det er den, der skal ud at køre.

Bilag 5 Interview 5 en kommunalpolitiker

Interview med politiker 17. marts 2014

J: Har du gjort dig nogle tanker, når jeg siger fællesskab, hvad tænker du så, mellem borger og kommune?

P: Ja, det ved jeg sgu ikke rigtig, det er jo sådan lidt diffust, altså et fællesskab på hvilken måde, hvad tænker du, når du nu stiller det spørgsmål der, hvad tænker du så, når du siger fællesskab imellem kommune og borger?

J: Det kommunen 3.0 går ud i, det tankesæt, der er i kommunen 3.0, det er, at man ligesom nedbryder, kan man sige, murene mellem kommune og borger, så fra, at man ligesom går op til kommunen og får en service – beder om en service, så laver man et fællesskab om løsninger i – både i ens eget liv, men også i rammebetingelser, hvordan får vi det løst – altså kommunen bevæger sig ligesom væk fra at være en autoritet og sige ”sådan gør vi”, til at sige ”hvordan kan vi gøre det i fællesskab?”

P: Hvis man nu tager de gamle kommuner kontra den nye, som vi har fået, hvis man kan kalde dem nye, altså efter sammenlægningen og sådan noget, så tror jeg faktisk, at fællesskabet var større tidligere. Altså, jo tættere man er, jo mere fællesskab, føler man, og det er jo, hvad kan man sige, de ting, der kommer op, kan man sige, det er af sådan mere lokal karakter. Hvis du nu tager udgangspunkt i Nexø kommune, jamen så var det jo primært ting, som foregik i Nexø kommune – altså noget, der vedrørte os hernede og ikke noget, der vedrørte Rønne kommune så meget, så der var da en større fællesskabsfølelse der. Nu må jeg nok sige, at både politikerne og måske i lidt mindre grad embedsværket – politikerne har jo nu fået den besked vil jeg tro, at jamen nu skal I gå væk fra den der sognerådspolitik, nu skal I sætte jer op i et større perspektiv og se på Bornholm som helhed og ikke tage de hensyn lokalt, som I måske har gjort tidligere. Så man fjerner sig jo lidt fra borgerne som politiker, det er mit umiddelbare syn på det, og så kan man sige ok, hvad sker der så med embedsværket, følger de så med? Er der stadig den der nærhed, og der vil jeg næsten tro, det er det samme, men måske i lidt mindre grad, altså. Man sidder jo i skat f.eks., der sidder ikke en skatteforvaltning i hver kommune, der sidder jo én i Rønne, hvis den ikke allerede er flyttet over i

Roskilde eller Svendborg eller hvor den ligger henne. Så det hele bliver gjort til større enheder, mindre kontakt og mindre nærvær end hvad der har været tidligere.

J: Så det var nemmere at gå op på Nexø rådhus dengang det var der, og tage fat i teknisk forvaltning og sige: Hov, kan vi ikke lige....gøre sådan og sådan?

P: Ja, og nu skal jeg ikke sige, hvad de andre kan gøre i teknisk – i teknik og miljø f.eks., men hernede i Nexø tidligere, når man sad i teknik og miljøforvaltningen eller sad i det udvalg, og så der kom nogle byggesagsansøgninger, jamen så kunne man jo godt lide at tage ud, stille sig på den mark hos den bonde, som søgte om at få lov til at udvide sin bedrift og se lidt rundt og se, hvor langt er der ind til naboen og sådan noget, og det kan du ikke overkomme i dag, når du nu skal dække så stort et område som Bornholm, altså, du kan ikke tage ud til alle de steder for ligesom at være nærværende, for det udvalg, jeg sidder i – fritid og kultur – jamen, der er det alle haller på Bornholm f.eks. – altså både kommunale haller og selvejede haller. Tidligere var det måske bare 3 eller 4, som du skulle ud til.

J: Men hvordan tænker du så? Tænker du så, at .. jeg kan forstå, at du taler om, at nærhed i hvert fald er blevet centreret eller kommet længere væk fra borgeren. Hvorfor tænker du så, man prøver at genopfinde fællesskabet, hvis du siger, det ligesom er fraværende eller mindre, end det var. Hvad kan der være af fornuft – altså nogen snakker om, der kan være noget økonomi i det.

P: Jamen gør man det, da. Vil man gerne tilbage til fællesskabet og nærheden, det tror jeg ikke. Nu igen med digitalisering, man tager jo fint kommunikation, det skal helst foregå på e-mail, man skal ikke ringe til nogen, fordi telefontiden bliver sat ned, og så kan man sige, I skal skrive en mail ind til en eller anden for at få kontakt til det offentlige, og I skal have en digital postkasse. Vi vil heller ikke komme ud med et brev til jer, nej, vi vil sende det til jer. Og så er der borgerservicebutikker rundt omkring, det bliver så også reduceret, og jeg skal så ikke helt kunne sige, hvordan det er strikket sammen præcist, men argumentet for at reducere i den del af borgerservicen, det er jo nok, at når det nu er blevet digitaliseret, så skal nogle af de besparelser, som det skal give, det skal findes ved at reducere kontakten til borgeren.

J: Men er det det, I vil som politikere? Er det det, du vil?

P: Jamen altså, det har jeg sådan ikke rigtig haft nogen holdning til indtil nu, altså jeg – bortset fra, jeg selvfølgelig synes, at folk skal kunne få den kontakt med det offentlige, som de gerne vil have, men det er sådan set ikke noget, jeg har besluttet, at det skal være sådan, for enten har det været de besparelser, som har været lagt af den tidligere kommunalbestyrelse, og noget er måske også en aftale, som kommunen har med staten, at det skal gøres billigere, og man skal gøre det via digitalisering og reducere kontakten til borgerne, den kontakt, som så koster penge. Og jamen, jeg ved ikke, om det er det, som jeg vil have, altså, hvis jeg skal komme med min ærlige holdning til det, så er min ide til det offentlige, det er, at jo mindre at man hører fra de offentlige instanser, jo bedre er det. Altså, det skal være sådan, så jeg kan leve mit liv uden at jeg skal kontaktes og overrendes af offentlige personer og myndighedspersoner. Men, hvis jeg har behov for det, skal jeg kunne komme i kontakt med dem og få hjælp til de ting, som jeg skal. Så for min skyld kan de jo – i bund og grund kan man sige, jamen ok, hvad skal der til for at vi flytter det hele over i hovedstadsregionen, og så siger, ok, vi lukker den regionale del på Bornholm og flytter det over i

hovedstadsregionen, fordi de kan ligeså vel gøre det, som vi kan. Er det digital udvikling, vi vil have, er det fjernkontakt, jamen så kan det ligge der. Så kan man sige, hvem skal betale løn til de offentligt ansatte på Bornholm, det kan de i Indien. Det kan de sagtens styre dernede, de skal bare have vide, hvad er det, de skal levere, så kan de levere det og garanteret billigere end hvad vi kan få det produceret til herhjemme.

J: Men, er det et ok scenarie?

P: Ja, ud fra det princip, som kommunen hylder i øjeblikket, så er det jo sådan set jo. Hvis man tager udgangspunkt i borgerservicen, så man siger, at den lukker man forskellige steder på Bornholm. I kan kontakte os lidt via telefon, meget via mail, og om ikke andet, så kan I køre til Rønne og få kontakt der. Hvis det er den måde, man vil have kontakt til borgerne, så kan man ligeså godt sige ”fint”, så kommer der bare en tilrejsende offentlighedsperson, som sætter sig på et kontor i Rønne 4 gange om måneden, og så kan man komme ind og snakke med den person der. Om jeg skriver med en computer i Rønne eller i København eller i New Delhi, det er sådan set mig lige meget.

J: Men hvor er det så, du tænker, at det her fællesskab er henne? Er det en gang varm luft, eller, hvor er det, du ser det her fællesskab?

P: Det kommer vel an på, hvad du hentyder til. Hvis det er kommunen sidder og gerne vil have et fællesskab, hvis der er nogen, der sidder i kommunen i den offentlige sektor og siger, nu mister vi fællesskabet, jamen så skal de jo sætte sig ned og etablere det på en eller anden måde, som man har lyst til. Men som borger, for mit eget vedkommende, med min alder og min situation, så har jeg sådan set ikke behov for, at der er nogen. Det har jeg ikke, så jeg kan være ligeglad. Det, jeg kan tænke på, det er, hvis vi skal holde et igangværende samfund, så er vi nødt til at have nogle arbejdspladser, og vi er nødt til at have nogle servicevirksomheder og nogle virksomheder, der kan dække det der normalliv, som vi skal have på Bornholm. Jo flere, jo bedre selvfølgelig, fordi jo flere arbejdspladser, der er, jo flere beboere er der, jo flere ting kan vi holde gående i samfundet, så ad den vej, så er det godt, men jeg har ikke noget ønske om, at det skal være offentlige arbejdspladser, det kan ligeså vel være private virksomheder, der ligger.

Vi er jo knap 4000 medarbejdere i kommunen, jo. Det er næsten en tiendedel af øens befolkning, der er ansat i kommunen.

J: Men man kan sige, størsteparten af dem er jo ude i., selve administrationen, borgerservice og servicedelen, som vi snakker om, administrationen i det hele taget, den er jo på 500 vel ansatte eller hvor meget, de er – eller er det 300 eller, jeg ved ikke, hvor mange der er, men det kan man sige, det er dem, der ligesom er lidt usynlige i forhold til borgeren. Resten er jo ude som plejepersonale eller skolelærere eller vej og park, som jo har en udfarende rolle, kan man sige, men fællesskab kan jo i princippet også være den enkelte skolebestyrelses manøvreduktighed, eller mulighed for at have del i en udvikling, en skoleudvikling f.eks., og der er der jo i hvert fald kan man sige en tanke eller en snak om, at nu kommer der et eller andet ovenfra, som så bliver meldt ud til skolebestyrelserne, og så skal de så komme med nogle indsigelser, er det fællesskab? At kommunen kommer med en ramme og siger ”her”, sådan vil vi gøre det, vi har den her ramme, værsgo, så må I...

P: Hvis spørgsmålet kommer fra kommunen, at de ønsker fællesskabet, det er der ikke noget i kommunen, der signalerer nu, eller har gjort det tidligere. F.eks. i skoledebatten der, da har man jo sat sig ned og der beslutter man jo, hvor man skal lukke skoler henne centralt. Det er jo ikke de beboere, der bor i lokalområderne, der beslutter, om de skal lukke deres skole eller ej. Det bliver bestemt centralt. Og jeg hører ikke noget i den debat nu, med skolerne, at det skulle have ændret sig på nogen som helst måde. En lille sag som igen de der borgerservicebutikker, der skulle ligge rundt omkring, der meldte kommunen vel en ramme ud, en rammebetingelse eller en økonomi ud, og siger ok, vi har ikke råd til at have alle åbne, vi skal spare nogle penge. Så satte alle borgerforeningerne sig sammen med borgmesteren og embedsværket, og borgerforeningerne kom samlet flok med et løsningsforslag, som holdt sig inden for den økonomiske ramme. Men det fik de ikke igennem, for det jeg hører i borgerforeningerne er, at det passede ikke borgmesteren, at det skulle løses på den måde. Ergo så blev det forkastet, det forslag, og kommunalbestyrelsen besluttede så noget andet, som embedsværket kom med. Og hvis kommunen er den eneste, som siger, hvordan får vi fællesskabsfølelse, på den andre side, hvor man ikke tager hensyn til dem, der kommer med løsningsforslag, så kan jeg ikke se, at man kan mødes rigtig. Så man kunne lægge det ud jo, man kunne sige ”ok, vi mener det alvorligt med det” ved at spørge de borgere, der bor rundt omkring. Så kunne man måske skabe noget.

J: Jeg tænker, du er jo kan man sige, chef sammen med de 27 andre for kommunaldirektøren hendes højre- og venstrehånd der. Resten af styrken bliver ligesom varetaget af de tre. Når du så hører det her med fællesskab, at det er målet, eller det er den vej, man vil. Hvilke råd kunne du så give i forhold til direktionen. Hvad ville din jobbeskrivelse så sige, eller hvordan ville den ligesom lyde, hvis du hjemmefra havde lavet en jobbeskrivelse i forhold til, at den her direktion skal skabe fællesskab? Jeg ved ikke, om det er en tanke, du har haft, men hvis du...

P: Nej, det har jeg ikke, det ved jeg faktisk ikke. Det tror jeg, jeg skal tænke lidt over i længere tid, hvis jeg skal finde sådan en beskrivelse, for man skal jo finde ud af, hvad det er for en form for fællesskab, man vil have. Vil du have et økonomisk fællesskab eller et fritidsorienteret fællesskab, eller skal det være rent administrationsmæssigt fællesskab, skal der overhovedet være fællesskab til den offentlige sektor? Du tænker på den samhörighedskraft, der skal være på Bornholm?

J: Jeg tænker f.eks. Århus kommune, de er jo gået skridtet videre og har engageret nogle borgere til at sidde helt up front med i beslutningerne sammen med politikerne. Hvordan sikrer vi fællesskab, hvordan sikrer vi at få borgerne med, og så kan man sige, det er jo lidt et paradoks, fordi borgerne er jo også politikerne, så det er på en eller anden måde måske misforstået af ens egen rolle, tænker jeg lidt, og der kan man sige, der er lavet det her borgerpanel, som jo et eller andet sted skulle skabe en eller anden form for, men det er jo vel egentlig mere, om du har ja-hatten eller nej-hatten på i forhold til forskellige forslag, der er vel ikke så meget omkring, hvor de får lov til at melde ind på forskellige forslag, det er ikke det, jeg har indtryk af i hvert fald.

P: Jeg ved ikke helt, hvis man vil have fællesskab, hvis borgerne skal føle et ejerskab i det hele, så skal de også tages alvorligt. Hvis de ikke bliver taget alvorligt, så får de ikke noget ejerskab i det. Så, hvis man nu har nogle foreninger, som har med borgerrelaterede ting at gøre, og man inviterer dem ind til en snak om et eller andet, så skal de også kunne føle, at de har noget indflydelse, at de

kommer til at bestemme nogle ting. Hvis de ikke gør det, jamen så vil de jo ikke være med mere. Så får man jo ikke dem inkluderet i beslutningerne. Så, jeg tror, hvis det er det, man vil, så er det da noget med holdning, hvilken holdning, man har, og hvor meget ansvar, du tør lægge ud. Jo mere ansvar, du lægger ud, jo bedre bliver det, tror jeg.

J: Ja, fordi det er jo et eller andet sted den vej, man gerne vil. Man vil jo gerne have flere frivillige kræfter, man vil gerne have folk til at gå ud. Et tænkt eksempel kunne være, den store grønne græsplæne dernede kunne sagtens tænkes, at man lavede et projekt, man har jo gjort det lidt i Nyker, hvor man laver det her fritidsbane, hvor meget af det også er på borgerinitiativ. Og det er o få penge, det koster kommunen, og så bliver der ellers arbejdet fra borgernes side.

P: Jo, men det skal ikke kun være det, det skal ikke kun være, om vi skal holde en sommerfest og sådan noget, det skal også være med skolerne bl.a. med de offentlige ting, der skal leve, bibliotekerne og hvordan vejene skal være, f.eks. busserne. Det skal være noget, som har tyngde, ellers, så.. hvis det kun er sådan et festudvalg, hvor man får 20.000 om året til at lave en fest for og sådan noget, det tror jeg ikke holder i det lange løb.

J: Men der er jo heller ikke, nu siger du busserne, jeg har ikke indtryk af, at der er fællesskab om, hvordan busforbindelsen skal formes. Men jeg tænker, hvor meget, nu har jeg selv siddet med i de her politiske bestyrelser indimellem, hvor meget var lagt over på embedsværket, hvad de syntes, og hvad de ikke syntes. Hvad tænker du som politiker, har du indflydelse på, hvordan tingene skal være?

P: Nej, ikke tilstrækkeligt, det har jeg ikke, men det håber jeg og forventer jeg, at det er på grund af den relativt korte periode, som jeg har siddet i, for jeg forventer jo, at min indsigt bliver større og større, og at jeg vil kunne præge det, som embedsværket skal arbejde med i en større udstrækning end nu, men så gælder det jo også om magt, jo flere stemmer, du har, jo mere magt har du, og det er kun ved at sidde på borgmesterpladsen og i det ledende parti, du får mulighed for at præge det, som du gerne vil, så det er jo simpelt nok. Men altså, sådan som det er nu, så får vi, det er i hvert fald mit indtryk, at de dagsordener, der kommer ud, de er primært lavet af forvaltningen. Det er jo ikke politikerne, der sidder og siger, ok, så vil vi gøre det og det og det. Der er vi i hvert fald ikke kommet hen endnu. Og det ved jeg ikke, om vi kommer, men...

J: Oplevede du i Nexø kommune, at der var et andet drive eller en anden mulighed?

P: Jeg sad kun i den sidste periode, hvor vi afviklede kommunen. Der havde vi jo så mulighed for at sige, jamen så vil vi godt lige sætte det og det og det i gang, bruge pengene på det og det. Det synes jeg, vi havde mulighed for, næsten større end nu. Jeg synes, det arbejde, som vi har lagt indtil nu, som ikke er særlig meget, kan man sige, det bærer i hvert fald præg af, at det er nogle fortrykte ting, der er kommet på dagsordenen både i udvalget og i kommunalbestyrelsen. Det er de ting, der skal, det er ikke så meget den politiske vision, som vi skulle have enten samlet eller i grupperne, det er ikke den, der kommer ud. Og jeg tvivler lidt på, hvor meget det kommer, fordi det er ikke mit indtryk, at det har været særligt udbredt de sidste 4 år eller 8 år, og der tror jeg måske, at den tyngde, som der er i det hele, den har overrumplet politikerne lidt, så de måske ikke føler sig kompetente eller stærke nok til at gå imod embedsværket. Jeg har oplevet, vi har siddet til et dialogmøde, hvor der er en borger, som stiller et spørgsmål, hvor embedsværket svarer, men de

svarer ikke på spørgsmålet, de svarer ved siden af, fordi de ikke vil besvare det, som borgeren spørger om.

J: Så det bliver politisk lige pludselig også.

P: Ja, det er sådan nogle ting, hvis vi gerne vil som politikerne en udvikling, eller siger ok, hvordan kan vi med borgerservicebutikkerne, hvordan kan de ligge, som borgerforeningerne gerne vil have, så kan embedsværket komme med nogle udregninger, som siger, det kan slet ikke lade sig gøre, fordi lige pludselig, så vil det koste en person ekstra. Hvor kom det lige op henne? Det var så også en person, der skulle koste 450.000, hvordan kommer de lige frem til det?

J: Det var en dyr HK'er.

P: Ja, det synes jeg faktisk også, det var. Men det er jo sådan noget, forvaltningen kommer med, så skal jeg jo stille spørgsmål til forvaltningen. Det er ikke helt så velset, kan jeg godt fornemme, at man er kritisk over for embedsværket, men et eller andet sted, så er man jo nødt til det, fordi de gør jo ikke kun, hvad der er godt for kommunen, de gør jo, hvad der er godt for dem selv, kan man sige. Sådan fungerer verden jo.

J: Men det man bevægede sig fra. Man havde jo nogle tanker omkring den her centralisering, og en bedre service af borgeren og, nu har du prøvet, det er godt nok kort, måske begge ting, men du har jo levet i Nexø kommune i mange år, inden den blev regionskommune, og du har levet nu i de her 11 år i regionskommunen. Hvor tænker du, at den mest sammenhængende kommune, du sagde det lidt i starten, at var det fællesskab, så var det den gamle kommune. Hvad tænker du, var det den rigtige vej at gå?

P: Det var ikke derfor, man valgte at gå fra sogn til kommuner og kommuner til regionskommune, det var ikke et spørgsmål om samhörighed, det var et spørgsmål om generel udvikling og økonomi.

J: Men budgettet er jo faktisk bare steget. Der er jo ikke blevet billigere budget, budgettet er jo, ja, jeg tror, det tangerer sig selv i år, men ellers så har det jo været stigende fra dag ét.

P: Men det er kun et udtryk for politisk inkompetence og så et løbsk embedsværk. Fordi sådan var oplægget jo ikke i starten. Det var jo simpelt hen fordi, der blev givet frit spil.

J: Hos embedsværket?

P: Ja, og det var politikerne, der gav dem det.

J: Men hvilke råd kan du så give dig selv og dine kolleger i forhold til fremtidens kommune?

P: Ja, for det første at vi får nogle flere stemmer, så vi kan få et flertal og sætte os på borgmesterpladsen, fordi det er det, der skal til. Det er dem, der sidder med borgmesterposten, som styrer embedsværket. Borgmesteren er jo chef for embedsværket, det er vi sådan set også, men ikke i samme grad. Vi er jo ikke ansatte i kommunen fuld tid, så vi kan ikke sidde og følge med på den måde, som borgmesteren kan, og vi har ikke nogen kommunalt ansatte direkte under os, som vi kan sætte i gang med forskelligt arbejde, det har hun jo også, så den retning, som man skal, det er jo en stor del, som borgmesteren lægger det ud sammen med hendes gruppe. Det vil være det, at man får så mange stemmer, så man kan komme ind på den position, men så også finde ud af, hvordan man

har tænkt sig at drive kommunen, ikke at man skal være efter embedsværket konstant og sådan noget. Det mener jeg sådan set ikke, de skal have lov til at udfylde deres rolle og være ledere af de officielle ting og sådan noget, men man skal bare være noget mere skarp på den udvikling, man gerne vil have. Og ikke lade dem styre udviklingen, men lave politisk styret udvikling. Man kan nævne det med vores økonomiske situation i øjeblikket, hvor nu er det jo sådan, at der flytter 4-, 5-, 600 borgere fra Bornholm netto fra øen om året, og alene på budgettet i år, så koster det os et underskud på 40 mio. kr. den fraflytning, der er. Og så kan man sige, man laver forskellige tiltag, man ansætter forskellige folk til at lave tilflytterkampagner og sådan noget, men der er ikke rigtig noget mål. Der er ikke rigtig noget mål for, hvor lang tid, det skal tage, man har ikke nogen beskrivelse af, hvad nu, hvis vi ikke når målet, hvad gør vi så. Hvem ændrer politikken på det område der, så fyrer man folk, hvis de ikke kan skabe den udvikling, man vil. Der er ikke ejerskab i det tilstrækkeligt i hvert fald, og det er et problem, fordi så bliver det bare sådan, jamen ok, det er ikke lykkedes os de sidste seks år at skabe, men ok, vi prøver bare det 7., 8., 9. år. Så må man ligesom sige, det er dit ansvar, kan du ikke skabe den udvikling med det setup, som du har, så må vi finde en ny til det efter en periode eller lægge nogle nye planer for det. Det synes jeg, det er lidt for konsekvensløst, vi har jo afdelinger i kommunen, som holder budgetterne, så har vi jo afdelinger inden for samme område, som ikke holder budgetterne, og det er ikke mit indtryk, at dem, som ikke holder budgetterne, at de ligesom får sat stolen for døren på noget som helst tidspunkt. Der er ikke nogen, der bliver kaldt ind, og man siger ”ved du hvad, nu har du udvist et underskud i din afdeling i 3 år i træk, nu er vi nødt til at finde på en anden løsning”, det er ikke mit indtryk, og det tror jeg, man skal mere hen til, selvom det virker sådan lidt konkurrencepræget.

Bilag 6 Spørgeguide til de 2 ekspertinterview

1. Fra fem Kommuner til en Regionskommune:

”Hvis man nu tager de gamle kommuner kontra den nye, som vi har fået, hvis man kan kalde dem nye, altså efter sammenlægningen og sådan noget, så tror jeg faktisk, at fællesskabet var større tidligere. Altså, jo tættere man er, jo mere fællesskab, føler man, og det er jo, hvad kan man sige, de ting, der kommer op, kan man sige, det er af sådan mere lokal karakter.

Det vil sige, så kørte man jo ned på det lokale kommunekontor og sagde: Jeg skal ind og snakke med Nils Pedersen her, og så fik man jo ansigt på, og han hørte jo historien lige med det samme, og så blev tingene jo oftest løst uden de større bureaukratiske ting. I dag er vi jo kommet ind i et samfund, hvor alt skal måles og vurderes, og der skal ligge dokumentation for alt konstant”

”Hvis man skal se det fra den side, så dengang, da vidste man næsten alt om alle ude i de der små områder, fordi, du ved, der var meget lokalkendskab. Den er jo gået lidt fløjten i og med, man bliver en ø en kommune. Men den kom ret hurtigt igen, altså, vi blev jo samlet i 2003 eller sådan noget, ikke. Så den kommer jo ret hurtigt igen. Vi lærer jo stadig dem der, der er ude i de forskellige steder, hvad det er for nogen, der er specielle, og vi har specielle forhold og sådan noget, ikke. Så man får alligevel det der igen.

Det var ikke derfor, man valgte at gå fra sogn til kommuner og kommuner til regionskommune, det var ikke et spørgsmål om samhørighed, det var et spørgsmål om generel udvikling og økonomi.

2. Borgercenter:

Jeg tror lige det med borgerservice nu, der virkede det reelt set, som om de lyttede. Men det er jo lidt nyt i forhold til, hvordan borgermøderne har været før, som mere har været kommunen på turnéagtige. Men borgerservice, det er akkurat, som jeg tror, nu agerer man ud fra nogle enkeltsager, og så skal man "reparere", fordi der er noget, som er gået galt.

Og så er der borgerservicebutikker rundt omkring, det bliver så også reduceret, og jeg skal så ikke helt kunne sige, hvordan det er strikket sammen præcist, men argumentet for at reducere i den del af borgerservicen, det er jo nok, at når det nu er blevet digitaliseret, så skal nogle af de besparelser, som det skal give, det skal findes ved at reducere kontakten til borgeren"

Det er jo helt fantastisk, at man i stedet for at nedlægge det, nu giver dem 3 timer om måneden. Jeg vil sige, nu grænser det til at tage lidt pis på folk, fordi der har jo været mange mennesker, der havde det behov"

"Vores aktiviteter foregår jo på hele øen, altså, vi kører døgnpleje på hele øen. Vi skal drive aktivitet på hele øen. Og i det billede er det sådan set ikke så afgørende, om bygningen fysisk ligger i Rønne eller i Nexø eller inde midt i Almindingen for den sags skyld. Det, der er afgørende, det er, at borgerne oplever, at vi er der, hvor de er. Og både billedligt talt og selvfølgelig også fysisk, og vil dem.

3. Digitalisering:

"Digitaliseringsprocessen er en effektiviseringsproces, som er besluttet på nationalt niveau. Det er en aftale mellem regeringen og Kommunernes landsforening, og der er en flerårig digitaliseringsstrategi, den er vi sådan set underlagt. Det, at rigtig mange opgaver de seneste par år er flyttet til det, der hedder "Udbetaling Danmark" i nogle centre på den anden side af vandet, har jo gjort, det er en effektivisering, det er simpelt hen, hvordan de vil løse opgaven billigere. Den er vi underlagt, det kan vi ikke stille spørgsmålstejn ved. Det kan vi godt, men det kræver bare, at kommunalbestyrelsen finder nogle penge, de ikke har.

Jeg tror, der opstår nogle andre fællesskaber, jeg tror sådan set, det vil udvikle sig med de værktøjer, der er. Da vi fik telefon, da fik vi et nyt fællesskab, så i stedet for at gå hen og besøge hinanden, så ringede vi til hinanden. Nu har vi fået en smartphone, så skriver vi ting til hinanden på facebook eller på twitter eller hvad vi nu skriver på. Så, det ser jeg som en del af det, at vi får nogle andre muligheder i forhold til det, så der vil opstå nogle andre fællesskaber i forhold til det.

”Altså, man kan jo ikke gøre folk, der ligger på et plejecenter digitale, vel? Og folk, der er udviklingshæmmede kan du jo heller ikke, for man skal være ved sine fulde fem for at kunne betjene en computer selv. Og hvem er det, hvis man er udviklingshæmmede, det kan man ikke, vel. Så, det kan man ikke, og alle dem, der har værgemål, der er faktisk ikke nogen løsning for dem pt. Så der er nogle huller lige nu.

Men, jamen på en eller anden måde, så synes jeg jo, den giver en bedre mulighed for at kommunikere med borgeren. Før i tiden skrev man måske et brev eller man ringede. Nu har du muligheden for at sætte dig ned, hvis vi sender noget til borgeren, så kan vi trykke på en knap, ”besvar”, og skrive til os med det samme. Så på en eller anden måde, så tror jeg da godt, at fællesskabet på en eller anden måde kan blive ligeså stærkt om ikke stærkere, det tror jeg faktisk. Fordi, du er faktisk lige tæt på, jo.

Vi skal være på nettet, vi skal være digitale. Hvis du tager en telefon og ringer til Regionskommunen, så får du en omstilling. Så siger jeg: Jeg skal lige have fat i Nils Petersen, kan du ikke lige stikke mig hans mailadresse? Det må jeg ikke. Undskyld, kan du så give mig hans telefonnummer? Det må jeg ikke. Har I fået at vide, I ikke må udlevere de ting, jamen jeg havde ham i går, jeg skal bare lige skrive tilbage til ham. Nej, reglerne er sådan, vi skal bede dig om at vente et øjeblik, så stiller vi om til ham, så tager han telefonen, og så slår han op og læser op for dig, hvad hans mailadresse og telefonnummer er, så kan du skrive til ham.

Jeg ser det som en fordel, for det åbner nogle kommunikationslinjer, som ikke har været der før, og så åbner det også op for at skabe nogle personlige touchpunkter. Det er farligt, hvis vi bare bliver siddende og kommunikerer digitalt sammen, men hvis vi via det digitale kan skabe nogle forbindelser, som ikke ville have været der – arv og kultur – der er mange ting, vi kan sætte nogle mennesker i spil på en helt anden måde. Og jeg tror også, du kan gennem sådan en ”first responder” tankegang, altså at man næsten kan være fadder til nogle ting, hvis der sker nogle ting digitalt, så skal man reagere på dem fysisk.

4. Frivillighed:

Nej, jeg ved ikke lige, altså for mig kan jeg ikke se den helt store forskel sådan umiddelbart, men når du siger fællesskab for mig, så tænker jeg jo, sådan som det er i dag, har vi jo en masse frivillige, der gør et stort stykke arbejde for at hjælpe borgerne ude i marken. Kommer borgerne herind, så hjælper vi jo selvfølgelig dem og prøver at klæde dem på. Vi medbetjener, vi ekspederer dem ikke, som vi gjorde i gamle dage på samme måde, vel. Kommer folk og har en selvbetjeningsløsning, laver vi medbetjening.

Altså, sådan en underliggende tanke om, at hvis borgerne tager mere ansvar for nogle ting, så kan vi spare nogle penge. Det var ”frivillighedens år” i EU sidste år, så det har også været en international eller i hvert tilfælde en europæisk

dagsorden, det her med at øge frivilligheden. Og der fik vi lavet bl.a. en borgerpanelundersøgelse, hvor vi spurgte ud, og resultaterne af den undersøgelse kombineret med den viden, vi havde i forvejen om, hvor mange mennesker, der faktisk er involveret i foreningsliv osv., så ligger Bornholm jo i forvejen tårnhøjt i Danmark.

Så har jeg personligt en overskrift. Mit mål er i 2014 at formå Bornholms Regionskommune til at lave et dokument, en frivillig politik nedfældet på tryk. Sidste år lavede Regionskommunen, som man kan hente på nettet, ældrepolitik. Det samme vil jeg have gjort med frivillig politik. Og det er i allerhøjeste grad noget, der rammer lige ind i din overskrift: Kommunikation. Sagt meget simpelt: Vi skal op på Snorrebakken og hjælpe nogle mennesker med at blive underholdt. Vi kommer ind ad døren og siger: Goddag, hvad sker der, der står nogle medarbejdere og siger: Hvad skal I? Og er I nu ved at stjæle vores arbejdsplads?

Ja, kommunen skal forstå, at det er deres opgave, det er hos dem, de største mure findes. Og de er ikke væk, selvom man laver ny struktur, for det er de samme mennesker, der sidder der, som har nej-hatten på. Så, det er der, jeg tror, man vil få mest effekt, for kommunaldirektøren og servicedirektøren kan sagtens lave en task force og give nogle mennesker en licens til at få lov til at søge at skabe et reelt fællesskab.

5. Borgerpanel:

”Ja, lige borgerpanelet er jo en del af et fællesskab. Det er sådan set en af de bedste ting, kommunen har gjort, men der har de nedbrudt nogle strukturer. Der lytter de reelt. Men lige nu, hvis du spørger: ”hvem ejer borgerpanelet?” inde i kommunen, så har de sikkert svært ved at fortælle, hvor det hører hjemme. Det er en af de ting, jeg tror kunne høre hjemme i sådan en task force, der arbejdede med det. Kommunen burde være på facebook. Kommunen har ét menneske, som sidder og svarer fysisk. Jeg tror, man skal tage det mere til sig, at hvis man vil arbejde med det, må man gå ”all-in”

Så, jeg er med i et brugerpanel, hvor Regionskommunen – hvad jeg synes er et godt tiltag – de spørger 800 borgere eller hvor meget det er på Bornholm – så er jeg med i det og giver respons til det. Det er en af de gode ting, hvor de får, og de har noget at tage action på for at følge op på de ting af kritik. Og det skal jo udbygges, så man ligesom siger, for Regionskommunens side til borgerne på Bornholm: Hvordan synes I, vi agerer, kan I bruge de her ting?

Bilag 7 Interview med kommunaldirektør

L: Jeg vil gerne præsentere mig selv. Jeg er kommunaldirektør, og jeg har været kommunaldirektør på Bornholm 1 år. En af grundene til, at jeg søgte den her stilling, det er bl.a. også, at jeg

interesserede mig rigtig meget for regional udvikling, jeg har læst geografi, da jeg tog min første uddannelse, og så har jeg læst en mba. I forhold til det med fællesskaber, så tænker jeg meget, at Bornholm har en særlig status i forhold til at være et geografisk fællesskab – altså det, at vi har en fælles geografi, det er i virkeligheden forudsætningen for rigtig mange af de her ambitioner, jeg også gerne vil lægge ind i mit job og lave en fælles ø, fælles løsninger på tværs.

J1: Fra fem Kommuner til en Regionskommune:

”Hvis man nu tager de gamle kommuner kontra den nye, som vi har fået, hvis man kan kalde dem nye, altså efter sammenlægningen og sådan noget, så tror jeg faktisk, at fællesskabet var større tidligere. Altså, jo tættere man er, jo mere fællesskab, føler man, og det er jo, hvad kan man sige, de ting, der kommer op, kan man sige, det er af sådan mere lokal karakter.

Det vil sige, så kørte man jo ned på det lokale kommunekontor og sagde: Jeg skal ind og snakke med Nils Pedersen her, og så fik man jo ansigt på, og han hørte jo historien lige med det samme, og så blev tingene jo oftest løst uden de større bureaukratiske ting. I dag er vi jo kommet ind i et samfund, hvor alt skal måles og vurderes, og der skal ligge dokumentation for alt konstant”

”Hvis man skal se det fra den side, så dengang, da vidste man næsten alt om alle ude i de der små områder, fordi, du ved, der var meget lokalkendskab. Den er jo gået lidt fløjten i og med, man bliver en ø en kommune. Men den kom ret hurtigt igen, altså, vi blev jo samlet i 2003 eller sådan noget, ikke. Så den kommer jo ret hurtigt igen. Vi lærer jo stadig dem der, der er ude i de forskellige steder, hvad det er for nogen, der er specielle, og vi har specielle forhold og sådan noget, ikke. Så man får alligevel det der igen.

Det var ikke derfor, man valgte at gå fra sogn til kommuner og kommuner til regionskommune, det var ikke et spørgsmål om samhörighed, det var et spørgsmål om generel udvikling og økonomi.

L: Jeg tror noget af det, som jeg godt kan genkende, og som i virkeligheden også er sindssygt spændende i det arbejde, jeg har på Bornholm, det er at jeg tror, politikerne faktisk stadigvæk har de samme ambitioner om det der sognerådsarbejde, de er enormt inviterende i forhold til, at vi stadig alle sammen kender hinanden. Og det som jeg synes er sindssyg spændende, det er det der med, at lægge kommunerne sammen, og det er jo ikke bare på Bornholm, det er jo hele Danmark. Den der fællesskabsfølelse, der kan være ved det at være et sogn, tror jeg – og den der cigarkassemodel, der var der tidligere, hvor vi alle sammen kender hinanden, det er jo at hele kompetenceudviklingen i vores samfund har stillet en eller anden form for professionalisme til rådighed, der tænker jeg, at de børn, som har det svært, som også er nogle af dem, du arbejder med, det kan være et område, hvor det at være professionel er en kæmpe fordel i forhold til bare lige at løse det hen over disken nede i brugsen. Og det er også et af de områder, hvor jeg tror, at det, jeg også har talt med dig om tidligere, det er, at hvis man ligesom siger, kommunen 3.0, det er der, hvor man også som embedsapparat går ind og er med til at lede lokalsamfundet. Der tror jeg sådan set, det er fint nok, at vi stadigvæk har noget af det, som jeg kalder for kommunen 2.0 – altså der, hvor vi måler og vejer, og hvor vi går ind og siger på børneområdet tænker jeg, da er det jo rigtig rigtig vigtigt, at man har nogle meget høje barrierer for, hvordan man gerne vil have, at børn skal have det. De skal gå i skole, de skal lære noget, hvis de har nogle af de diagnoser eller har nogle udviklingsforstyrrelser eller sådan noget, det kræver enorm centerprofessionalisme. Så det, du læser for mig, for mig til at tænke på, hvor

meget..., jeg tror godt, man kan have en bornholmsk regionskommune, som arbejder enormt meget med partnerskaber og fællesskaber og også nogle af de andre ting, du har listet op, du kommer ind på, at det kan godt lykkes i en stor kommune, men jeg tror bare, vi bliver nødt til også at sige, der er nogle ting, hvor fællesskabet, skal bygge oven på den professionalisering, vi i øvrigt har implementeret i vores organisation. Så er der et andet spor, som handler om, at nogle af grundene til, at man også lagde Bornholms 5 kommuner sammen til en handler jo også om økonomi og rådhus, og hvordan vi er fælles med hinanden. Men jeg tænker, at det, der udfordrer mig i den tankegang med, at det løser vi lige nede i brugsen, det er, at der kan være nogle krav omkring professionalisme, som i virkeligheden har enormt glæde af, at man også har en eller anden form for volumen. Så derfor tænker jeg, at jeg tror, at vi som embedsværk har bevæget os lidt væk fra fællesskabet, og har været med til at skubbe det i den retning via vores professionalisme rigtig mange mennesker er jo også uddannet et helt andet sted end her f.eks., så man tager jo nogle standarder, nogle ting og sager med sig ind på sit arbejde – ikke kun på børneområdet, fordi jeg ved, du sidder med det, men også på sygehusområdet, på folkeskoleområdet, der tænker jeg, at nu f.eks. den nye folkeskolereform er enormt udskældt, men den professionalisme, der har været inde over det, og i rigtig, rigtig mange år, det betyder jo, at de børn, der går ud af 8. klasse, de kan det samme, som dem, der gik ud af 9. klasse for ikke ret lang tid siden. Det, man lærer i børnehaveklassen nu, det var det, man lærte i 1. klasse før i tiden. Der tror jeg faktisk, der kan man ikke kun tale om fællesskaber, der bliver man også nødt til at sætte nogen form for professionalisme i spil, og den tror jeg kommer fra et andet sted end fra fællesskabet, den professionalisme.

J: Så, hvis jeg skal prøve at forstå, så tænker du næsten afstand som en kvalitet for professionalisering?

L: Jeg tror faktisk i nogen grad, så kan distance godt være et bud på en måde at være professionel på.

, og det er jo også en noget af det, der udfordrer rigtig mange kommuner og ikke kun os, men det der med, kan man bo i den samme kommune, som man er socialrådgiver i, fordi nogle af løsningerne i virkeligheden er så vanskelige at tale med forældrene om, at det kan kræve afstand. Og desuden er der nogle enormt spændende dilemmaer i det her spørgsmål.

J: Ja, og så er der vel også to grader af fællesskab, der er selve embedsværket, som du siger, selve den administrative del, som skal være meget professionaliseret, og så er der selve skole-, plejecentre, som har meget direkte kontakt.

L: Ja, der kan man godt have fællesskab mellem borgere og brugere og sådan noget og udvikle det og få hinandens ressourcer i spil. Jeg tror bare det er rigtig vigtigt i den måde, som jeg gerne vil sælge de ting her på, at sige, jamen det skal jo helst ikke gøre, at vi slækker på vores professionalisme. Et andet område, som er helt anderledes end børneområdet, det er jo f.eks., når vi sætter vores rengøring i udbud. Der har været et krav om, at vi skulle konkurrenceudsætte rengøringsområdet, og så pludselig, når vi finder ud af, at det kan sådan set godt betyde, at der så kommer nogle firmaer fra den anden side af vandet og overtager det eller åbner her, det kan jo så betyde, at de trænger nogle lokale kræfter væk. Det bliver vi også nødt til at få talt om inden, at hvis man på den ene side har et ønske om at konkurrenceudsætte og udlicitere rigtig meget, så er det altså formentlig på bekostning af det der lokale fællesskab.

J: Så der kommer også et fællesskab ind eller en sikring af ...

L: Ja, eller en udfordring af det der fællesskab, altså hvor mange lokale løsninger kan man egentlig lave? Det synes jeg er spændende. Også, fordi jeg vil rigtig gerne, at vi skal lave nogle løsninger, som er anderledes ved at vi får nogle flere ressourcer i spil, jeg kan bare se, at det også har nogle grænser. I hvert fald hvis vi skal bevare det høje niveau, vi har af professionalisme i den måde, vi løser velfærdsopgaverne på.

J2: Borgercenter:

Jeg tror lige det med borgerservice nu, der virkede det reelt set, som om de lyttede. Men det er jo lidt nyt i forhold til, hvordan borgermøderne har været før, som mere har været kommunen på turnéagtige. Men borgerservice, det er akkurat, som jeg tror, nu agerer man ud fra nogle enkeltsager, og så skal man "reparere", fordi der er noget, som er gået galt.

Og så er der borgerservicebutikker rundt omkring, det bliver så også reduceret, og jeg skal så ikke helt kunne sige, hvordan det er strikket sammen præcist, men argumentet for at reducere i den del af borgerservicen, det er jo nok, at når det nu er blevet digitaliseret, så skal nogle af de besparelser, som det skal give, det skal findes ved at reducere kontakten til borgeren"

Det er jo helt fantastisk, at man i stedet for at nedlægge det, nu giver dem 3 timer om måneden. Jeg vil sige, nu grænser det til at tage lidt pis på folk, fordi der har jo været mange mennesker, der havde det behov"

"Vores aktiviteter foregår jo på hele øen, altså, vi kører døgnpleje på hele øen. Vi skal drive aktivitet på hele øen. Og i det billede er det sådan set ikke så afgørende, om bygningen fysisk ligger i Rønne eller i Nexø eller inde midt i Almindingen for den sags skyld. Det, der er afgørende, det er, at borgerne oplever, at vi er der, hvor de er. Og både billedligt talt og selvfølgelig også fysisk, og vil dem.

L: Der tænker jeg, at det i hvert fald er her, vi skal få vores nye organisation i spil på sigt, fordi jeg kan godt føle dem, der har svaret – altså det er jo sådan en industriløsning, vi har lavet på det der område nu, vi har bare hakket det op, og så er der et sted, der er blevet 3 timer til overs. Hvis vi havde været sådan mere 3.0 kommune, så noget af det, der ligger i de værdigevinster, vi skal have på koncernniveau, når vi er ved at have implementeret den centermodel, vi løser nu, det er, at vi skal have mere tværgående samarbejde, og det får mig til at tænke på: Vi har for pokker kommunale aktiviteter i alle byer stadig væk på Bornholm, altså enten ligger der et plejecenter, eller også kommer teknik og miljø ud, eller også ligger der en hal eller også ligger der det hele, eller også ligger der et bibliotek. Det er jo helt skørt at se borgerservice på den måde som noget for sig, det er i hvert fald – og det var også noget, jeg sagde, da jeg blev ansat – man burde jo lave på Bornholm på en måde med 4000 mennesker, at kommunen ligesom er til stede i Nyker, at kommunen ligesom er fysisk til stede også, så digitale er vi jo heller ikke blevet endnu. Men at vi uden måske, det er der, hvor jeg tænker, at balancen er ved at være professionel og være fagprofessionel og kunne vejlede, når man står i borgerservice, det er jo det, der også er vores ambition, det er, at alle skal kunne de der selvbetjeningsløsninger, og der står altså, vi kan hjælpe borgeren. Men måske på borgercentret, på borgerservice kunne man måske give en lille smule køb på det med professionalismen, det synes jeg ikke, man skal, når man er myndighed, og man behandler sager,

men når kommunen er et serviceorgan så burde vi jo på en eller anden måde kunne lave sådan, at der er en sherif i Vang eller en sherif i Hasle, eller en sherif eller to i Svaneke, og så kunne man i øvrigt få den hjælp, man skulle have til at skrive sit barn op i daginstitution eller en af de andre ting. For det, jeg tænker, er, at vi har lavet sådan en søjleløsning på borgercenterområdet på en måde, og det skal vi jo væk fra på sigt. Altså, det, de der narrativer får mig til at tænke på, det er, at jeg vil rigtig gerne have, at vi på sigt kunne lave en model, hvor der er en sherifordning, så ham fra kommunen, han var et sted i byen fysisk, fordi det tror jeg også, der er brug for på sigt. Jeg tror, der er 1000, der har søgt lige nu om undtagelse for det der med at være digital borger, og det vil jo sige, at der næsten alle steder på øen er nogen, der skal have en hånd i ryggen i forhold til de her ting, ikke, ligesom vi har støttekontaktpersoner, det kunne jo også være sådan en, der sad ude, de der steder, som så bare ikke var visiteret til én, som var visiteret til en by, hvis man kan sige det på den måde.

J3: Digitalisering:

”Digitaliseringsprocessen er en effektiviseringsproces, som er besluttet på nationalt niveau. Det er en aftale mellem regeringen og Kommunernes Landsforening, og der er en flerårig digitaliseringsstrategi, den er vi sådan set underlagt. Det, at rigtig mange opgaver de seneste par år er flyttet til det, der hedder ”Udbetaling Danmark” i nogle centre på den anden side af vandet, har jo gjort, det er en effektivisering, det er simpelt hen, hvordan de vil løse opgaven billigere. Den er vi underlagt, det kan vi ikke stille spørgsmålstegn ved. Det kan vi godt, men det kræver bare, at kommunalbestyrelsen finder nogle penge, de ikke har.

Jeg tror, der opstår nogle andre fællesskaber, jeg tror sådan set, det vil udvikle sig med de værktøjer, der er. Da vi fik telefon, da fik vi et nyt fællesskab, så i stedet for at gå hen og besøge hinanden, så ringede vi til hinanden. Nu har vi fået en smartphone, så skriver vi ting til hinanden på facebook eller på twitter eller hvad vi nu skriver på. Så, det ser jeg som en del af det, at vi får nogle andre muligheder i forhold til det, så der vil opstå nogle andre fællesskaber i forhold til det.

”Altså, man kan jo ikke gøre folk, der ligger på et plejecenter digitale, vel? Og folk, der er udviklingshæmmede kan du jo heller ikke, for man skal være ved sine fulde fem for at kunne betjene en computer selv. Og hvem er det, hvis man er udviklingshæmmede, det kan man ikke, vel. Så, det kan man ikke, og alle dem, der har værgemål, der er faktisk ikke nogen løsning for dem pt. Så der er nogle huller lige nu.

Men, jamen på en eller anden måde, så synes jeg jo, den giver en bedre mulighed for at kommunikere med borgeren. Før i tiden skrev man måske et brev eller man ringede. Nu har du muligheden for at sætte dig ned, hvis vi sender noget til borgeren, så kan vi trykke på en knap, ”besvar”, og skrive til os med det samme. Så på en eller anden måde, så tror jeg da godt, at fællesskabet på en eller anden måde kan blive ligeså stærkt om ikke stærkere, det tror jeg faktisk. Fordi, du er faktisk lige tæt på, jo.

Vi skal være på nettet, vi skal være digitale. Hvis du tager en telefon og ringer til Regionskommunen, så får du en omstilling. Så siger jeg: Jeg skal lige have fat i Nils Petersen, kan du ikke lige stikke mig hans mailadresse? Det må jeg ikke. Undskyld, kan du så give mig hans telefonnummer? Det må jeg ikke. Har I fået at vide, I ikke må udlevere de ting, jamen jeg havde

ham i går, jeg skal bare lige skrive tilbage til ham. Nej, reglerne er sådan, vi skal bede dig om at vente et øjeblik, så stiller vi om til ham, så tager han telefonen, og så slår han op og læser op for dig, hvad hans mailadresse og telefonnummer er, så kan du skrive til ham.

Jeg ser det som en fordel, for det åbner nogle kommunikationslinjer, som ikke har været der før, og så åbner det også op for at skabe nogle personlige touchpunkter. Det er farligt, hvis vi bare bliver siddende og kommunikerer digitalt sammen, men hvis vi via det digitale kan skabe nogle forbindelser, som ikke ville have været der – arv og kultur – der er mange ting, vi kan sætte nogle mennesker i spil på en helt anden måde. Og jeg tror også, du kan gennem sådan en "first responder" tankegang, altså at man næsten kan være fadder til nogle ting, hvis der sker nogle ting digitalt, så skal man reagere på dem fysisk.

L: Ja, jeg tror jeg ser det der digitalisering, som selvbetjeningsløsninger, jeg ved ikke helt, hvordan det er tænkt, fordi det kan jo også bare være, at vi bliver mere elektroniske, men ud i de der selvbetjeningsløsninger, der tænker jeg, at noget af det, vi gerne skulle gøre på sigt, f.eks. nu skal vi til at lave en ny digitalisering på byggesagsområdet. Så tænker jeg, at den gode måde at bruge digitalisering på, det er igen den der model, jeg har vist dig før i tiden – myndighedsopgaverne – hvis vi kan digitalisere så meget som muligt af det, så vil man jo i teorien kunne få kræfter til at arbejde herovre med udviklingsdelene. Og udover det, så ser jeg sådan, at jeg tror, noget af det, vi glemmer at fortælle, når vi laver de her digitaliseringsløsninger, det er, at vi får det tit til at lyde som om, vi faktisk får en ringere service med det, men det tror jeg egentlig ikke, vi gør, så der er også et serviceløft på digitalisering, fordi der er selvbetjeningsløsninger. Og jeg synes ikke selv, nødvendigvis, det er særlig fedt at sidde søndag aften og få betalt sine regninger og gå på elevintra og alt det der, man som forældre også skal gøre en hel masse ting selv. Vi oplever jo selv at være brugere af hele det der system, så de der eksempler, du giver mig, da er jeg ikke så optaget af det der med, om vi så sætter andre fællesskaber i stedet for, det ved jeg, vi gør. Altså, jeg er ikke bange for det overhovedet, men det, det får mig til at tænke på, det er, vi skal lave de der selvbetjeningsløsninger, sådan så vi aflaster hele myndighedsdelen og hele den der måde, vi skal datadokumentere på og journalisere og arkivere og sådan noget. Jo mere, man kan få det gjort ved kilden, jo bedre er det. Og der ligger f.eks. på byggesagsbehandling, som vi skal til at vurdere på i Tejn, det tror jeg, bliver rigtig godt, og jeg tror faktisk også det gør, at de så, når de har fået det implementeret, ligesom der er nogen, der sidder lige nu og forsøger at få sagerne ind i dupo på jeres område i kommunen, at så tænker jeg, at så skulle det gerne være sådan, at man rent faktisk bruger digitalisering til at der, hvor vi har komplekse ting, der skal håndteres, der frigives ressourcer. Så jeg er faktisk ikke så bekymret for digitalisering, jeg tænker meget mere, at min – og det låg, der ligger bare sådan lidt en bekymring mellem linjerne på noget af de narrativer, du læser op – og sådan har jeg det helt ærligt slet ikke med det. Den eneste ting, jeg tænker, det er, hvis der er 1000 mennesker, som allerede har bedt om at blive fritaget ud af de 40000, vi er på Bornholm, så har vi selvfølgelig en opgave i forhold til at give en hånd i ryggen på dem, som ikke kan betjene sig af alle de her selvbetjeningsløsninger. Og der er jeg så lidt tilbage i det narrativ, vi havde før omkring borgerservice, så vil det bare være rigtig, rigtig rart, hvis der er en fra kommunen, eller en frivillig eller en anden i fællesskabet, som kan hjælpe de her mennesker, der, hvor de nu er, for rigtig mange af dem er formentlig også nogen, der ikke er så mobile. Det er i hvert fald det, det inspirerer mig til.

J: Det eneste, jeg tænker, det er netop de 1000, altså det er sådan en lille smule elitært, om man er med eller ikke, det bliver ofte dem, der er i bunden af samfundet, der bliver tabere, ikke, og som står som dem, der..

L: Men det ville jo være en katastrofe, hvis man satte de 39000 i stå, fordi man skulle vente på de 1000.

J: Lige præcis, men det ene narrativ siger også, at man faktisk ikke er klar, man har ikke nogen løsninger for dem, der f.eks. er under værgemål.

L: Det tror jeg nu nok, vi har, men det kan være, det er kommet siden, fordi jeg ved, nu har jeg fået det der område, som et nyt område for mig, efter valget her, og der er sådan en pakkelse i forhold til, hvad man så skal gøre for de 1000. Det er også en opgave, der er bemandet. Måske ikke nok, det ved jeg ikke endnu, men der er nogle nationale retningslinjer for det også.

J: Faktisk siger en af dem, at rent infrastruktur mæssigt, må der sættes spørgsmål ved, om vi overhovedet har net til at lave f.eks. en telemedicin, hvor vi kræver noget hurtigere net. Han påstår i hvert fald, vi har faktisk ikke net, der er hurtigt nok til at varetage den digitalisering, man et eller andet sted vil have udfoldet. Er det noget, I er opmærksomme på?

L: Det er jo noget, vi er sindssyg opmærksomme på, fordi, jeg ved ikke, om du kan huske, men Bornholms regionskommune – eller Bornholm – har fået 60 mio. kr. ekstra fra staten til at rulle fibernet ud – troede vi, men i virkeligheden handler det jo mere om bredbånd, fordi det viser sig, det kan være, at TDC finder en løsning på at gøre det i de brede bånd, vi har i forvejen, og det eneste eksempel, vi har kunnet finde på, at når det så er rullet ud, så kan der måske være nogen, der ikke kan pakke deres filer helt op til, fordi det ikke kommer op til det, der er nogle nationale mål for 2020, men vi har meget svært ved at finde eksempler på, når de 60 mio. kr. er blevet brugt, og det er rullet ud, da har vi haft nogle meget store diskussioner med staten, om vi skulle have udrullet til alle eller skulle udrulle en høj intensitet,, hvor Bornholms regionskommune har lavet høringsvar om, at vi vil gerne have, der er en høj kapacitet, netop af hensyn til det der velfærdsmedicin, så det skulle der være sikring for, fordi vi får de der ekstra penge. Og det kan godt være, det kommer til at tage 1 eller 2 år, men vi har lige nu ikke nogen løsninger, som vi ikke kan facilitere.

J4: Frivillighed:

Nej, jeg ved ikke lige, altså for mig kan jeg ikke se den helt store forskel sådan umiddelbart, men når du siger fællesskab for mig, så tænker jeg jo, sådan som det er i dag, har vi jo en masse frivillige, der gør et stort stykke arbejde for at hjælpe borgerne ude i marken. Kommer borgerne herind, så hjælper vi jo selvfølgelig dem og prøver at klæde dem på. Vi medbetjener, vi ekspederer dem ikke, som vi gjorde i gamle dage på samme måde, vel. Kommer folk og har en selvbetjeningsløsning, laver vi medbetjening.

Altså, sådan en underliggende tanke om, at hvis borgerne tager mere ansvar for nogle ting, så kan vi spare nogle penge. Det var "frivillighedens år" i EU sidste år, så det har også været en international eller i hvert tilfælde en europæisk dagsorden, det her med at øge frivilligheden. Og der fik vi lavet bl.a. en borgerpanelundersøgelse, hvor vi spurgte ud, og resultaterne af den undersøgelse kombineret med den viden, vi havde i forvejen om, hvor mange mennesker, der faktisk er involveret i foreningsliv osv., så ligger Bornholm jo i forvejen tårnhøjt i Danmark.

Så har jeg personligt en overskrift. Mit mål er i 2014 at formå Bornholms Regionskommune til at lave et dokument, en frivillig politik nedfældet på tryk. Sidste år lavede Regionskommunen, som man kan hente på nettet, ældrepolitik. Det samme vil jeg have gjort med frivillig politik. Og det er i allerhøjeste grad noget, der rammer lige ind i din overskrift: Kommunikation. Sagt meget simpelt: Vi skal op på Snorrebakken og hjælpe nogle mennesker med at blive underholdt. Vi kommer ind ad døren og siger: Goddag, hvad sker der, der står nogle medarbejdere og siger: Hvad skal I? Og er I nu ved at stjæle vores arbejdsplads?

Ja, kommunen skal forstå, at det er deres opgave, det er hos dem, de største mure findes. Og de er ikke væk, selvom man laver ny struktur, for det er de samme mennesker, der sidder der, som har nej-hatten på. Så, det er der, jeg tror, man vil få mest effekt, for kommunaldirektøren og servicedirektøren kan sagtens lave en task force og give nogle mennesker en licens til at få lov til at søge at skabe et reelt fællesskab.

Jeg tror, noget af det, der har været rigtig spændende for mig at kigge på på det seneste, det har været det der med, at der er rigtig mange af de barrierer, der er i vores egen organisation for at lade de frivillige køre med klatten i virkeligheden, og der tror jeg også at noget af det, der er kendetegnende på Bornholm, det er, at politikerne er sådan set sindssygt klar til – det er også fordi, de kan stadig huske, hvordan det var at mødes nede i Brugsen og finde en løsning på et eller andet – og der er det, jeg siger, at den der distance, som jeg også talte om i starten af interviewet, som professionaliseringen, den gør, at det er den, vi hele tiden skal arbejde med på en knivsæg, og det kan man jo også se på nogle af de undersøgelser, der er blevet lavet omkring frivillighed nu her, at det kræver enorm stor risikovillighed, for vores medarbejdere. Jeg har lige holdt møde med bestyrelsen nede på Nørre Kaas i sejlklubben, og de vil faktisk gerne selv være havnefogeder dernede, hvis de kunne få de penge, som vi ellers bruger til havnefogeden. Og det handler lidt om, hvordan man fordeler pladsen dernede, om, hvordan man sikrer sikkerheden og også noget med, hvornår man maler hvad og hvordan man bliver budt velkommen nede i havnen. Og det er der sikkert nogle udfordringer ved, hvis de selv skal løse det. Det, vi har talt om, det var også de ville kunne få nedslag i prisen, dem der var med i foreningen, for at have deres båd liggende, så det ikke bliver nogen stor udgift, at så kunne vi sikkert godt finde ud af det. Men det der så er meget spændende, det er, at nogle af de medarbejdere, som sidder med det her område nu, de vægrer sig lidt ved det, for de siger: jamen så kommer der bare en eller anden konge nede på Nørre Kaas sejlklub, som tiltusker sig noget magt, og så bliver det ikke retfærdigt, så er det ham, der sidder og fordeler, hvem der skal ligge på rotationspladser, og hvem, der skal ligge på de gode pladser. Og der tror jeg, vi skal udfordre vores egen organisation rigtig meget på det der område i forhold til at sige: Jamen, vi har faktisk – og det har jeg også fået i økonomiudvalget sidste efterår – vi har faktisk ret højt til loftet for, ok, vi har faktisk politikernes opbakning til at lave alt muligt samarbejde med frivillige og partnerskaber og sådan noget.

Vi har faktisk ret højt til loftet for, vi har faktisk politikernes opbakning til at lave alt muligt samarbejde og partnerskaber og sådan noget, og skulle det så ske, at vi kører i hak, eller, at der er nogen, der bliver dårligt behandlet, fordi det ligger hos de lokale, jamen så må vi bare evaluere det, så tager vi det derfra, og den kultur kommer til at tage lang tid, tror jeg, at implementere i vores egen organisation. Det udfordrer jo rigtig meget, og det synes jeg også, der er en af de borgere, der

har fat i, at det i virkeligheden er hos os selv – i embedsværket – at barriererne for at få det her samarbejde til at køre, ligger.

J: Men der er også forslag om en tværorganisatorisk task force, som ligesom har svaret på kommunikationsstrategien og sikrer den her frivilligheds... eller fællesskab eller de her ting, som kan være lidt træge, og man har samme tilgang, fordi det, de oplever nu, når man hører rundt omkring, det er jo, at der er forskelligt ansigt på, når man skal ind i kommunen, og der er forskellig tilgang til, hvordan man tænker samarbejde, og der er 2 forslag omkring, at man måske skal samtænke en eller anden form for task force, at de simpelt hen varetager kommunikationen og sikrer, at det er den her måde, vi håndterer...

L: Det tror jeg godt, man kunne forestille sig. Jeg tænker bare, at nu har jeg lige selv som topledelse været enormt optaget af den der organisationsomlægning, og det gør, at vi har lagt nogle af de ting der på hylden omkring mine egne kongstanker omkring kommunen 3.0, at de er gået lidt i stå i virkeligheden, fordi vi har skullet omorganisere os, så jeg tænker, det er noget af det, man kan tage med til efteråret i virkeligheden, for nu har jeg ligesom lovet centercheferne, at vi sætter ikke mere grus i maskineriet før sommerferien på det her område, men vi har nemlig lavet et oplæg om et samarbejde med kommunen, som netop var det der med, at der skulle være højt til loftet. Så, hvis man nu forestiller sig, det, du siger, det er at kommunikere lidt tydeligere omkring det, også at sige, jamen rammerne er der faktisk til at lave f.eks. den der aftale nede på Nørre Kaas. Det kan godt være, vi risikerer, man ikke bliver behandlet helt retfærdigt, og det er jo der, hvor professionalismen møder den der frivillighed, ikke, fordi professionalismen kan se alt det, der kan gå galt, og de frivillige kan se alt det, der kan gå godt.

J: Jeg vil i min perspektivering prøve at komme med et forslag til, hvordan man måske kunne tænke implementering af en kommunikationsstrategi, det er i hvert fald min plan.

L: Men det område, du arbejder i til hverdag, det er jo også et spændende område i forhold til, hvis man skal have frivillige ind på det. Altså, hvis du skal have nogle morgenfruer frivilligt, der kører rundt og vækker dem, som ikke selv af egen fri vilje kan komme i skole. Altså, hvornår er det så – og det er jo i virkeligheden hele tiden det, man bliver holdt op imod som kommunaldirektør, det er, at medarbejderne siger, jamen vi har en myndighedsrolle, der skal være legalitet i det, vi laver. Og hvor langt kan vi så gå i forhold til det, ikke? Og der tænker jeg bare, vi skal gå rigtig langt.

J: Altså, der er jo et startende samarbejde med ”Red barnet” lige nu, der er under opsejling, og det er jo frivillige kræfter, der melder sig på banen, og det er jo i hvert fald et anderledes...

J5: Borgerpanel:

”Ja, lige borgerpanelet er jo en del af et fællesskab. Det er sådan set en af de bedste ting, kommunen har gjort, men der har de nedbrudt nogle strukturer. Der lytter de reelt. Men lige nu, hvis du spørger: ”hvem ejer borgerpanelet?” inde i kommunen, så har de sikkert svært ved at fortælle, hvor det hører hjemme. Det er en af de ting, jeg tror kunne høre hjemme i sådan en task force, der arbejdede med det. Kommunen burde være på facebook. Kommunen har ét menneske, som sidder og svarer fysisk. Jeg tror, man skal tage det mere til sig, at hvis man vil arbejde med det, må man gå ”all-in”

Så, jeg er med i et brugerpanel, hvor Regionskommunen – hvad jeg synes er et godt tiltag – de spørger 800 borgere eller hvor meget det er på Bornholm – så er jeg med i det og giver respons til

det. Det er en af de gode ting, hvor de får, og de har noget at tage action på for at følge op på de ting af kritik. Og det skal jo udbygges, så man ligesom siger, for Regionskommunens side til borgerne på Bornholm: Hvordan synes I, vi agerer, kan I bruge de her ting?

L: Det er rigtig godt med det der borgerpanel, det har jo en eller anden repræsentativitet med sig, hvor det ligesom er blevet samtale ud fra nogle forskellige ting og sager, og det gør egentlig, at udover, at man kan bruge det i kommunen 3.0 til at udvikle vores serviceydelser og til at se på, hvordan arbejder vi sammen på tværs, så er det jo for mig et input i forhold til at have det, der hedder kommunen 2.0, altså der, hvor vi målstyrer og måler og vejer og sådan noget, fordi det giver faktisk også en mulighed for at gå ud og teste, hvor tilfredse.. altså det handler jo ikke kun om at være i helt almindelig dialog omkring det at have et lokalsamfund, men det er faktisk også en måde at få nogle tilbagemeldinger på om skolen er god, og de komme til tiden i døgnplejen og, altså alle de der ting. Så, der tænker jeg, at jeg ved ikke, hvor aktiv en rolle et borgerpanel har i kommunen 3.0, men jeg synes bare, det er en kæmpe gave at have det, og jeg tænker, at noget af det, der også udfordrer på det der område, det er at bruge de svar, de kommer med, for jeg har stadig ikke – jo, det de har - jeg tror, borgerpanelet svarede på det der med, hvordan vi bruger vores borgermøder, og der har vi fundet ud af, de skal forankres mere i de politiske udvalg, og nogle andre ting, der skal følges op med, men ellers så tror jeg faktisk ikke, vi kan vise, at i konkret har brugt borgerpanelet, men det kan jo godt være..Jo, så har der været en med kommunikation lige i starten af den her valgperiode eller i slutningen af den sidste, hvor vi faktisk også er gået ind og har rettet noget, så mens jeg sidder og taler mig varm – altså, det er skide godt at have borgerpanelet, jeg er ikke sikker på, hvilken rolle, det har i kommunen 3.0, men jeg kan se, at det har en sindssyg vigtig rolle i nogle af de andre set-up, vi har omkring at være kommune, men mere over i tilfredshedsdelen, det er i virkeligheden der, jeg ser et borgerpanel som det største aktiv – til at udvikle serviceydelserne og til at måle, hvor tilfredse man er – måske ikke så meget til at udvikle 3.0.

J: Det ene narrativ udtrykker, at det virker som om, man ikke helt ved, hvad man skal bruge det til endnu i kommunen. Kan vi være lidt bange for, at demokratiet er ved at gå fløjten, at den fornemmelse, man havde som politiker før – så kom man jo ind og var faktisk en del af folkets stemme – er den folkestemme ikke mere i kommunalbestyrelsen, eller hvad er det, der sker, siden man skal ud og have yderligere rygdækning til de ting, man laver?

L: Ja, men det er faktisk derfor, jeg synes, man skal holde det lidt udenfor det der demokratiske, for jeg synes faktisk, borgerpanelet er rigtig godt, det er lidt samme refleksion, jeg selv har.

Borgerpanelet er rigtig godt til at sige, hvor tilfredse er vi med det ene og det andet og det tredje, men jeg tænker at som politikudviklende forum, det skal man jo sørge for at holde i kommunalbestyrelsen, og derfor er det faktisk det, der er mit synspunkt, det er, at man skal passe lidt på med at invitere et borgerpanels udmeldinger ind i sådan en udvikling af kommunen 3.0, for det synes jeg i virkeligheden skal foregå nogle andre steder. Det er bare fordi, de her fine ting, du har taget op, de her 5 kategorier, der tænker jeg borgerpanelet sådan er lidt ovre i 2.0 delen sådan i mine briller. Men det er jo ikke det samme som at det ikke er relevant i forhold til den her opgave, men jeg synes bare, det er noget andet.

Er du færdig? Meget spændende måde at gøre det på, synes jeg.

Bilag 8 Interview med antropolog

J: Inden vi går i gang med selve narrativerne her, kan du så kort fortælle, hvad du går og laver i din hverdag, og så din holdning til, hvad fællesskabende kommunikation eller fællesskab er ud fra dit perspektiv.

H: Ja, altså det første kan jeg nemt svare på, det andet er et større spørgsmål. Jeg forsker i politisk antropologi, så jeg bruger min hverdag på at finde ud af, hvad det er for nogle fællesskaber, der opstår omkring fordeling af magt og ressourcer og ideer om fremtid simpelthen, hvad er det for et samfund, folk gerne vil have, hvor er det, de synes, de skal hen, hvad er det for nogle muligheder, de har for at skabe deres verdener i så god en model, som de synes mulig.

I forhold til ideen om fællesskaber, så bliver jeg ret ofte overrasket over, præcis hvor mangfoldigt fællesskaber kan udspilles. Altså hvor mange forskellige varianter af det, der kan være, og hvad det er, der kan binde folk sammen på kryds og tværs nogle gange på en vældig magtfuld måde også. Jeg arbejdede med militser i Vestafrika, som faktisk ikke delte en skid. De var hvervet sådan på kryds og tværs af samfundet og fra alle mulige etniske grupper, fra alle mulige positioner og fra alle mulige religiøse positioner osv. Og så blev de mobiliseret ind i en milit på et tidspunkt, hvor – det var også et lidt mærkeligt valg at tage på det tidspunkt, men nu endte de altså ude på fronten, den her milit. Og efterfølgende, da de blev demobiliseret, så tænkte man, nu er de ligesom væk, nu er de der ikke mere, og der er det modsatte faktisk tilfældet. Selvom de ikke delte noget i starten, selvom de ikke har nogen fælles referenceramme, der går tilbage i forhold til dybtliggende traditioner eller slægtsskab eller alt sådan noget, så deler de en erfaring, som gør, at det er et vældig fasttømret fællesskab, og som er noget, vi ser flere steder i verden. Blot det at have en erfaring, der er massiv nok, bastant nok, vigtig nok, kan få folk til at knytte sig sammen resten af livet. Veterangrupper, veteranklubber, erfaringer og fællesskaber er noget af det mest blivende, man kan få. Så på den måde er jeg overrasket over, hvor mange forskellige sociale dynamikker, der faktisk kan opstå fællesskab omkring. Men definatorisk er det for mig en følelse af samhørighed, en erfaring af samhørighed, og hvad man kan kalde et sympatisk nexus. Altså, der er et eller andet sted, vi forstår hinanden på en måde, som andre ikke gør, eller et eller andet sted, vi deler noget, som andre ikke nødvendigvis gør. En forestilling om fællesskab.

J: 1. Fra fem Kommuner til en Regionskommune:

”Hvis man nu tager de gamle kommuner kontra den nye, som vi har fået, hvis man kan kalde dem nye, altså efter sammenlægningen og sådan noget, så tror jeg faktisk, at fællesskabet var større tidligere. Altså, jo tættere man er, jo mere fællesskab, føler man, og det er jo, hvad kan man sige, de ting, der kommer op, kan man sige, det er af sådan mere lokal karakter.

Det vil sige, så kørte man jo ned på det lokale kommunekontor og sagde: Jeg skal ind og snakke med Nils Pedersen her, og så fik man jo ansigt på, og han hørte jo historien lige med det samme, og så blev tingene jo oftest løst uden de større bureaukratiske ting. I dag er vi jo kommet ind i et samfund, hvor alt skal måles og vurderes, og der skal ligge dokumentation for alt konstant”

”Hvis man skal se det fra den side, så dengang, da vidste man næsten alt om alle ude i de der små områder, fordi, du ved, der var meget lokalkendskab. Den er jo gået lidt fløjten i og med, man

bliver en ø en kommune. Men den kom ret hurtigt igen, altså, vi blev jo samlet i 2003 eller sådan noget, ikke. Så den kommer jo ret hurtigt igen. Vi lærer jo stadig dem der, der er ude i de forskellige steder, hvad det er for nogen, der er specielle, og vi har specielle forhold og sådan noget, ikke. Så man får alligevel det der igen.

Det var ikke derfor, man valgte at gå fra sogn til kommuner og kommuner til regionskommune, det var ikke et spørgsmål om samhørighed, det var et spørgsmål om generel udvikling og økonomi.

H: Den sidste synes jeg stikker lidt ud i forhold til de andre, den passer ikke helt ind i de andre, de første fire fortællinger om nærhed og om det positive ved nærhed og om relationen mellem fællesskab og nærhed. Og den sidste er en mere sådan teknokratisk – uden at det er et negativt ord – ide om, jamen hvad fungerer bedst i en større administrativ enhed. Han har sådan ligesom fugleperspektiv på det der, han sidder et andet sted og kigger ned og siger: ok, nu har vi det her, og nu skal vi have det til at spille bedst muligt, og jeg har et distanceret blik til det på en eller anden måde. De andre taler jo ud fra en erfaringsbaseret ide om fællesskab, som handler om, jamen man føler faktisk, man ved, hvem hinanden er, og man har en eller anden form for relation, der ikke er abstrakt. Og det er jo en af de forskelle, der er på fællesskab og samfund, også i forhold til det her gamle Tönnies' Gemeinschaft, Gesellschaft skelnen, ikke, det er jo, er relationen praktiseret nær eller den abstrakt. Og man kan jo godt bo i det samme samfund og føle, at man bor i det samme samfund, men relationen er en abstrakt relation. Altså, jeg ved egentlig ikke, hvem du er, det er en teknisk abstraktion, når vi har det her forhold, for fællesskabet er bundet op i nogle hverdagspraksisser og en hverdagsforståelse af hinandens livsverden, som Habermas lige præcis ville kalde det, ikke. Så på den måde synes jeg, de var skide interessante, og ideen om nærhed, som spiller så stor en rolle er ret interessant.

J: Der er jo et nærhedsprincip, man ligesom går væk fra, og så siger man: Vi vil have fællesskab. Kan man det?

H: Ja, det kan man godt på en eller anden måde, for jeg tror, når man finder ud af, at man flytter det administrative og løfter det op og siger: Prøv og hør, nu sammenlægger vi faktisk 5 kommuners administration, så tror jeg, den første oplevelse af det, det vil være en oplevelse af, at nu er der kommet en afstand i forhold til, hvordan staten eller myndighederne på en eller anden måde har taget en afstand til mig og ikke er så direkte tilgængelige mere. Jeg tror, den næste erkendelse i det, som en af dine informanter også siger er at sige: Prøv nu at høre, nu gør vi det jo igen, altså at det der administrative løft ikke nødvendigvis betyder, at der kommer en afgrundsdyb afstand mellem det administrative og den fællesskabsbaserede livsverden, men at de der administrative processer meget hurtigt spiller ind i en eller anden form for lokal verden også, og de meget hurtigt får et lokalt ansigt igen.

Hvis det bliver for langt, hvis afstanden bliver for massiv, så begynder folk at vånede sig over den. Det gør de jo blivende, ikke, så hvis den afstand er så massiv, og den ikke bliver sonet på en eller anden måde via praksis, simpelt hen via den måde de her ting spiller ind i livet på og den nærhed, der kommer af det. Hvis det ikke bliver sonet og den afstand bliver for stor, så begynder folk at vånede sig, som jo er det, man ser meget i tidligere kommunistiske regimer f.eks. Der var der jo

nærmest et diskonnekt, altså, der var jo nærmest en frakobling og en afkobling mellem befolkning og magtapparat, og det kan man have over en vis periode, men...

J: Altså, fordi det var for centralt, altså magten var for central, eller hvad?

H: Ja, fordi den blev for central, den blev for meget noget for sig selv. Altså, der var løsrevet fra folks verdener. Der tror jeg, man bliver nødt til at have en fælles forestilling, man bliver nødt til at have en forestilling om et fællesskab, der går på tværs af det administrative og det hverdagsagtige, at der er en eller anden form for fælles hele omkring det. Og hvis man ikke kan samle de to ting inden for et eller andet forestillet fællesskab, så tror jeg, kæden knækker. Så tror jeg ikke, det er noget, der er politisk gangbar mønt, medmindre, man så er ordentlig repressiv og sætter tingene på plads, men så er det jo det, det er, så er det jo magt og tvang i sådan et fællesskab.

J: 2. Borgercenter:

Jeg tror lige det med borgerservice nu, der virkede det reelt set, som om de lyttede. Men det er jo lidt nyt i forhold til, hvordan borgermøderne har været før, som mere har været kommunen på turnéagtige. Men borgerservice, det er akkurat, som jeg tror, nu agerer man ud fra nogle enkeltsager, og så skal man "reparere", fordi der er noget, som er gået galt.

Og så er der borgerservicebutikker rundt omkring, det bliver så også reduceret, og jeg skal så ikke helt kunne sige, hvordan det er strikket sammen præcist, men argumentet for at reducere i den del af borgerservicen, det er jo nok, at når det nu er blevet digitaliseret, så skal nogle af de besparelser, som det skal give, det skal findes ved at reducere kontakten til borgeren"

Det er jo helt fantastisk, at man i stedet for at nedlægge det, nu giver dem 3 timer om måneden. Jeg vil sige, nu grænser det til at tage lidt pis på folk, fordi der har jo været mange mennesker, der havde det behov"

"Vores aktiviteter foregår jo på hele øen, altså, vi kører døgnpleje på hele øen. Vi skal drive aktivitet på hele øen. Og i det billede er det sådan set ikke så afgørende, om bygningen fysisk ligger i Rønne eller i Nexø eller inde midt i Almindingen for den sags skyld. Det, der er afgørende, det er, at borgerne oplever, at vi er der, hvor de er. Og både billedligt talt og selvfølgelig også fysisk, og vil dem.

H: Nu kan det godt være, man kommer til at hæfte sig ved den sidste del af det igen, men det der med, at det, der er det vigtige, er at være der, hvor borgeren er, det tror jeg sgu da er rigtigt på utroligt mange måder. Både rigtigt i forhold til et fysisk sted, altså, at borgeren faktisk har et hjem eller en verden eller en bydel eller et eller andet, han føler er hjemligt, det er hans domæne både som noget, han har overblik over, men også som noget, han har ro i. Så det tror jeg er skide vigtigt, hvad det der angår. Så det synes jeg egentlig var en meget interessant beskrivelse af det. Det er også meget skægt, når man tager den sidste og så trækker dem igennem til de første, som faktisk brokker sig over noget teknokratisk, eller brokker sig over noget, der er blevet gjort, en administrativ beslutning, du har 3 timer eller, du har kun det her, eller du skal sådan og sådan, eller nu laver vi en borgerservice, jeg kan ikke huske, der var et andet ord for det end borger, var der ikke?

Borgerservicebutikker, nu har vi et eller andet, hvor vi træder ud, og nu er vi her, og nu kan du møde os, sådan, nu har vi interaktionen face to face, ikke. Så, når man trækker den der ide om, at

man skal være, hvor borgerne er på en eller anden måde, når man så trækker den tilbage til..., så bliver det trukket tilbage til noget, der er mere administrativt, noget, der er mere nogen ideer om, det her er sgu lidt mærkeligt, hvorfor skal vi det her nye system. Så det sidste bliver meget pragmatisk i princippet, og det første bliver en ideologisk kritik af nogle ideologiske beslutninger, eller en ideologisk kritik af administrative beslutninger hen ad vejen. Det var meget skægt skel, igen tror jeg, der er en dimension imellem et eller andet, der er forestillet. Hvis borgeren føler, at der er en relation til den borgerserviceinstans, eller borgeren føler, der er en mulighed for at have en konkret interaktion med den borgerserviceinstans, så tror jeg egentlig også, det er skide ligegyldigt, om den er delt ud i fem forskellige lokaliteter, eller om den er centreret og bevægelig. Men det kommer jo an på, hvad man kigger på. Det der lokale miljø og behovet for at vide, jamen det er den og den, der ordner det og det, kan jo være en utrolig tryghed, men jeg tror også, hvis du spørger nogle af de lidt svagere individer i sådan nogle lokalsituationer, så synes de også, det er en utrolig magtinstans. Altså, det er præsten og degnen i gamle dage, der sidder på fordelingen af det ene og det andet, og hvis du ikke er i kridthuset, så er du fucked. Undskyld mit franske.

Det lyder som om, der er en brydning i forhold til, at man administrativt har lavet nogle forandringer eller nogle andre styringsprocesser simpelt hen, man har rekonfigureret ens styringsprocesser, og det er en ting, og så lyder det lidt som om, folk lige nu er i gang med at finde ud af, jamen hvad betyder det for mit liv? Og hvad betyder det for, hvordan vores fællesskab fungerer? Et eller andet sted, så er det jo selvfølgelig vigtigt, at folk får de ydelser, og folk føler, de har en mulighed for at få en dialog i gang eller en eller anden form for kontakt med det administrative, og det tror jeg er noget af det, der er definerende for en følelse af fællesskab, hvis man tænker på at koble to magtlag, altså hvis man tænker på relationen mellem det administrative og livsverdenen eller det nære, så tror jeg, det er det, der tæller her og ikke nødvendigvis hvilken måde, det bliver rekonfigureret på. Hvis rekonfigurationen stadig kan det der, så tror jeg, det er det, der er vigtigt for folks følelse eller folks erfaring af et nært fællesskab og et vigtigt fællesskab. Hvis de føler, der er kontakten, og man kan få kontakten, og der er den tilgængelige relation.

J: 3. Digitalisering:

”Digitaliseringsprocessen er en effektiviseringsproces, som er besluttet på nationalt niveau. Det er en aftale mellem regeringen og Kommunernes Landsforening, og der er en flerårig digitaliseringsstrategi, den er vi sådan set underlagt. Det, at rigtig mange opgaver de seneste par år er flyttet til det, der hedder ”Udbetaling Danmark” i nogle centre på den anden side af vandet, har jo gjort, det er en effektivisering, det er simpelt hen, hvordan de vil løse opgaven billigere. Den er vi underlagt, det kan vi ikke stille spørgsmålstegn ved. Det kan vi godt, men det kræver bare, at kommunalbestyrelsen finder nogle penge, de ikke har.

Jeg tror, der opstår nogle andre fællesskaber, jeg tror sådan set, det vil udvikle sig med de værktøjer, der er. Da vi fik telefon, da fik vi et nyt fællesskab, så i stedet for at gå hen og besøge hinanden, så ringede vi til hinanden. Nu har vi fået en smartphone, så skriver vi ting til hinanden på facebook eller på twitter eller hvad vi nu skriver på. Så, det ser jeg som en del af det, at vi får nogle andre muligheder i forhold til det, så der vil opstå nogle andre fællesskaber i forhold til det.

”Altså, man kan jo ikke gøre folk, der ligger på et plejecenter digitale, vel? Og folk, der er udviklingshæmmede kan du jo heller ikke, for man skal være ved sine fulde fem for at kunne betjene en computer selv. Og hvem er det, hvis man er udviklingshæmmede, det kan man ikke, vel. Så, det kan man ikke, og alle dem, der har værgemål, der er faktisk ikke nogen løsning for dem pt. Så der er nogle huller lige nu.

Men, jamen på en eller anden måde, så synes jeg jo, den giver en bedre mulighed for at kommunikere med borgeren. Før i tiden skrev man måske et brev eller man ringede. Nu har du muligheden for at sætte dig ned, hvis vi sender noget til borgeren, så kan vi trykke på en knap, ”besvar”, og skrive til os med det samme. Så på en eller anden måde, så tror jeg da godt, at fællesskabet på en eller anden måde kan blive ligeså stærkt om ikke stærkere, det tror jeg faktisk. Fordi, du er faktisk lige tæt på, jo.

Vi skal være på nettet, vi skal være digitale. Hvis du tager en telefon og ringer til Regionskommunen, så får du en omstilling. Så siger jeg: Jeg skal lige have fat i Nils Petersen, kan du ikke lige stikke mig hans mailadresse? Det må jeg ikke. Undskyld, kan du så give mig hans telefonnummer? Det må jeg ikke. Har I fået at vide, I ikke må udlevere de ting, jamen jeg havde ham i går, jeg skal bare lige skrive tilbage til ham. Nej, reglerne er sådan, vi skal bede dig om at vente et øjeblik, så stiller vi om til ham, så tager han telefonen, og så slår han op og læser op for dig, hvad hans mailadresse og telefonnummer er, så kan du skrive til ham.

Jeg ser det som en fordel, for det åbner nogle kommunikationslinjer, som ikke har været der før, og så åbner det også op for at skabe nogle personlige touchpunkter. Det er farligt, hvis vi bare bliver siddende og kommunikerer digitalt sammen, men hvis vi via det digitale kan skabe nogle forbindelser, som ikke ville have været der – arv og kultur – der er mange ting, vi kan sætte nogle mennesker i spil på en helt anden måde. Og jeg tror også, du kan gennem sådan en ”first responder” tankegang, altså at man næsten kan være fadder til nogle ting, hvis der sker nogle ting digitalt, så skal man reagere på dem fysisk.

H: Drøninteressant empiri. Noget af det, jeg kom til at tænke på, det var, i de første interviews – 1 og 3, tror jeg, der taler de meget om digitalisering som noget, der skaber fjernhed – afstand – altså, at det, at vi digitaliserer betyder, at vi kommer længere væk fra hinanden på en eller anden måde, og det er da meget interessant, jeg tror også, det passer meget godt ind med meget af folks angst for udviklingen og teknologisk fremskridt og så videre, at en del af deres angst er simpelt hen, at det er afstandsproducerende mekanismer. Altså, jeg kommer længere væk fra mine kære, jeg kommer længere væk fra det, der er betydningsfuldt, jeg kommer længere væk fra magten, jeg bliver mere og mere marginal. På den måde, syntes jeg, det var skide interessant, og så er der nogle af dem, der er vældig pragmatiske og siger: Prøv nu og hør, det her det gør, at du faktisk kan få fat i os i borgerstyret i de administrative lag af samfundet osv. endnu hurtigere, du har simpelt hen fået, det er jo nærmest en direkte kontakt, ikke. Så de argumenterer lidt for det direkte modsatte, det synes jeg er en sindssyg interessant brydning. Om det er det ene eller det andet, så, jeg tror, det var variant nr. 2, der sagde, jamen det producerer bare en anden type fællesskab, og det producerer en anden type kontakt, som vi kommer til at bruge til fællesskabsgenererende og –definerende kontakter. Jeg tror, hvis man ser på den måde, folk har tilpasset sig og omfavnet de teknologiske landevindinger,

så er det jo faktisk, det, man ser, der er sket, at man bruger dem og får dem til at skabe, bruger dem til fællesskabsskabende virke. Internettet lige nu er jo fuldt af det ene og det andet, det tredje og det fjerde fællesskab, hvor folk føler, at de er lige så fælles, som havde de siddet i en stue og drukket kaffe sammen. Jeg tror, folk de deler ligeså meget og er ligeså tæt på hinanden på en eller anden underlig måde, som havde de siddet og drukket kaffe sammen og været på høflighedsvisit og venskabsvisit. Så jeg synes, det er svært at sige, om det er fællesskabsgenererende eller fællesskabsnedbrydende. Jeg tror noget af det, jeg synes er lidt interessant, er at de her teknologiske ting viser, at hvis der er noget, vi ikke kan lade være med, så er det det fællesskabsengagerende. Det sidder så dybt i os, at vi ikke har lyst til at være alene, og vi gerne vil være sammen med andre mennesker, og vi kan næsten ikke lade være med at lave de der relationer og prøve på at binde folk til hinanden og prøve at binde folk til fællesskaber, at det nærmest kommer til at tage overhånd engang imellem og bliver fyldt med normer og moral, hvorfor gjorde du ikke noget, du skulle og bla bla bla, ikke. Men superinteressante narrativer. Det tekniske fremstår både som en mulighed og en trussel i de der citater, og det er da drøninteressant. Igen bliver der lagt tryk på noget med afstand og nærhed, altså at ved at gøre det her, så for det første, så er beslutningen truffet andetsteds fra, og det kan man ikke gøre noget ved, er der en eller anden, der siger, det er ikke vores kompetence. Det er ikke her, min magt ligger, min beføjelse ligger ikke her, så det kan jeg ikke hjælpe dig med. Så man får jo en ide om, at der er nogen, der sidder langt væk og trækker i trådene. Og så på den anden side den der ide om, jamen det kan faktisk bringe det nære endnu nærere eller endnu tættere på, den medierede kontakt mellem borger og administration eller mellem borger og kommune, kan faktisk styrke relationen og kommunikationen, når man kommer igennem, ellers sidder man der og venter, fordi der er nogle spilleregler omkring det også, ikke. Men skide interessant, vi taler om proksimitet som en betegnelse for relationel afstand, og det er meget det, det handler om, det, vi har siddet og snakket om, det handler om, jamen hvor tæt eller hvor langt fra er du i den relation, jeg skal have en relation til dig, men hvor tæt eller hvor langt fra i forhold til en kommune eller et amt – amter eksisterer jo ikke mere, men hvor meget, diskussionen handler jo om, hvor lang er den afstand, hvor lang må den være, og hvor lang kan den være. Hvad er godt og dårligt, det er sådan meget en proksimitet diskussion, og det synes jeg er meget interessant og vældig fællesskabsrettet, det er meget det, man taler om i forhold til fællesskabet. Hvor langt væk kan folk være fra mig og stadig være en del af mig.

Betyder bevægelsen fra analog til digital lige pludselig, at det bliver outsourcet så langt væk, at jeg sidder og snakker med en, fordi det digitale kan også gøre afstandene korte, så jeg sidder og snakker med en, der ikke forstår min verden.

J: Hvad med gestusbegreber?

H: Ja, de forsvinder jo i sådan en situation og misforståelser, når man ikke har mimik og gestus, som jo også er nogle pejlepunkter, for at forstå, hvad den anden siger. Sproget er ikke alt i kommunikation, vel. Så det er klart, hvis man siger, at de pejlepunkter, vi har for at kontekstualisere den sproglige relation eller udveksling, vi har, så er det klart, så er man på den, men så kan den nok noget andet, eller måske kan den ikke, og så må man mediere det der. Så ændrer man på det, så den næste borgerservicevariant, som er digital, den er så med ansigt og armbevægelser, så er den skypet eller face-timet eller whatever.

J: Ja, det er der faktisk en, der foreslår, at man i stedet for en besøgsven får en i-pad, og så kan man få ansigt på med det samme, hvis man har en skidt dag, lave et fora af talevenner – ansigtstalevenner på nettet.

J: 4. Frivillighed:

Nej, jeg ved ikke lige, altså for mig kan jeg ikke se den helt store forskel sådan umiddelbart, men når du siger fællesskab for mig, så tænker jeg jo, sådan som det er i dag, har vi jo en masse frivillige, der gør et stort stykke arbejde for at hjælpe borgerne ude i marken. Kommer borgerne herind, så hjælper vi jo selvfølgelig dem og prøver at klæde dem på. Vi medbetjener, vi ekspederer dem ikke, som vi gjorde i gamle dage på samme måde, vel. Kommer folk og har en selvbetjeningsløsning, laver vi medbetjening.

Altså, sådan en underliggende tanke om, at hvis borgerne tager mere ansvar for nogle ting, så kan vi spare nogle penge. Det var "frivillighedens år" i EU sidste år, så det har også været en international eller i hvert tilfælde en europæisk dagsorden, det her med at øge frivilligheden. Og der fik vi lavet bl.a. en borgerpanelundersøgelse, hvor vi spurgte ud, og resultaterne af den undersøgelse kombineret med den viden, vi havde i forvejen om, hvor mange mennesker, der faktisk er involveret i foreningsliv osv., så ligger Bornholm jo i forvejen tårnhøjt i Danmark.

Så har jeg personligt en overskrift. Mit mål er i 2014 at formå Bornholms Regionskommune til at lave et dokument, en frivillig politik nedfældet på tryk. Sidste år lavede Regionskommunen, som man kan hente på nettet, ældrepolitik. Det samme vil jeg have gjort med frivillig politik. Og det er i allerhøjeste grad noget, der rammer lige ind i din overskrift: Kommunikation. Sagt meget simpelt: Vi skal op på Snorrebakken og hjælpe nogle mennesker med at blive underholdt. Vi kommer ind ad døren og siger: Goddag, hvad sker der, der står nogle medarbejdere og siger: Hvad skal I? Og er I nu ved at stjæle vores arbejdsplads?

Ja, kommunen skal forstå, at det er deres opgave, det er hos dem, de største mure findes. Og de er ikke væk, selvom man laver ny struktur, for det er de samme mennesker, der sidder der, som har nej-hatten på. Så, det er der, jeg tror, man vil få mest effekt, for kommunaldirektøren og servicedirektøren kan sagtens lave en task force og give nogle mennesker en licens til at få lov til at søge at skabe et reelt fællesskab.

H: Den var lidt sværere, frivillighed, man kan sige Maaes skriver om udveksling, og så siger han, der er ikke nogen ren gave, der er ikke nogen, der giver noget uden at have en ide om, at det her gør et eller andet godt på den ene eller anden måde for mig. Så han siger simpelt hen at det der med at give en gave og ikke få noget tilbage, det eksisterer ikke.

J: Altruisme.

H: Ja, han tror ikke på det, han siger, det eneste sted, du muligvis kan finde det, det er mellem mødre og børn og sådan noget, og alligevel, så er den jo også defineret af, jamen jeg er sød ved dig nu, så håber jeg på, du vokser op og bliver et godt menneske og gør mig glad, fordi det gør mig glad, så det looper alligevel og rammer en selv. Så, hvis man nu skulle tage Maaes' udgangspunkt, hvad det angik i forhold til udvekslings- og reciprokitetsteori, så kan man sige, frivilligt arbejde

altid er fordi, man engagerer sig, eller man prøver på at .. frivilligt arbejde er altid fordi man engagerer sig og investerer i noget, man allerede har defineret som et fællesskab eller noget, man allerede har defineret som en social konfiguration, man gerne vil støtte og underbygge. På den måde kan man sige – nu går jeg op i det, jeg synes, man skal støtte frivilligt arbejde alt det, man kan – men på den måde vil man sige: De har allerede en ide om, de folk, der laver frivilligt arbejde på Bornholm, de har allerede en ide om fællesskabet, fordi det er den ide om fællesskabet, der gør, at de engagerer sig frivilligt. Og det fællesskab kan være et fællesskab for kræftramte eller det kan være et fællesskab for Bornholms Naturforening, men alle de der ting, må man så sige, jamen det er jo egentlig definerede mikrofællesskaber, for lige præcis det, at du engagerer dig på den måde i det, indikerer, at fællesskabet er defineret til at starte med.

J: Så der ligger en kapital.

H: Der ligger et forestillet fællesskab bag, som man engagerer sig i, og som man gerne vil støtte, fordi det giver en følelse af at styrke det sociale væv, man selv er spændt ud i på en eller anden måde, vil man kunne sige.

J: Men kan man direkte sige, at det kan være social kapital?

H: Det synes jeg bestemt, man kan uden at det nødvendigvis behøver være sådan en rational choice agtig tilgang, man kan sige, klart, folk prøver på at styrke deres sociale netværk og prøver på at styrke deres position i lokalsamfundet eller regionale samfund ved at engagere sig i frivilligt arbejde. Jeg tror, der var rigtig mange folk, hvis du kigger tilbage i sådan noget logearbejde, så er det jo i høj grad det, man gør, årsagen til at folk i gamle dage godt kunne lide de der logeting var jo fordi, de godt ville prøve at positionere sig bedre i netværket. Det er jo social kapital, at positionere sig godt i forhold til det, men det er sådan meget instrumentalistisk, når vi taler frivillighed, så plejer vi lidt i stedet for det instrumentalistiske, så plejer vi at tænke noget blødt og varmt fællesskabsagtigt noget, som jeg garanteret også tror, de har, men hvis Bornholm allerede er Danmarksførende i forhold til foreningsliv og den form for frivillighed og den form for engagement, så virker det jo ikke som om, det er et sted, der har problemer med fællesskabet. En af årsagerne til, at de fleste initiativer, der er utroligt mange initiativer i Danmark, der i forhold til velfærdsarbejde, integrationsarbejde, noget af det, de fokuserer på, er jo foreningsliv, fordi man simpelt hen prøver at få folk til at engagere sig i de fællesskaber, der ligger rundt omkring. Man synes, at i stedet for at isolere sig selv i et parallelsamfund, så kan man integrere sig i foreningslivet, som er jo at engagere sig i et fællesskab, der strækker ud over. Så det virker jo som om, det går meget godt med fællesskabet, hvis det er det, der er tilfældet. Jeg ville se det som et tegn på, at der faktisk var et lokalsamfund, der var godt kørende fællesskabsmæssigt, folk har en ide om og en forestilling om, at de hang sammen, hvis det var det, de gjorde.

J: Samtidig bliver der stadig sagt, at der er mure imellem kommune og borger.

H: Det er klart, frivillighed er ofte defineret ved, at det ikke har et magtaspekt, en form for kontrol, en form for myndighed. Der er ikke nogen øvre myndighed i frivilligt arbejde, der er det heller ikke i meget af den form for foreningsliv, og hvis det kommer i foreningsliv, så se man ofte, at de der foreninger bliver delt i to, så reagerer de ved at ændre sig selv, så at sige ved at ”morfe”.

J: Men når de siger, der er mure, hvad vil dit råd så være?

H: Der ligger nogle kommunikative muligheder i det, man kan informere bedre om, hvad procedureerne eller arbejdsgangene er, eller hvad kommunikationsgangene er. Hvis der er mure imellem, så er det vel også fordi, man føler, man ikke bliver hørt i den her situation, eller man ikke føler, man ved, hvem man skal tale med, det er lige præcis, at kommunen bliver sådan en abstraktion af en eller anden slags, eller sådan nogle magttag. Så det vil man jo kunne informere og kommunikere sig ud af på en eller anden måde.

J: Den ene nævner, at hvis man havde en task force, som var hovedkontaktkilden, kunne det så være det?

H: Det kunne det garanteret godt, men problemet med det er også, når kommunikationen virker for iscenesat og igen for instrumentel, så reagerer folk også negativt på det, så virker det lige præcis som spin eller som nogen, der vil noget for deres egen vindings skyld, den er også lidt svær. Og så bliver man nødt til, noget af det, man så har set ske i forhold til, det er jo et godt retorisk greb, hvor man kommunikerer, men man kommunikerer med sådan et kollektivt jeg eller et fælles vi eller bornholmere gør sådan og sådan osv., hvor man ligesom kommunikerer fællesskabet som det, der samler så at sige. Det fungerer jo skide godt, det ved man jo fra utrolig megen politisk retorik, det kan man faktisk. Problemet med det er, at den form for kommunikation tit først fungerer, når man har en hurtigt defineret anden, som man kan forholde sig til, som den, der ikke er os. Så skal man gerne have noget, man kan trække frem som det, der ikke er en del af fællesskabet, eller det, der er uden for fællesskabets grænser. Så begynder det også at blive ubehageligt, men så er det også effektivt. Men jeg tænkte i den situation, der må jo være masser af mulighed for frivillighed, som også bliver bundet op omkring et eller andet bornholmsk som sådan – en bornholmsk madfestival eller bornholmsk naturens dag eller saml skrald dag eller et eller andet, som kan tale til den fælles bornholmer i os.

Men hvis jeg var i den situation som kommunen havde jeg tænkt, jamen ok, der er lavet en kommunal sammenlægning her, så vi er blevet til en kommune i stedet for fem, og der er nogen folk, der føler, at nu er kommunen blevet for langt fra deres hverdag, så var det jo det, jeg ville at sige, jamen så må vi simpelt hen spille på det og sige, jamen nu investerer vi nogle penge i noget, som vi definerer som nogle fælles bornholmske initiativer, der kommer alle gode bornholmere til gode. Et eller andet lokalpatriotisk, lokalt fællesskabsgenererende for at sige, jamen prøv at se, kommunen gør noget i dit liv, vi gør noget for dig, vi støtter nogle initiativer, der binder os alle sammen sammen. Det er ikke fjernet.

Udveksling er jo en utrolig definerende ting for fællesskabet i det hele taget. Der er en eller anden form for udveksling, jeg giver et eller andet, og så får jeg noget tilbage, som gør en positiv relation. Leo Stroh siger, at udvekslingen simpelt hen er det primære skridt for fællesskabet, fordi ikke at udveksle er det samme som at sige, at man ikke vil det. Så, hvis jeg nu giver dig et eller andet, og du ikke giver mig noget tilbage. Hvis jeg tilbyder dig noget, og du aldrig tilbyder mig noget tilbage, hvis jeg giver dig en gave på din fødselsdag, og du ikke giver mig en skid på min, så udveksler vi ikke, så bryder du udvekslingen, og det brud er det samme som at sige, jeg er ikke en del af dit fællesskab, jeg vil ikke være en del af dit liv. Så på den måde kan man sige, hvis der kommer en

eller anden form for positiv udveksling i gang, så kører man hen ad vejen, så er der i hvert fald noget at bygge på. Men muren må man sgu kunne, hvis kommunen går ind og siger, det er derfor, da vil jeg synes, det er en god ide, hvis kommunen gik hen og sagde, nu sætter vi nogle penge af og nu laver vi nogle aktiviteter, hvor vi giver et eller andet til borgerne, engagerer borgerne i et eller andet, som er fælles bornholmsk, positivt tiltag fra kommunens side, og siger, nu gør vi det, det er udveksling, ikke, så får I det, vi ved godt, vi egentlig får pengene af jer til at starte med, men nu sætter vi – det behøver ikke være mange penge – nu sætter vi dem af til det her.

J: 5. Borgerpanel:

”Ja, lige borgerpanelet er jo en del af et fællesskab. Det er sådan set en af de bedste ting, kommunen har gjort, men der har de nedbrudt nogle strukturer. Der lytter de reelt. Men lige nu, hvis du spørger: ”hvem ejer borgerpanelet?” inde i kommunen, så har de sikkert svært ved at fortælle, hvor det hører hjemme. Det er en af de ting, jeg tror kunne høre hjemme i sådan en task force, der arbejdede med det. Kommunen burde være på facebook. Kommunen har ét menneske, som sidder og svarer fysisk. Jeg tror, man skal tage det mere til sig, at hvis man vil arbejde med det, må man gå ”all-in”

Så, jeg er med i et brugerpanel, hvor Regionskommunen – hvad jeg synes er et godt tiltag – de spørger 800 borgere eller hvor meget det er på Bornholm – så er jeg med i det og giver respons til det. Det er en af de gode ting, hvor de får, og de har noget at tage action på for at følge op på de ting af kritik. Og det skal jo udbygges, så man ligesom siger, for Regionskommunens side til borgerne på Bornholm: Hvordan synes I, vi agerer, kan I bruge de her ting?

H: Ja, det lyder da som en god ide, hvis der nu er nogen, der føler, der er en mur, så virker det da som en oplagt ide at profilere et borgerpanel og sige, men prøv nu og hør, nu er der et høringsorgan, en høringsinstans, hvor vi både fortæller, jamen hvad er det, der sker, men vi også hører på, men hvordan synes I tingene går. Og vi tager jeres ideer og erfaringer med i vores politiske ledelse og vores ideer om, hvad kan vi og hvad kan vi ikke, det lyder da som en oplagt kilde til at generere en følelse af empowerment, man har kontrol over ens eget liv og ikke bare bliver, det giver en eller anden følelse af balance i forhold til at handle og blive handlet på. Og al magt handler jo også om at blive handlet på på en eller anden måde. Magtinstanser handler jo som regel på den ene eller den anden måde, så at få den balance mellem at handle og blive handlet på tror jeg er ret vigtig for at nedbryde lige præcis den mur, der blev talt om før.

J: Men det kræver vel, fortællingen kommer ud til samfundet i forhold til, nu har vi smidt det her spørgsmål ned i borgerpanelet.

H: Men er et af problemerne i de her situationer ikke, at folk ikke har det politiske engagement, de plejede at have, og det her ville jo sagtens kunne blive kommunikeret på politiske møder og fora og i politiske partier og sagt, nu synes den samlede borgerrepræsentation, at det er en god ide i borgerpanelet, og vi skal osv., men hvis folk ikke har ørene tuned ind til den form for politisk kommunikation, eller den form for politiske fora, hvor det bliver kommunikeret, så er man jo lige vidt, ikke. Så det er et spørgsmål om at sige: Ok, hvad med at bruge internettet, hvad med at bruge de digitale kommunikationsmidler.

J: Ja, en foreslår også facebook.

H: Ja, facebook og de digitale muligheder, som blev omtalt før i forhold til det der borgerpanel. Der kan man jo komme helt ind i stuen til folk i princippet.

J: Men så bliver der igen nogen, der ikke kommer med. Den handicappede, den ældre, den...

H: Jo, men det har du ret i, men så kan man kommunikere om, at der er en mulighed for at være en del af borgerpanelet, og der er det her borgerpanelsinitiativ, men der er sgu altid nogen, der ikke kommer med, og der er også altid nogen, der fravælger at være med.

J: Men nu er det jo et statisk borgerpanel, for det er jo en fast gruppe på 800 eller 900, der... men er det fællesskabende, et borgerpanel?

H: Jeg tror, hvis folk føler, at de har en eller anden form for tilgang til et sådant borgerpanel, og at de også har en eller anden form for adgang for at være med, får en eller anden form for aktiv, hvis dem, der sidder der faktisk går på tur, man kan skrive sig op til, hvornår man gerne vil sidde i borgerpanelet og man stoler på det, man ved om fire år, så er det min tur til at sidde i borgerpanelet, jeg glæder mig helt vildt, og jeg vil også gerne høres. Det synes jeg da er lokaldemokrati, så det vil noget. Om end man så kan sige, det er et høringsorgan, vi spørger jer bare om noget, og så hører vi, hvad I synes, og I er ikke et beslutningsorgan, så vil det jo alligevel give en følelse af medbestemmelse og en følelse af, jamen vores livsverden er også vigtig i det større system, og det tror jeg da vil være pissevigtigt.

J: En af de ting, jeg har studset over i det her arbejde, som jeg ikke har tænkt over tidligere og inspireret af et initiativ, de har lavet i Århus, hvor de har fundet, jeg tror, det er 6 personer, de har inviteret ind for at være borgerens talerør, og der er jeg blevet vækket lidt i forhold til, jamen politikerne skulle jo være borgerens talerør, er vi så institutionaliseret nu i vores politikertilgang, at de faktisk er blevet en del af embedsværket eller hvor er vi henne siden man inviterer flere ind?

H: Fuldstændig, politikerne burde jo nemlig være borgernes talerør, men der kan man sige, det er jo professionaliseret at være politiker, at det ikke nødvendigvis bliver set som sådan mere. Måske bliver det set så meget som et erhverv, at man næsten ikke tænker et talerør eller en direkte relation til en borger.

Måske bliver det set som en eller anden form for teknokrati, det er dem, der ved noget om det, der sidder og tager de beslutninger om det. Det er en politiker, der ryger ind i den post, fordi ham stemmer vi på, fordi vi synes, han ved noget om det der. Så er det jo sådan et teknokrati ind at bagdøren så at sige. Og hvis det nu er det, så virker det der borgerpanel jo alligevel, som om det relaterer sig til et aktivt behov - et konkret behov i en eller anden form for demokratisk proces,

J: Eller er det manipulation, er det snyd, er det for at legalisere...?

H: Det kommer an på, hvad man bruger borgerpanelet til, så hvis man siger, vi hører eddermanemig på jer, og så går man tilbage til sin pind og træffer præcis de beslutninger, man synes, man har lyst til. Hvis det faktisk vinder gehør, hvis det kommunikerer, hvis det bliver sagt, at så hører vi efter, hvad borgerpanelet siger.

Man må finde ud af, hvordan man vil agere i det, men hvis man faktisk gør det, og det er noget, som folk synes, der er en eller anden form for mellemlag, som folk hører på, og som på en eller anden måde giver mening.

J: Er det et tab af demokrati?

H: Det kan man jo sige, som du selv siger, burde politikerne ikke være borgernes talerør, så ville jeg jo synes, hvad fanden sker der så her, så siger vi jo, at vores system ikke fungerer, og vi bliver nødt til at installere en ny variant af borgerens talerør, fordi der er åbenbart ikke noget mere.

J: Nej, for i princippet kunne man så forestille sig bare en administration, og så smider de ud hver gang – lidt ligesom i Schweiz – så laver vi en folkeafstemning, hver gang vi laver et eller andet tiltag.

H: Det tror jeg bare ville generere en vældig folkeafstemningslede efter de første par gange, så ville folk ikke gide det mere, og så tror jeg, det ville bevirke det modsatte, at folk ikke ville gide stemme.

J: Og så har man uindskrænket magt alligevel, for så..

H: Nå jo, det er jo også rigtigt, men jeg synes da, men prøv lige og hør, hvis man siger, man har et borgerpanel, og vi ved godt, der er nogle beslutninger, som kommer til at påvirke folks verden, og dem vil vi faktisk godt høre, hvad folk synes om, før vi træffer dem, så får man lavet den bedst informerede, bedst forankrede beslutning her på lokalsamfundets vegne, det synes jeg lyder som en god ide.

J: Så det, du siger, det er, det kan faktisk godt være en vej til at bryde mure og blive bedre til fællesskab, blive bedre til at forstå samfundet i forhold til at være fællesskabende.

H: Men apropos triangulering, altså, hvis du har nogle politikere og nogle borgere og et borgerpanel, så kan du jo også sige, så har du en primær demokratisk relation, politikerne og borgerne, men så kan du jo også have et borgerpanel, som lidt et sidesystem eller parallelsystem, som bliver trianguleret i det der, det synes jeg lyder meget fornuftigt, men det kommer jo an på, hvad det er. Hvis problemet er mur og afstand, så virker det der jo som en måde at blive hørt på og dermed få nærhed på beslutningsprocessen eller komme tæt på beslutningsprocessen.