

# Borger.dk og den it-svage borger

Analyse af det offentliges digitalisering og udfordringerne med borger.dk og digital post

---

Annette Bohsen Schmidt

Annette Bohsen Schmidt, 20104091

It læring og organisatorisk omstilling, Aalborg Universitet

Vejleder Eva Brooks

1. juni 2016

10. semester

60,02 sider af 144071 anslag

## Abstract

In this thesis I investigate the struggles in the public service of overcoming a new system borger.dk. This thesis is about the struggles in the public service and how they overcome the new system borger.dk. The thesis focuses on the citizens who have struggled with technology.

The thesis is constructed in four main fields introduction, methodology, theoretical view and analysis.

The first part is an introduction to the subject and leads over to the definition of the problem. The introduction is constructed to describe how borger.dk and digital post is supposed to be used by the citizens and what the main goal with the digitization as well as some of the problems people who see the digitization as a problem which not have taken elderly into account.

In the second part of the thesis is focused on, the methodology Design Based Research, qualitative research method, paradigm and philosophy of science and to how these compliments the thesis. In the qualitative methods is the focus on interviews; this methodology research is made to give an insight in the public services struggles in compare to the governments intentions of digitization in the public service.

The third part of the thesis includes the theoretically views of learning, and these theories is Dreyfus and Dreyfus' model of skill acquisition, which focuses on the stages of which people learn new technologies and the theory Zone of Proximal Development (ZPD) constructed by Lev Vygotsky. ZPD is a theory that focuses on how people learn new technologies in collaboration with others who know how. At the same time is it focused on people, who want to learn the new technology, how they in collaboration with others get better and later can do it by them selves.

In the fourth and last part of the thesis is focused on the analysis. The analysis is based on the data collection in the methodology in which it contains quotes from the respondents and is supported by the theories Dreyfus and Dreyfus as well as the theory ZPD. In the analysis is the focus on how to make the digitization better for people who are struggling with borger.dk and digital post.

The work in this thesis has been overall inspired from a point of view, where a related person has an unmatched problem to adapt to them the use of ICT. Therefore, this problem with borger.dk and digital post an important issue, which should be addressed.

## Indholdsfortegnelse

<b>Abstract</b> .....	<b>1</b>
<b>Indledning</b> .....	<b>4</b>
Borger.dk .....	5
It-svage borgere .....	5
<b>Afgrænsning</b> .....	<b>6</b>
<b>Begrebsafklaring</b> .....	<b>6</b>
<b>Metode</b> .....	<b>7</b>
<b>Videnskabsteori og paradigme</b> .....	<b>7</b>
<b>Paradigme</b> .....	<b>7</b>
Paradigmevalg.....	8
Socialkonstruktivisme .....	8
<b>Fremgangsmetode</b> .....	<b>9</b>
<b>Baggrunden for valg af Design Based Research</b> .....	<b>9</b>
<b>Design Based Research</b> .....	<b>9</b>
<b>Grundlæggende antagelser i Design Based Research</b> .....	<b>9</b>
Kontekstens betydning for læring .....	10
To sider af samme sag, forståelse og forandring.....	10
Intervention i praksis og deltagere fra praksis.....	10
Principper i Design Based Research.....	11
Design Based Research er kollaborativ.....	12
Design Based Research er teoriorienteret.....	12
Teorigenerering og generalisering .....	13
Design Based Research er anvendelsesorienteret .....	14
<b>Udførelse af et Design Based Research projekt</b> .....	<b>14</b>
Problemidentifikation .....	14
Udvikling af didaktisk løsningsforslag.....	14
Intervention.....	15
Refleksion.....	15
<b>Brugen af Design Based Research</b> .....	<b>16</b>
<b>Udfordringer ved brugen af Design Based Research</b> .....	<b>16</b>
<b>Det kvalitative forskningsinterview</b> .....	<b>17</b>
<b>Interviewguide</b> .....	<b>19</b>
Typer af spørgsmål.....	20
Jammerbugt Kommune - Den digitale hotline .....	22
Hovedbiblioteket - It cafe.....	25
<b>Transskription</b> .....	<b>27</b>
<b>Refleksion af metode</b> .....	<b>28</b>
Reliabilitet.....	28
Validitet.....	29
Etik.....	29
<b>Generaliserbarhed</b> .....	<b>30</b>
<b>Teori</b> .....	<b>31</b>
<b>Dreyfus og Dreyfus</b> .....	<b>31</b>
Novice.....	32
Avanceret begynder .....	32

Competence .....	33
Proficiency .....	33
Expertise.....	34
Anvendelse af færdighedstilegnelses model.....	34
<b>Zone of Proximal Development .....</b>	<b>35</b>
Anvendelse af Zone of Proximal Development .....	37
<b>Analyse.....</b>	<b>38</b>
Det offentlige opgaver.....	38
En ekstra håndsækning.....	39
Brugervenlighed .....	40
Den digitale hotline .....	40
Digital post og en offensiv kampagne .....	41
Ekspert til it men nybegynder til borger.dk.....	42
Læseradgang .....	43
Styr på alt på nær it.....	44
Stedfortræderadgang .....	47
En god start .....	47
Mere undskyldning end tøven .....	49
Mere en regel end undtagelse .....	49
Overgangsperiode .....	50
Sikkerhed .....	50
Digital ud af huset .....	51
Mindre tøven, with a little help from a friend .....	52
Læring på trods af modvilje .....	53
<b>Anbefalinger .....</b>	<b>53</b>
Floorwalker.....	53
Ud af huset .....	54
Sikkerhed.....	54
Skolernes intranet (samarbejde mellem bibliotek og skole).....	55
Digital hotline .....	55
It-cafe.....	56
Digital eller ej.....	56
<b>Konklusion .....</b>	<b>56</b>
<b>Diskussion.....</b>	<b>58</b>
<b>Perspektivering .....</b>	<b>59</b>
<b>Bibliografi.....</b>	<b>61</b>

## Indledning

Vi lever nu om dage i en verden, hvor teknologier fylder mere og mere i hverdagen. Det er lige fra smartphones og tablets til nu, at omhandle kommunikationen til kommunen. Den offentlige sektor er i takt med, at teknologier udvikler sig, også nødsaget til selv, at følge med udviklingen. Med tiden er gøremål på internettet taget til og nu om dage handles der også mere på internettet end førhen («3,4 mio. danskere handler på nettet», 2015). Som følge af udviklingen har Digitaliseringsstyrelsen i samarbejde med regeringen, kommuner og regioner udarbejdet den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015. Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015 har til formål, at modernisere borgernes velfærd og effektivisere den offentlige sektor.

Der er i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi fokuseret på, hvilke mål der er sat for velfærd og effektivisering af den offentlige sektor, hvoraf disse kan sættes op i følgende tre punkter. Det første punkt er, at det skal være slut med papirblanketter og brevpost. Borgere og virksomheder skal udfylde ansøgninger på borger.dk, samt modtage post fra det offentlige digitalt. Det er en del af digitaliseringsstrategien at spare på papirflytteri og porto (Digitaliseringsstyrelsen, 2014). Det andet punkt ”ny digital velfærd”, der omhandler, at velfærdsteknologien skal kunne åbne døren til fremtidens velfærd. Den offentlige sektor har de seneste år satset på nye teknologier der nu gør det muligt intensivt at modernisere og effektivisere den offentlige service. I Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi kræver god service ikke nødvendigvis et personligt møde med borgeren og i tilfælde heraf kan en digital løsning eller velfærdsteknologi levere en mere moderne og effektiv service (Digitaliseringsstyrelsen, 2014). Det tredje punkt ”tættere offentligt digitalt samarbejde”, omhandler at der stadig er et øget samarbejde i de forskellige offentlige instanser og, at de anvender en fælles digital løsning for, at der undgås dobbeltarbejde og at relevante oplysninger genanvendes (Digitaliseringsstyrelsen, 2014).

Digitaliseringsstyrelsen har efter den første strategi udarbejdet en ny digitaliseringsstrategi der forløber frem til 2020. Over de næste fem år har regeringen sat et målbillede der skal bidrage til at sikre en øget vækst og beskæftigelse. Det skal samtidig bidrage den offentlige sektor til, at realisere et økonomisk potentiale med 2-4 mia. frem til 2020 («Ny digitaliseringsstrategi 2016-2020», 2016). Digitaliseringsstyrelsen vil med den nye digitaliseringsstrategi også sikre, at borgere og virksomheder får en god brugeroplevelse, når de anvender de digitale redskaber og velfærdsteknologier og samtidig understøtte et konkurrencebaseret digitalt marked for virksomheder («Ny digitaliseringsstrategi 2016-2020», 2016).

## Borger.dk

Borger.dk er den fællesoffentlige platform, der gør det muligt for borgere og virksomheder at kommunikere med det offentlige. Platformen borger.dk gør det muligt for borgeren at henvende sig til det offentlige og betjene sig selv digitalt hele døgnet og gør det muligt for borgere blandt andet at melde flytning, søge om boligstøtte, skrive sit barn op til daginstitution og søge om børnebidrag («Borger.dk - den fællesoffentlige borgerportal», 2016). Borger.dk indeholder udover, at borgere kan finde den information de har behov for, omkring det offentlige, indeholder borger.dk og andre funktioner. Dette er blandt andet funktioner som Min side. På Min side, står de personlige oplysninger som det offentlige har om borgeren, såsom adresse, skatteoplysninger og lægeoplysninger. Disse funktioner kan tilgås af borgeren ved login via NemID («Borger.dk - den fællesoffentlige borgerportal», 2016). På borger.dk er der også mulighed for, at modtage post fra både offentlige myndigheder, private virksomheder, banker og forsikringselskaber.

Borger.dk blev som udgangspunkt lanceret efter, at flere borgere efterspurgte en nemmere måde at få adgang til og overblik over informationer og samtidig have mulighed for selvbetjening fra det offentlige («Borger.dk - den fællesoffentlige borgerportal», 2016).

## It-svage borgere

Den fællesoffentlige digitalisering har om nogen også medført bekymring. Denne bekymring rammer blandt andet de borgere der kan have svært ved at tilpasse sig overgangen til borger.dk og det er også denne befolkningsgruppe som ikke må blive glemt i overgangsfasen. Ældresagen, forklarer bekymringen:

*“Der er 390.0000 danskere over 65 år, som aldrig har været på nettet, men som stadig har brug for at kunne komme i kontakt med det offentlige omkring meget vigtige ting som folkepension og Skat. Nogle vil kunne lære det med hjælp, mens andre slet ikke kan overskue det.”* (Andersen & Josias, Ritzaus Bureau, 2013).

Det ældre segment kan om nogen se digitaliseringen som en stor udfordring da de står overfor at skulle lære en ny teknologi at kende samt en ny måde at kommunikere med det offentlige på.

Anna Margrethe Valdbjørn Nielsen fra Ældrerådet i Randers understreger, at vi ikke må glemme de mindst it-kompetente ældre og indsatsen må tilpasses de svageste: *“Samfundet er med digitaliseringen på vej til at svinge sine svageste, heriblandt nogle af de ældre, som ikke kan følge med”* (*“Samfundet svinger sine ældre”*, Randers Amtsavis, 2013). Den udfordring som digitaliseringen er for de

ældre, er i sig selv ikke kun at de skal lære at bruge borger.dk til at kommunikere med det offentlige på, men mere at de skal tilvænnes en helt ny teknologi. Men digitaliseringen er for de ældre de seneste år, gået meget stærkt og ved overgangen til borger.dk har der været udfordringer for både de ældre samt for blandt andet kommunernes borgerservice der i forbindelse med overgangen til borger.dk skulle hjælpe flere borgere med det digitale samtidig med, at de skulle hjælpe borgerne med de opgaver de i forvejen har. Med den overstående undren har dette emne ledet dette speciale videre til følgende problemstillinger:

- Hvilke udfordringer har kommunerne haft i forbindelse med overgangen til borger.dk og digital post?
- Hvad har de gjort for at hjælpe deres borgere i overgangsfasen?

og disse problemstillinger har ledet til følgende problemformulering:

**Hvordan har overgangen til borger.dk og digital post, ved det offentlige, påvirket de it-svage borgere?**

## Afgrænsning

Hovedfokuspunktet i dette speciale vil ligge i, hvordan overgangen til borger.dk har påvirket de it-svage borgere og hvor det offentlige fremadrettet bør fokusere for, at brugen af borger.dk forankres hos de it-svage borgere. Dertil vil der ikke være fokuseret på opbygningen af borger.dk eller blive analyseret på designet af borger.dk, det vil blive anset som en teknologi.

## Begrebsafklaring

I dette speciale vil det offentlige anvendes som en samlet betegnelse for samtlige offentlige myndigheder såsom regeringen, kommunerne og regionerne, der er omfattet af overgangen til borger.dk.

Herudover anvendes it-svage borgere som en samlet betegnelse for, borgere der har svært ved at tilpasse sig nye it-teknologier som borger.dk og som i tilfælde af overgangen til borger.dk er blevet overset i implementeringsprocessen. Og denne dækker ikke over en bestemt aldersgruppe og der tages heller ikke forbehold for funktionsnedsættelse som en borger måtte have.

Borger.dk anvendes i dette speciale som hovedfokus af it-teknologi, hvorpå der ikke fokuseres på opbygningen eller design af hjemmesiden. Borger.dk skal forstås som en teknologi der har fået stor betydning de seneste år. Da denne teknologi er blevet nøglen til at åbne døre i forhold til at kommunikere med det offentlige.

Selvbetjening.nu er en hjemmeside som det offentlige har kan tilgå når de skal hjælpe en borger med borger.dk. På selvbetjening.nu har medarbejderne ved kommunen mulighed for at finde vejledninger i forbindelse med blandt andet udfyldelse af forskellige digitale ansøgninger som eksempelvis ansøgning om boligstøtte, der ligger på borger.dk.

En floorwalker er en betegnelse af en medarbejder ved kommunerne der hjælper borgere når de har brug for hjælp til blandt andet oprettelse af NemID og kan lære dem at bruge borger.dk og digital post.

## Metode

Der redegøres i dette metodeafsnit for de valgte paradigmebegreb, videnskabsteoretiske tilgang i forhold til specialet samt fremgangsmetoden Design Based Research og hvordan denne er brugt i forhold til dette speciale. Der redegøres i metodeafsnittet også for valget af kvalitative forskningsinterview og hvilken betydning det har haft for specialet.

## Videnskabsteori og paradigme

I de følgende afsnit redegøres der for paradigmebegrebet og dette speciales videnskabsteoretiske tilgang samt betydningen dette har for specialet.

### Paradigme

I forhold til de videnskabsteoretiske perspektiver bliver begrebet paradigme som oftest nævnt (Egholm, 2014). Paradigmebegrebet blev introduceret af Thomas Kuhn som et videnskabsteoretisk begreb i bogen *The Structure of Scientific Revolutions* (1962) og det var hensigten at diskutere og udfordre den generelt accepterede forestilling om videnskab som en fremadskridende kumulativ proces baseret på metoderegler der er dominerende for videnskaben på det tidspunkt (Egholm, 2014, s. 53). Selvom Kuhn var uddannet i fysik og hans beskrivelse af videnskab tager udgangspunkt i det naturvidenskabelige fag var det hans intention at beskrive hvad videnskab gjorde og hvad det byggede på frem for at opstille normer for, hvad videnskab skulle være eller gøre (Egholm,



2014, s. 53). Ifølge Kuhn står et paradigme både for en verdensanskuelse og for et videnskabssyn. Verdensanskuelsen ifølge Kuhn er altså en overordnet fælles ide om, hvad verden er og kan være og hvor et videnskabssyn baseret på universelt anerkendt videnskabelige præsentationer, der for en tid angiver nogle eksemplariske problemstillinger og deres løsninger for et forskningssamfund (Egholm, 2014, s. 53). Dette betegnede Kuhn som normalvidenskab. I Kuhns optik kommer normalvidenskaben efter en tid med prævidenskaben som kendetegnes ved en mængde uensartede teorier og forestillinger om verden og i den prævidenskabelige periode er ingen af de forskellige tilgange ophævet til kanon. Videnskabeligheden og spørgsmålet om hvilke krav vi kan stille til det videnskabelige arbejde kan derfor hele tiden debatteres (Egholm, 2014, s. 53).

### **Paradigmevalg**

Dette speciale lægger op til det interpretivistiske paradigme. Det interpretivistiske paradigme har en intention om at forstå den menneskelige virkelighed og at denne er social konstrueret (Mackenzie & Knipe, 2006). Interpretivisme spiller en central rolle, da det som udgangspunkt er medbestemmende i forhold til, at kombinere metode og analyse så de komplimentere hinanden gennem specialet (Mackenzie & Knipe, 2006).

### **Socialkonstruktivisme**

Inden for socialkonstruktivisme tages der udgangspunkt i, at virkeligheden præges af eller formes af menneskets praktiske og erkendelsesmæssige tilgang og den menneskelige handling defineres igennem virkeligheden og denne udspringer i handlinger der er konstrueret ud fra historiske og sociale handlinger. Den menneskelige handling er ikke givet af naturen, men denne er foranderlig og mennesket er selv med til, at forme den (Køppe & Collin, 2003, s. 250, 251). Socialkonstruktivismen kendetegnes ved sin ambition om at være kritisk og frigørende gennem en afdækning af det menneskeskabte og åbne for at uønskede forhold som virker uomgængelige kan ændres (Egholm, 2014, s. 148).

I dette speciale er socialkonstruktivismen inddraget som den videnskabsteoretiske tilgang, da læring skabes i en socialkonstrueret sammenhæng. Socialkonstrueret læring skabes i sociale sammenhænge og læring forvandles dermed til en socialproces eller handling. Da dette speciale omhandler læring af borger.dk og hvordan overgangen til borger.dk tilgås af it-svage borgere, er det vigtigt at se læringen som en socialkonstrueret læring, da it-svage borgere lærer på andre måder end eksempelvis børn i folkeskolen og deres it tilgang er anderledes. Der fokuseres i dette speciale på, at kom-

unikationen til det offentlige er overgået til borger.dk og borgerne skal tilgå det offentlige digitalt. Dette kan for nogen være svært da de som novicer inden for it, først skal lære at tilgå borger.dk.

## **Fremgangsmetode**

Som metode for dette speciale anvendes der Design Based Research (DBR). Inden anvendelsen redegøres der for valget af denne metode.

## **Baggrunden for valg af Design Based Research**

Design Based Research tilgangen er valgt som metode for dette speciale da der inden for denne tilgang genereres ny viden gennem processer som samtidig udvikler, afprøver og forbedrer et design (Gynther, 2008, s. 1). Der fokuseres i dette speciale på, hvordan overgangen til borger.dk tilgås af it-svage borgere efter at kommunikationen til det offentlige er blevet digitalt, er Design Based Research et godt redskab til, at tilvejebringe viden om en given kontekst og belyse problemstillinger med henblik på forbedringer (Gynther, 2008, s. 1).

## **Design Based Research**

Design Based Research anses for at være en bred forskningstilgang der er designbaseret. En designbaseret forskningstilgang betyder inden for Design Based Research at ny viden genereres via processer hvor det samtidigt udvikler, afprøver og forbedrer et design (Gynther, 2008). Design Based Research arbejder som oftest med projekter der omhandler uddannelsesdesign, didaktisk design eller læringsdesign og designprocessen er karakteriseret som værende den formgivende proces der udvikler, afprøver og forbedre et læringsmiljø. Designbegrebet i Design Based Research defineres som *"en systematisk, planlagt og gennemtænkt kolonisering af tid og rum i et foretagendes tjeneste"* (Wenger, 2004, s. 258), hvor dette foretagende eksempelvis er en uddannelsesinstitution eller virksomhed. Udviklingen af et nyt design til et læringsmiljø kan indeholde nye artefakter, men det kan også omhandle udviklingen af nye måder at anvende kendte artefakter på (Gynther, 2008, s. 1).

## **Grundlæggende antagelser i Design Based Research**

I det følgende afsnit redegøres der for en række antagelser som Design Based Research har som værende en bred vifte af tilgange.

## Kontekstens betydning for læring

De fleste læringsteoretikere er i dag enige om at konteksten har betydning for læreprocessen. Denne grundlæggende antagelse betyder at forskning i kompetenceudvikling i både uddannelsesmæssige og arbejdsmæssige sammenhænge ikke kan foregå i isolerede laboratorier (Gynther, 2008, s. 1). Der findes også andre forskningstilgange, hvor der er fokuseret på kontekstens betydning for læring som eksempelvis etnografisk forskning, som også anvendes i Design Based Research tilgang. Der hvor Design Based Research anvender etnografiske metoder, er ved at tilvejebringe domænespecifik viden om en given kontekst samt at belyse specifikke problemer i en given kontekst. Desuden anvendes etnografiske metoder til at indsamle og dokumentere anvendelsen af et givent design i praksis med henblik på analyse og forbedring (Gynther, 2008, s. 1).

Det der kendetegner Design Based Research er, at det har det dobbelte mål at forstå og udvikle praksis, hvor det etnografiske forskningstilgang i et Design Based Research perspektiv er en forståelsesorienteret forskningstilgang som ikke direkte har den intention i forskningsprocessen at ændre eller forbedre praksis (Gynther, 2008, s. 1).

## To sider af samme sag, forståelse og forandring

Design Based Research skelner ikke mellem forskning og udvikling. Der skelnes i stedet for imellem forskningstilgange. A) Der ønsker at forstå et fænomen og b) der forsøger på en gang at forstå og forbedre et fænomen (Gynther, 2008, s. 1, 2). Her vil Design Based Research både forstå og bidrage til at forbedre en konkret uddannelsespraksis.

## Intervention i praksis og deltagere fra praksis

Design Based Research interverner i praksis, det vil sige at der udvikles nye design som efterfølgende afprøves i praksis. Dette er en af de grundlæggende principper i Design Based Research, kun ved at interverner med nye design kan der både udvikles bedre teorier om praksis samtidig med at praksis forsøges at blive forbedret (Gynther, 2008, s. 2).

For at det er muligt at forstå og forbedre en konkret praksis, er det vigtigt at den viden som deltagerne besidder får en tydelig stemme i et konkret projekt. Det er derfor afgørende at inddrage deltagere i et Design Based Research projekt, i såvel problemlidentifikation, formulering af løsningsforslag, afprøvning samt forbedring af de foreslåede løsninger (Gynther, 2008, s. 2).

## Principper i Design Based Research

I det følgende afsnit redegøres der for en række grundlæggende principper der kan både karakterisere og guide Design Based Research.

- Design Based Research er intervenserende i praksis
- Design Based Research består af iterative processer
- Design Based Research er kollaborativ
- Design Based Research er teoriorienteret
- Design Based Research er anvendelsesorienteret

At Design Based Research er intervenserende betyder at udviklingen og afprøvning af prototypen bliver til en fokuseret del af Design Based Research. Prototyping er den proces hvor designet udvikles, evalueres og forbedres gennem en systematisk proces. Afprøvning af prototypen foregår altid i en praksiskontekst. De første prototyper til et nyt læringskoncept anses for at være et første udkast som måske kun demonstrerer de grundlæggende principper i konceptet. Efterhånden som prototyperne udvikles, bliver de til delvise eller fuldt udviklede designs i form af konkrete anvendelige læringskoncepter (Gynther, 2008, s. 2).

Designprocessen i Design Based Research er iterativ. Med dette forstås, at design-eksperimenter består af iterative forløb, hvor designet forbedres og testes i praksis, hvor det har det formål at skulle blive robuste så de kan anvendes i forskellige kontekster (Gynther, 2008, s. 2). Inden for evalueringforskning samt andre typer af følgeforskning evaluerer Design Based Research også forskellige typer af interventioner. Målet for evalueringforskning består i forståelse, vurdering og eventuelt anbefalinger ud fra en given norm. Design Based Research anvender også metoder fra evalueringforskningen, men med det formål at forbedre og efterfølgende afprøve, evaluere og videreudvikle et design. Det er vigtigt at understrege at forskningsprocessen er iterativ, det betyder at Design Based Research ikke kun evaluere en intervention eller innovativt design, men Design Based Research prøver systematisk at forbedre designet men der samtidig produceres designprincipper der kan guide lignende forskning (Gynther, 2008, s. 2, 3).

Udviklingen af designprincipper sker som en serie af forløb i form af test og forbedringer. Det er i dette forløb vigtigt løbende at indsamle data der har til hensigt at kunne redefinere problemer, mulige løsninger og de principper der ligger til grund for løsningsforslaget. Der anvendes analyse og

refleksion over data til at skabe nye designs som efterfølgende igen afprøves, evalueres, analyseres og designes på ny (Gynther, 2008, s. 3).

I evalueringsprocessen handler det om, at undersøge designets gennemførlighed i praksis og om det er relevant for deltagerne at bruge, om designet bevarer sit legitimitet i forhold til deltagerne artikulerede krav til designet samtidig med at det er effektivt i forhold til tid, økonomi og oplæringsstærkskel (Gynther, 2008, s. 3). I en iterativ analyseproces handler det om at lukke gabet mellem det intenderende, det implementerende og det realiserede design. Forskellen på intentionen med et læringskoncept kan være stor og det konkrete koncept med valg af værktøjer og procedurer som det præsenteres for deltagerne og endelig den måde deltagerne anvender et givent koncept på. I en iterativ proces handler analysen om at generere viden som kan bidrage med til, at mindske forskellen mellem de tre designniveauer (Gynther, 2008, s. 3).

### **Design Based Research er kollaborativ**

Samarbejde med deltagere fra praksis er nødvendigt. Den grundlæggende antagelse, at deltagere fra praksis er værdifulde og nødvendige partnere i et Design Based Research projekt. Disse får store konsekvenser for planlægningen og gennemførelse af et Design Based Research projekt (Gynther, 2008, s. 3). Det kan være tidskrævende at finde de rette samarbejdspartnere til et Design Based Research projekt, hvor det kan blive en nødvendighed at ”forhandle” sig frem til et projekt der har fælles interesse og ikke mindst at opbygge en tillidsfuld relation til deltagerne. Et sådant samarbejde kræver også at forskeren skal udvise engagement og tilstedeværelse i alle faser af projektet hvorom det også er vigtigt at anerkende deltagerne bidrag i innovationsprocessen (Gynther, 2008, s. 3). At skulle gennemføre et designprojekt kræver at forskeren tager styringen og tager tiden og viljen til at opbygge et fortløbende fællesskab med deltageren fra praksis. Denne del af Design Based Research har mange fællestræk med aktionsforskning og Design Based Research har også hentet inspiration herfra. Der hvor Design Based Research udskiller sig fra aktionsforskning, er, at i Design Based Research er det forskeren og deltagerne fra praksis som i fællesskab identificere problemer fra praksis og producerer og forbedrer forslag til innovation af praksis (Gynther, 2008, s. 3).

### **Design Based Research er teoriorienteret**

De designs der udvikles i Design Based Research projekter er delvist funderet på nogle teoretiske positioner, ligesom at afprøvningen af et givent design bidrager til teoriudvikling. Det dobbelte mål er at forbedre både teori og praksis. I Design Based Research udføres designeksperimenter for at udvikle teorier ikke bare for at optimere praksis og designeksperimenterne handler derfor

ikke om at demonstrere at et givent design eller en given læringsteori virker i praksis. Formålet er hermed at videreudvikle de teorier som ligger bag designet. Design Based Research er en udforskende tilgang og det forsøger at være problemløsende og den tager udgangspunkt i den grundlæggende forestilling, at en eksisterende praksis kan forbedres (Gynther, 2008, s. 3, 4). Teorierne skal ifølge Design Based Research have et praktisk anvendelsespotentiale da de skal bidrage til løsning af problemer i praksis og derfor kan de ikke genereres isoleret fra praksis eller gennem mere traditionelle empiriske tilgange. Dette betyder i praksis at den teoretiske orientering i Design Based Research ikke handler om de store teorier, men om domænespecifikke teorier der omhandler læring i en given kontekst samt designteori (Gynther, 2008, s. 4). Der findes i Design Based Research tre typer af teorier som har relevans og disse opstilles nedenfor.

- Domænespecifikke teorier
- Design framework
- Design-metodologier

Den første af de tre typer af teorier der er relevant i Design Based Research er de såkaldte domænespecifikke teorier. Disse teorier er deskriptive teorier der forholder sig til kerneproblemet der i projektet arbejdes med. Det er ikke såkaldte ”store teorier” men domænespecifikke teorier der retter sig mod et specifikt domæne. Den anden og tredje type af teorier er design framework og design-metodologier, disse to typer af teorier er prækriptive. I design framework arbejdes der konkret med en generaliseret designløsning eller et læringskoncept der bygger på nogle designprincipper der udspringer af de domænespecifikke teorier og, hvor dette skal kunne bidrage til at løse et givent problem (Gynther, 2008, s. 4). Design-metodologier er procedurer der i processen guider ny viden frem mod udviklingen af et design. Det er procesprincipper for udviklingen af designet og designets tests (Gynther, 2008, s. 5).

### **Teorigenerering og generalisering**

Design Based Research fokusere på at forstå kompleksiteten i praksis og et af problemerne heri er også karakterisere kompleksiteten, soliditeten og skrøbeligheden i et design som for andre kan være værdifuldt. Dette betyder at Design Based Research ikke kun skal forstå hvad der sker i en bestemt kontekst men denne skal også vise relevansen af en intervention i en kontekst for andre kontekster (Gynther, 2008, s. 5).

## Design Based Research er anvendelsesorienteret

Det vises tydeligt i de ovenstående principper, at Design Based Research er anvendelsesorienteret, men det er ikke det primære kendetegn ved Design Based Research projekter. Design Based Research har en pragmatisk forskningstilgang og det har intention om at medvirke til at forbedre eksisterende uddannelsespraksis og fokuserer på direkte på konkrete problemer fra praksis (Gynther, 2008, s. 5). Orienteringen mod teori er stadig det dominerende perspektiv i et Design Based Research projekt. Selvom at anvendelsesorienteringen med ønsket om innovation og involvering af konkrete brugere fra praksis er fælles træk mellem Design Based Research og brugerdreven innovationsprocesser, så er det stadig teoriorienteringen der adskiller de to tilgange.

## Udførelse af et Design Based Research projekt

Da Design Based Research er en bred forskningstilgang og ikke er en systematisk metode, findes der mange fasemodeller og mere konkrete metodiske principper der kan anvendes. Af Design Based Research-fasemodel kan der ses på Thomas Reeves firefasert forskningsmodel. Ifølge Thomas Reeves deles Design Based Research op i følgende fire faser: Problemidentifikation, Udvikling af løsningsforslag, Iterative forløb og Refleksion (Gynther, 2008, s. 6).

### Problemidentifikation

I Design Based Research starter et projekt altid med en kortlægning og analyse af de identificerbare problemer i en læringskontekst. Det har ikke betydning for om den er formaliseret i et uddannelsessystem eller er en del af et læringsmiljø på en arbejdsplads. I mange Design Based Research projekter begynder den første fase med at lave desk-research, hvor der er fokuseret på problemidentifikation og resultaterne heraf drøftes efterfølgende med deltagerne fra praksis. Det er i faserne problemidentifikation, hvor der også kan suppleres med forskellige former for feltarbejde, såsom interviews, dokumentanalyse og observation til at få domænespecifik viden om en konkret kontekst og samtidig identificere de konkrete problemer i eksisterende praksis. Domænespecifikke teorier anvendes i Design Based Research til, at fortolke det empiriske materiale (Gynther, 2008, s. 7).

### Udvikling af didaktisk løsningsforslag

I den anden fase i Design Based Research arbejdes der med forskellige metoder, som kan involvere deltagere fra praksis i valideringen af problemidentifikationen samt understøtte en fælles idegenerering af løsningsforslag. Det er i denne fase, hvor et Design Based Research projekt kombineres med domænespecifik viden med design framework og designprincipper, og som tager ud-

gangspunkt i design-metodologier der er redegjort for i ovenstående afsnit: ”*Design Based Research er teoriorienteret*” (Gynther, 2008, s. 8). Det er også i anden fase, hvor den første prototype udvikles i samarbejde med deltagerne fra praksis.

### Intervention

I den tredje fase fokuseres der på eksperimenter i virkelige kontekster med de variabler der afspejler praksis. I denne fase, findes der oftest flere faser, hvor deltagerne fra praksis lærer at håndtere teknologi som såvel nye arbejdsorganiserende principper gennem eksempelvis kurser og sparring (Gynther, 2008, s. 8). Indenfor Design Based Research foregår et designeksperiment altid i en virkelig kontekst. De foranstående faser er i alle typer af designeksperimenter fælles og foregår i et iterativt forløb: Design afprøves i praksis, designet evalueres, designet analyseres og designet redesignes. Eksperimentet foregår som sædvanlig vis inden for videnskabelige standarder, hvor det dokumenteres og der fokuseres på designets relevans inden for den konkrete praksis. Løbende vil designet udvikle sig og prototypen vil gå fra at være en skitse til et koncept, til at være en delvis løsning og i bedste fald udvikle sig til et fuldendt læringskoncept (Gynther, 2008, s. 8). Herefter følges eksperimentet igen af feltforskning og evalueringen af brugen af designet har øje for om det er realiserbart, legitimt og effektivt. Selve evalueringen skal også have for øje de kontekstfaktorer som har betydning for om intentionerne i designet kan realiseres. I et læringsmiljø er der altid aktører der er med til at skabe konteksten, dette kan være teknologier, lærer, administratorer, studenter og en designteori skal derfor medtænke disse aktører. Det er derfor vigtigt at dokumentere sammenhængen mellem kontekst og brugen af et konkret design (Gynther, 2008, s. 8). Hvis der kun fokuseres på et mindre delsystem, kan det være svært at forstå, hvorfor et design ikke virker uden for den lokale afprøvning. Det er med evalueringen en nødvendighed, at den skal give input til analysen der fokuserer på, hvordan forskellen mellem det intenderede design og det implementerede design og realiserede design. Denne analyse vil føre frem til en designrevidering og den iterative forløb vil blive gentaget (Gynther, 2008, s. 9).

### Refleksion

I den sidste og fjerde fase *refleksion*, handler generaliseringen om at afgøre hvor robust et design er i forhold til forskellige typer af kontekster. Design Based Research skal ikke blot forstå hvad der sker i en bestemt kontekst men skal også vise relevansen af en intervention i en kontekst for andre kontekster (Gynther, 2008, s. 9). Design Based Research er primært orienteret mod en formativ evaluering, men ved afslutningen af et Design Based Research projekt, er det vigtigt at



lave en summativ evaluering der overvejer mulighederne om opskallering og evaluere om et design kan transformeres til andre lignende kontekster (Gynther, 2008, s. 9). I generaliseringsfasen er systematisk refleksion en vigtig del og den indeholder blandt andet dokumentation af processen og specificering af de anvendte designprincipper samt deres relation til det overordnede framework der er grundlæggende for designet. Af denne type refleksion vil udbyttet være nogle designprincipper eller guidelines der er empirisk funderet og udførligt beskrevet, hvor det også er muligt at implementere i andre kontekster, der står med lignende problemstillinger (Gynther, 2008, s. 9).

### **Brugen af Design Based Research**

I det følgende afsnit redegøres der for brugen af Design Based Research i dette speciale. Ud fra ovenstående afsnit skal Design Based Research anses som et redskab der skal optimere en strategi ved omstilling til digital kommunikation i det offentlige og, hvordan dette har påvirket brugerne i overgangsfasen. Strategien ved afprøvning i praksis resulteres i at der indsamles data og dannes erfaringer. Dataene og erfaringerne fra disse analyseres, hvor de skal give indblik i hvordan strategien virker i praksis for derefter at redefinere problemer, mulige løsninger og de principper som ligger bag en foreslået løsning (Gynther, 2008, s. 2) for at videreudvikle og forbedre strategien. Efter at have inddraget nye erfaringer og dermed forbedret og videreudviklet strategien, kan denne nu anvendes i praksis og en Design Based Research tilgang kan således anskues som en kontinuerlig proces, hvor den igennem en konstant cyklus af analyse og refleksion over data og praksis afprøvning konstant søger at forbedre en praksis.

### **Udfordringer ved brugen af Design Based Research**

I forhold til Design Based Research har denne tilgang givet dette speciale nogle udfordringer ved brugen heraf. Da Design Based Research er en tilgang der involvere flere deltagere fra praksis, har der her været nogle udfordringer, da Design Based Research i høj grad kræver involvering af deltagere i flere omgange. Denne måde at involvere deltagere kan blive omkostningsrigt og kan have haft den betydning for specialet, at de ikke har ønsket at deltage. For at kompensere herfor, har der i dette speciale været deltagere involveret i forbindelse med dataindsamlingen. Der er blevet foretaget interviews, hvor deltagerne har fortalt om deres erfaringer og mål i forbindelse med digitaliseringen af det offentlige, hvor de berørte afdelinger har haft stor fokus på borger.dk, digital post og borgerne i deres kommune i forbindelse med overgangen til borger.dk.

I forhold til anvendelsen af Design Based Research har Thomas Reeves opstillet en firefaset model som der i dette speciale er taget udgangspunkt i. Denne firefasede model har været et rammeværktøj

for, hvordan dette speciale er blevet udformet på. I forhold til den firefasede model, har det ikke været muligt at anvende fase tre og fire. Disse to faser som anses som afprøvningsfase og evalueringsfase i processen, har der grundet tid ikke været en mulighed for, at anvende disse og specialets løsningsforslag udmunder i en intervention af forslag til, hvordan kommuner og andre offentlige myndigheder skal tilgodese de it-svage borgere i forbindelse med overgangen til borger.dk og hvad de kan gøre for at forbedre processen uden at miste nogle i processen. De sidste to faser, ville her komme i spil i forbindelse med afprøvning og evaluering af første løsningsforslag.

## Det kvalitative forskningsinterview

Det kvalitative forskningsinterview er blevet en udbredt forskningspraksis inden for human- og samfundsvidenskaberne. Det er en metode inden for de forskningsmetoder der er orienteret mod at indsamle kvalitative data såsom kvaliteter ved fænomener (Launsø & Rieper, 2005, s. 127). Interviewet anses som formentlig den mest udbredte tilgang til forskning inden for kvalitative metoder (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010). Et forskningsinterview foregår igennem de menneskelige relationer og dette betyder at interaktionen mellem interviewer og interviewpersonen har afgørende betydning for den viden der opnås i interviewet (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 33) Det er også de forskellige former for relationer der er afgørende for, hvilken form for viden der opnås i et interview. En receptiv, empatisk og lyttende interviewer kan i et interview indsamle viden om menneskers erfaring, der er formuleret med deres egne ord, hvorimod en aktiv, assertiv og interviewer i et interview eksempelvis kan indsamle viden om, hvordan mennesker argumenterer og forklarer sig (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 33). På trods af de to forskelligartede eksempler på interviews kan en konkret interviewinteraktion hvor en aktiv interviewstil vise sig at være den bedste måde hvorpå en interviewperson kommer mere i tale og formulere sig med sine egne ord. Hvorimod en mere receptiv interviewer kan virke fremmedartet eller provokerende overfor interviewpersonen (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 33) Den erfarne interviewer vil dog være i stand til, at afveje sin stil i forhold til hvor interviewinteraktionen kommer til at forløbe og hvilken målgruppe der interviewes (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 33)

Den mellemmenneskelige relation i interviewet er struktureret af konversationen som social praksis og denne kontekst er derfor afgørende for det der siges i situationen og, hvis denne menneskelige virkelighed langt hen ad vejen er en konversationel realitet, nyder interviewforskningen et vist pri-

vilegium med hensyn til, at have adgang til og tage hensyn til forskellighederne i forhold til denne dimension af den menneskelige virkelighed (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 33). Et afgørende medie for interviewforskningen er *sproget* og der er generelt for lidt opmærksomhed herpå i interviewsituationen. Sproget og dets forskellige udtryksformer er mere end bare en form. Som filosofen Wittgenstein sagde er sproget snarere selv køretøj for det at tænke. Da interviewforskning bruger sproget som konversationens medium kan det siges, at denne type forskning får adgang til menneskets måde at tænke gennem sproget på, som også eksempelvis kritisk diskursanalytikerne er optaget af. Yderligere er interviewforskning velegnet til at belyse de narrative dimensioner af den menneskelige tilværelse. På trods af at et forskningsinterview har sine begrænsninger, har det således også en stor styrke i, at det kaster lys over områder af erfaringer, på en mere effektiv måde end de fleste andre metoder (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 33, 34). Et forskningsinterview kan gå fra at være et ustruktureret interview, hvor der er planlagt få spørgsmål til, at være et stramt interview med mange styrende spørgsmål fra interviewer. Det er som interviewer vigtigt at vælge den interviewform, der kan belyse den viden som forskningsprojektet kræver. Der er dog ingen forskningsinterview der er fuldstændig ustruktureret da samtalen altid føres på baggrund af forskerens interesse for, at opnå viden om noget (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 34).

I dette speciale vil forskningsinterviewene være semistruktureret samtidig med at vil det udføres på baggrund af en interviewguide, hvor der skelnes mellem forsknings- og interviewspørgsmål. Grundet denne opdeling er, at et godt og relevant forskningsspørgsmål i sjældne tilfælde fungerer som en godt interviewspørgsmål. Interviewspørgsmålene bør være ligefremme og tage udgangspunkt i interviewpersonens livsverden, hvor at forskningsspørgsmålene som oftest søger forklaringer på bestemte fænomener, processer og sammenhænge og interviewspørgsmålene søger beskrivelser af disse (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 40). For at sikre validitet i forskningsinterviewet tages der i dette speciale udgangspunkt i en åben operationaliseringsproces, der går fra problemformuleringen til konkrete spørgsmål (Launsø & Rieper, 2005, s. 135).

1. Problemformulering
2. Teoriarbejdet og definition af begreber
3. Problemstillinger
4. Interview (emne, stikord, spørgsmål)

## Interviewguide

Et forskningsinterview kendetegnes ved tre faser: *Den indledende fase, hovedfasen og den afsluttende fase*. Ved at inddele forskningsinterviewet i disse tre faser, kan der i den indledende fase skabes kontakt og tillid mellem interviewer og interviewpersonen (Launsø & Rieper, 2005, s. 137). Ved udformningen af alle former for interviewguides gælder, at de bør afspejle undersøgelsens problemstillinger. I interviewet kan der skabes tillid ved at interviewer fortæller hvorfor dette interview bliver lavet og hvad formålet med dette interview er. Det er også i den indledende fase hvorpå der stilles spørgsmål omkring interviewpersonens baggrund der skal være med til at give validitet i forhold til specialet. I den indledende fase er og den fase, hvor interviewpersonen får udleveret en disposition over interviewet med hovedpunkter, så interviewpersonen kan følge med i interviewet samtidig bevare overblikket (Launsø & Rieper, 2005, s. 137, 150).

Fra den indledende fase kommer hovedfasen i forskningsinterviewet. Det er i denne fase, hvor interviewer stiller spørgsmål der grundigt og konkret belyser emnet. For at belyse emnet stilles der spørgsmål der kan producere viden og det er også i denne fase, hvorpå der arbejdes med meningsafklaring og meningsvalidering. Herudover er det i hovedfasen på trods af velforberejede spørgsmål også vigtigt at være åben overfor nye spørgsmål og emner der måtte komme frem under interviewet (Launsø & Rieper, 2005, s. 137). I hovedfasen er det desuden vigtigt, at interviewer strukturerer dagsordenen under forskningsinterviewet samt herunder markerer når et emne eller tema er udtømt. Interviewer må ligeledes pænt afbryde svar der ligger udenfor eller er irrelevante for dagsordenen. Interviewer skal under interviewet også kunne lytte aktivt, der forudsætter at interviewet bliver righoldigt på information (Launsø & Rieper, 2005, s. 139). En aktiv lytter kan give plads til interviewpersonens fortælling og samtidig give interviewer adgang til, at stille spørgsmål til mangfoldige og betydningsdimensioner. Under forskningsinterviewet skal interviewer være tilstedeværende. Interviewer skal være engageret og være interesseret i det der fortælles samtidig skal interviewer være så indsigtfuld, at den strukturelle opbygning af forskningsinterviewet tør slippes (Launsø & Rieper, 2005, s. 139, 140). Ved at lytte aktivt til og indfange det der siges i forskningsinterviewet kræver at interviewer er koncentreret omkring interviewpersonen og dermed kan lukke alt andet end forskningsinterviewet ude, det er derfor ikke hensigtsmæssigt at planlægge mere end to forskningsinterview samme dag, men planlægge disse, så det muligt for interviewer at fokusere på det enkelte forskningsinterview (Launsø & Rieper, 2005, s. 140).

Det drejer sig i den afsluttende fase om, at afslutte interviewet på en etisk acceptabel måde. Det kan være problematisk som interviewer at afbryde en personlig samtale. For interviewpersonen kan det derfor føles rigtigt, at der skabes rum ved at, tilføje yderligere bemærkninger samt eventuelt at give en vurdering af interviewet og rollen som interviewer (Launsø & Rieper, 2005, s. 140). Det er også i den afsluttende fase af forskningsinterviewet at der aftales, hvorpå der skal følges op på interviewet og om interviewpersonen kan kontaktes, hvis der skulle opstå yderligere spørgsmål. Hvis tiden ikke skulle være til det om interviewpersonen vil indvillige i, at svare på yderligere spørgsmål på mail. Slutteligt aftaler intervieweren og interviewpersonen nærmere, hvorpå de ønsker at modtage en kopi eller resumé af interviewet og om de yderligere ønsker et resumé af rapporten eller den fulde rapport (Launsø & Rieper, 2005, s. 140).

### Typer af spørgsmål

I et forskningsinterview findes der forskellige typer af interviewspørgsmål der kan være nyttige at have kendskab til samt, at kunne bruge disse aktivt i interviewet. De forskellige typer af interviewspørgsmål kendetegnes ved, hvorpå intervieweren stiller spørgsmålene. Indledende spørgsmål stilles så de åbner for interviewpersonens spontane beskrivelse af de emner der fokuseres på i interviewet (Launsø & Rieper, 2005, s. 138). Og det er med de indledende spørgsmål, at intervieweren spørger ind til interviewpersonens rolle samt eventuelt stilling og ansvar. Indledende spørgsmål kan give spontane og righoldige beskrivelser, hvorpå interviewpersonen oplevelser egenhændigt udtrykkes, som er de væsentligste aspekter undersøgelsesfænomenerne (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 155). Intervieweren kan med eksempelvis opfølgende spørgsmål, hvor intervieweren gentager med interviewpersonens egne ord få vedkommende til yderligere, at uddybe deres svar. Disse opfølgende spørgsmål kendetegnes ved at intervieweren gennem aktiv lytten, giver interviewpersonen mulighed og tid, til at uddybe sit svar (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 155; Launsø & Rieper, 2005, s. 138). Ved sonderende spørgsmål forfølger intervieweren interessante svar og sonderer landskabet, ved at spørge ind til en mere detaljeret beskrivelse, men disse spørgsmål siger ikke hvilke dimensioner der tages i betragtning (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 155; Launsø & Rieper, 2005, s. 138). Interviewpersonen får derfor mulighed for frit at fortælle sin historie. I et forskningsinterview skal intervieweren også huske, at give interviewpersonen tid til at tænke, over spørgsmålene så tavshed er også at foretrække, i et forskningsinterview, frem for spørgsmål (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 42). For at styre forskningsinterviewet i den retning som er nyttigt for specialets fokus, kan intervieweren også introducere strukturerede spørgsmål. Dette kan gøres ved eksempelvis: *”Nu vil jeg gerne tage et andet emne op”*, for at lede interview-

personen videre til et andet fokuspunkt, i forhold til specialets retning (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 42). Det kan endeligt nævnes som en vigtighed, at der i et forskningsinterview også kan anvendes fortolkende spørgsmål. Denne type af spørgsmål søger at bekræfte det allerede sagte, hvor interviewerens ønsker en bekræftelse på, at have forstået interviewpersonen rigtigt. I en vis forstand begynder interviewerens allerede her analysen af interviewudsagnene, hvilket også er med til, i det efterfølgende, at lette arbejdet og det gør tolkningerne mere gyldige – på det plan, der vedrører interviewpersonens selvforståelse (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 42).

Det er i et forskningsinterview vigtigt at fremhæve, at et interview aldrig kan reduceres til et spørgsmål om spørgsmålsteknik. Det vigtigste i et forskningsinterview er, at interviewerens lærer lytte aktivt, dette skal fra interviewerens side være på en opmærksom og sensitiv måde. At blive en god interviewer kan kræve flere års træning, men den utrænede interviewer kan i sidste ende vise sig at være en glimrende interviewer, da interviewerens igennem årene godt kan have oparbejdet evnen til at lytte aktivt i andre sammenhænge i sit liv (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 42). Når forskningsinterviewet efterfølgende skal rapporteres, er det vigtigt at den sociale kontekst tydeliggøres i rapporten, ved at gengive forskningsinterviewet og interaktionen mellem spørgsmålene og svarene samt ved at beskrive stemningen og rammerne omkring forskningsinterviewet (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 42). Interviewerens kan prøve at henvise til de rammer omkring selve forskningsinterviewet og dermed give læseren en fornemmelse af stemningen under forskningsinterviewet. Interviewforskere Potter og Hepburn (2005) fremhævet at forskere ofte udelader den sociale interaktion under forskningsinterviewet og dette kan gøre det problematisk for læseren at fornemme sammenhængen mellem spørgsmål og svar. For at læseren har mulighed for kritisk at tage stilling til interviewrapporten og dermed også at understøtte validiteten heraf, er det vigtigt at der redegøres for vejen til de svar der er produceret i forskningsinterviewet og den simpleste måde at dette gøres på, er at vise læseren, hvilke spørgsmål, der leder til de svar der er opnået (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 42).

## Jammerbugt Kommune - Den digitale hotline

Forskningsspørgsmål	Interviewspørgsmål
<i>Indledende spørgsmål</i>	
<p><i>Bekræft fortroligheden og anonymitet</i></p> <p><i>Begynd med at fortælle lidt om specialet.</i></p> <p>Baggrundside</p> <p>Formidling via sociale medier, flyers, brochure, fortællemetoden (går fra mund til mund)</p>	<p>Jeg vil gerne starte med at høre lidt om jer, hvad jeres opgaver består af, helt generelt</p> <p>Hvordan formidler I borger.dk?</p> <p>- via sociale medier, plakater, fortællemetoden (går fra mund til mund)</p> <p>Hvilke udfordringer har I, i jeres hverdag?</p>
<i>Hovedspørgsmål</i>	
<p><b>Jammerbugt kommunes rolle i forhold til borger.dk</b></p> <p><b>Hvordan borgerne kan få hjælp</b></p> <p><b>Den digitale hotline (DDH)</b></p> <p><b>Borgerservice</b></p>	<p>Når en borger kommer i Borgerservice og har brug for hjælp, hvordan hjælper I dem så?</p> <p>Har I inden at borger.dk blev fuldt integreret haft nogle tanker om, hvordan I bedst muligt kan hjælpe jeres borgere, med at bruge borger.dk?</p> <p>- Kan I fortælle lidt om dem?</p> <p>Kan borgerne få hjælp hjemmefra?</p> <p>Hvad kan I hjælpe med igennem DDH?</p> <p>Har I andre tilbud (udover DDH), hvorpå I kan hjælpe borgeren, evt. IT-caféer?</p> <p>Hvilke spørgsmål bliver I oftest spurgt om?</p> <p>Hvem er det der kommer for at få hjælp?</p>

	<p>Hvilken begrundelse kommer de som oftest med? Hvis de har en grund til at komme!</p> <p>Hvordan sikre I, at borgerne bliver ved med, at bruge borger.dk?</p>
<p><b>Dreyfuss &amp; Dreyfuss</b></p> <p>Er der forskel på dem der kommer ind i borgerservice og dem som ringer til hotlinen</p>	<p>Hvem kommer som oftest ind i borgerservice for hjælp?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nybegyndere, øvede, eksperter</li> </ul> <p>Hvem ringer som oftest på hotline?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nybegyndere, øvede, eksperter</li> </ul> <p>Med hvilke it-færdigheder ringer de ind?</p>
<p><b>ZPD – Vygotsky</b></p>	<p>Er der nogle der tøver med at komme i borgerservice?</p> <p>Oplever I at der er nogle som efter at have fået hjælp på borgerservice, ringer til DDH?</p> <p>Er der nogle der tøver med at ringe til DDH?</p> <p>Er der nogle opgaver som I gerne vil hjælpe med men ikke har mulighed for? (økonomisk grundlag, personalemæssigt)</p>
<p><i>Afsluttende spørgsmål</i></p>	
<p>Rund af på en etisk acceptabel måde</p> <p>Skab rum for at interviewpersonen kan tilføje yderligere bemærkninger</p> <p>Takke af, udtrykke en taknemmelighed for at</p>	<p>Er der her til sidst noget I vil tilføje?</p> <p>Så vil jeg gerne takke jer fordi, I havde tid til at svare på mine spørgsmål</p> <p>Og jeg vil høre om I ønsker en kopi, når jeg er</p>



interviewet kunne lade sig gøre.	færdig
Lav en aftale om interviewpersonen ønsker et resumé af interviewet og/eller endelig rapport	Så vil jeg høre, hvis jeg skulle få brug for uddybning senere i forløbet, må jeg så eventuelt må kontakte jer?

## Hovedbiblioteket - It cafe

Forskningsspørgsmål	Interviewspørgsmål
<i>Indledende spørgsmål</i>	
<i>Bekræft fortroligheden og anonymitet</i>  <i>Begynd med at fortælle lidt om specialet.</i>  Baggrundsviden omkring interviewpersonen  Skal skabe tillid mellem interviewer og interviewpersonen.	Jeg vil gerne starte med at høre lidt om jer, hvad jeres opgaver består af, helt generelt.  Hvordan formidler i It-cafeen? - via sociale medier, plakater, fortællemetoden (går fra mund til mund)  Hvilke udfordringer har I, i jeres hverdag?
<i>Hovedspørgsmål</i>	
<b>IT-CAFE</b>  Når en borger kommer på biblioteket og har brug for hjælp, har I så nogle måder, hvorpå de kan få hjælp  Hvem kommer som oftest og spørger om hjælp?	Hvad er jeres rolle i forhold til it-cafeen?  På hvilket grundlag startede I it-cafeen?  Har I andre tilbud ligesom It-cafeen her på Hovedbiblioteket?  Hvilke spørgsmål bliver I oftest spurgt om?  Hvem er det der kommer for at få hjælp?  Hvilken begrundelse kommer de som oftest med? Hvis de har en grund til at komme!
<b>Læring</b> Hvilke færdigheder har bibliotekaren?	Hvordan foregår it-cafeen oftest?  Oplever I at der kommer spørgsmål I ikke kan svare på?

	<p>Hvad gør I, i sådanne situationer?</p> <p>Hvordan forbereder I jer til It-cafeen?</p> <p>Er der noget I ikke kan hjælpe med?</p> <p>Er der nogle opgaver som I gerne vil hjælpe med, men ikke har mulighed for? (økonomisk grundlag)</p>
<b>Dreyfuss &amp; Dreyfuss</b>	<p>Hvem kommer som oftest i it-cafeen for hjælp?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er det nybegyndere, øvede eller eksperter..?</li> </ul> <p>Hvem deltager oftest i jeres It-cafeer?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nybegyndere, øvede, eksperter...</li> </ul> <p>Hvilke it-færdigheder har de? Nybegyndere, øvede, eksperter?</p>
<b>ZPD – Vygotsky</b>	<p>Er der forskel på, hvad deltagerne har af it-færdigheder?</p> <p>Hvor meget tør de selv prøve i It-cafeen?</p> <p>Tør de mere når de får assistance fra en medarbejder?</p> <p>Er der nogle der tøver med at komme i it-cafeen?</p>
<i>Afsluttende spørgsmål</i>	
Rund af på en etisk acceptabel måde	Er der her til sidst noget I vil tilføje?
Skab rum for at interviewpersonen kan tilføje	Jeg vil starte med at sige tak fordi jeg måtte

yderligere bemærkninger	komme i dag.
Lav en aftale om interviewpersonen ønsker et resumé af interviewet og/eller endelig rapport	Og jeg vil høre om I ønsker en kopi når jeg er færdig med mit speciale til sommer.
Takke af, udtrykke en taknemmelighed for at interviewet kunne lade sig gøre.	Så vil jeg høre, hvis jeg skulle få brug for ud- dybning senere i forløbet, må jeg så eventuelt må kontakte jer?

## Transskription

Det følgende afsnit vil gå fra det direkte samspil i interviewsituationen til faserne efter interviewet, hvor der arbejdes med resultatet af interviewet; transskriptionen, analysen verifikationen og rapportering (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 199). I et interviewprojekt involveres der en række oversættelser, som forskningsspørgsmål skal oversættes til interviewspørgsmål, den mundtlige interaktion i interviewet skal oversættes til en skriftlig transskription (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 43). Transskription som oversættelse kan ses som en provokation. For det synes simpelt at skrive det ud som der siges i forskningsinterviewet. Det sagte i et forskningsinterview og det skrevne sprog er to meget forskellige sproglige medier. Det er ikke en ukompliceret proces at transskribere, det er rettere en fortolkningsproces, hvorpå forskellene mellem det talte sprog og skrevne tekster giver anledning til en række praktiske og principielle problemer (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 199; Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 43). I det mundtlige sprog er det ikke givet, hvornår den ene sætning slutter og den næste begynder og idet der repræsenteres den levende, mundtlige interaktion på skrift, fryses der noget fast, som i sig selv er ret dynamisk og kontekstuel og dette involvere en oversættelse. Talesprog er en strøm, hvor der ofte anvendes ukomplette sætninger, hvorpå det kan være problematisk at afgøre, hvor der i transskriptionen skal kommasætning eller punktum (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 43). Det er et kendt faktorer at ved transskription er der en mængde information der går tabt, såsom kropssprog og stemmeføring lader sig ikke umiddelbart transskriberet, men også visse rent sproglige fænomener som ironi kan være uforståelige uden for den kontekst som interviewet foregår under (Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 43).

Transskriptionen af et forskningsinterview fra mundtlig til skriftlig form er med til at strukturere interviewsamtalerne i en form der egner sig til analyse og udgør den første reelle del af den analytiske proces. Hvor meget der skal transskriberes og hvordan det skal gøres, beror på faktorer som materialets beskaffenhed, undersøgelsens formål og tid der er til rådighed (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 202). Den tid det tager at transskribere et forskningsinterview er afhængig af kvaliteten på interviewet samtidig er det afhængig af udskriverens erfaring som maskinskriver og kravene om detaljer og nøjagtighed i transskriptionen (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 202). At transskribere store mængder af interviewmateriale er ofte et trættende og stressende job. Stressfaktorerne kan reduceres ved at forskningsinterviewets optagelse er i en høj akustisk kvalitet. Det er tidskrævende at transskribere, selv for den erfarne forskningsinterviewer (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 202).

Det er som oftest en sekretær der transskribere i en interviewundersøgelse. En forsker med vægt på kommunikationsformerne kan selv vælge, at transskribere sit forskningsinterview for, at sikre sig detaljerne som har relevans for den specifikke analyse. Ved selv at transskribere det foretaget forskningsinterview, gør det nemmere at fordybe sig i sit materiale og der kan i transskriptionsfasen ofte opstå nye ideer i denne fase (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 202; Tanggaard Pedersen & Brinkmann, 2010, s. 43).

## Refleksion af metode

### Reliabilitet

Der er i forbindelse med transskriptionen en vigtighed i, at rejse reliabilitet i interviewereens interviewforskning. Måden hvorpå forskningsinterviewet transskriberes gør også, at interviewereens reliabilitet kontrolleres. Ved at fremsætte de faktorer der skal indikere pauser, forskellig stemning, det kan være ”nervøs latter”, ”fnisen” eller ”anspændt stemmeleje”, gør også at transskriptionen kan udforme sig til et selvstændigt forskningsprojekt. Ved at fastslå reliabiliteten i transskriptionen, kan interviewereren høre optagelsen igennem flere gange og hvis der skulle opstå fortvivlelse omkring det interviewpersonen siger grundet dårlig kvalitet i optagelsen, få en anden uafhængig af forskningsinterviewet til at høre passagen igennem (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 206, 207). Reliabiliteten behandles ofte i forbindelse med spørgsmålet om, hvorvidt et resultat kan reproducere på andre tidspunkter eller af andre forskere. Dette har at gøre med, om interviewpersonen i et nyt forskningsinterview med en ny forsker, vil ændre sit svar i forhold til det første forskningsinterview eller vil bi bestå samme svar (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 271).

## Validitet

I forhold til validitet i et forskningsinterview er det her svære end at skabe reliabilitet i transskriptionen. Et spørgsmål om gyldigheden i transskriptionen kan ses på, hvordan den fremstilles. Gøres den poetisk og usammenhængende i forhold til den kontekst forskningsinterviewet er lavet ud fra, kan dens validitet ikke besvares. Hvorimod kan forskellige transskriptioner være konstrueret ud fra forskellige verdner der er udformet så de passer til vores særlige teoretiske antagelser og giver hermed mulighed for, at udforme deres implikationer (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 207, 208). I almindelig sprogbrug referere validitet til sandheden, rigtigheden og styrken af et udsagn. Validitet har i samfundsvidenskabelig sammenhænge drejet sig om, hvorvidt en metode undersøger det, den foregiver at undersøge (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 272). I en metodologisk positivistisk tilgang i forhold til samfundsvidenskaben er validitet blevet begrænset til målinger, eksempelvis validitet defineres ved at stille spørgsmålet: ”*Måler vi det, vi tror, vi måler?*” (Kerlinger, 1979, s. 138). Kvalitativ forskning er af den grund ugyldig, hvis ikke resultaterne er i målinger (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 272). En bredere opfattelse af validitet, handler om, hvorvidt en metode undersøger det, den har til formål at undersøge (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 272). ”*I hvilket omfang vores observationer i virkeligheden afspejler de fænomener eller variable, vi interesserer os for?*” (Pervin, 1984, s. 48). Med en åben forståelse af validitet kan det i princippet føre til gyldig viden inden for kvalitativ forskning (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 272).

## Etik

Transskriptionen kan indebærer etiske problemer, hvorpå forskningsinterviewene kan behandle følsomme emner, hvor det er vigtigt at beskytte interviewpersonernes og de omtalte personers eller institutioners fortrolighed. Der hvor fortroligheden som oftest glemmes, er ved opbevaringen af optagelserne. Her er det vigtigt at opbevaringen af optagelserne og udskrifter sikres samt at optagelser slettes, når de ikke længere er i brug. I de tilfælde, hvor der er følsomme forskningsinterviews, kan det være fordelagtigt allerede under transskriptionsstadiet at slører interviewpersonernes identitet samt at slører personer der omtales eller begivenheder der er let genkendelige (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 209). For nogle interviewpersoner vil de være et mindre chok at af at læse deres eget interview. Talesprog, der er ordret transskriberet kan fremtræde usammenhængende og forvirret tale, kan ligefrem tyde på et lavere intellektuelt funktionsniveau. Det kan for nogle give smertelige erindringer når transskriptioner tilbagesendes med henblik på kommentarer og korrektioner, for derved at modtage vrede svar fra interviewpersoner der føler sig krænkede og som samtidig kan udvise en tilbagetrækning af deres samarbejde. Overvejes der at tilbagesende transskription-

nen, skal der fra begyndelsen gøres overvejelse om, forskningsinterviewet skal gengives i en mere flydende skriftlig form (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 209, 210).

## Generaliserbarhed

Er resultaterne af et forskningsinterview vurderes som rimeligt pålidelige og gyldige, står det følgende spørgsmål tilbage, om resultaterne primært er af lokal interesse eller om de kan overføres til andre interviewpersoner og situationer. Af de spørgsmål der ofte stilles til interviewundersøgelser er, om resultaterne kan generaliseres. I hverdagslivet generaliseres der mere eller mindre spontant og der forgribes nye tilfælde på baggrund af erfaringer og med situationer eller med personer der forventes, hvad der vil ske i lignende situationer eller med tilsvarende personer (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 287).

I forhold til videnskabelig viden stilles der også krav til generaliserbarhed; ifølge en positivistisk metodologi var det målet i samfundsvidenskaben at producere lovmæssigheder om menneskelig adfærd, som kunne generaliseres universelt. Ses der ifølge en humanistisk forståelse er det derimod, at enhver situation er unikt og at ethvert fænomen har sin egen indre struktur og logik (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 287, 288). Der er tre måder at anse generaliserbarhed på. De kan deles op i naturalistisk, statistisk og analytisk. De tre følgende måder at generalisere på, er baseret på Stakes diskussion af generalisering ud fra casestudier (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 288).

*Naturalistisk generalisering* er baseret på personlig erfaring og den udvikles for personen som en funktion af erfaring der har sit udspring i tavs viden om, hvordan tingene er og fører til forventninger snarere end formelle forudsigelser og den kan verbaliseres og dermed overgå fra tavs viden til eksplicit viden (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 288, 289).

*Statistisk generalisering* er rettere formel og eksplicit. Denne form for generalisering baseres på repræsentative interviewpersoner, der er tilfældigt udvalgt fra en befolkning. Når interviewpersoner er udvalgt tilfældigt, kan resultaterne fra disse forskningsinterview generaliseres statistisk. Anvendelsen af stærkere statistiske tests kræver større udvalg af interviewpersoner end der er muligt for de fleste undersøgelser inden for forskningsinterview (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 289).

*Analytisk generalisering* er baseret på en analyse af ligheder og forskelle mellem to situationer (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 289). I modsætning til naturalistisk generalisering baserer forskeren i analytisk generalisering sine påstande på en assertorisk logik. Ved at specificere den dokumentation der foreligger og ekspliciterer argumenterne giver forskeren læseren mulighed for selv, at vurdere

holdbarheden i generaliseringspåstanden (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 289). I forhold til et forskningsinterview kan analytisk generalisering foretages uanset udvælgelses- og analysemetode. Da analytisk generalisering beror på righoldige kontekstuelle beskrivelser og inkludere forskerens argumentationer for at interviewpersonernes resultater kan overføres til andre interviewpersoner og lignende situationer. Både analytisk generalisering og kommunikativ validering forudsætter at beskrivelserne af interviewprocessen samt interviewprodukterne er af høj kvalitet. Dette har betydning for hvordan rapporteringen af forskningsinterviewet forlyder (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 292).

## Teori

Der redegøres i det følgende afsnit for teorierne Dreyfus og Dreyfus' færdighedstilegnelsesteori og Vygotskys læringsteori Zone of Proximal Development. Disse teorier anvendes i analysen til at understøtte sagligheden i de antagelser der fremhæves. Der redegøres også i dette afsnit for brugen af teorierne i forhold til specialets analyse.

## Dreyfus og Dreyfus

I det følgende afsnit redegøres der for teorien af Hubert og Stuart Dreyfus. Denne teori omhandler færdighedstilegnelse på ustrukturerede områder, hvor det ikke er nok at følge bestemte regler men samtidig at denne læringsform har den særlige kvalitet, der gør, at mennesket kan klare situationer som computere ikke magter. Denne teori er således dækkende som en læringsteori, men hvor den kun omfatter bestemte typer og aspekter af læring, men samtidig viser noget helt centralt om menneskelige læringskarakterer og kompleksitet, der som oftest bliver overset (Illeris, 2012, s. 423). Der er med den teori tale om en almen teori der kan omfatte færdighedslæring i alle givne situationer, men i praksis har de mere avancerede niveauer vakt interesse med henblik på læring i arbejdslivet.

Ifølge Hubert Dreyfus og Stuart Dreyfus (Dreyfus og Dreyfus) indeholder deres teori fem stadier af færdighedstilegnelse. Disse tilegnelser er som følgende: *Novice (nybegynder)*, *advanced beginner (avanceret begynder)*, *competence (kompetence)*, *proficiency (kyndighed)* og *expert (ekspertise)*. Ifølge Dreyfus og Dreyfus er den viden som en kassere, chauffør, tømre eller lærer har færdigheder som ikke er medfødt. Dette er en viden som de har tilegnet sig og voksne må, som børn også lærer ved at prøve sig frem, ofte læres der ved at efterligne dem som er dygtigere end dem selv. Ved at efterligne andre er en måde børn lærer nye ting på, hvorimod voksne ofte lærer nye ting ved skrifte-



lige og eller mundtlige instruktioner. Det er denne form for proces som ifølge Dreyfus og Dreyfus gennemgås i denne teori (Illeris, 2012, s. 424). Når mennesket tilegner sig færdigheder gennem blandt andet undervisning og erfaring virker det ikke til at de pludselig bevæger sig en regelbaseret teoretisk viden til en erfaringsbaseret praktisk viden. Ifølge Dreyfus og Dreyfus har en omhyggelig undersøgelse vist at mennesket i tilegnelsesperioden normalt gennemgår fem stadier med en kvalitativ forskellig opfattelse af den pågældende opgave eller en måde at træffe beslutninger på efterhånden som ens færdigheder forbedres (Illeris, 2012, s. 424). Det skal dog siges at denne teori skal anses for at være delt op i stadier da *ethvert individ, der står overfor en bestemt type situation inden for sit færdighedsområde, sædvanligvis først vil nærme sig den som en novice...* (Illeris, 2012, s. 424), for derefter avanceret begynder etc. Og de mest talentfulde individer vil være dygtigere end de mest talentfulde på de tidligere stadier (Illeris, 2012, s. 424).

## Novice

I det første stadie tilegnes nye færdigheder ved hjælp af undervisning. Her lærer *novicen* (nybegynderen) at genkende forskellige objektive kendsgerninger og træk der er relevante for den pågældende færdighed. Disse kendsgerninger er med til for den pågældende, at tilegne sig nogle regler der kan diktere handlinger der er baseret på kendsgerninger og træk (Illeris, 2012, s. 425). De elementer som en novice i situationen skal behandle, skal defineres så klart og objektivt for novicen, at de kan genkendes uden at blive refereret til den kontekst hvori de indgår. Disse elementer kaldes ifølge Dreyfus og Dreyfus for "kontekstfrie". Manipulationen ved utvetydigt at definere de kontekstfrie elementer ved hjælp af præcise regler, kalder Dreyfus og Dreyfus informationsbehandling. Dette skal forstås som en måde at lærer den pågældende hvordan det skal gøres, men uden at gøre vedkommende opmærksom på, hvorfor de skal gøre det sådan. En novice vil gerne gøre sit bedste, men mangler en sammenhængende forståelse af den samlede opgave og bedømmer sig hovedsagligt på sin præsentation på baggrund af, hvordan den samlede opgave er udført og, hvor godt en novice har fulgt de tillærte regler (Illeris, 2012, s. 426).

## Avanceret begynder

I dette afsnit redegøres der for det andet stadium i Dreyfus og Dreyfus model, *advanced beginner* (avanceret begynder). Novice når først et acceptabelt niveau når den pågældende har fået betydelig erfaring med at klare virkelige situationer. Det kan være opmuntrende at tage flere kontekstfrie kendsgerninger med i betragtning og at bruge nogle mere avancerede regler, gør det også nemmere at forstå det område som færdigheden dækker. Gennem praktisk erfaring i en virke-

lighedskontekst med relevante elementer begynder den avanceret begynder, at genkende elementerne når de er tilstede (Illeris, 2012, s. 427). Den avanceret begynder lærer ikke ved hjælp af regler, men af erfaring og dette forekommer langt væsentligere end nogen form for verbal beskrivelse (Illeris, 2012, s. 427).

## Competence

I det tredje stadie af færdighedstilegnelsesmodellen er *competence* (kompetence). Der fokuseres i dette stadie på erfaring. Med mere erfaring bliver, antallet af genkendelige kontekstfrie og situationsbetingede elementer der hersker i den virkelige verden, mere overvældende (Illeris, 2012, s. 427, 428). Der mangler en fornemmelse af hvad der er væsentligt. Den kompetente gør ikke længere tingene i en bestemt rækkefølge, og følger ikke reglerne, men lægger en samlet plan, hvor den avancerede begynder kan klare sig uden at genkende og bruge bestemte træk i en situation. En kombination mellem ikke-objektivitet og nødvendighed skaber en vigtig type forhold mellem udøveren og omgivelserne. Hvor en novice og en avanceret begynder ikke føler meget ansvar for resultatet af deres handlinger, da de genkender indlærte komponenter og derudfra anvender indlærte regler og procedurer. Det antages at hvis novicen og avanceret begyndere ikke har begået fejl, kan et uheldigt udfald blive betragtet som et resultat af utilstrækkeligt specificerede elementer eller regler (Illeris, 2012, s. 429). Hvorimod den kompetente føler at have gennemtænkt spørgsmålet om valg af plan og den pågældende føler sig ansvarlig for og således emotionelt involveret i den valgte fremgangsmåde. Den kompetente forstår og træffer objektivt afgørelser og finder sig samtidig involveret i, hvad der efterfølgende sker. Et positivt resultat er klart at foretrække og dette giver den kompetente et klart erindringsbillede af den valgte plan og af situationen set i planens perspektiv (Illeris, 2012, s. 429).

## Proficiency

I det fjerde og næstsidste stadie i færdighedstilegnelsesmodellen er *proficiency* (kyndighed). Indtil nu har den der tilegner sig en ny færdighed foretaget bevidste valg af både mål og afgørelser efter at have overvejet forskellige alternativer, i den udstrækning den pågældende overhovedet har truffet en beslutning fremfor simpelthen at følge reglerne (Illeris, 2012, s. 430). Den kyndige udøver vil sædvanligvis være dybt involveret i sin opgave og opleve den ud fra et bestemt perspektiv der er præget af nylig stedfundne begivenheder. Det perspektiv som udøveren ser situationen i, bevirker at der er visse træk der vil fremstå væsentlige mens andre glider i baggrunden og ignoreres (Illeris, 2012, s. 431). Som begivenhederne moderniserer de væsentlige træk forandre fremgangs-

måden og forventningerne og endda de forskellige træks relative betydning gradvist. For den kyndige udøver sker der ikke noget objektivt valg eller objektive overvejelser. Det sker bare fordi den kyndige udøver tilsyneladende har erfaringer med lignende situationer og kan derfor associerer de nuværende situationer med planer der tidligere har virket og forudser resultater der tidligere har vist sig (Illeris, 2012, s. 431). Mens den kyndige udøver med sin intuition organiserer og forstår sin opgave tænker den kyndige udøver stadig analytisk på, hvad der skal gøres. Det er elementer der fra erfaring betragtes som vigtige, vurderes og kombineres efter bestemte regler. Disse føres til beslutninger om hvordan omgivelserne bedst kan manipuleres (Illeris, 2012, s. 432).

## Expertise

Det femte og sidste stadie er *expertise* (ekspertise), og en ekspert ved i almindelighed, hvad der skal gøres på basis af indsigt og erfaring. Når eksperthen er optaget af at klare opgaverne omkring sig anskues de ikke på en uengageret måde, hvorefter der arbejdes på at løse dem, der er heller ikke bekymringer omkring fremtiden eller at lægge planer. Når vi som menneske går, taler eller omgås andre mennesker gør vi os i almindelig ikke bevidste overvejelser herom. Ekspertens færdigheder er i den grad blevet en del af en selv og der behøves ikke at være opmærksomhed på færdigheden, men på kroppen (Illeris, 2012, s. 432). ”Når alt forløber normalt, så løser eksperter ikke problemer eller træffer afgørelser: de gør, hvad der plejer at virke” (Illeris, 2012, s. 433). Evnen til at skelne mellem et stort antal af situationer kommer ifølge Dreyfus og Dreyfus teori med erfaring. Selvom at eksperthen får en idealiseret beskrivelse, der er dygtig til at klare situationer, kan det virke til, at eksperter aldrig tænker og altid har ret, men sådan er det naturligvis ikke i virkeligheden. Selvom det, eksperter foretager ofte er løbende og uden refleksion, så overvejer eksperter en situation før de handler, så vidt at tiden tillader dette og resultatet er særdeles vigtigt (Illeris, 2012, s. 434). Efter at have redegjort for Dreyfus og Dreyfus teori om færdighedstilegnelse vil der i det følgende afsnit redegøres for brugen af denne teori i dette speciale og teoriens betydning for specialet.

## Anvendelse af færdighedstilegnelses model

Den ovenstående redegørelse for færdighedstilegnelsesmodellen af Dreyfus og Dreyfus er i dette speciale med til at tilrettelægge, hvilke udfordringer it-svage borgere kan være udsat for i forbindelse med digitaliseringen i det offentlige. Den ovenstående teori om færdighedstilegnelse er med til, at belyse, de faktorer og bevægelsesmønstre, som de it-svage borgere har, når de skal tilegne sig nye færdigheder. Dreyfus og Dreyfus’ teori om færdighedstilegnelse komplimenterer og un-

derstøtter den empiriske dataindsamling på en måde, hvorpå at de er med til at udskille it-svages kompetencer og måden at håndgribe ny teknologi på, når de udsættes for en overgang der gør, at de skal lære at tilgå denne teknologi meget hurtigt.

Overgangen til borger.dk i det offentlige har givet mange it-svage borgere en stor udfordring og ved at tilgå den ovenstående teori klargøres der hvordan nye færdigheder bør tilgås i de forskellige stadier og kan dermed belyse en udvikling ved de it-svage borgere, hvordan der bør tilgås borger.dk fremadrettet.

## **Zone of Proximal Development**

Der redegøres i dette afsnit for Lev Vygotskys teori, Zone of Proximal Development (ZPD). Der illustreres i dette afsnit om de vigtige aspekter af Vygotskys teori Zone of Proximal Development. I ZPD forbindes et generelt psykologisk perspektiv med et pædagogisk perspektiv. Den underliggende antagelse bag konceptet består i, at en psykologisk udvikling og instruktion er socialt indlejret; for at forstå dem, skal man forstå samfundet og de sociale relationer omkring dem (Daniels, 2005). Zone of Proximal Development fokuserer i højere grad på en social fælles handling som udgangspunkt for læring og det indebærer desuden også en bestemt forståelse af forholdet mellem læring og udvikling. ZPD handler om både menneskers, samfundets og histories udvikling, det enkelte individs udvikling samt udviklingen af de enkelte psykologiske processer hos individer (Bråten, 2010, s. 144). Vygotsky skelner i sin udviklingsteori mellem den biologisk betinget- og den kulturelt betinget udvikling og den kulturelt betinget udvikling kan kobles til udviklingen af de højere mentale processer, som i særlig grad er en del af hans tema. Udviklingen skal ifølge Vygotsky ikke forstås som uafhængige af miljøet eller de samfundsmæssige betingelser som individet lever under, men som en del af dets sociokulturelle udvikling (Bråten, 2010, s. 144).

Zone of Proximal Development omhandler både undervisning og udvikling, hvori ZPD er det et nøglebegreb, hvor forståelsen af den psykologiske og sociokulturelle udvikling til undervisningsprincipper knyttes. Vygotsky indtog generelt en positiv holdning til det enkelte barns mulighed for at lære og understreger at de socialt skabte læringsbetingelser har en afgørende betydning (Bråten, 2010, s. 145). Endvidere hævdede Vygotsky at barnets kompetence ikke udelukkende forstås ud fra det udviklingsniveau som det befinder sig på i øjeblikket. Et barns kompetence skal forstås ud fra to perspektiver, hvor der på den ene side er denne konsekvens af de kognitive processer, der allerede har fundet sted. Hvor der i relation til det aktuelle udviklingsniveau fremadrettet kan se en udvik-

lingsmulighed. Det potentielle udviklingsniveau er ifølge Vygotsky, det niveau som er inden for rækkevidde. Vygotsky tillagde også her et samarbejde med en mere kompetent person, en afgørende betydning (Bråten, 2010, s. 145). Vygotsky definerede ZPD på følgende måde:

*”It is the distance between the actual development level as determined by independent problem solving and the level of potential development as determined through problem solving under adult guidance or in collaboration with more capable peers”* (Vygotsky, 1978, s. 86).

Med dette citat skal det forstås at barnet i samarbejde med voksne eller mere kompetente personer kan præsterer mere end det kan på egen hånd. Med det som et barn kan klare med hjælp på nuværende tidspunkt kan det klare på egen hånd senere. Først og fremmest er betydningen af samarbejdet uden for relevans, men det er det potentiale der er for den videre læring og udvikling. Den læring som sker igennem samarbejdet er vigtigere. Ifølge Vygotsky sker der en udvikling gennem læring og i mange sammenhænge kan det antages at det er læring der er styrende for udviklingen (Bråten, 2010, s. 146).

Vygotskys pædagogiske ideer om ZPD var på hans egen tid kontroversielle og radikale og forstås som en skarp kritik til den tids herskende formidlingspædagogik. Den traditionelle undervisningsform, som består i, at en autoritær holdning fra lærerens side, passive elever der lytter til lærerens undervisning. Denne form for undervisning er stadig den mest almindelige undervisningsform i skolen i de fleste lande. Vygotsky anbefalede en undervisning som tilrettelægger udviklingen af de højere psykologiske processer gennem aktiv fælles handling med læreren og de andre elever og stimulerer det enkelte individ til nye trin i sin udvikling, som et alternativ til den traditionelle undervisningsform (Bråten, 2010, s. 149, 150). ZPD betegner afstanden mellem det udviklingsniveau som individet allerede har nået og det niveau som det er på vej mod. Det er i dette rum der findes spirer til udvikling i en form af ufærdige læringsprocesser og disse læringsprocesser skal ifølge Vygotsky rettes imod. Ifølge Vygotsky skal en fuld forståelse af ZPD føre til en imitation som udgangspunkt for læring. Det er inden for den traditionelle formidlingspædagogik at et barns uafhængige opgaveløsning, som er grundlaget for evalueringen og at se efter andre opfattes som snyd. Viden ejes først når eleven selv kan reproducere uden assistance fra andre samt uden brug af hjælpemidler (Bråten, 2010, s. 150). Undervisning der tager udgangspunkt i at skabe og udnytte zoner for udvikling indebærer at hjælp fra og imitation af andre ikke skal være en forståelse af at en udviklingsproces er i gang, det skal ikke forstås som en svaghed hos eleven. Imitation sker ikke ved mekanisk at efterabe, det kan derimod forstås som en konstruktiv og selektiv proces (Bråten, 2010,

s. 150). Det der imiteres, har et individ selv udvalgt og det vil altid afspejle det potentielle udviklingsniveau. Barnet kan ikke selv drage nytte af at imitere en færdighed som ligger langt over dets niveau. Derfor kan imitation kun fungere som en hjælp i forhold til færdigheder og læringsprocesser der er under udvikling (Bråten, 2010, s. 150). Ifølge Vygotsky forstås al læring og undervisning som en overførsel af kultur og indholdet er derfor på mange måder givet. Udfordringen består derfor i at skabe meningsfulde læringsbetingelser både ved tilrettelæggelse af undervisning som komplimenterer aktuelle og potentielle niveau samt ved at tydeliggøre nytteværdien af det kulturelt givne undervisningsstof (Bråten, 2010, s. 150, 151). Undervisningen skal ikke kun være meningsfuldt, så det i den forstand vækker elevens interesse. God undervisning er ifølge Vygotsky også undervisning der skaber en ny mening. Skabelse af en ny mening hos eleven sker gennem en etablering af varige og kognitive færdigheder der kan overføres og ændre den kognitive kompetence (Bråten, 2010, s. 151).

Et vigtigt metodisk princip som kan defineres ud fra ZPD er tilrettelagt medieret læring. Det vil i praksis betyde at undervisningen er præget af dialog mellem lærer og elev. I læreprocessen lagde Vygotsky vægt på sprogets betydning. Undervisning der indebærer kommunikation mellem en lærer og en elev vil derfor være et godt udgangspunkt for en medieret læring (Bråten, 2010, s. 151). Undervisningen bør derfor også opfordre til samarbejde og fælles handling mellem eleverne. Den mest stimulerende læring foregår ifølge Vygotsky, i relation til en mere kompetent anden, hvor den anden kan være jævnaldrende eller lærer for eleven (Bråten, 2010, s. 151). ZPD giver imidlertid også undervisningen en ny dimension og undervisningen inden for ZPD tager udgangspunkt i de processer som det enkelte barn gennemgår og stimulerer derfor også den videre udvikling. Et såkaldt spiralprincip er med til at illustrerer, hvordan viden kan overføres og tilpasse et niveau ved at essensen i denne viden formidles på forskellige måder, der tager udgangspunkt i den enkelte elevs abstraktionsniveau og forudsætningen for at lære (Bråten, 2010, s. 151).

### **Anvendelse af Zone of Proximal Development**

I dette afsnit vil der blive redegjort for anvendelsen af Vygotskys teori Zone of Proximal Development og, hvordan denne teori belyser de aspekter der er ved, at lære en ny teknologi, hvis personen der skal lære dette ikke kan eller ikke ved, hvordan det skal håndteres. Selvom at ZPD, har et teoretisk udgangspunkt i børns udvikling for en læringsproces, er der mange aspekter i denne teori der om nogen kan overføres til en anden menneskealder end børns. Måden hvorpå teorien tilgås, vil denne anvendes i dette speciale hvor der fokuseres på it-svages måde at håndtere borger.dk

på og, er med til at understøtte den empiriske indsamling af data i dette speciale, hvor det i samspil er vigtigt at kigge på, at teorien ZPD har mange sammenlignelige aspekter med måden, hvorpå it-svage borgere tilgår borger.dk.

Den mest kendte model for ZPD er spiralmodellen, som er opbygget så dens spiral går udefra og ind og er delt op i niveauer. Hvor det yderste niveau fokuseres på, hvad en person ikke kan og det mellemste niveau fokuserer på, hvad en person kan gøre sammen med andre og, hvor det inderste niveau fokuserer på, hvad personen selv kan. Denne modelopbygning visualiserer de niveauer, som en person gennemgår, når det skal lære nyt.

## Analyse

Efter at have redegjort for dette speciales metode, videnskabsteoretiske tilgange og teorier, vil der i det følgende afsnit fokuseres på analysen. I analysen tages der udgangspunkt i den empiriske dataindsamling, samt de ovenstående teorier til at understøtte analysens antagelser. Analysen er bygget op omkring interviewene med henholdsvis to medarbejdere fra Jammerbugt Kommune samt én bibliotekar fra Hovedbiblioteket i Aalborg. I analysen henvises der til citater fra begge interviews og disse kan ses i bilagene. Citaterne er henvist til bilag efterfulgt af respondentens initialer samt det minuttal, hvor citatet begynder.

## Det offentliges opgaver

Da det offentlige blev digitaliseret i en sådan grad, at borgerne nu skulle kommunikere med de offentlige myndigheder via borger.dk, var der en gruppe som stod tilbage og ikke vidste, hvad de skulle gøre. Her kunne de blandt andet søge hjælp hos kommunernes borgerservice. Kommunerne stod nu med opgaver, der udover at servicere borgerne, som de plejer, havde de nu også en ekstra opgave, at tilse. Ved blandt andet én af de i alt 98 kommuner stod Jammerbugt Kommune også med denne udfordring, og når en borger kommer ind i borgerservice og har brug for hjælp så starter de med ”...laver vi en hurtig vurdering af, har de NemID med, er de digitale, eller er de ikke digitale, det ikke kan svare sig at lave et NemID til dem eller ikke kan lade sig gøre at lave en NemID til dem” (Bilag 1, LV:01:20 ). Medarbejderen ved borgerservice screener den enkelte borger og ser på, hvilke færdigheder de har i forhold til, at kunne lære at bruge borger.dk. Det er vigtigt at anerkende at det ikke er alle som kan lære det, men borgerservice gør, hvad de kan for, at få så mange borgere digitaliseret i stedet for at give dem dispensation herfor. For at borgerne skal blive bedre til at bruge borger.dk har de ved Jammerbugt Kommune den forudsætning at borgeren selv

sidder ved computeren og taster samt at det er borgeren selv der kommer med oplysningerne, hvor medarbejderne i borgerservice hjælper dem *”borgeren skal selv som udgangspunkt komme med oplysninger der skal bruges deri i de forskellige selvbetjeningsløsninger..., så hjælper dem og guider dem og som udgangspunkt står de selv ved tasterne”* (Bilag 1, LV:01:42). Når en borger som måske ikke før har prøvet at bruge borger.dk, er det en god forudsætning for at de bliver bedre, selv står med det i hånden. Så lærer de også selv at bruge borger.dk ved selv, at gøre det i stedet for, at det er andre, som gør tingene for dem på borger.dk. Ved at en medarbejder står ved siden af og kan hjælpe borgeren, hvis denne får problemer, gør også at borgeren selv tør, at gøre tingene. Selvom borgeren måske er nybegynder, har det betydning for borgerens måde at bruge borger.dk på, at de selv står foran computeren, hvor borgeren de første par gange kan have behov for assistance, når de skal bruge borger.dk, er med til, at give dem forskellige regler for, at begive sig ind på borger.dk.

### **En ekstra håndsrækning**

Borgerservice er en funktion ved det offentlige som hjælper kommunens borgere der kommer ude fra. Efter digitaliseringen for alvor blev rullet ud i landets kommuner og andre offentlige myndigheder i 2013, fik borgerservice den ekstra opgave, at skulle hjælpe med, at gøre deres borgere digitale og i den forbindelse startede Jammerbugt Kommune en toårig forsøgsperiode, hvor de ansatte en floorwalker. Det var floorwalkerens opgave at hjælpe de borgere som havde brug for lidt ekstra hjælp, når det kom til borger.dk, samtidig stod borgerservice over for den udfordring *”at når de fik en ekspedition som måske bare handlede om at en borger skulle melde flytning at så var det en stor opgave at det var altså nemt lige at melde flytning for medarbejderen inde i systemet men det var en stor opgave at hvis borgeren skulle gøre det selv...”* (Bilag 1, BG:06:17). Her kommer floorwalker ind, fordi hun havde mere tid til at kunne hjælpe borgeren med selv at gøre det på borger.dk. Floorwalkerens funktion var også tiltænkt, at det skulle give borgerservice den ekstra tid, til selv at vænne sig til de nye opgaver, for så efter forsøgsperioden at medarbejderne i borgerservice selv overtager floorwalkerens opgaver *”...nu skal det tilbage til at være mere integreret del af borgerservice for nu er de borgere der kommer i borgerservice nu er det de borgere der har brug for hjælp”* (Bilag 1, BG:07:30). Floorwalkerens indsættelse er også med til at understøtte Vygotskys teori om ZPD, hvor en person der har et højere udviklingsniveau, kan hjælpe med at højne udviklingsniveauet ved den borger, hvis udviklingsniveau er lavere. Den hjælp som borgerservice har fået ved at ansætte en floorwalker, har været med til i forsøgsperioden, at tage presset af medarbejderne i borgerservice og de kan så nu tage sig af de borgere som har brug for hjælp og det er også de borgere.



## Brugervenlighed

Udover at hjælpe kommunens borger med borger.dk, så har der i forhold til brugervenlighed også været udfordringer for medarbejderne. I begyndelsen af digitaliseringen var der i forhold til diverse ansøgninger forskellige udfordringer, fordi brugervenligheden ikke var særlig god. Det var nemt for medarbejderen at hjælpe med udfyldelse af ansøgninger til eksempelvis boligstøtte, fordi medarbejderen vidste, hvordan det skulle gøres og her havde de mulighed for at give borgeren et skema på fire sider som tog fem minutter at udfylde, hvorimod, hvis dette skulle gøres på borger.dk, skulle der udfyldes 25 sider og det tog omkring 30 minutter. Så ikke nok med at det blev mere tidskrævende, så var der også mere som skulle udfyldes og det er som sagt borgeren der selv skal gøre det, så her har kommunen også sideløbende med digitaliseringen haft et projekt kørende, hvor de har stillet krav til dem selv, nu hvor der stilles krav til borgeren i forbindelse med digitaliseringen. *“Det er blevet besluttet fra Digitaliseringsstyrelsen fra centralt hold at når vi stiller krav til borgerne om at de skal være digitale så skal vi også stille krav til kommunerne”* (Bilag 1, BG: 08:52). Ved at det offentlige i forbindelse med digitaliseringen også har haft fokus på at gøre borger.dk bedre og nemmere for borgeren at navigere rundt på, kan have stor betydning for de borgere som er nybegyndere. For ved at gøre borger.dk mere brugervenligt kan det antages at flere borgere som er nybegyndere også vil prøve at navigere rundt på borger.dk selv og som måske ikke vil give op fordi det er svært for dem at finde rundt på borger.dk.

## Den digitale hotline

Jammerbugt Kommune er sammen med 30 andre kommuner med i et samarbejde, hvor de via telefon hjælper borgere med blandt andet borger.dk. For at borgerservice kan hjælpe deres borgere bedst muligt, når de ringer til den digitale hotline, har de et hjælperedskab der hedder selvbetjening.nu. Selvbetjening.nu er en hjemmeside, hvor medarbejderen kan logge ind og der findes på hjemmesiden forskellige hjælpeguides som medarbejderen kan slå op og se hvert enkelt skærmbillede. Med denne løsning giver det medarbejderen mulighed for, at følge med i, hvad borgeren mangler hjælp til og kan på denne måde guide borgeren videre. Udover at guide borgerne, når de har brug for hjælp til en ansøgning, har de ved borgerservice også mulighed for at sende links til borgeren, hvis de har problemer med at finde noget på borger.dk, *“...så kan de gå ind i deres system og sende et link til løsningen inde på borger.dk med sådan en kort beskrivelse af hvad det er man skal gøre”* (Bilag 1, BG: 10:32). Ved at kunne assistere via den digitale hotline gør også at selvom borgeren ikke har en person ved sin side, som kan guide dem personligt, har de mulighed for at få tilsendt en hjælpeguide, så de på deres computer kan læse og ved billeder se, hvad de skal gøre.

Dette gør også at de fra hjælp ved selvhjælp, kan få hjælp af en borgerservicemedarbejder uden, at de er fysisk til stede. Denne form for hjælp forudsætter også at borgeren ikke er nybegynder og har en form for kendskab til borger.dk samt email, da de selv skal kunne foretage dem noget på computeren inden de kan få hjælp. Den digitale hotline kan, som Vygotskys teori om ZPD beskriver, være med til, at understøtte en persons udviklingsniveau på en sådan måde, at borgeren ringer til den digitale hotline og får hjælp via telefonen også forudsætter, at borgeren får sikret deres usikkerhed på en sådan måde, at de stadig selv kan lære at anvende borger.dk. Hvis borgeren ikke ved, hvordan en computer eller borger.dk bruges, vil de ikke foretage dem noget på egen hånd fordi de ikke ved, hvordan og har først brug for, at blive introduceret til borger.dk inden de bruger hjemmesiden og eventuelt ringer til den digitale hotline for, at få hjælp til borger.dk.

### Digital post og en offensiv kampagne

Jammerbugt Kommune havde i forbindelse med Digital Post en kampagne, hvor de tog rundt i kommunen og mødte borgerne, for at hjælpe dem til enten at tilmelde dem digital post eller give dem dispensation for, at modtage digital post. I Jammerbugt Kommune var de *"...nede på at det var ehmm 33-34% af borgerne i Jammerbugt kommune der overhovedet havde et NemID"* (Bilag 1, BG: 13:34). I den forbindelse startede de et samarbejde med blandt andet socialområdet, i forhold til både ældre og funktionshæmmede borgere. Floorwalkerens deltog i forskellige arrangementer, hvor hun blandt andet kunne hjælpe borgere med, at tilmelde dem digital post.

*"Jeg har købt sådan en Christianicykel som hun havde med ude fordi den kunne fungere som sådan et mobilt skrivebord, hvor hun kunne have computeren med ude til forskellige arrangementer og så kunne folk komme hen når de alligevel var til en eller anden messe også spørge om det her med digital post så kunne hun hjælpe dem"* (Bilag 1, BG: 14:06).

På den måde havde kommunen mulighed for, at møde borgerne i øjenhøjde og hjælpe dem der, hvor de kommer til hverdag. Denne mulighed har også hjulpet kommunen, i stedet for at borgerne skulle komme til dem, kom de ud til borgerne og gjorde dem opmærksom på digital post og hjalp dem med at få afklaret de spørgsmål, de måtte have i forhold til digital post.

*"På det tidspunkt var der rigtig mange som oplevede problemer med deres NemID... ...så der var rigtig mange ting som hun så kunne hjælpe med på stedet når folk nu stod med deres NemID og sagde mit NemID virker ikke så havde hun både de It-mæssige og de rettigheder hun skulle bruge inde i systemet for at simpelthen gå ind og hjælpe folk med deres NemID ude på stedet"* (Bilag 1, BG: 14:42).

For de borgere som er nybegyndere kan det antages at være en god måde for kommunen at imødekomme borgerne på, da de ikke selv ville tage initiativ til at besøge borgerservice, da de mangler en forudsættende forståelse af både borger.dk og digital post. En nybegynder skal ifølge Dreyfus og Dreyfus teori først lære kendsgerningerne at kende før de blive relevante for dem at bruge. Her kommer floorwalker ind i billedet ved, at fortælle borgerne, hvordan de skal gøre for så, at åbne deres øjne for det. Denne tilgang til, at få flere borgere til, at bruge borger.dk og digital post, giver også kommunen flere muligheder, da de kommer i forkøbet med, hvor mange af deres borgere der har fået aktiveret deres NemID og efter de har fået kendskab til borger.dk måske vil rette henvendelse til borgerservice efterfølgende for, at forbedre deres kendskab hertil. Når medarbejderne fra borgerservice tager ud for, at imødekomme borgerne er også med til, at gøre kommunikationen til kommunen uofficiel og hverdagsagtig, dette kan også være med til, at borgernes forhold til kommunen løsnes op og det kan antages, at når kommunen kommer ud af deres vante rammer, at borgere også gør og vil tage mod til sig og bruge borger.dk og digital post.

### **Ekspert til it men nybegynder til borger.dk**

Når det kommer til læringen af borger.dk, så er der mange som synes at det it-mæssige er en udfordring i sig selv, så det at skulle lære at bruge borger.dk, kan selv for den bedste være en stor udfordring. Der er også en gruppe, hvor det it-mæssige ikke i sig selv er en udfordring, men hvor udfordringen nærmere bestemt ligger i, hvordan kommunikationen med det offentlige foregår.

*”Hun var også ude på alle folkeskoler og ungdomsuddannelser og så videre og møde de unge mennesker fordi de har faktisk også været en gruppe selvom man siger at de er indfødte digitale som du også selv tilhøre den her gruppe (der grines lidt mens der fortælles) så har de ikke nødvendigvis nemt ved at være i digital kontakt med det offentlige...” (Bilag 1, BG: 15:06).*

De unges tilgang til borger.dk og digital post er i forhold til den lidt ældre generation anderledes, hvor de unge har stor kendskab til, hvordan it virker, hvorimod de ældre ikke har kendskab hertil. Og hvor den ældre generation ikke har den store kendskab til det it-mæssige, så har de dog kendskab til det offentlige og deres funktioner.

*”...fordelen med de ældre er jo at rigtig mange af dem, at hvis de ikke har nogle funktionshæmninger på den måde øhm at så ved de jo godt hvad det er de skal, de ved godt de skal melde flytning, de ved godt de skal have et nyt sygesikringsbevis og sådan nogle ting så for de ældre er det meget det digitale der er problemet hvor man kan sige for de unge mennesker der har det meget været de har styr på det digitale men alt det der med hvad det er man skal med det offentlige...” (Bilag 1, BG: 15:30)*

Ved at de ældre godt ved, hvordan det offentlige fungerer og hvordan de skal forholde dem dertil, kan gøre læringsprocessen nemmere, fordi de ikke står helt på bar bund og de ved godt, at det er en nødvendighed for dem at lære at bruge borger.dk og digital post. De ved godt at det offentlige sender digital post til dem, som kan være vigtigt. Digitalt har de den udfordring at de ikke kender borger.dk og som oftest ved de heller ikke, hvordan en computer virker eller dette ikke har interesse for dem. De ældre har dog en motivation til, at lære borger.dk at kende, hvorimod de unge, måske ikke kan se, hvor relevant det er for dem at vide, hvordan borger.dk virker. *”Prøv at tænk på alle de feriepenge der går tabt ved de unge mennesker”* (Bilag 1, LV: 16:40) Mange unge har ofte ikke behov for, at være i kontakt med det offentlige før de bliver 18 og måske først skal søge om SU. Når de unge eksempelvis har et fritidsjob, så skal de selv sørge for at få udbetalt deres feriepenge. Og dette er noget som mange unge ikke tænker over, så ved at tage ud og gøre opmærksom om dette på blandt andet folkeskolerne eller på ungdomsuddannelserne, så er dette også med til at forebygge, at de unge kommer på borgerservice, men bliver oplyste omkring, hvad borger.dk i deres situation skal bruges til. Jammerbugt Kommune gav også de unges forældre besked om, hvornår de kom på skolen, for at hjælpe dem til, at huske deres pas. Så kunne de unge få oprettet NemID, hvis de endnu ikke havde dette. *”Vi fik skrevet ud på forældreintra at nu kommer vi den dag så havde de simpelthen deres pas med mange af dem... så kunne vi simpelthen få lavet et NemID til dem på stedet og få dem op at køre og de kunne få det prøvet af”* (Bilag 1, BG: 16:59). Ved at hjælpe de unge i gang, gør også at de efterfølgende kan prøve det af, enten sammen med vennerne eller hver for sig, og dette kan motivere dem til at bruge borger.dk, eller bare at de nu har fået oprettet NemID, kan det antages, at de efterfølgende vil være bedre til, at forstå, hvilken betydning borger.dk har for dem. At hjælpe de unge på vej i forhold til at kommunikere med det offentlige gør, at de i en tidlig alder lære, hvordan de skal begå sig, når de eksempelvis skal søge om feriepenge via borger.dk. Denne måde at introducere de unge til at bruge borger.dk giver også de unge mulighed for at spørge om hjælp, hvis de har behov for det. Hvis de unge ikke har brugt borger.dk kan det antages at de er nybegyndere og gør derfor ikke tingene per erfaring, men via regler, så ved at bruge borger.dk allerede nu, kan de med tiden blive bedre og det kan antages at de med tiden vil oparbejde erfaring og til sidst vil de per automatik bruge borger.dk og bliver eksperter til borger.dk.

## Læseradgang

Ved Jammerbugt Kommune har de arbejdet hårdt for, at få oprettet læseradgang på borger.dk, da dette kan antages som en hjælp for mange borgere i det, at eksempelvis kan en ældre borger som ikke er så god til at bruge borger.dk selv endnu, kan give læseradgang til et familiemed-

lem, så kan dette familiemedlem gives adgang til, at læse de breve som det offentlige sender via digital post. Denne måde at administrerer borger.dk på, kan gøre at familiemedlemmet kan hjælpe med blandt andet at huske på, der er kommet et nyt brev i borger.dk eller, hvis borgeren ikke helt forstår det der står i brevet, kan de hjælpes ad med at forstå det. Dette kan i læringsprocessen også gøre borgeren mindre stresset i stedet for, at de føler sig utrygge ved at skulle presses til, at lære at anvende borger.dk, så ved at give et familiemedlem læseradgang, gør at borgeren kan slappe af når de stille og roligt gerne vil sætte sig ind i, hvordan borger.dk virker. Ved at gøre borgerne stressfrie, gør i læringsprocessen også, at nybegyndere kan prøve borger.dk af og med tiden blive bedre og gennemgå de forskellige læringsstadier som Dreyfus og Dreyfus' teori beskriver. Borgerne går fra nybegyndere som laver regler for, hvordan borger.dk virker og disse udvikles med tiden, hvor de til sidst bliver erfaringer og borgeren bliver ekspert til at bruge borger.dk. Det kan antages at, hvis borgeren ikke er stresset eller frustreret over at skulle lære at bruge borger.dk inden for et bestemt tidsrum eller selv, gør det muligt at borgeren vil lære det hurtigere, da borgeren så ikke skal bekymre sig om at, hvis de ikke kan finde ud af det, vil blive mere frustrerede og måske til sidst give op.

### Styr på alt på nær it

På Hovedbiblioteket i Aalborg har medarbejderne igennem deres It-cafe oplevet at borgere var grædefærdige over at skulle bruge borger.dk og have NemID og så videre. Så her vil det være en fordel, hvis der kan gives læseradgang til et familiemedlem, så presset fra borgeren mindskes og de kan føle sig trygge og vide, at der er nogen som får besked, hvis der er nyt post på borger.dk. *"...kom der flere og flere paniske modvillige deprimerede ofte grædende seniorer... ..de følte sig presset ud i det og vi havde, til sidst havde vi 40 gæster pr. gang"* (Bilag 2, TJ: 02:29) Det kan antages at være en god ide med læseradgang, så de ældre borgere ikke føler sig pressede, og de kan roligt sætte sig foran en computer, lære den at kende og bagefter lære at anvende borger.dk, *"med it der bliver de lige pludselig kastet af holdet, de bliver til novicer"*(Bilag 2, TJ: 06:32). Selvom at borgeren i mange år har arbejdet og har styr på økonomien, bolig og arbejde, så skal de i forbindelse med digitaliseringen begynde fra bunden. Ved at disse borgere sættes i en situation, hvor de bliver nybegyndere gør også, at de får frataget den status de har haft igennem livet på deres arbejde til nu, at skulle starte forfra på at lære anvendelsen af borger.dk. Som novice inden for it vil de formode at gøre deres bedste for at lære borger.dk at kende, så hvis de først skal starte med det basale, nemlig at lære computeren at kende først, vil de i begyndelsen af processen være pligttopfyldende i forhold til at oparbejde et kendskab hertil (Illeris, 2012, s. 426). Seniorerne ved godt at de i fremtiden skal lære at bruge borger.dk, dette er uundgåeligt for dem, med mindre de ikke er i stand hertil.

Med hensyn til borger.dk og digital post fik Hovedbiblioteket i Aalborg i begyndelsen af digitaliseringen mange henvendelser fra frustrerede borgere, der nu stod og manglede en stor viden omkring de digitale muligheder på borger.dk og efterfølgende digital post. Når borgeren først kommer i gang med at lære borger.dk at kende, kan de ved at bruge det oparbejdede færdigheder til at forstå, hvordan det virker. Udover at introducere til borger.dk og digital post samt oprettelse af NemID, introducerede Hovedbiblioteket i Aalborg også til andre offentlige hjemmesider, såsom Sundhed.dk og de fik vist borgerne, hvordan de blandt andet kunne læse deres e-journal og givet dem en forståelse for, hvordan de forskellige offentlige hjemmesider virker. Ved at navigere rundt på hjemmesiderne antages det også, at borgeren lære at bruge denne og kan genkende det, når de en anden gang skal ind på hjemmesiden. *”Dengang oprettede vi simpelthen NemID på stedet til dem, det kunne vi, det måtte vi, vi lærte dem at bruge dem, vi lærte dem om forskellen på digital post og E-boks og bruge dem, borger.dk, sundhed.dk”* (Bilag 2, TJ: 03:45). Hovedbiblioteket oplevede i forbindelse med digitaliseringen af det offentlige en nedtrapning i hjælpen.

*”Nu er det ikke nybegynderhjælp de skal have, nu er det begynderhjælp måske let øvede endda, de andre, de har fået en dispensation, et godt spørgsmål er, hvor mange af dem har fået en permanent dispensation og hvor mange af dem har fået en to-årig dispensation fordi dem vil vi jo så se igen i år måske”* (Bilag 2, TJ: 04:24).

De borgere som har fået dispensation for at modtage digital post, er en gruppe som vil stå og have behov for hjælp, når de skal i gang med at bruge digital post og borger.dk. På trods af en nedtrapning i it-cafeen, kan det antages at der ude i kommunerne er mange borgere, som står med et behov for hjælp til borger.dk og digital post, men som ikke ved hvordan de skal gøre. Kommunerne skal med en offensiv kampagne have oplyst borgerne i denne gruppe, hvordan de kan få hjælp til borger.dk og digital post. Når borgeren skal i gang med at bruge borger.dk, kan det i starten være godt for dem at få hjælp hertil, hvis det antages at der er behov for det. Når borgeren begynder at bruge borger.dk mere og mere, vil vedkommende med tiden blive bedre, hvis det er en nybegynder så vil borgeren i starten begå sig på borger.dk med forsigtighed og vil lære at genkende de forskellige objektive kendsgerninger. Dette kan eksempelvis være, at borgeren skal bruge sit NemID til at logge på før de kan klikke sig videre. Med tiden vil borgeren per automatik være bevidst om, at skulle bruge NemID når de skal logge på borger.dk. Hvor noviceerne tillægger sig nogle regler så vil reglerne med tiden blive til erfaring og der handles herudfra i stedet for et regelsæt (Illeris, 2012, s. 425).

På Hovedbibliotekets it-cafe hjælper de mange ældre borgere der har brug for hjælp til mange forskellige it relaterede ting. De oplever at hvis der kommer deltagere som sidder alene i cafeen, så laver de ofte ikke noget, da de har brug for hjælp. Det kan antages at mange ældre føler sig utrygge ved de digitale medier såsom computere, smartphones, tablets etc.

Medarbejderne og de frivillige der hjælper til i it-cafeen, er opmærksomme på at give den rette hjælp til deltagerne, så de ikke sidder alene. *"Det vi kunne få frivillige ind, det har været fantastisk for os fordi de er også meget effektive, det er faktisk det der samspil der kan komme mellem gamle og unge når der skal læres noget, det er rigtig rigtig godt"* (Bilag 2, TJ: 02.29). Samspillet mellem de frivillige og borgerne gør også at borgeren i trygge rammer, ved hjælp af andre, kan lære borger.dk og digital post at kende. Borgeren kan støtte sig op af de frivillige og kan med støtte og hjælp undersøge borger.dk, og hvis de bliver i tvivl, så kan de spørge om det er rigtigt det de gør.

For meget støtte kan også have en negativ effekt, hvor det kan antages at borgeren godt ved, at det vedkommende er ved at gøre, er rigtigt, som inden hvert klik, alligevel spørger den frivillige til råds for, at sikre sig at det er rigtigt og i disse tilfælde, så sidder de og kigger på den frivillige i stedet for at kigge på computerskærmen. Ifølge Vygotskys teori ZPD ejes viden først når eleven selv kan reproducere uden assistance (Bråten, 2010, s. 150) og det kan derfor antages at den ældre borger, som får hjælp af en frivillig til at lære noget på computeren endnu ikke har lært at gøre det selv, fordi de stadig føler sig usikre i det, på trods af at de gør tingene rigtige. Borgeren har på dette tidspunkt stadig brug for, at oparbejde erfaring i stedet for at gøre det efter et bestemt regelsæt (Illeris, 2010). *"... vi bekræfter dem egentlig bare, de ved det godt så det er bare lige den der sidste sikkerhed"* (Bilag 2, TJ: 27:45). I disse tilfælde skal de frivillige gøre borgeren opmærksom på at vedkommende skal kigge på det de laver i stedet for på dem. Det kan antages at borgeren med tiden selv skal kunne administrere dette uden at være afhængig af, at der skal være en til stede, som kan bekræfte dem i det de gør. *"Det er besynderligt at vi siger læs på skærmen, ideen er at den skal kunne forklare dig hvad du skal gøre"* (Bilag 2, TJ: 36:05). Ved både at bekræfte borgerne i det de gør samt oplyse dem om, at læse på skærmen, er med til at styrke deres kompetencer og kan gavne brugen af borger.dk da de gøres opmærksom på, at de frivillige som sidder ved deres side ikke skal være afhængige af de hjælper dem, hvor de tror at de kan få svaret, hver gang. Som ifølge Vygotskys teori om ZPD, så lære borgeren ikke noget ved, at efterabe, kan det i denne sammenhæng antages at borgeren ikke lære at bruge borger.dk ved, at få svaret af hjælperen.

## Stedfortræderadgang

I nogle tilfælde kan det være en hjælp, hvis de har nogen som kan hjælpe dem med borger.dk og digital post. Det kan være hvis borgeren er ældre eller funktionshæmmet. Ved Jammerbugt Kommune har der været fokuseret meget på, hvordan kan de sikre deres borgeres sikkerhed når de bruger borger.dk. Med NemID har borgeren mulighed for udover at logge på borger.dk også mulighed for at logge på eksempelvis netbank. For at hjælpe borgeren, er det muligt at give et stedfortræderadgang til eventuelt et familiemedlem. Stedfortræderadgangen gør det muligt for et familiemedlem, at hjælpe borgeren med blandt andet at søge om offentlig økonomisk støtte såsom SU, men for at sikre borgerens bedste interesse, kan der ikke stiftes gæld for den pågældende borger som har givet fuldmagt til et stedfortræderadgang. Denne måde at logge ind på, gør også at det offentlige kan se, hvem der har logget på med sit stedfortræderadgang. *”Om noget så kan man gå tilbage og se, at det var den her person der loggede ind med sin egen NemID og hjælp den her person sådan at man kan spore tilbage hvem det er der har foretaget handlingen”* (Bilag 1, BG: 22:56). Med denne log sikrer borgernes sikkerhed, hvor de ikke skal dele ud af deres NemID kode og risikere at få misbrugt deres NemID, da der i stedfortræderløsningen er den sikkerhed at borgeren med stedfortræderadgang kan spores tilbage til rette person og at de ikke kan forpligtige andre økonomisk.

## En god start

Jammerbugt Kommune har i en to årig periode haft en floorwalker ansat. Hun har i sin tid hjulpet mange borgere godt på vej med borger.dk og digital post. *”...Han kom ind hver dag i en uge jeg ved ikke hvad det var han skulle have hjælp til”. ”...Han kom ind den sidste dag og så siger han: nu kan jeg, altså”* (Bilag 1, LV: 23:43). Ved at have en person ansat der har tiden til at hjælpe borgerne, gør også at det skaber tryghed for borgeren, de ved, at her bliver der ikke presset på for at blive færdig fordi der er kø, men giver borgeren mulighed for at lære det i deres eget tempo. Ved at floorwalker kan hjælpe borgeren i gang, gør også at de ser en støtte i personen og hvis de går i stå, kan de spørge om hjælp. Hvorimod hvis de sad alene med det hjemme, kan det antages at de vil give op og aldrig lære det. Med Vygotskys teori ZPD in mente omkring samarbejde med en mere kompetent person har en afgørende betydning for, at det der læres, bliver lært. Så med dette in mente kan det antages at borgeren ikke lære at bruge borger.dk hvis ikke borgeren først bliver introduceret til borger.dk. Hvis det er en borger der ikke ved, hvordan en computer virker, kan en introduktion hertil være en god ide, inden de introduceres til borger.dk.



Skulle det ske at en borger sidder hjemme og skal bruge borger.dk eller digital post, har de også mulighed for at ringe til kommunens digitale hotline. Her sidder borgerservicemedarbejdere fra flere kommuner og hjælper borgerne med blandt andet borger.dk og digital post, hvis de har spørgsmål til diverse ansøgninger. Jammerbugt Kommune ser ofte at borgere ringer ind omkring spørgsmål der vedrører emner, som har en stor økonomisk konsekvens, såsom Skat, pension, boligstøtte eller ansøgning om økonomisk friplads i børnehaven. *"Selvom man så havde tæet på 100% der kunne finde ud af at skrive sit barn op til børnehave og skole men når de så skulle søge om økonomisk friplads, det er de samme forældre så var sådan cirka kun 50% der kunne finde ud af at søge selv"* (Bilag 1, BG: 25:24). Når nogle borgere føler sig usikre ved økonomiske ansøgninger er det ikke det digitale i sig selv, de bliver utrygge ved, det er det faktum, at de skal søge hjælp til noget, som kan have økonomiske konsekvenser. Det der også gør dem utrygge er, at borgeren overtager en opgave som er beregnet en borgerservicemedarbejder. Ved at de kan ringe til den digitale hotline, gør også at de kan blive forsikret om, det de gør er rigtigt og hvis de skal gøre det igen, kan det antages at de kan huske det fra, da de fik hjælp af den digitale hotline. *"Man kan sige at der er det i virkeligheden mere borgerserviceopgaven i det som gør at folk ikke føler sig trygge"* (Bilag 1, BG: 26:25). I løbet af de seneste år har det digitale forandret sig meget i det offentlige. Jammerbugt Kommune oplevede i forbindelse med programmet "Java" at mange af deres borgere oplevede problemer med deres NemID, *"der havde vi armene over hovedet fordi altså det var mange flere der kom ind med It problemer dengang da vi havde Java"* (Bilag 1, BG: 27:26), hvorimod kommunen nu løbende har kampagner omkring borger.dk, hvor de oplever *"nogen der bliver sure over hvorfor skal vi have NemID med når jeg skal have lavet pas"* (Bilag 1, LV: 28:10). Det digitale har efterhånden en central rolle i forhold til de forskellige opgaver i borgerservice, og derfor er det vigtigt, at huske borgerne på, at det er vigtigt at de tager deres NemID med, da de i borgerservice kan komme ud for at skulle bruge deres NemID, når de skal have fornyet deres pas.

Nogle borgere der kommer i borgerservice og har behov for hjælp, er ikke altid klar over at meget af det, de skal have hjælp til såsom adresseflytning, lægeskift efter digitaliseringen er noget de selv skal gøre på borger.dk. Derfor gør Jammerbugt Kommune også det, at de med jævne mellemrum gør borgerne opmærksomme på at de skal medbringe deres NemID når de kommer i borgerservice, selvom de måske ikke lige skal bruge det i deres henseende, *"men det er bare for at sende budskabet at vi kan ikke hjælpe folk hvis ik de har deres NemID med"* (Bilag 1, LV: 28:00). Har borgeren glemmt sit NemID og de får at vide det skal de gøre på borger.dk, er der nogen som går hjem og ordner dette og andre må, hvis de har behov for hjælp hertil, bruge kommunens borger-PC, som de har

stående i borgerservice. Ved med jævne mellemrum at huske borgerne på deres NemID er også med til at undgå at borgerne går forgæves, når de kommer i borgerservice. Det kan også gøre en borger sur, hvis de kommer i borgerservice for at få hjælp til noget, som de alligevel ikke kan hjælpe med, fordi borgeren ikke har sit NemID med, *”man skal huske at tage sit NemID med i borgerservice så er der nogen der bliver sure over hvorfor skal vi have NemID med”* (Bilag 1, LV: 28:10).

I Jammerbugt Kommune oplever de at nogle borgere kommer ind i borgerservice og går direkte mod deres borger-PC. Så kan borgeren få hjælp, hvis det er nødvendigt, dette er også med til at styrke deres selvhjulpethed, *”fordi hvis der nu skulle opstå problemer så ved de at så kan de få hjælp”* (AS: 28:40).

### **Mere undskyldning end tøven**

Når borgerne kommer i borgerservice eller ringer til den digitale hotline, så oplever medarbejderne ofte at borgerne undskylder for at tage deres tid. Med tiden har borgerservice også ændret deres attitude overfor borgeren, *”borgerservicemedarbejderne skulle være hårdere og sige det skal du gøre selv altså når der kom en frisk og velfungerende kvinde på 35 og sagde “mit sygesikringsbevis er blevet væk jeg skal have bestilt et nyt kan du ikke lige gøre det for mig”* (Bilag 1, BG: 29:37). Ved at klargøre overfor borgeren at sygesikringsbevis bestilles via borger.dk gør det muligt for borgerservicemedarbejderne at fokusere på de borgere som har behov for, at få hjælp hertil i stedet for, *”altså det ved folk godt nu at det skal de selv, så dem der kommer i borgerservice det er, det er dem der har behov for at komme i borgerservice som har behov for hjælp”* (Bilag 1, BG: 29:51).

### **Mere en regel end undtagelse**

Kommunerne er med tiden blevet bedre til at sige, det ikke nødvendigvis er alle borgere der skal være digitale. Der kan være flere grunde til, hvorfor en borger ikke vil kunne få NemID eller vil få dispensation fra at modtage digital post. *”Vi skal heller ikke gøre alle borgere digitale, hvis vi står overfor en borger som helt åbenlyst ikke nogensinde bliver digital, så skal vi heller ikke bruge lang tid på at forsøge at gøre dem digitale”* (Bilag 1, BG: 30:00). I starten var det dog ikke alle kommuner der tænkte således. Nogle kommuner tog dispensationen fra digital post meget bogstavelig, hvor stort set alle borgere, som ønskede dette, kunne få dispensation. Hvis de ikke kunne få permanent dispensation, kunne de få midlertidig dispensation. *”...alt og alle fik dispensation, der var ikke nogen med små sko...”* (Bilag 2, TJ: 10.00). Når kommunerne ikke er med til at bakke op om tilgangen til, at det offentlige skal gøres digitalt, er det svært at få borgerne til at bakke op om

det. Måden digitaliseringen er rullet ud på, er for mange kommet som et chok og mange borgere troede at de skulle kunne dette allerede fra første dag, hvor der var mange borgere som først skulle lære NemID og borger.dk at kende først. Her gik Hovedbiblioteket i Aalborg ind og prøvede at få borgerne til at slappe af når de kom i it-cafeen, *”altså slap af, vi sagde, vi har altid sagt til dem du kan få en dispensation du skal ikke det her allerede der slappede de af”* (Bilag 2, TJ: 10:00). Ved at gøre borgerne opmærksom på, at de altid kan få dispensation fra at modtage digital post, gjorde at de slappede mere af, og når de først er rolige, kan det også antages at det er nemmere for dem at forstå, hvad det er de skal gøre.

## Overgangsperiode

I begyndelsen af overgangen til borger.dk og digital post havde Jammerbugt Kommune flere udfordringer, blandt andet personalemæssigt *”den mærkede vi allermest på det tidspunkt, hvor vi skulle begynde at gøre borgeren digitale, hvor man stadig skulle løse alle de opgaver man plejede at løse, men samtidig skulle man egentlig bruge længere tid hver gang der kom en borger ind”* (Bilag 1, BG: 31:42). Her stod borgerservice overfor stadig at skulle udføre de opgaver som de hidtil har udført, men samtidig skulle de hjælpe borgerne med borger.dk. *”Vi har muligheden for at tilbyde dig, at hvis du ikke selv kan finde ud af det, så kan du gå over og få hjælp hos vores floorwalker, og det oplevede jeg at det var lidt sådan et vendepunkt”* (Bilag 1, BG: 32:31), Den støtte og hjælp som floorwalkeren kunne give borgerne, som kom ind og skulle have hjælp til borger.dk, om de havde prøvet det før eller var helt nye i det, gjorde også at borgerne selv kunne lære det. Hvis de var helt nye ville de ifølge Vygotskys teori ikke selv gøre noget (Bråten, 2010, s. 146). Det kan antages at, hvis borgeren selv prøver at gøre tingene, men med støtte fra floorwalkeren, så vil de en anden gang selv prøve at gøre det. Hvis de ikke føler sig trygge ved at gøre det selv derhjemme, har de stadig mulighed for at komme i borgerservice og gøre det igen, og de har mulighed for, at komme så ofte de har behov for det, indtil de er så fortrolige med det, at de har mod på selv at prøve.

## Sikkerhed

Noget der også under digitaliseringen har været fokuseret på er sikkerheden på borger.dk. Det har været vigtigt at gøre opmærksom på, hvad der er muligt med blandt andet NemID og hvordan misbrug på bedste vis kan forhindres. *”Det fokus på sikkerhed er blevet skærpet rigtig meget i takt med at man kan bruge NemID til så meget”* (Bilag 1, BG: 21:44). Ved at øge sikkerheden har de også haft fokus på at andre ikke skal bruge en anden borgers NemID, dette ved at have mulighed for at oprette læseradgang eller stedfortræderadgang. Disse adgange gør også, at de borgere som

føler en utryghed ved digitale medier så som borger.dk eller andre hjemmesider, hvor de skal logge på med NemID, kan det give en tryghed, hvis de ved, at der er mulighed for at eventuelt familie-medlemmer kan få adgang til at se og hjælpe dem på borger.dk med deres eget NemID, så *”hvis man skal hjælpe nogen digitalt så skal vi lave løsninger sådan at man kan hjælpe med sit eget NemID sådan at hvis der er blevet hævet nogle penge eller at der er blevet søgt om noget så kan man gå tilbage og se, at det var den her person der loggede ind med sit eget NemID”* (Bilag 1, BG: 22:56). Oplysning omkring sikkerheden kan også gøre at borgerne bliver mere trygge ved at bruge borger.dk og det kan antages at de tør bruge det på egen hånd, fordi de er blevet forsikret om, at der ikke kan ske noget, når de bruger det *”du behøver ikke interessere dig for den dims der, det er bare en dims som, men den kan nogle ting og de ting kan også komme til at give gavn for dig”* (Bilag 2, TJ: 10:16). Med en forsikring om at sikkerheden ved at anvende borger.dk og digital post kan det antages at flere borgere tager mod til sig og begynder at bruge borger.dk og digital post.

## **Digital ud af huset**

For at italesætte de borgere der ikke har brugt borger.dk eller digital post endnu, kan det være en god idé at gå nye veje. Hvor de i Jammerbugt Kommune gjorde en offensiv indsats ved at tage ud på skoler, aktivitetscentre og ud i byerne generelt, har Hovedbiblioteket et arrangement, hvor de inviterer borgerne på byvandring med borgmester Thomas Kastrup Larsen *”han kommer ned og snakker lidt om kommunens holdning til aktiv aldring”*. Et arrangement som dette kan være et springbræt til også at gøre borgerne opmærksomme på de digitale tilbud der er i kommunen, hvis de har behov for hjælp til NemID, borger.dk eller digital post, hvor de så kan henvende sig. I samarbejde med kommunen vil et arrangement ud af huset, hvor der introduceres til både borger.dk og digital post, også være med til offensivt at italesætte de borgere, som har en midlertidig dispensation fra at modtage digital post fra det offentlige, til at bruge det. Disse borgere kan blive oplyst omkring, hvilke tiltag der er i kommunen for, at de kan lære at bruge det. Hvis borgeren gerne selv vil prøve derhjemme, kan de ringe til den digitale hotline, hvis de føler sig usikre i det de gør. Ved at eksempelvis medarbejderne ved borgerservice eller en medarbejder fra bibliotekerne kommer ud af huset og imødekommer borgeren, kan også være motiverende i forhold til, hvis borgeren ikke har NemID eller ikke har brugt, hverken borger.dk eller digital post. Hvis et arrangement som byvandring med borgmesteren kan motivere borgere til at ville lære at bruge borger.dk og digital post, da det antages, at de enten vil tage kontakt til borgerservice eller måske hovedbibliotekets it-café så de kan få den rette hjælp for, at lære at bruge borger.dk og digital post.

Hvis borger.dk og digital post skal forankres hos borgerne, kan kommunerne ikke være passive, de er om nødvendigt nødt til, at imødekomme borgerne, da især den ældre del af befolkningen ikke kommer til dem, med mindre det er nødvendigt. For at oplysningen omkring borger.dk og digital post når ud til borgerne, må disse italesættes ved at gøre dette, hvor de er. Så hvis de skal ud på aktivitetscentre eller plejehjem, hvor de kan få dem i tale, kan det på sigt også betyde, at borgerne efterfølgende kommer til det offentlige, når de har behov for dette, og så ved de måske også, hvad de om nødvendigt skal medtage, når de møder eksempelvis borgerservice. De borgere der står overfor at deres dispensation ophører *"men det andet hold her nu er de jo formodentlig sunket godt ned i deres modstand, hvordan får vi dem i tale jeg prøver stadig, vi prøver noget nyt nu her"* (Bilag 2, TJ: 10:48), denne målgruppe skal italesættes, da de med tiden er blevet lidt modstandere af borger.dk og digital post, så med disse skal der andre ting til før de bløder op og gerne vil tage initiativet til at bruge borger.dk og digital post. Kan borgerne tages på forhånd med eksempelvis byvandring, hvor der tales godt om borger.dk og digital post og de fordele der er ved at lære det at kende, kan det være springbrættet til at få flere blandt andet ældre til at interessere sig herfor.

### **Mindre tøven, with a little help from a friend**

It-cafeen ved Aalborg Bibliotekerne oplever ofte, at de borgere som deltager i it-cafeen, føler sig mere trygge, når der er en der hjælper dem med computeren. Selvom det enten er medarbejdere eller frivillige der hjælper i it-cafeen, vil de kunne finde, hvis de fik hjælp derhjemme af en veninde eller ven *"og den tryghed vil de i virkeligheden også kunne opleve med anden"* (Bilag 2, TJ: 32:18). Borgerne kommer også ofte med den forudsætning at de ikke kan finde ud af det. Ofte oplever medarbejderne og de frivillige at, det kan de faktisk godt. *"Grundforudsætningen er langt hen af vejen, det kan jeg ikke finde ud af"* (Bilag 2, TJ: 36:05). Får de den rette støtte og hjælp, så vil borgerne med tiden lære at bruge både computeren og med tiden, vil de også kunne lære at bruge borger.dk. Forudsætningen for at borgerne skal lære at bruge borger.dk, er det vigtigt at de først ved, hvordan computeren virker. For nogle borgere har der også været fortvivlelse da *"Læringskurven er altid ikke stejl det er jo naturligt, men jævnt så har vi haft nogen hvor der ikke har været en læringskurve..."* (Bilag 2, TJ: 34:01). Selvom det for nogle borgere kræver at de kommer meget i it-cafeen, så kan det i nogle tilfælde lykkedes dem, at de har lært at bruge borger.dk og digital post, men medarbejderne på Hovedbiblioteket i Aalborg har en enkelt gang anbefalet en borger at få dispensation for at modtage digital post *"...i et enkelt tilfælde sagt om de ikke nok vil bede om dispensation fordi det bliver simpelthen et mareridt at holde styr på dit NemID din kode og alt det der"* (Bilag 2, TJ: 34:01). Selvom digitaliseringen af det offentlige gerne skulle være en succes, må regeringen erken-

de, at ikke alle har, hvad der skal til for, at blive digitale. Her er det vigtigt selv at være opmærksom på, at selvom Digitaliseringsstyrelsen gerne vil have så mange som muligt til at bruge borger.dk og digital post, kan det ikke altid lade sig gøre og så selvom der gøres en stor indsats.

### Læring på trods af modvilje

I nogle tilfælde har der også været borgere som er kommet i it-cafeen på trods af modvilje i forhold til at lære at bruge borger.dk og digital post, men denne gruppe borgere *”de fleste er kommet lige i starten af kurven og så har de simpelthen fordi de er gran voksne sat sig for at lære det og så har de lært det”* (Bilag 2, TJ: 34:34). Hvor mange som er modstandere af digitaliseringen kan have en positiv virkning, når det kommer til at lære det. Det kan dog antages at denne gruppe borgere som har haft en modvilje, de ikke er eksperter, men måske er avanceret begyndere eller kyndige brugere, da de har sat sig ind i, hvordan det virker men ikke bruger det af erfaring, men stadig af regler og med genkendelighed.

### Anbefalinger

I dette afsnit redegøres der for de anbefalinger, som der i den ovenstående analyse, fremhæves. Der fremhæves de aspekter i analysen, hvor der er mulighed for at handle i forhold til digitaliseringen fremadrettet. Anbefalingerne er rettet mod borgernes brug af borger.dk og digital post samt, hvordan det offentlige mindsker de udfordringer de står overfor i forhold til digitaliseringen. Disse anbefalinger skal vise, hvor det er muligt at intervenere og på, hvilken måde det skal hjælpe det offentlige med at få borgerne til at anvende borger.dk og digital post.

### Floorwalker

Når det offentlige skal hjælpe deres borgere med at anvende borger.dk og digital post, kan det blive en langvarig opgave. Det kan for nogen tage tid, når de skal lære en ny teknologi, at kende samt når de skal lære at anvende borger.dk og digital post. For at gøre denne overgang til borger.dk og digital post lettere for både borgeren samt kommunerne, kan det være et aktiv for kommunerne, hvis de har medarbejdere der kan afsætte tid til dette uden, at det tager den tid medarbejderne har fra de øvrige borgere, som kommer i borgerservice. For den ældre borger, kan teknologier som computere, borger.dk og digital post være en svær overgang. Det kan for nogle offentlige instanser være en belastning, hvis de eksempelvis får mange borgere, der har et behov for ekstra tid til at lære borger.dk og digital post at kende. Har de en medarbejder som kan agere som floorwalker, har denne medarbejder ansvaret for at hjælpe borgerne i gang med borger.dk og digital post, når der kommer en borger som har behov for ekstra tid til at lære dette. Hvis borgeren ikke har brug for intensiv

hjælp, men føler sig utryk derhjemme, kan det være denne borger føler sig tryk ved, at have floor-walkeren ved sin side eller kan tilkalde floorwalkeren, hvis der skulle blive behov for dette. Selvom at det nok ikke er alle borgere der kan blive digitale, så vil en medarbejder der fokusere på at hjælpe borgeren med oprettelse af NemID og lære borgerne at bruge borger.dk og digital post kan om nogen, få flere borgere til at overveje denne løsning i stedet for at få dispensation.

### **Ud af huset**

For at styrke det offentlige digitalisering kan det være en fordel, hvis de kommer ud af huset og imødekommer borgerne, hvor de befinder sig i hverdagene. Ved at imødekomme borgerne med et ”ud af huset” arrangement, har det offentlige mulighed for, at spørge borgerne om de har oprettet NemID og har brugt borger.dk før og om de modtager digital post. Hvis borgerne gerne vil lære at bruge disse, har det offentlige nu muligheden for, at fortælle om deres arbejde og hvordan de kan hjælpe deres borgere samt, hvor de kan henvende sig med deres spørgsmål. På denne måde får de mulighed for at tale med de borgere, som ikke selv ville rette henvendelse i det offentlige. Ud af huset arrangementer kan også have et tema eller omhandle noget andet end borger.dk eller digital post, såsom kan noget som byvandring, hvor der er et tema der kan have noget med digitalisering at gøre, kan gøre borgere nysgerrige da byvandringen kan være et trækplaster, dog kan det digitale også trække folk til sådanne ud af huset arrangementer.

### **Sikkerhed**

Det offentlige skal bruge tid på at forklare sikkerheden omkring borger.dk og digital post for borgeren. Der er især mange ældre borgere som føler sig utrykke ved at bruge digitale medier, da det er nyt og ukendt for dem, så det er derfor vigtigt at der bruges tid på at forklare, hvordan borgeren skal forholde sig til blandt andet NemID og hvilke muligheder de har, hvis de har behov for hjælp, hvis de eksempelvis har en funktionsnedsættelse og ikke selv kan administrere borger.dk eller digital post. Her skal det offentlige gøre borgeren opmærksom på at, hvis de ikke selv har mulighed for at administrere borger.dk eller digital post at de kan få hjælp af et familiemedlem eller ven, ved brug af deres eget NemID. På denne måde sikre de borgeren, at de ikke udsættes for misbrug, da det offentlige har mulighed for, at se hvem der har gjort brug af deres NemID med enten læseradgang eller stedfortræderadgang.

Når det kommer til læser-og stedfortræderadgang, kan det i forhold til unge mennesker være en god ide at inddrage forældre. Hvis forældrene er oplyste omkring, at de kan få læser-eller stedfortræderadgang, har de mulighed for, at hjælpe de unge godt på vej, ved eksempelvis at kunne følge med i

om de har fået feriepenge, som de via borger.dk skal søge om, at få udbetalt. Forældrene kan hjælpe deres børn med, at huske på, de skal ind på borger.dk, hvis de ønsker deres feriepenge udbetalt.

### **Skolernes intranet (samarbejde mellem bibliotek og skole)**

For at gøre det nemmere for unge at kommunikere med det offentlige, kan det være en god ide, hvis skolerne sammen med eventuelt det lokale bibliotek laver et samarbejde med at introducere de unge til borger.dk og digital post, med henblik på, at gøre dem mere oplyste i forhold til blandt andet feriepenge og hvordan de skal søge om disse, hvis de har fritidsjob. Men ellers kan dette være en god ide, da de unge ofte har gode teknologiske kompetencer, men når det kommer til det offentlige mangler de kompetencerne i forhold til, hvordan de skal gøre forskellige ting, når der sker ændringer i deres liv som kan have betydning for dem.

Ved at inddrage bibliotekerne og måske endda en borgerservicemedarbejder kan være med til, at fortælle om de ting, da bibliotekerne og borgerservice er vant til at formidle viden videre til borgere, men disse har også kompetencerne til at hjælpe de unge med blandt andet at oprette NemID, hvis de ikke allerede har dette. Skal der afholdes sådan et foredrag eller introduktion for de unge, er det også en god ide at give deres forældre information om dette, dette kan gøres via skolernes intranet. Ved også at oplyse forældrene, kan de hjælpe de unge med at huske pas, så de kan få oprettet NemID, hvis de ikke har dette, men det kan også være en god ide, at inddrage forældrene yderligere. At oplyse forældre om, hvilke muligheder der er på borger.dk der kan styrke forældrene i, at hjælpe deres børn godt på vej, når det kommer til at kommunikere med det offentlige.

### **Digital hotline**

Ved at tilbyde borgerne at de kan ringe til den digitale hotline, hvis de får problemer med deres NemID eller borger.dk og digital post, er dette med til at styrke borgernes selvhjulpenhed. Det kan antages at det gør borgerne mere trygge, når de sidder alene og bruger borger.dk og digital post. Ved at borgeren har mulighed for at ringe til den digitale hotline gør, at de kan ringe, hvis de får problemer med borger.dk eller digital post. Den digitale hotline kan også styrke det offentlige på en måde, at der er nogle borgere som ville kunne klare at bruge borger.dk og digital post hjemmefra, men som ikke er helt trygge ved at bruge det endnu, som ved spørgsmål har mulighed for at ringe til den digitale hotline og få hjælp i stedet for at møde op ved eksempelvis borgerservice for, at få samme hjælp.



## It-cafe

Der er med tiden opstartet flere it-cafeer. It-cafeerne er et godt supplement til det offentlige, da der ofte i it-cafeerne er god tid til at lære nye teknologier at kende. It-cafeerne er med til at skabe et trygt miljø for borgerne, når de kastes ud i, at lære en ny teknologi at kende, da det for mange af borgerne kan være ret svært. It-cafeerne havde i begyndelsen af digitaliseringen mange deltagere, selvom de godt ved at der stadig er efterspørgsel på it-hjælp, har de ikke så mange deltagere længere. Ved stadig at holde it-cafeer gør også, når der igen vil komme en efterspørgsel på it-hjælp, kan de bistå det offentlige med den ekstra hjælp som mange borgere, der har svært ved at bruge it, har behov for. Der skal stadig være en hård skillelinje mellem it-cafeerne og det offentlige, da der er nogle opgaver som kun kan varetages af det offentlige og som ikke skal skubbes over på it-cafeerne.

## Digital eller ej

Det offentlige skal være opmærksom på, hvem der skal være digitale og hvem der ikke skal være det. Selvom at der måske er mange, som har, hvad der skal til for at være digitale, men som måske har til dels modvilje, så er der også mange borgere som ikke kan blive digitale, det kan der være flere grunde til som eksempelvis en funktionsnedsættelse eller demens. Selvom disse borgere ikke kan blive digitale, er der mange andre borgere som godt kan lære at bruge borger.dk og digital post. Det er denne gruppe borgere, som det offentlige skal være opmærksom på og give den rette hjælp. Det offentlige skal selvfølgelig imødekomme deres borgere, men de behøver ikke at tilgå digitaliseringen sådan, at alle borgere får dispensation fra at modtage digital post, selvom de ønsker det, men ikke opfylder de krav der er stillet i forhold til at få dispensation. For at digitaliseringen lykkedes og borger.dk og digital post forankres hos borgeren, er det offentlige også nødsaget til at støtte op om projektet. Digitaliseringen kan for nogle af de offentlige instanser være en omvæltning og de kan føle at de skal leve op til nogle krav de som sådan ikke kan leve op til, men har behov for tid, til selv, at imødekomme deres borgere med rette hjælp hertil.

## Konklusion

I gennem dette speciale har jeg erfaret, hvilke udfordringer det offentlige har haft i forhold til digitaliseringen. På baggrund af disse erfaringer har jeg udarbejdet en række anbefalinger til, hvordan det offentlige fremadrettet kan gøre overgangsprocessen mindre stressende for både det offentlige, såvel som den gruppe af borgere, som sammen med det offentlige, også står overfor en række udfordringer. De nedenstående anbefalinger tager udgangspunkt i de forskellige foretagender i overgangsfasen fra Jammerbugt Kommune og Aalborg Bibliotekerne, for at hjælpe borgerne på

bedste vis. Jeg konkluderer at overgangen til borger.dk ved det offentlige har påvirket de it-svage borgere på en sådan måde, at det offentlige bør undersøge, hvilke muligheder der er for at understøtte denne gruppe borgere på bedste vis.

Ved at indsætte en medarbejder som floorwalker kan hjælpe den gruppe borgere som har behov for, at blive assisteret i borger.dk og digital post. Det konkluderes at en floorwalker kan hjælpe de it-svage borgere med at lære borger.dk og digital post at kende, for på sigt at kunne anvende disse hjemmefra.

For at styrke digitaliseringen kan det konkluderes ved, at komme ud af huset og imødekomme borgerne, hvor de befinder sig i hverdagen, giver det offentlige en bedre forudsætning for, at flere it-svage borgere vil imødekomme digitaliseringen af offentlige og vil tage brug af borger.dk og digital post i stedet for at afvise disse. Arrangementer som byvandring der ofte henvender sig til seniorerne kan være et trækplaster og kan om nogen have en positiv effekt, hvor flere efter at have hørt om de digitale muligheder det offentlige tilbyder og som på sigt vil imødekomme disse og efterfølgende tage brug af borger.dk og digital post.

Ved at oplyse om sikkerheden ved brug af blandt andet NemID på borger.dk kan det konkluderes, at oplysningen omkring sikkerhed kan have en positiv effekt da mange it-svage borgere bliver bekymret, når det omhandler digitale medier og af den grund ikke tør tage borger.dk og digital post i brug, fordi de ikke er oplyste omkring sikkerheden. Med hensyn til sikkerhed kan det konkluderes at, hvis det offentlige også oplyser omkring læseradgang og stedfortræderadgang over for den gruppe, som kan have behov herfor på grund af enten funktionsnedsættelse eller demens, kan disse funktioner være med til at skærpe misbrug, da borgeren ikke skal udgive NemID kode til en anden, som vil kunne gøre uhensigtsmæssig brug heraf. Læseradgang og stedfortræderadgang kan også gøres brug af unge, da eksempelvis deres forældre med sådanne adgang har mulighed for at hjælpe de unge.

For på sigt at gøre det lettere for unge at kommunikere med det offentlige kan det konkluderes at være en god ide, hvis der laves arrangementer med henblik på borger.dk og digital post i samarbejde med folkeskolerne og ungdomsuddannelsesskolerne. Mange unge har gode teknologiske kompetencer men halter bagud, når det kommer til kommunikationen til det offentlige, med en introduktion til borger.dk og digital post kan på sigt styrke de unges kommunikative kompetencer.

Ved oprettelse af den digitale hotline kan det konkluderes, at et samarbejde imellem kommunerne kan styrke deres borgeres selvhjulpethed på en sådan måde, når borgeren først har fået kendskab til borger.dk og digital post, men har brug for hjælp, har mulighed for, at ringe til den digitale hotline. Den digitale hotline kan gøre den enkelte borger mere tryk, når de bruger borger.dk og digital post, da de har mulighed for at ringe til den digitale hotline.

Ligesom den digitale hotline er det også muligt at komme i it-cafeer. Med it-cafeerne kan det konkluderes at de skaber et tryk miljø for borgerne. Deltagerne i it-cafeerne har mulighed for at lære nye teknologier og borger.dk og digital post, at kende og her har de god tid til at lære det. Det stressfrie miljø giver borgeren mulighed for at slappe af, når de skal lære at bruge borger.dk og digital post.

Det sidste punkt i anbefalingerne er at det offentlige skal være opmærksomme på at borgere er forskellige og har forskellige behov. Det er ikke alle der kan blive digitale, men det er de fleste der kan og dette skal det offentlige også have in mente når de screener borgeren, selvom at borgeren godt kan blive digital er det ikke ensbetydende at ville blive det, men det offentlige skal støtte op om digitaliseringen i stedet for at imødekomme borgerens modvillighed. Det kan konkluderes at ved ikke at give alle der ønsker at få dispensation fra, at modtage digital post, giver en forudsætning for, at flere borgere på sigt vil bruge borger.dk og digital post. Det er en forudsætning for digitaliseringen, at det offentlige støtter op om projektet for, at det på sigt forankres hos borgerne.

## Diskussion

Efter at have arbejdet med dette emne kan det dog diskuteres hvorvidt at emnet stadig er aktuelt i forhold til, at digitaliseringen i det offentlige allerede startede i 2011. Her startede det offentlige med at gøre borgerservice digital ved, at borgerne skal bruge borger.dk til eksempelvis adresseflytning og lægeskift, hvor der i 2013 kom flere elektroniske muligheder som borgeren skulle anvende og til sidst kom digital post som gjorde at mange borgere pludselig stod overfor en stor omvæltning. Nu hvor digitaliseringen har stået på i tre år, kan behovet for ekstra hjælp stadig godt være en nødvendighed, men der står på nuværende tid nok ikke lige så mange desperate borgere som mangler hjælp, men som på sigt godt kan have behov for at blive introduceres til borger.dk og digital post.

De udfordringer som det offentlige har stået over for i begyndelsen af digitaliseringen er blevet mindre, men der er stadig et behov ude i kommunerne og det kan herudfra diskuteres om alle kom-

munerne har midlerne til at varetage opgaven så forskellen fra kommune til kommune ikke mærkes så stor. Hvor de store kommuner i landet måske har flere muligheder har de så også flere borgere der har behov for hjælp, har de mindre kommuner måske ikke så mange yngre borgere og de står så overfor en opgave, hvor der er behov for ekstra hjælp og som måske ikke er lige til at fange da flere fraflytter yderkommunerne for, at bosætte sig i byerne.

Digitaliseringen af det offentlige har fået en del opmærksomhed fra blandt andet Ældresagen, der taler for seniorerne og tager deres udgangspunkt og de har set digitaliseringen som en dårlig investering, da deres medlemmer ikke er de stærkeste inden for it og det kan også diskuteres om digitaliseringen har været mest hensigtsmæssig for borgeren eller for det offentlige, selvom et af målene med digitaliseringen er at mindske udgifterne på blandt andet brevporto og papirforbrug i forhold til sagsbehandlingen. Fra Ældresagens syn kan det konstateres at seniorerne ikke er blevet tilgodeset og dispensationen fra, at modtage digital post virker til at have været den eneste mulighed som beskrevet af Digitaliseringsstyrelsen, og der burde nok have været flere muligheder for de borgere, som har brug for tid eller som har en funktionsnedsættelse da digitaliseringen i det offentlige startede.

For ikke kun at se sort på dette diskussionsemne, kan der med tiden også være fordele ved digitaliseringen. Når det offentlige har fået fodfæste i digitaliseringen hele vejen rundt, kan nogle af de fordele der er herved være, at det offentlige slipper for, at skulle bruge for meget tid på at skubbe papir rundt, ved at digitalisere arbejdsgangene og automatisere nogle af disse gør at medarbejderne kan fokusere på det de arbejder med, nemlig borgernes sager. Papirsskubberi kan tage meget tid fra medarbejderen og ved, at gøre arbejdsgangene digitale kan det antages at det går hurtigere, når det hele klares med enkelte klik. Det kan med tiden også være en medspiller i det offentlige system og gøre en forskel for mange.

## Perspektivering

Dette speciale er skrevet med udgangspunkt i, hvilke udfordringer det offentlige har haft i forbindelse med digitaliseringen og hvordan disse udfordringer har påvirket den gruppe borgere som har svært ved, at tilpasse sig nye teknologier.

Da digitaliseringen blev rullet ud i landets offentlige instanser var der en række bekymringer som var rettet imod den gruppe af befolkningen som synes, at teknologier kan være udfordrende at skul-

le lære at bruge. For at imødekomme denne gruppes udfordringer er der i dette speciale blevet opstillet en række anbefalinger. Disse anbefalinger kan ses fra forskellige vinkler og, hvor det er mest hensigtsmæssigt. Anbefalingerne kan være med til at fremadrettet at vise, hvor det vil være mest hensigtsmæssigt at handle i forhold til at forbedre forankringen af borger.dk og digital post hos borgerne. Udover at anbefalingerne er rettet mod det offentlige og hvad de kan gøre, er disse også rettet mod borgerne, hvor de kan få indblik i, hvilke muligheder de har for at blive bedre til borger.dk og digital post og hvor de kan få den rette hjælp. Disse anbefalinger kan bruges af de instanser som ser sig nødvendige for, at udrette mere i forhold til digitaliseringen og som mangler indsigt i, hvad der kan gøres og hvor det kan være fornuftigt at sætte ind.

Det offentlige er et område, hvor penge ikke kommer flydende, men det er vigtigt at være godt forberedt inden der sættes ind og derfor kan det være vigtigt at arbejde videre med nogle af ideerne. Samtidig kan der også blive undersøgt i forhold til at få hjælp fra frivillige eller en anden mindre økonomisk måde, men der skal ses på frivillige som en hjælp og ikke som en styring heraf. Frivillige kan være en god ting, som en hjælp da det er forskellige baggrunde der kan komplimentere hinanden i en læringssituation.

I forhold til specialet er anbefalingerne i forhold til metoden Design Based Research ikke afprøvet i praksis. For at se om anbefalingerne virker i praksis kan det anbefales at afprøve dem for herefter, at reflektere over dem. Efter at have reflekteret over afprøvningen i praksis skal der igen ses på om der er andet ved anbefalingerne der kan gøres bedre. Dette speciale kan bruges som et springbræt til det videre arbejde, hvor der er lavet nogle anbefalinger til, hvor der kan sættes ind og disse anbefalinger kan både af det offentlige, som ønsker, at tage brug af anbefalingerne. Specialet kan også tage afsæt i en case som der arbejdes videre på af andre studerende, anbefalingerne kan tages op og blive afprøvet i praksis for så, at blive evalueret i forhold til forbedringer.

Med disse forslag in mente er det med specialet meningen at få fremhævet de udfordringer, som det offentlige har haft i forbindelse med til digitaliseringen og, hvordan de enkelte kommuner er imødekommet udfordringerne så de tog hensyn til både kommunen, men også i forhold til borgeren og deres udfordringer. Selvom at de forskellige initiativer tager afsæt i deres egen agenda, så har det stadig stor betydning for, at borgerne også får noget positivt ud af det.

## Bibliografi

- 3,4 mio. danskere handler på nettet. (2015, Juni).
- Borger.dk - den fællesoffentlige borgerportal. (2016, Februar).
- Bråten, I. (2010). *Vygotsky i pædagogikken*. Frydenlund.
- Daniels, H. (Red.). (2005). *An introduction to Vygotsky* (2nd ed). London ; New York: Routledge.
- Digitaliseringsstyrelsen. (2014, Oktober). Om digitaliseringsstrategien. Hentet fra <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Den-faellesoffentlig-digitaliseringsstrategi-2011-15>
- Egholm, L. (2014). *Videnskabsteori: perspektiver på organisationer og samfund*. Kbh.: Hans Reitzel.
- Gynther, K. (2008). Design-Based Research – en introduktion. *Educationlab*, 1–11.
- Illeris, K. (2012). *49 tekster om læring. Niogfyrre tekster om læring* (1. udgave). Samfundslitteratur.
- Kerlinger, F. N. (1979). *Behavioral research: a conceptual approach*. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Interview introduktion til et håndværk*. København: Hans Reitzel.
- Køppe, S., & Collin, F. (2003). *Humanistisk videnskabsteori*. [Søborg]: DR Multimedie.
- Launsø, L., & Rieper, O. (2005). *Forskning om og med mennesker: forskningstyper og forskningsmetoder i samfundsforskning*. Kbh.: Nyt Nordisk Forlag.
- Mackenzie, N., & Knipe, S. (2006). IIER 16: Mackenzie and Knipe - research dilemmas: Paradigms, methods and methodology. *Issues In Educational Research*, 16(2), 193–205. Hentet fra <http://www.iier.org.au/iier16/mackenzie.html>
- Ny digitaliseringsstrategi 2016-2020. (2016, Januar).
- Pervin, L. A. (1984). *Personality: theory and research* (4th ed). New York: Wiley.
- Tanggaard Pedersen, L., & Brinkmann, S. (2010). *Kvalitative metoder: en grundbog*. Kbh.: Hans Reitzel.
- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: the development of higher psychological processes*. (M. Cole, Red.). Cambridge: Harvard University Press.
- Wenger, E. (2004). *Praksisfællesskaber: læring, mening og identitet*. Kbh.: Hans Reitzel.