

Velfærdsteknologi i kommunal regi

Et komparativt casestudie af kommunale
medarbejderes erfaringer med
kommunikationsplatformen VitaComm

Universitet: Aalborg Universitet

Institut: Institut for Kultur og Læring

Uddannelse: It, læring og organisatorisk
omstilling (kandidat)

Semester: 10. semester

Projektmodul: Kandidatspeciale

ECTS: 30

Afleveringsdato: 02. Juni 2025, kl. 12:00

Vejleder: Anders Melbye Boelt

Studerende og studienummer:

Sólfrið Hjörleifsdóttir studienr. 20231135

Antal anslag: 191.908

Antal normalsider: 80

Antal bilag: 11



AALBORG
UNIVERSITY

ABSTRACT

Over the past several years, the public sector in Denmark has undergone extensive digital development, with welfare technologies increasingly being integrated into municipal services. This development has created new opportunities, but it also brings a number of challenges. Stricter data security requirements have, for instance, led municipalities to adopt more secure communication solutions in order to comply with legislation while also ensuring safe and efficient service for their citizens. In 2023, two departments in Aalborg Municipality implemented the communication platform VitaComm with the aim of supporting secure communication between employees and citizens. While the technology has been widely used in one department, its use has been limited in the other. The purpose of this thesis is therefore to investigate how employees in the two municipal departments experience and use VitaComm in their daily work, and how their experiences can inform proposals for a future reimplementation.

This thesis is based on the principles of case study research design and employs a phenomenological approach to interactions with informants. Through qualitative interviews and think-aloud sessions with employees from both Voksensocialafdelingen (VSA) and Skærmenheden, the aim is to gain insight into how VitaComm, as a phenomenon, is experienced and used in daily practice.

To shed light on aspects that may be implicit in the employees' statements, I have drawn inspiration from the theoretical model of technology adoption, Technology Acceptance Model 3. Using a comparative analysis, the model – along with selected pre- and post-implementation interventions – is applied as a tool to further highlight the participants' descriptions, unfold the phenomenon, and identify potential differences in how the technology is perceived and applied across the two departments.

The findings of the study show that employees' experiences with and use of VitaComm in their daily work differ between the two municipal departments. It is concluded that employees in Skærmenheden have to a greater extent accepted the technology and actively use it in their work. In contrast, employees in VSA demonstrate greater resistance to VitaComm and consider the technology to be useful only with specific citizens.

Based on their experiences, several key differences have been identified that have influenced the use of the technology. These form the basis for a number of proposed solutions, inspired by implementation interventions, aimed at supporting a future reimplementation of VitaComm in

VSA. These include solutions such as management support and expectation alignment, training and competence development, a focus on continuous communication and information, clarification of the technology's applicability and value, and changes to the login process.

Indholdsfortegnelse

1 Indledning	1
1.1 Problemformulering	2
1.2 Beskrivelse af feltet	3
1.2.1 Organisering	3
1.2.2 Proces og behov	3
1.2.3 VitaComm	4
2 Litteratursøgning	5
2.1 Indledende søgning	5
2.2 Systematisk søgning	6
2.2.1 Databaser	6
2.2.2 Søgestreng	7
2.2.3 Udvælgelse af litteratur	7
2.3 Opsummering af inkluderet litteratur	9
2.3.1 Digitaliseringens indvirkning på arbejdsgange og relationer	9
2.3.2 Implementering af velfærdsteknologi - en kompleks og følsom proces	11
3 Videnskabsteori	13
3.1 Min position i forhold til genstandsfeltet	14
4 Undersøgellesdesign	16
4.1 Casestudie	17
4.2 Metodiske valg	18
4.2.1 Præsentation af informanter	18
4.2.2 Interview	20
4.2.3 Think aloud	21
4.2.4 Databehandling	22
4.3 Kvalitetskriterier	23
4.4 Etiske overvejelser	24
4.4.1 Mikroetik	24
4.4.2 Makroetik	25
4.4.3 Forskerens rolle	25
5 Teori	27
5.1 Technology Acceptance Model	27
5.1.1 TAM3	28
5.2 Implementeringsinterventioner	32

5.2.1 Pre-implementeringsinterventioner.....	32
5.2.2 Post-implementeringsinterventioner.....	33
6 Analysestrategi.....	36
6.1 Udførelsen af tematisk analyse.....	37
7 Analyse af resultater.....	39
7.1 Brugervenligheden i VitaComm.....	39
7.1.1 Tidlige opfattelser forankret i generelle holdninger.....	40
7.1.2 Justerede opfattelser som følge af brug og erfaring.....	47
7.1.3 Sammenfatning.....	50
7.2 Anvendeligheden i VitaComm.....	51
7.2.1 Social påvirkning.....	52
7.2.2 Teknologiske fordele og vurdering af behov.....	55
7.2.3 Sammenfatning.....	59
7.3 Organisatoriske interventioner.....	60
7.3.1 Støtte og kompetenceudvikling.....	60
7.3.2 Arbejdsgange og tydelig kommunikation.....	64
7.3.3 Centrale funktioner og elementer.....	67
7.3.4 Sammenfatning.....	70
8 Løsningsforslag til reimplementering af VitaComm.....	72
8.1 Mulige løsningsforslag.....	74
9 Diskussion.....	77
9.1 Diskussion af fund.....	77
9.2 Diskussion af metode og teori.....	80
9.2.1 Undersøgelsens kvalitet.....	80
9.2.2 En fænomenologisk, kvalitativ tilgang og TAM.....	82
10 Konklusion.....	84
10.1 Medarbejdernes oplevelse og anvendelse.....	84
10.2 Medarbejdernes erfaring.....	85
10.3 Afsluttende kommentarer.....	86
11 Litteraturliste.....	87

Oversigt over figurer og tabeller

Figur 1: Brugeroverfalden i VitaComm fra et medarbejder perspektiv.....	4
Figur 2: Flow-diagram over litteraturudvælgelse.	8
Figur 3: Technology Acceptance Model 3 (TAM3).....	29
Tabel 1: Inklusions- og eksklusionskriterier for litteratursøgning.....	8
Tabel 2. Oversigt over informanter.....	20
Tabel 3: Interventioner og teknologotype - en støtte for ledelsesmæssige beslutninger.	35
Tabel 4: Medarbejdernes brug af funktioner i VitaComm.....	67
Tabel 5. Centrale udfordringer ved VitaComm.	73

Bilag

Bilag 1: Notat: Beskrivelse af VitaComm og process	
Bilag 2: Interviewguide	
Bilag 3: Tænke-højt guide/protokol	
Bilag 4: Helene, VSA	
Bilag 5: Mark, VSA	
Bilag 6: Henrik, VSA	
Bilag 7: Martina, VSA	
Bilag 8: Mette, Skærmenheden	
Bilag 9: Dorte, Skærmenheden	
Bilag 10: Ann, Skærmenheden	
Bilag 11: Udførslen af tematisk analyse	

1 Indledning

Fra skrivemaskinen til computer, fra breve til elektronisk post og fra fysisk kundesupport til videoopkald eller chats med kunstig intelligens, har vi været vidner til en utrolig teknologisk udvikling. De mange teknologiske fremskridt, som mennesket gennem tiden har genereret, har ændret vores samfund og haft en stor indvirkning på, hvordan vi lever, arbejder og kommunikerer med hinanden (Uddannelses- og Forskningsstyrelsen, 2024).

Meget af den forandring vi ser i dag, har et digitalt element (Harsløf & Færch, 2021). Som et af verdens mest digitaliserede lande er Danmark langt fremme i udviklingen, når det gælder befolkningens digitale færdigheder, brugen af digitale tjenester og virksomheders anvendelse af avanceret teknologi (Danmarks Statistik, 2024). Den digitale udvikling fører nye muligheder med sig, som ifølge Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet (2023) bør udnyttes til at imødekomme nogle af de store samfundsudfordringer, som Danmark stadig står over for - herunder at sikre vækst, arbejdspladser og velfærd for dermed at skabe en bedre fremtid for danske virksomheder og borgere. Med den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi for 2022 til 2025 arbejder stat, kommune og region sammen om at nå disse mål gennem en omfattende digitalisering af den offentlige sektor. I strategien fremhæves digitale redskaber, ansvarlig anvendelse af data og ny teknologi som vigtige værktøjer, der kan understøtte udviklingen af velfærdssamfundet (Digitaliseringsstyrelsen, 2022).

Flere kommuner har allerede taget velfærdsteknologier og digitale løsninger i brug, hvilket bringer teknologien helt tæt på borgerne og ændrer måden, hvorpå kommunerne kan levere velfærd og service på. Dette er med til at skabe bedre kvalitet og brugeroplevelser for både borgere og medarbejdere. Men med nye muligheder følger også nye udfordringer. Borgerne har en klar forventning til, at kommunerne kan levere en god service og løse velfærdsopgaver samt have styr på anvendelsen af digitalisering, teknologi og data m.m. (Harsløf & Færch, 2021). Selvom ny teknologi kan være nyttig, bør man således samtidig være opmærksom på grundlæggende rettigheder, som eksempelvis retten til databeskyttelse. Da kommunerne håndterer en stor mængde følsomme oplysninger, er de forpligtet til at følge EU's databeskyttelsesregler; *General Data Protection Regulation* (GDPR). Reglerne, der trådte i kraft i 2018, har til formål at garantere beskyttelse af borgeres personoplysninger i den digitale tidsalder og gælder alle virksomheder og organisationer, der opererer i EU (EDPS, 2019).

Kommunikationen mellem kommunen og borgere er et område, hvor databeskyttelsesforordningen har skærpet kravene. Det har været almindeligt at anvende SMS og lignende tjenester til at kontakte registrerede borgere, men ifølge Datatilsynet (2019) skal de dataansvarlige være opmærksomme på, at behandlingen af personoplysninger er forbundet med risici, som kræver et passende sikkerhedsniveau. SMS, der indeholder fortrolige eller følsomme oplysninger, betragtes derfor som en usikker kommunikationsform. Som alternativ implementerede to forvaltninger i Aalborg Kommune - Job & Velfærd (JV) og Senior & Omsorg (SOM) - i 2023 den digitale kommunikationsplatform VitaComm med henblik på at skabe en sikker kommunikation mellem den kommunale medarbejder og borger. Siden implementeringen har der været tydelig forskel på, hvor meget medarbejderne i de to forvaltninger har anvendt teknologien. SOM har taget teknologien til sig og anvendt den flittigt med borgere, mens anvendelsen i JV har været sparsom.

I forbindelse med min kandidatuddannelse i It, læring og organisatorisk omstilling ved AAU, afviklede jeg mit projektorienterede forløb hos JV, hvor jeg var tilknyttet deres IT og Digitaliseringsafdeling. JV skulle på daværende tidspunkt tage stilling til om kontrakten med leverandøren af VitaComm skulle forlænges, og derfor havde jeg sammen med en anden praktikant til opgave at undersøge behovet og udkastet for en reimplementering af VitaComm (Hjörleifsdóttir, 2024). Ledelsen og projektansvarlige har sidenhen truffet en beslutning om, at forlænge kontrakten med leverandøren, og en reimplementering af VitaComm er sat på agendaen hos JV.

1.1 Problemformulering

Til dette speciale har jeg et samarbejde med Team Digital Velfærd i Voksensocialafdelingen ved Job & Velfærd, hvor jeg undersøger, hvordan det kan være, at teknologien kan fungere i én afdeling, mens selvsamme teknologi slet ikke fungerer efter hensigten i en anden afdeling. For at få indblik i dette, tages der udgangspunkt i medarbejdernes oplevelser og anvendelse af teknologien i deres daglige arbejde. Samtidig er der et ønske fra samarbejdspartneren om at udarbejde løsningsforslag til reimplementeringen, hvilket jeg vil forsøge at imødekomme ved at tage udgangspunkt i medarbejdernes erfaringer med VitaComm. Dette leder til følgende problemformulering:

Hvordan oplever og anvender medarbejderne fra to forskellige kommunale forvaltninger VitaComm i det daglige arbejde, og hvordan kan deres erfaringer bidrage til løsningsforslag til en reimplementering af kommunikationsplatformen?

1.2 Beskrivelse af feltet

For at muliggøre undersøgelsen af min problemformulering tager jeg i dette speciale udgangspunkt i cases, der omhandler brugen af en app til sikker kommunikation mellem kommunale medarbejdere og borgere. Undersøgelsen er foretaget hos Aalborg Kommune i Voksensocialafdelingen (VSA) og Skærmenheden med henblik på at opnå forståelse for medarbejdernes oplevelser og anvendelse af teknologien. Dette skal efterfølgende danne grundlag for udarbejdelsen af løsningsforslagene i forbindelse med en kommende reimplementering af kommunikationsplatformen i VSA.

1.2.1 Organisering

Aalborg Kommune er en politisk styret organisation, hvor byrådet fungerer som øverste myndighed med det overordnede ansvar for kommunens samlede virke. Kommunen er organiseret i syv politiske udvalg, hvortil nogle af de politiske beslutninger er overladt, og til hvert af disse udvalg er der tilknyttet en forvaltning, der varetager en række kerneopgaver (Aalborg Kommune, u.å. a).

Voksensocialafdelingen er en del af forvaltningen Job & Velfærd, hvis fokus er at støtte voksne borgere med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne samt borgere med særlige sociale udfordringer. Sammen med borgerne søger afdelingen at udvikle veje til at øge den enkeltes livsmestring og livskvalitet (Aalborg Kommune, u.å. a).

Skærmenheden er derimod en del af forvaltningen Senior & Omsorg, en specialiseret enhed der blev etableret i september 2023 som en del af hjemmeplejens tilbud. Enheden har til formål at levere hjemmepleje i eget hjem via skærm- og videobesøg, hvor fysisk tilstedeværelse ikke er nødvendig (Aalborg Kommune, u.å. b).

1.2.2 Proces og behov

Tilbage i 2023 gav både Job & Velfærd og Senior & Omsorg udtryk for et fælles behov for at få etableret en sikker, digital kommunikationsform mellem medarbejdere og borgere, da der på daværende tidspunkt stadig blev anvendt Messenger, SMS, FaceTime og andre platforme, der ikke var i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen. For at imødekomme dette behov indgik de to forvaltninger en toårig aftale med Applikator om implementering af VitaComm - en digital kommunikationsplatform, der gør det muligt at sende beskeder og foretage opkald eller videoopkald, samtidig med at kravene til databeskyttelse overholdes.

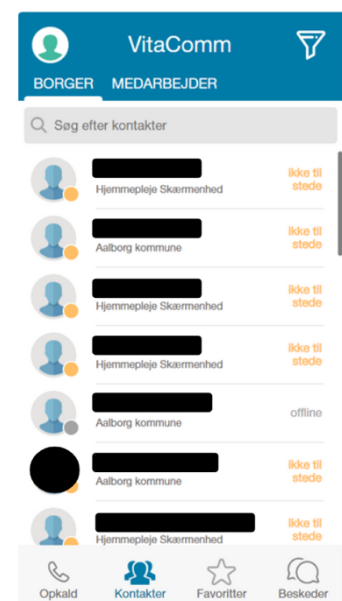
VitaComm blev således tænkt som en fælles løsning på tværs af forvaltningerne. I Skærmenheden under Senior & Omsorg blev teknologien en integreret del af den visiterede indsats, hvor VitaComm anvendes til levering af digital hjemmepleje. I modsætning hertil har der i Job & Velfærd været fokus på frivillighed og gradvis skalering. Her anvendes teknologien mere som et fleksibelt redskab til kontakt med borgerne, hvor man i fællesskab forsøger at finde den bedste måde at understøtte den enkelte borgers behov (Damgaard, 2023, Bilag 1).

1.2.3 VitaComm

VitaComm er en digital kommunikationsplatform, der kan anvendes på mobil, tablet og computer. Platformen er resultatet af et offentligt-privat innovationssamarbejde mellem kommuner og private virksomheder for at imødekomme kommunernes behov. Det fremstår, at teknologien medvirker til at skabe positive effekter blandt kommunerne ved blandt andet at gøre indsatsen over for borgere mere fleksibel, effektiv og imødekommende for dermed at spare både tid og penge (Applikator, 2020).

Med sloganet '*Gør samtalen sikker*' beskrives velfærdsteknologien VitaComm som en alsidig løsning til lovlig og sikker kommunikation mellem kommunale medarbejdere og borgere, men kan også anvendes internt i organisationen mellem medarbejdere. VitaComm er en cloudbaseret service, hvor al data opbevares sikkert og krypteret på servere. Data kan kun udtrækkes eller slettes af en administrator med særlig tilladelse og kun efter instruks fra dataansvarlige (Applikator, 2020; Applikator, u.å.).

Teknologien tilbyder tre overordnede funktioner, som den kommunale medarbejder kan tilgå: *Tekstbesked*, *lydopkald* og *videopkald*. Disse funktioner kan anvendes både individuelt mellem fagperson og borger eller som gruppefunktion. For eksempel kan der oprettes gruppebeskeder, hvor flere brugere kan kommunikere på tværs, eller der kan foretages gruppevideopkald med op til otte deltagere. Derudover har den kommunale medarbejder mulighed for at sende envejsbeskeder, som borgeren ikke kan svare på - dette kan gøres enkeltvis og op til 100 modtagere ad gangen. Det er også muligt at sende lydbeskeder, filer, billeder og video samt indhente digitalt samtykke. Afsenderen kan altid se, om beskeden er læst af modtageren, men vil kun modtage notifikationer på mobil og tablets (Applikator, 2020).



Figur 1: Brugeroverfalden i VitaComm fra et medarbejder perspektiv.

2 Litteratursøgning

I dette afsnit præsenteres den eksisterende forskning, der relaterer sig til specialet og dets undersøgelsesområde. Først redegøres der for den indledende søgning, der er anvendt i projektets indledning, hvorefter den systematiske søgning og dertilhørende søgestrategi, argumentation for valg af databaser samt litteraturudvælgelsen uddybes. Slutteligt vil der være en opsummering af den inkluderede forskning.

2.1 Indledende søgning

Den indledende søgning omfatter den første litteratur, man læser indenfor det felt, som man gerne vil skrive om (Rienecker & Jørgensen, 2012). Med udgangspunkt i samarbejdspartnerens problemstilling og undersøgelsesfeltet, blev den indledende søgning lavet med udgangspunkt i søgeordene '*velfærdsteknologi*', '*digitalisering*' og '*kommune*'.

Der findes forskellige metoder til at gennemføre litteratursøgning på. De mest anvendte tilgange er:

- *Bevidst tilfældig søgning*, som handler om at have en åben og eksplorativ tilgang, og hvor det nærmest er tilfældighederne, der bestemmer, hvilken litteratur man støder på.
- *Kædesøgning*, der består af at finde litteratur, hvor én tekst fører til den næste, som igen kan lede videre til en tredje osv.
- *Systematisk søgning*, som er en struktureret metode, hvor der skal gøres brug af præcise søgekriterier og databaser for at finde relevant forskning, og som bør foretages, hvis man leder efter litteratur om et specifikt emne.

(Rienecker & Jørgensen, 2012)

Da det anbefales, at man i den indledende søgning søger bredt for dermed at danne sig et overblik over, hvad der er skrevet, samt hvad der er relevant (Rienecker & Jørgensen, 2012), er de to førstnævnte metoder, '*bevidst tilfældig søgning*' og '*kædesøgning*', anvendt i denne fase. Som eksempel på kædesøgning har litteratur fra Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside ført mig videre til informationstekst fra Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet.

Som del af den brede, indledende søgning var det hovedsageligt Google, jeg anvendte til at søge information med. Karlsson (2018) fremhæver, at Google sagtens kan være et nyttigt værktøj til at finde relevante websteder, forskere, rapporter, projekter og meget, meget mere med. Udfordringen kan dog være, at Google ikke sorterer efter kvalitet eller publiceringsdato, men

efter relevans. Dette betyder, at brugeren i nogen grad mister kontrollen over, hvilke søgeresultater man får, men derimod kan Google give hurtige og relevante svar, som passer til ens behov. Det kan derfor være et effektivt værktøj, men Google bør betragtes som et supplement til databaser (Karlsson, 2018).

Den indledende søgning resulterede i en bred vifte af litteratur om teknologisk udvikling, det digitaliserede samfund, velfærd, nye krav, kommunal praksis m.m., som har bidraget til at belyse undersøgelsesfeltet samt det initierende problem og den undren, der præsenteres i indledningen.

2.2 Systematisk søgning

Ud over de førnævnte metoder til litteratursøgning har jeg også anvendt systematisk søgning til at kortlægge eksisterende forskning inden for undersøgelsesfeltet. Denne søgning har været mere struktureret end den indledende søgning, og er foretaget i udvalgte databaser. Dertil er der anvendt præcise søgekriterier samt specifikke søgestreng.

2.2.1 Databaser

Litteratursøgningen blev foretaget i forskellige databaser for at skabe en omfattende og dækkende søgning af emnefeltet. Der blev søgt på tidsskrift.dk, Scandinavian University Press (SCUP) og Scopus for at inddrage både national og international forskning om velfærdsteknologier i kommunal regi.

- *Tidsskrift.dk* er Det Kgl. Biblioteks nationale portal, der siden 2011 har publiceret faglige, videnskabelige og kulturelle tidsskrifter og årbøger. Portalen giver adgang til over 100.000 artikler, hvoraf de fleste er frit tilgængelige (Aalborg Universitetsbibliotek, u.å.).
- *Scandinavian University Press* er et norsk akademisk forlag, der siden 1991 har udgivet en bred vifte af videnskabelige tidsskrifter, monografier og redigerede samlinger indenfor humaniora, samfundsvidenskab og naturvidenskab (SCUP, u.å.).
- *Scopus* er en stor database med fagfællebedømt litteratur. Siden 1996 er der kommet over 75 millioner¹ videnskabelige tidsskrifter, bøger, konferencerapporter m.m. på

¹ Det var tilbage i januar 2019 at databasen indeholdte over 75 millioner rapporter (Aalborg Universitetsbibliotek, u.å.), og tallet er steget markant siden da (Elsevier, 2025).

databasen, inden for felterne naturvidenskab, teknologi, medicin, samfundsvidenskab samt kunst og humaniora (Aalborg Universitetsbibliotek, u.å.).

Ifølge Rienecker og Jørgensen (2021) kan det være fordelagtigt at inddrage flere databaser, da disse kan variere i styrke og indhold alt efter deres faglige fokus.

2.2.2 Søgestrengene

Til den systematiske litteratursøgning i udvalgte databaser, blev der udarbejdet konkrete søgestrengene med udgangspunkt i specialets problemformulering:

- **Tidsskrift.dk:** velfærd* OG (kommune* ELLER kommunal*) OG (digital* ELLER telemedicin* ELLER velfærdsteknologi*)
- **SCUP:** (velfærd* OR velferd*) AND (kommune* OR kommunal*) AND (digital* OR telemedicin* OR velfærdsteknologi* OR velferdsteknologi*)
- **Scopus:** welfare* AND (municipalit* OR “local government”) AND (“welfare tech*” OR digital* OR telemedicine)

I søgestrengene er der gjort brug af boolske operatorer som AND og OR, der hjælper med at sætte ordene sammen og gøre søgningen henholdsvis mere specifik eller udvide den. Herudover er der også anvendt trunkering (*) og frasesøgning (“”), hvilket gør, at der kan søges på flere stavemåder af det samme ord samt søge på ord, som skal holdes sammen (Karlsson, 2018).

Indledningsvis var ?implement* en del af tredje facet, men dette resulterede i et væld af urelevante søgeresultater, hvorfor den er fjernet. Mange artikler fra den endelige, totale søgning omtalte dog stadig implementering, hvilket jeg fandt interessant og valgte at gå videre med i kraft af, at specialet sigter mod at udarbejde løsningsforslag til reimplementeringen af VitaComm.

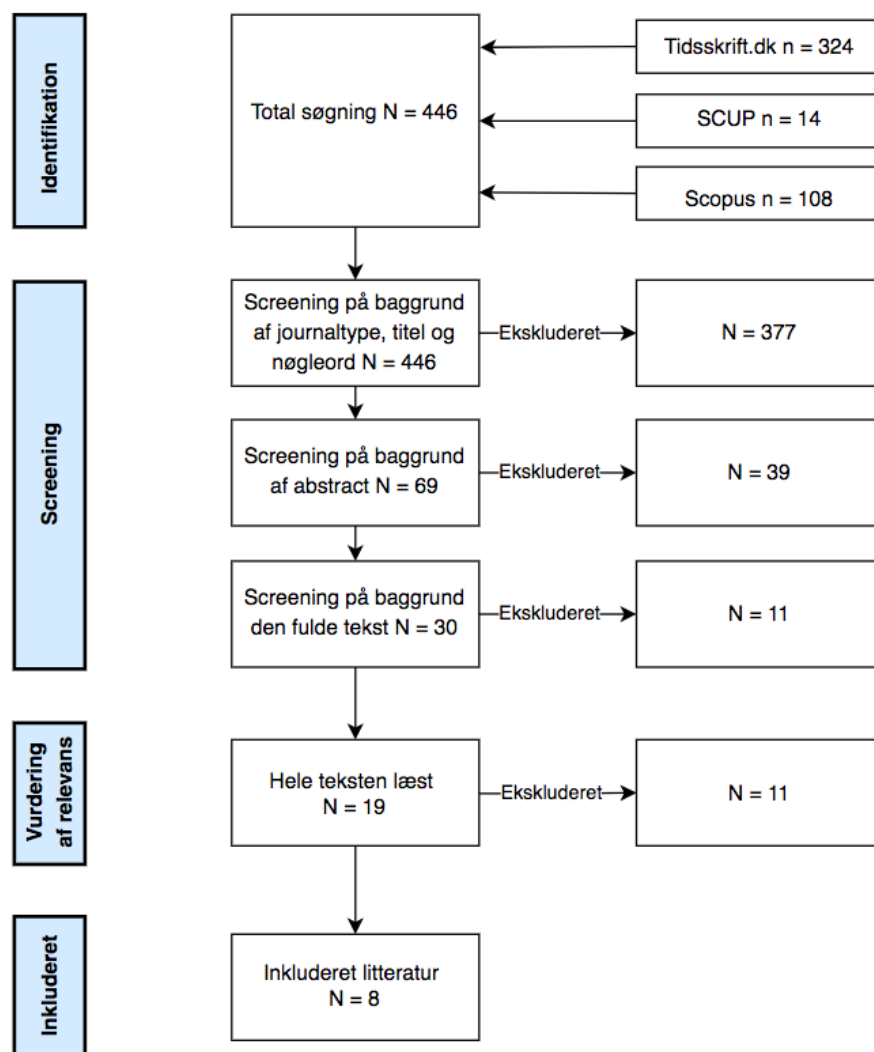
2.2.3 Udvælgelse af litteratur

Ud fra ovenstående søgeord søgte jeg i udvalgte databaser efter relevant litteratur. Udvælgelsesprocessen blev styret af de udarbejdede søgestrengene samt konkrete inklusions- og eksklusionskriterier (Tabel 1), hvilket bidrog til et mere præcist og overskueligt antal søgeresultater.

	INKLUSIONSKRITERIER	EKSKLUSIONSKRITERIER
Type litteratur	Fagfællebedømt litteratur eller grå litteratur og dokumenter	Bøger, breve, referater fra møder, manuskripter
Kontekst	Den kommunale sektor	Andre end den kommunale sektor
Tidsramme	2008 - 2025	> 2008
Sprog	Dansk, norsk, svensk og engelsk	Andre sprog

Tabel 1: Inklusions- og eksklusionskriterier for litteratursøgning.

Processen for søgning og udvælgelse af relevant litteratur, præsenteres i følgende diagram:



Figur 2: Flow-diagram over litteraturudvælgelse.

I hver af de valgte databaser blev søgeresultaterne først afgrænset til at kun inkludere relevant litteratur udgivet efter 2008. Dette inklusionskriterie skyldes, at begrebet 'velfærdsteknologi' er relativt nyt og først for alvor vandt indpas i en nordisk kontekst gennem et politisk debatoplæg i 2008 omhandlende teknologi i velfærden (IDE og KL fra Kamp, Obstfelder & Andersson, 2019). I SCUP og Scopus blev søgningen yderligere begrænset til at kun søge i henholdsvis 'abstracts' og 'titel, abstract eller nøgleord' - denne mulighed er dog ikke tilgængelig i tidsskrif.dk, hvilket nok er årsagen til de mange resultater fra denne database. Derudover blev der i Scopus kun inkluderet engelsk eller nordisk fagfællebedømt litteratur. Dette gav en total søgning på 446 resultater.

Ved udvælgelsen af litteraturen læste jeg først titler og nøgleord på alle søgeresultaterne samt var opmærksom på journal-typen. Såfremt litteraturen ikke kunne ekskluderes på baggrund af eksklusionskriterierne, screenede jeg først abstract og derefter den fulde tekst. Her udelukkede jeg tekster, hvis de blandt andet ikke var relevante for undersøgelsesfeltet, omhandlede udvikling eller design af teknologi, eller kun fokuserede på digitalisering, m.m.. 19 tekster blev udvalgt til grundigere gennemlæsning, hvoraf 8 af disse blev medtaget.

De 8 udvalgte artikler, som levede op til inklusionskriterierne, er udgivet mellem 2014 og 2024 fra tidsskriftdk (3), Scandinavian University Press (2) og Scopus (3).

2.3 Opsummering af inkluderet litteratur

Artiklerne berører alle den markante udvikling, som den offentlige sektor har gennemgået, og hvor det er velfærdsteknologier, der i dette henseende er omdrejningspunktet. De løsninger, som velfærdsteknologier skal bidrage med, fremhæves med en række positive aspekter, men artiklerne viser også de komplekse udfordringer, der kan opstå, når teknologien møder medarbejderne, medarbejdernes arbejdsforhold og rutiner samt borgerne.

Datagrundlaget i artiklerne er med udgangspunkt i forskellige kvalitative og kvantitative metoder, der giver indblik i specifikke fænomener, og er indsamlet i Skandinaviske lande.

2.3.1 Digitaliseringens indvirkning på arbejdsgange og relationer

Digitale løsninger og redskaber, der har til hensigt at understøtte velfærdsopgaver, påvirker både borgernes adgang til kommunen (Flebbe, 2014) og de kommunale medarbejders daglige arbejdsrutiner (Lassen, 2017; Kamp, Hansen & Grosen, 2018) - nogle anser det for effektive løsninger, mens andre ser det som en større udfordring i den kommunale velfærdspraksis.

Flere af artiklerne fremhæver, hvordan indførelsen af velfærdsteknologier har til hensigt både at gøre det nemmere for borgere at komme i kontakt med kommunen og samtidig effektivisere arbejdsgange for medarbejderne og reducere kommunens omkostninger (Flebbe, 2014; Frennert, 2024). På trods af dette, møder mange borgere udfordringer i mødet med teknologien; Dels fordi løsningerne ofte er udviklet med udgangspunkt i et afsenderperspektiv, hvor eksisterende arbejdsgange blot er digitaliseret uden at tage hensyn til at kommunikationsformen ændres, og dels fordi systemerne udvikles til flere kommuner samtidigt, hvilket begrænser mulighederne for tilpasninger. Dette resulterer i, at borgeren oplever de digitale løsninger som svære at bruge og derfor vælger at afvise dem (Flebbe, 2014).

For at imødekomme denne problematik anbefales det, at kommunerne optimerer både brugervenlighederne og arbejder målrettet med at forbedre borgernes forudsætninger for at benytte digitale løsninger. Det omfatter brug af klarsprog, tydelig begrebsforklaring og udvikling af gode vejledninger, der er tilpasset målgrupperne og den specifikke opgave, som ønskes løst digitalt (Flebbe, 2014).

Digitaliseringen påvirker ikke kun borgerens adgang til kommunen, men også medarbejdernes arbejdsrutiner forandres markant som følge af de digitale løsninger. Buhl (2022) beskriver, hvordan medarbejderne - som følge af ny teknologi - forsøger at balancere mellem en 'dybereliggende' virkelighed og en 'hyperreal' digital virkelighed. Det kan medføre, at der opstår en 'virkelighedskløft', når begge virkeligheder "forsøger at begribe det samme fænomen på samme tid uden at være i overensstemmelse med hinanden" (Buhl, 2020, s. 79). Med andre ord opstår kløften, når den digitale løsning viser ét, mens den faktiske virkelighed viser noget andet. Dette kan opleves som stressende og fremmedgørende for medarbejderne, der dermed får sværere ved at handle fagligt og fleksibelt.

Denne kløft mellem teknologiens anvendelse og den praksisnære dømmekraft uddybes af Kamp et al. (2018), der forklarer, hvordan velfærdsteknologier også kan ændre relationen mellem medarbejder og borger. Flere teknologier muliggør fysisk tilbagetrækning, men skærper samtidig kravene til medarbejdernes professionelle ansvarstagen. Det skaber en ny form for usikkerhed, hvor relationen til borgeren bliver mere kontrolleret og mindre spontan, samtidig med at medarbejderen står tilbage med ansvaret. Ifølge Thunberg, Johnson og Ziemke (2023) kan dette føre til, at medarbejdere oplever 'technostress' - især for ældre ansatte, personer med lav sprogkompetencer, negativ holdning til teknologier eller begrænset teknologiforståelse.

For at imødekomme den digitale virkelighedskløft anbefaler Buhl (2022), at der sættes større fokus på medarbejdernes digitale kompetencer samt teknologiforståelse og -anvendelse, så de får mulighed for at koble den allerede kendte praksis sammen med den nyindførte teknologi. Thunberg et al. (2023) fremhæver desuden en række ledelsesmæssige tiltag som afgørende for at reducere 'technostress' - herunder tydelig kommunikation om teknologiens værdi og formål, brugerinddragelse i designprocessen, målrettet og gentagen træning, adgang til teknisk support samt løbende opfølgning og evaluering.

2.3.2 Implementering af velfærdsteknologi - en kompleks og følsom proces

Flere artikler pointerer, at implementering af velfærdsteknologi i kommunal regi er en kompleks og følsom proces, der kan have betydning for organisationen og den enkelte medarbejder.

Lo, Waldahl og Antonsen (2019) identificerer tre grundlæggende karakteristika, som velfærdsteknologier kan forstås ud fra: *Tværfaglig, sammenkoblet og allestedsnærværende*. Disse udfordrer på forskellige måder implementeringsprocessen afhængigt af teknologiens formål og anvendelseskontekst. Forfatterne argumenterer derfor for, at en succesfuld implementering kræver både tværfaglig kompetence og en helhedsorienteret forståelse, hvor teknologi og organisation ses som tæt forbundne. Derudover fremhæver de vigtigheden af at finde en balance mellem overordnet planlægning og fleksibilitet, samtidig med at der tages hensyn til etiske dilemmaer.

I forlængelse heraf understreger Lassen (2017), at velfærdsteknologiske løsninger ikke er neutrale elementer i en kommunal praksis, men at det skal ses som noget, der forskyder og ændrer medarbejdernes arbejdsrutiner - teknologien anses som en del af praksis, og påvirker i høj grad medarbejdernes daglige arbejde. Lassen (2017) identificerer fem vigtige elementer i implementeringsprocessen, som har betydning for medarbejderne: "1) Ændringer af arbejdsrutiner, 2) Nye faglige værktøjer, 3) Nye indsigter og roller, 4) Ledelsesmæssig opbakning og 5) Velfærdsteknologi skal give mening" (s. 106). Fokus ligger her på de processer, som medarbejderne gennemgår i implementeringsprocessen af velfærdsteknologi for dermed at optimere teknologiernes potentiale og medarbejdernes arbejde i en faglig optik.

Hvor Lo et al. (2019) primært har et systemisk perspektiv på processen, og Lassen (2017) fokuserer på medarbejderens oplevelse og faglighed, så påpeger Frennert (2020) et mere praksisnært blik på, hvordan velfærdsteknologi konkret implementeres i kommuner, og skelner mellem tre tilgange: Den første ser velfærdsteknologi som et *slutprodukt* - en hurtig løsning, der

bygger på kendt praksis, men ofte mangler organisatorisk støtte og oplæring. Den anden ser velfærdsteknologi som et *projekt*, hvor teknologierne afprøves i midlertidige projekter, og hvor formålet er at eksperimentere, lære og teste dem i praksis, men som ofte mangler forankring og kontinuitet. Den tredje tilgang ser velfærdsteknologi som en *strategi*, hvilket indebærer en overordnet politisk og ledelsesdrevet tilgang, der skal sikre langsigtet digital omstilling, men som risikerer topstyring og modstand fra medarbejderne. Nielsen et al. (2016) uddyber perspektivet om risiko for modstand, og identificerer yderligere fire former for modstand, der kan opstå i forbindelse med implementeringen: *Organisatorisk, kulturel, teknologisk og etisk modstand*, der kan skyldes bl.a. frygt for forandring, mangel på faglig identitet og tab af værdier.

Frennert (2020, s. 240) fremhæver i dette henseende fem centrale og gensidigt forbundne principper for implementering af velfærdsteknologi: (1) Der skal være plads for gensidig læring og udvikling samt en fleksibel tilgang. (2) Teknologien er ikke en 'ready-made' eller 'plug-and-play', men må forankres i den organisation, den indgår i. (3) Der bør være fokus på formålet med anvendelsen frem for teknologien i sig selv. (4) Politikere og ledelse bør i samarbejde med slutbrugere og medarbejdere udvikle en fælles strategi eller vision, og den bør gennemføres iterativt og med forbehold for tilpasninger. (5) Tid, ressourcer og planer for vedligeholdelse er afgørende succesfaktorer for en vellykket implementering af velfærdsteknologi.

En gentagende pointe i artiklerne er, at "[...] welfare technologies are only as effective as their implementation" (Frennert, 2020, s. 226). Det understreger, at teknologiernes potentiale ikke ligger i selve teknologien, men i måden, den bliver indført, forstået og brugt i praksis (Frennert, 2020; Lo et al., 2019, Lassen, 2017).

3 Videnskabsteori

Den videnskabsteori, der anvendes i specialet, er *fænomenologien*, hvilket ifølge Dan Zahavi (2022) kort sagt betyder en videnskab om fænomenerne. Men hvad indebærer dette og hvilken betydning har det for min undersøgelse? Det vil jeg forsøge at redegøre for i følgende.

Edmund Husserl (1859-1939) betragtes ofte som fænomenologiens grundlægger, og hans oprindelige tanker om fænomenologien har efterfølgende inspireret talrige fænomenologer på den ene eller anden måde. Flere af Husserls efterfølgere har dog gennem tiden distanceret sig fra hans filosofi, hvilket har medført en udvikling af fænomenologien. Trods dette, findes der stadig en række grundlæggende temaer, der går igen. Zahavi (2022) fremhæver følgende fire temaer:

Det første er fænomenologiens *fænomenbegreb*. Den fænomenologiske retning beskrives som rettet mod oplevede fænomener, hvilket indebærer, at man i en fænomenologisk undersøgelse er interesseret i, hvordan fænomenerne umiddelbart viser sig for os, eller som de tilsyneladende kommer til syne i vores bevidsthed. Tilsynekomsten af fænomenerne sker gennem subjektets perception og vil være afhængig af den oplevelse og erfaring, som subjektet har med fænomenet (Jørgensen, 2022; Zahavi, 2022).

Det andet tema er fænomenologiens betoning af *førstepersonsperspektivet*. Fænomenologiske undersøgelser tager afsæt i menneskers egne oplevelser og erfaringer med verden. Den er interesseret i og sensitiv for, hvad jeg'et siger, da det er gennem subjektets erfaringer, at fænomener får betydning. Ved anvendelse af fænomenologiske metoder er det derfor især analysen af førstepersonsperspektivet, der har betydning, netop fordi den fører til intentionalitet (det at bevidstheden altid er rettet mod noget), som den fremtrædende genstand må forstås i relation til. Set i en fænomenologisk forståelsesramme, så vil subjekt og verden dermed være uadskillelige fra hinanden (Jørgensen, 2022; Zahavi, 2022).

Tredje tema er fænomenologiens '*krav om at gå til sagen selv*'. Dette stammer fra Husserls berømte slagord "Zurück zu den Sachen selbst" (Zahavi, 2022, s. 206), der understreger nødvendigheden af at undersøge fænomenerne, som de fremtræder i erfaringen, frem for at lade sig styre af spekulationer og teoretiske konstruktioner. For at kunne skabe viden om disse fænomener, er det derfor vigtigt, at forskeren i sin undersøgelse er præcis i sine beskrivelser af det, der i fænomenologisk forstand kan betegnes som 'sikkert'. Dette relaterer sig til Husserls begreber epoché og reduktion, hvilket indebærer at man tilsidesætter sine forudindtagelser om

hvordan verden fungerer og reducerer oplevelsen til det essentielle. På denne måde kan fænomenet undersøges så præcist som muligt, fri for forudfattede antagelser (Jørgensen, 2022; Zahavi, 2022).

Det fjerde og sidste tema er fænomenologiens analyse af *livsverdenen*. Livsverdenen beskrives som den verden, vi lever i, og hvorigennem vi gør os kropslige, sanselige og praktiske erfaringer og oplevelser med (Jørgensen, 2022). Den fænomenologiske analyse af denne livsverden belyser en form for *intersubjektivitet*: “jeg [er] ikke kun for mig selv, men også for andre, og den anden [er] ikke kun for sig selv, men også for mig” (Zahavi, 2022, s. 207). Som subjekter oplever vi ikke verden alene, men altid i relation til andre. Dermed får den andens eksistens betydning for, hvordan subjektet forstår sig selv og verdenen omkring sig.

Med fænomenologien som det videnskabsteoretiske ståsted søger jeg gennem undersøgelsen af informanternes individuelle oplevelser og subjektive virkelighedsforståelse at forstå, hvordan fænomenerne træder frem med den mening, de har, for de subjekter, de viser sig for. Med andre ord, søger jeg at forstå medarbejdernes oplevelse med VitaComm som fænomen, og beskrive, hvordan teknologien fremtræder for dem i deres daglige arbejde, samt hvilken mening de tilskriver teknologien gennem deres erfaringer. Jeg vil gøre dette ved at beskrive fænomenet så præcist som muligt, samtidig med at jeg er opmærksom på mine egne forudindtagelser.

En fænomenologisk tilgang gør det muligt at forstå eventuelle forskelle, der må være i medarbejdernes erfaring med VitaComm på tværs af VSA og Skærmenheden. De indsigter, der opnås, kan forhåbentlig bidrage til løsningsforslag til reimplementeringen af kommunikationsplatformen hos VSA.

3.1 Min position i forhold til genstandsfeltet

Når man gennemfører et forskningsprojekt, er det vigtigt at reflektere over egne erfaringer samt sin eksisterende viden relateret til fænomenet, der skal undersøges. Dette gøres for at øge bevidstheden om, hvordan ens forforståelse indirekte kan påvirke undersøgelsens resultater. En måde at gøre dette på er ved at nedskrive og reflektere over sin forforståelse eller diskutere den med andre (Henricson & Billhult, 2018). Jeg har forsøgt at gøre mig bevidst om min egen forforståelse ved at klarlægge den gennem en skriftlig refleksion for dermed bedre at kunne tilsidesætte den under dataindsamlingen og behandlingen.

Min forforståelse er formet af både min akademiske baggrund og mine tidligere erfaringer fra et projektorienteretforløb ved It og Digitalisering. I løbet af praktikken stiftede jeg bekendtskab med VitaComm og dens funktionalitet samt fik indsigt i nogle af de fordele og udfordringer, som medarbejdere dengang oplevede i deres brug af teknologien. Denne viden og erfaring har givet mig en grundlæggende forståelse af systemet og dets anvendelse i praksis, men medfører også en risiko for at have forhåndsantagelser om, hvordan VitaComm bliver brugt af andre.

Ved at anvende en fænomenologisk tilgang i undersøgelsen af medarbejdernes beskrivelse af VitaComm som fænomen, bestræber jeg mig derfor på at anlægge en åben og fordomsfri tilgang til medarbejdernes livsverden og oplevelse med teknologien. For at undgå at forforståelsen påvirker min tilgang til undersøgelsen, har jeg konkret forsøgt at møde medarbejdernes beskrivelser med åbenhed, inddraget åbne spørgsmål og lyttet aktivt til det, de har været optaget af at fortælle. Men om den fordomsfrie tilgang lykkes, vil jeg tage op til diskussion i den sidste del af specialet.

4 Undersøgelsesdesign

Forskning, der beskæftiger sig med mennesker som undersøgelsesfelt, kan inddeles i forskellige *forskningstyper*. Disse beskrives “som en form for landkort, der placerer og fremhæver centrale træk ved forskellige typer af forskning” (Launsø et al., 2023, s. 17), men hvor forskeren placerer sig på landkortet, vil afhænge af undersøgelsens centrale spørgsmål. Da nærværende speciale søger at forstå medarbejdernes oplevelse med VitaComm, og på baggrund af denne viden udarbejde løsningsforslag til reimplementering af kommunikationsplatformen, vil der i projektet blive anvendt *den forstående* forskningstype. Denne type forskning kan karakteriseres ved, at forskeren søger viden, der bygger på de udforskede menneskers perspektiver i en specifik kontekst - hvilket stemmer overens med mit videnskabsteoretiske ståsted.

Der beskrives to måder, hvorpå den forstående forskningstype kan anvendes:

1. Formidlingen af undersøgelsens resultater kan i sig selv skabe ny indsigt og føre til ændringer hos dem, undersøgelsen omfatter.
2. Andre interessenter kan opnå en dybere forståelse af fænomenet, hvilket kan anvendes til at iværksætte konkrete indsatser (Launsø et al., 2023).

På baggrund af specialets problemformulering sigter dette projekt mod at bidrage med viden til den anden anvendelsesform. Det er dog vigtigt at påpege, at anvendelsen af den forstående forskningstype ligger uden for forskningsprocessen (Launsø et al., 2023), hvilket også gør sig gældende for dette speciale. Dermed afhænger anvendelsen af forskningsresultaterne af, hvordan beslutningstagere vælger at anvende den indhentede viden efter projektets afslutning.

Til hver forskningstype findes der et typisk *forskningsdesign*, hvilket kan beskrives som “den overordnede måde at udforme eller tilrettelægge en undersøgelse på” (Launsø et al., 2023, s. 98). For den forstående forskningstype er det typiske design casestudie. Da projektet netop omhandler medarbejdernes oplevelser af VitaComm i deres arbejdspraksis, er casestudiet velegnet som undersøgelsens design. Specialet vil derfor tage afsæt i principperne for casestudier som forskningsdesign, og udgør således den strategi, jeg har valgt for tilrettelæggelsen af den empiriske undersøgelse.

4.1 Casestudie

Der findes talrige beskrivelser af, hvad casestudier er, og hvordan principperne for det skal forstås. Min forståelse af casestudier bygger på Laila Launsø, Olaf Rieper og Leif Olsens definition:

Et casestudie defineres som en strategi til at studere et komplekst tilfælde og er baseret på en dybdegående forståelse af tilfældet opnået ved omfattende beskrivelse, analyse og fortolkning af tilfældet taget i sin helhed og i sin sammenhæng (kontekst) (Launsø et al., 2023, s. 102).

Denne tilgang til casestudier muliggør en så dækkende og fyldig forståelse af tilfældet som muligt - eller det, som i ovenstående afsnit benævnes 'fænomenet'. Dette gøres ved at tage udgangspunkt i konkrete eksempler fra medarbejdernes virkelighed med henblik på at gøre dem til genstand for analyse. Dermed giver casestudiet gode muligheder for at skabe en dybdegående forståelse for praksis (Launsø et al., 2023; Ramian, 2012).

I casestudier beskrives konteksten også som en vigtig del af undersøgelsen, idet undersøgelsen af fænomenerne foregår der, hvor fænomenerne udspiller sig. Dette indebærer, at forskeren ikke kan forstå fænomenerne uden at tage højde for den kontekst, de indgår i. Som følge heraf vil den viden, der produceres i undersøgelsen, være kontekstafhængig og sjældent kunne generaliseres til andre sammenhænge. Til gengæld gør casestudier det muligt at skabe detaljerige narrativer om den valgte case, med henblik på at beskrive casen i sin helhed (Ramian, 2012).

Men hvordan vælger man den rette case, der er relevant for undersøgelsen? Valget af case har nemlig betydelig indflydelse på, hvad forskeren får mulighed for at udtale sig om (Ramian, 2012). Dette speciale vil basere sig på et komparativt multi-casestudie med karakter af maksimum variation-cases, da undersøgelsens fokus er på de to afdelingers brug af VitaComm. Ved at vælge to forskellige cases, der har "gode" og "dårlige" resultater, bliver det muligt at undersøge, hvad der påvirker medarbejdernes oplevelse og brug af VitaComm. En sammenligning af deres anvendelse kan dermed afdække eventuelle forskelle, som kan danne grundlag for løsningsforslag til reimplementeringen af kommunikationsplatformen hos VSA.

4.2 Metodiske valg

Til et givet design kan der anvendes flere forskellige metoder. Derfor er valget af forskningsdesign, altså de valgte strategier, som styrer undersøgelsen, afgørende for den metodiske fremgangsmåde. Casestudier kan gennemføres på mange forskellige måder, og det anbefales, at forskeren benytter triangulering for at styrke projektets resultater. Triangulering betyder, at forskeren anvender flere dataindsamlingsmetoder, for at belyse det samme fænomen. Denne tilgang anses som fordelagtig i casestudier, da det ofte vil være for usikkert kun at anvende én enkelt datakilde - især når man undersøger et komplekst fænomen, hvor mange variabler er på spil (Launsø et al., 2023; Ramian, 2012).

I casestudier gør man op med den traditionelle skelnen mellem kvalitativ og kvantitativ forskning og er i stedet interesseret i troværdige udsagn eller pålidelige tal, der kan danne grundlag for gode argumenter. I praksis kan der dog være problemstillinger, der peger mere på anvendelse af kvalitative metoder, mens andre kræver kvantitative metoder (Ramian, 2012). For at undersøge medarbejdernes oplevelser med og anvendelse af VitaComm, benytter jeg den kvalitative undersøgelsesmetode. Denne metode er netop karakteriseret ved, at forskeren interesserer sig for "*hvordan* noget gøres, siges, opleves, fremtræder eller udvikles" (Brinkmann & Tanggaard, 2020, s. 15), og ligesom i fænomenologien er det subjektets perspektiver og livsverden, der er i fokus.

I denne sammenhæng anvender jeg interviews og think aloud (tænke-højt) metoden til indsamling af empiri, da begge tilgange muliggør indsigt i medarbejdernes oplevelser og tankeprocesser.

4.2.1 Præsentation af informanter

Der indgår ofte færre informanter i kvalitative undersøgelser end i kvantitative. Det afgørende er at finde mennesker, der har forskellige erfaringer, og som kan give grundige beskrivelser af fænomenerne, frem for at inddrage et større antal informanter, der ikke besidder den nødvendige viden (Henricson & Billhult, 2018). Antallet af informanter vil dog afhænge af projektets rammer, varighed og ressourcer, men ideelt set fortsætter man med at interviewe, indtil man når et mætningspunkt, hvor yderligere interviews ikke bidrager med ny relevant viden om emnet (Tanggaard & Brinkmann, 2020).

Da der foretages et komparativt casestudie, er der udvalgt informanter fra både Voksensocialafdelingen og Skærmenheden. Til udvælgelsen af informanter blev der opstillet følgende inklusions- og eksklusionskriterier:

Inklusionskriterier:

- Ansat i Voksensocialafdelingen eller i Skærmenheden.
- Er aktiv bruger af VitaComm.
- Bruger VitaComm til kommunikation med borger(e).

Eksklusionskriterier:

- Er ansat i en anden afdeling - fx andre afdelinger i JV eller SOM.
- Har kun fået VitaComm introduceret, men har ikke brugt det med borger(e)

Det blev besluttet af samarbejdspartneren fra Team Digital Velfærd, at han skulle finde informanter fra VSA, og samtidig satte han mig i kontakt med afdelingslederen for Skærmenheden, så jeg kunne finde mine informanter derfra.

Der har været mit ønske at finde et antal informanter, der er repræsentativt for de to afdelinger. Processen med at finde informanter har dog vist sig at være mere udfordrende og tidskrævende end forventet. Som tidligere nævnt har anvendelsen af VitaComm været sparsom i VSA, hvilket gjorde det vanskeligt at finde informanter her, og samarbejdspartneren stillede derfor kun to medarbejdere til rådighed. For at finde flere informanter i VSA benyttede jeg mig derfor af snowball sampling² under mit første interview, hvilket resulterede i to informanter mere. Lederen af Skærmenheden tilbød kun én informant, men gennem hende kom jeg ligeledes i kontakt med to informanter mere.

Jeg endte således med at interviewe syv medarbejdere i alt, fire fra VSA og tre fra Skærmenheden. Alle medarbejdere, der deltog i interviewene, deltog også i en tænke-højt session, som foregik i forbindelse med det kvalitative interview.

Tabellen nedenfor giver en deskriptiv information om informanterne, og de præsenteres i den rækkefølge, interviewene er foretaget.

² “Snowball sampling betyder, at forskeren rekrutterer enkelte deltagere, som derefter indvilliger i at videregende forskerens efterspørgsel til andre medlemmer af den gruppe, som ønskes undersøgt” (Metodeguiden, u.å.).

Navn	Afdeling	Stilling	Borgergruppe	Anvendelses- periode af VitaComm	Antal borgere, informanten har brugt VitaComm med	Hyppighed af brug
Helene	Bostøtte- korpset, VSA	Assisterende leder og bostøtte	Borgere på autismespektret	Ca. 15 måneder	3	Ugentligt
Mark	Team A, VSA	Socialpædagog og bostøtte	Borgere på autismespektret	Ca. 12 måneder	13	Månedligt
Henrik	Udviklings- teamet, Team Bostøtte, VSA	Socialpædagog	Borgere med erhvervet hjerneskade	Ca. 12 måneder	2	Ugentligt
Mette	Skærmenheden, SOM	Social- og sundhedsassistent	Borgere, der har behov for hjemmepleje	19 måneder	Ca. 130-150	Dagligt
Dorte	Skærmenheden, SOM	Social- og sundhedsassistent	Borgere, der har behov for hjemmepleje	19 måneder	Ca. 130-150	Dagligt
Ann	Skærmenheden, SOM	Social- og sundhedsassistent	Borgere, der har behov for hjemmepleje	Ca 2 måneder	Ca. 50-60	Dagligt
Martina	Udviklings- teamet, Team Bostøtte, VSA	Ergoterapeut, Bostøtte	Borgere med erhvervet hjerneskade	Ca. 10 måneder	1	Ugentligt

Tabel 2. Oversigt over informanter.

4.2.2 Interview

At foretage interviews med mennesker om deres oplevelser, holdninger og livshistorier, er nok blevet den mest udbredte tilgang til kvalitativ forskning (Tanggaard & Brinkmann, 2020). Interviewet giver forskeren mulighed for at dykke ned i detaljer og få indsigt i subjektets oplevelse af forskellige fænomener i deres livsverden med det formål at fortolke og forstå betydningen af de beskrevne fænomener (Kvale & Brinkmann, 2015).

I specialet er der anvendt en semistruktureret tilgang til interviewene. Det betyder, at interviewerens følger en på forhånd udarbejdet interviewguide med faste temaer og forskningsspørgsmål, men samtidig har frihed til at tilpasse både rækkefølgen og formuleringen af de tilhørende interviewspørgsmål - afhængigt af informantens svar. Denne tilgang til interviews kræver derfor, at interviewerens lytter opmærksomt og (når det er relevant) forfølger de fortællinger, som informanten er optaget af at fortælle (Kvale & Brinkmann, 2015; Tanggaard & Brinkmann, 2020).

Alle interviews er gennemført med den samme interviewguide (Bilag 2). Interviewene blev indledt med en kort præsentationsrunde, hvor informanterne blev præsenteret for undersøgelsens formål, fik tilbudt anonymitet samt at vide, at deltagelse selvfølgelig er frivillig og at de til enhver tid havde mulighed for at trække sig. Herefter struktureredes samtalen om de centrale temaer og forskningsspørgsmål, som var udarbejdet på baggrund af specialets problemformulering. Da forskningsspørgsmål ofte er ret abstrakte, var der til hver af disse udarbejdet en række interviewspørgsmål, der er mere ligefremme og livsverdensnære. I interviewguiden er der desuden lagt fokus på, at interviewspørgsmålene både indeholder tematiske og dynamiske spørgsmål, da disse bidrager til vidensproduktion og fremmer et positivt samspil under interviewet (Kvale & Brinkmann, 2015). Hvert interview blev afsluttet med, at informanterne fik mulighed for at tilføje yderligere kommentarer, som interviewerens ikke havde dækket, men som informanten syntes var vigtige.

Fleksibiliteten i den semistrukturerede tilgang gør det muligt at udforske emner i dybden og samtidig give plads til informantens egne perspektiver og refleksioner i en åben dialog (Tanggaard & Brinkmann, 2020).

4.2.3 Think aloud

Nogle gange handler vi uden at overveje, hvorfor vi gør, som vi gør. Derfor kan det også være svært at sætte ord på vores handlinger, når nogen spørger ind til dem. ‘Think aloud method’ eller på dansk ‘tænke-højt metoden’ er en kvalitativ tilgang, der hjælper med at synliggøre de tankeprocesser, som vi normalt ikke er opmærksomme på. Metoden går ud på at lade informanten tænke-højt, mens de løser en konkret opgave eller et problem - hvilket vil sige, at man lader vedkommende tale uafbrudt og udtrykke de tanker, der kommer frem under problemløsning (Somerens, Barnard & Sandberg, 1994). Dette giver forskeren mulighed for at få et direkte indblik i subjektets oplevelse og forståelse af interaktionen med teknologien.

Gennemførelsen af tænke-højt metoden kan inddeles i tre simple trin:

1. Find de rette informanter (jf. 4.2.1 *Præsentation af informanter*).
2. Giv dem opgaver, der er repræsentative.
3. “Shut up and let the users do the talking” (Nielsen, 2012).

I modsætning til andre metoder til indsamling af verbale data er der normalt ingen afbrydelser eller ledende spørgsmål i tænke-højt metoden. Informanten opfordres udelukkende til at koncentrere sig om den stillede opgave og forklare sine handlinger (Nielsen, 2012).

Til udførelsen af tænke-højt sessionen er der på forhånd udarbejdet en guide/protokol og opgaver (Bilag 3). Da det for de fleste kan være forvirrende, hvad der menes, når de bliver bedt om at 'tænke-højt', er det vigtigt at give informanterne en tydelig instruktion i, hvad de skal gøre (Kjærgaard et al., 2018). Guiden indledes derfor med en kort forklaring af metoden og dens formål, hvorefter fokus rettes mod de specifikke opgaver og spørgsmål, som informanten skal forholde sig til. Disse er udarbejdet med afsæt i ét af de samme temaer og forskningsspørgsmål, som fremgår i interviewguiden til det semistrukturerede interview: 'Anvendelse i det daglige arbejde'. Derudover indeholder interviewguiden en kolonne, hvor interviewer kan notere eventuelle observationer eller bemærkninger undervejs i sessionen. Det kan eksempelvis være pauser, tegn på tvivl eller frustration, eller andre nonverbale signaler, som kan bidrage til en dybere forståelse af, hvordan informanten oplever og håndterer opgaverne.

4.2.4 Databehandling

Alle informanter havde på forhånd givet samtykke til, at både interviewet og tænke-højt sessionen måtte optages. Dette gav interviewer større frihed til at være nærværende under selve gennemførelsen og ligeledes mulighed for at vende tilbage til optagelserne efterfølgende, hvis der opstod behov for at lytte til dem på ny (Kvale & Brinkmann, 2015). Derudover er alle optagelser transskriberet med henblik på at gøre den skrevne tekst til genstand for analyse.

Til transskribering af informanternes udtalelser har jeg anvendt Whisper Transcription - et AI-baseret transskriberingsværktøj, hvor fortrolige eller følsomme informationer kan uploades og behandles sikkert (Larsen, 2023). Efter transskriberingen er teksten blevet grundigt gennemlæst og sammenlignet med lydoptagelserne for at sikre nøjagtighed og overensstemmelse.

Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at visse informationer kan gå tabt i processen (Kvale & Brinkmann, 2015). Under dataindsamlingen er det den levende, mundtlige interaktion mellem informant og interviewer, der er i fokus. Når samtalerne transskriberes, sker der imidlertid et skift fra en sprogform til en anden: Der sker en transformation, hvor talesproget oversættes til skriftsprog, hvilket forudsætter en fortolkningsproces, hvor det sagte må vurderes. Eksempelvis er det i det mundtlige sprog ikke givet, hvor den ene sætning slutter og den næste begynder. Yderligere kan ironi, kropssprog, tonefald m.m. også gå tabt. Jeg har valgt at undlade gentagne småord som "ja", "okay" eller "ehmm", for at gøre de skriftlige udtalelser mere forståelige og læsevenlige, mens pauser og andre nonverbale udtryk stadig er medtaget i transskriberingen af tænke-højt fasen.

Transskriptionerne vil derfor fremstå som en forenklet udgave af de oprindelige samtaler, hvor forskeren må være bevidst om, at dele af samtalen således kan gå tabt (Kvale & Brinkmann, 2015). Transskriptionerne kan findes i Bilag 4-10.

4.3 Kvalitetskriterier

Som en del af forskningsprocessen er det vigtigt at være opmærksom på undersøgelsens kvalitet. Der er dog langt fra enighed om, hvilke kvalitetskriterier der bedst egner sig til at vurdere kvaliteten af kvalitative undersøgelser. Ofte ses det, at kriterier fra den kvantitative forskningstradition, såsom reliabilitet, validitet og generaliserbarhed, forsøges overført til kvalitative studier. Det kan dog være problematisk, da sådanne kriterier ikke nødvendigvis passer til den kvalitative forsknings tilgang og formål. Eksempelvis er det allerede under beskrivelsen af casestudiets karakteristika (jf. *4.1 Casestudie*) blevet nævnt, at den viden, som produceres i casestudier, sjældent lader sig generalisere til andre kontekster - hvad man vinder i dybden, mister man ofte i bredden. Hvis kvantitative kriterier anvendes i kvalitative undersøgelser, risikerer man at underkende den kvalitative forsknings styrker (Tanggaard & Brinkmann, 2020).

For at vurdere kvaliteten af undersøgelsens tilgang og resultater anvendes derfor Lincolns og Gubas (1985) fire kvalitetskriterier:

1. **Credibility** (troværdighed) handler om, hvorvidt undersøgelsens resultater stemmer overens med virkeligheden, samt hvordan ideer og fund relaterer sig til hinanden (Lincoln & Guba, 1985; Stahl & King, 2020).
2. **Dependability** (pålidelighed) omhandler, hvorvidt forskningsprocessen og resultaterne i undersøgelsen kan betragtes som pålidelige (Lincoln & Guba, 1985).
3. **Conformability** (objektivitet) kan beskrives som muligheden for objektivitet eller graden af neutralitet, hvor undersøgelsens resultater er formet af informanternes udtalelser og ikke af forskerens holdning, bias eller interesse (Lincoln & Guba, 1985).
4. **Transferability** (overførbarhed) handler om, i hvilken grad undersøgelsens resultater kan overføres til andre, lignende kontekster (Lincoln & Guba, 1985).

Undersøgelsens kvalitet skal kvalificeres gennem argumentation og diskussion (Launsø et al., 2023). Derfor vil de fire kvalitetskriterier blive behandlet yderligere i diskussionsafsnittet.

4.4 Etiske overvejelser

Ved udførelsen af enhver kvalitativ undersøgelse indgår etiske spørgsmål, som altid bør tages i betragtning fra undersøgelsens start til den endelige rapport. Kvale og Brinkmann (2015) fremhæver i denne henseende en række etiske retningslinjer, som netop er vigtige at forholde sig til, når undersøgelsen er lavet med menneskers personlige oplevelser og erfaringer som genstandsfelt. De beskrives som *konsekvenser*, *informeret samtykke*, *fortrolighed* og *forskerens rolle*.

Når der foretages kvalitative undersøgelser, kan der blandt andet opstå uhensigtsmæssige konsekvenser, som forskeren må være opmærksom på. Det følgende afsnit over mine etiske overvejelser, jeg har gjort mig i specialet, inddeles derfor i henholdsvis de to typer konsekvenser, som Brinkmann (2020) skelner mellem: *Mikroetiske*- og *makroetiske konsekvenser*. Under afsnittet om mikrotik vil jeg også komme ind på de etiske retningslinjer vedrørende samtykke og fortrolighed. Derefter følger et afsnit om forskerens rolle.

4.4.1 Mikroetik

Mikroetiske konsekvenser omhandler at kunne tage vare på de informanter, der deltager i undersøgelsen. Disse søges imødekommet ved at opnå informantens informerede samtykke, sikre fortrolighed og undgå mulig skade, undersøgelsen kan påføre informanten (Brinkmann, 2020; Kvale & Brinkmann, 2015).

Informeret samtykke bygger på det etiske princip om at beskytte informanternes frihed og selvbestemmelse. Det indebærer, at de selv har ret til at beslutte, om og hvordan de ønsker at deltage i forskningsprojektet. For at sikre dette skal informanten modtage de nødvendige informationer om projektet, og (gerne efter grundige overvejelser og betænkningstid) træffe deres beslutning. Derudover skal deltagelsen være frivillig og informanterne må ikke føle sig presset til at medvirke (Kjellström, 2018). *Fortrolighed* vedrører informanternes mulighed for anonymitet, så uvedkommende ikke får adgang til personlige eller følsomme oplysninger, der gør det muligt at identificere vedkommende (Kjellström, 2018).

For at imødekomme kravene om informeret samtykke og sikre fortrolighed, har jeg forud for mit møde med informanterne taget kontakt til hver enkelt af dem via e-mail for at præsentere mig selv, informere om undersøgelsens formål samt varigheden af interviewet. Ved selve udførelsen af interviewene og tænke-højt sessionerne fulgte jeg den på forhånd udarbejdede

interviewguide og tænke-højt protokol (jf. Bilag 2 og 3). Disse indledes igen med (1) 'hvem er jeg', (2) 'formålet med interviewet og tænke-højt samtalen' og (3) 'muligheden for anonymitet samt at vide, at deltagelse er frivillig'. Informanterne havde gennem hele processen mulighed for at stille spørgsmål, skulle de være i tvivl om noget. Herudover var der ingen af informanterne, der ønskede at være anonyme.

For at *undgå mulig skade eller eventuelle konsekvenser* som undersøgelsen kan have, har jeg forsøgt at gøre det tydeligt for medarbejderne, hvad deres udtalelser vil blive brugt til og af hvem. Forud for interviewet har alle informanter fået præsenteret en samtykke- og oplysningspligt, som vi gennemgik sammen.

Nogle detaljer er således gennemgået flere gange med informanterne, men dette var for at sikre, at de var bevidste om hvad deres udtalelser anvendes til samt mulige risici og fordele ved deres deltagelse (Kvale & Brinkmann, 2015).

4.4.2 Makroetik

Makroetik vedrører de uforudsigelige samfundsmæssige konsekvenser, der kan ramme virksomheden eller organisationen (Brinkmann, 2020). De etiske overvejelser, jeg har gjort mig i denne sammenhæng, har omhandlet de løsningsforslag, som samarbejdspartneren har efterspurgt.

Ved offentliggørelse af specialet kan Voksensocialafdelingen vælge at anvende de udarbejdede løsningsforslag, der forhåbentlig kan understøtte reimplementeringen af VitaComm. Samtidig kan der dog også være forbundet mulige konsekvenser, som kan svække processen. For at undgå denne risiko har jeg forsøgt at være transparent omkring undersøgelsens formål samt den metodiske tilgang, der danner grundlag for den. Yderligere er der inddraget eksisterende forskning, som jeg vil holde mine fund op mod i diskussionen, hvilket skaber en større forståelse for, hvordan løsningsforslagene kan anvendes, samt hvordan de påvirker praksis.

4.4.3 Forskerens rolle

Forskerens rolle er central i kvalitative undersøgelser, da man her anses for det primære forskningsredskab (Brinkmann, 2020). Forskeren skal eksempelvis undervejs i processen foretage en række til- og fravalg: Det kan være afgrænsningen af, hvad der er case og hvad der er dens kontekst. Dermed kan det blive op til forskeren, hvad læseren kommer til at se, eller hvad man kommer til at overse (Ramian, 2012).

I nærværende speciale er der truffet et valg om at lave et komparativt multicasestudie for at undersøge eventuelle forskelle i anvendelsen af VitaComm blandt medarbejdere i VSA og Skærmenheden - en grundig beskrivelse af casene og konteksten samt fænomenet der undersøges, kan ses i afsnittet *1.3 Beskrivelse af feltet*.

Selvom reimplementeringen af VitaComm skal finde sted i hele Job og Velfærd, er det i samråd med samarbejdspartneren besluttet, at undersøgelsens resultater og løsningsforslag skal rettes mod Voksensocialafdelingen frem for hele forvaltningen.

Forskerens videnskabsteoretiske ståsted og forforståelse har ligeledes indflydelse på, hvordan undersøgelsen gribes an (Ramian, 2012; Brinkmann, 2020). Som beskrevet tidligere har jeg førhen beskæftiget mig med VitaComm under min praktik hos It og Digitalisering ved Job og Velfærd. I kraft af min fænomenologiske tilgang til mødet med informanterne, har jeg forsøgt at tilsidesætte mine forudindtagelser om de tidligere medarbejders anvendelse af teknologien og i stedet fokusere på medarbejderne i VSA. Mennesker er forskellige, og jeg forsøger ikke at lade mig styre af andres tidligere oplevelser, men at forstå oplevelsen af fænomenet ud fra nuværende informanternes perspektiver.

5 Teori

For at belyse hvordan medarbejderne fra to forskellige kommunale forvaltninger oplever og anvender VitaComm i deres daglige arbejde, samt hvordan deres erfaringer kan bidrage til løsningsforslag til reimplementering af kommunikationsplatformen, vil jeg i det følgende afsnit redegøre for projektets anvendte teori.

Jeg er bevidst om, at den fænomenologiske tilgang forsøger at abstrahere fra teoretiske konstruktioner (Zahavi, 2022 - jf. afsnit 3). Inddragelsen af andre teorier er ikke for at reducere eller bortforklare informanternes oplevelser, men derimod at belyse aspekter, der måske ligger implicit i informantens udtalelser, og som ellers kan være vanskelige at afdække. Teorierne fungerer således udelukkende som redskaber til at fremhæve informanternes beskrivelser yderligere for derved at folde fænomenet ud (Jørgensen, 2008).

Til at undersøge medarbejdernes oplevelser og anvendelser af teknologien, lader jeg mig inspirere af en teoretisk model om teknologi adoption. Modellen, *Technology Acceptance Model* (TAM), giver indblik i forskellige faktorer, som kan påvirke brugernes opfattelse af teknologien samt deres brug af den i praksis. For at udarbejde løsningsforslag til reimplementeringen af VitaComm, vil jeg i forlængelse heraf også redegøre for pre- og post-implementeringsinterventioner, der kan styrke medarbejdernes adoption og anvendelse af it.

Ved at inddrage disse teorier er det muligt at analysere medarbejdernes oplevelse og anvendelse af teknologien først på individniveau, hvorefter analysen løftes til et organisatorisk niveau, der samlet bidrager til udarbejdelsen af løsningsforslag til reimplementeringen af VitaComm.

5.1 Technology Acceptance Model

Gennem tiden er der udviklet flere teoretiske modeller, som søger at forklare de årsager, der får brugere til at anvende eller afvise en ny teknologi (Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003). I 1986 præsenterede Fred D. Davis *Technology Acceptance Model* (TAM), en bredt anerkendt model, der netop har til formål at forklare og forudsige brugernes intentioner om at anvende teknologi (Venkatesh & Davis, 1996; Lai, 2017).

Siden den originale TAM fra 1986 er modellen blevet videreudviklet for blandt andet at opnå en dybere forståelse for de forhold der påvirker brugerens teknologiadoption (Venkatesh & Davis, 2000, Venkatesh & Bala, 2008). I nærværende speciale vil der blive taget udgangspunkt i TAM3, som Venkatesh og Bala udgav i 2008.

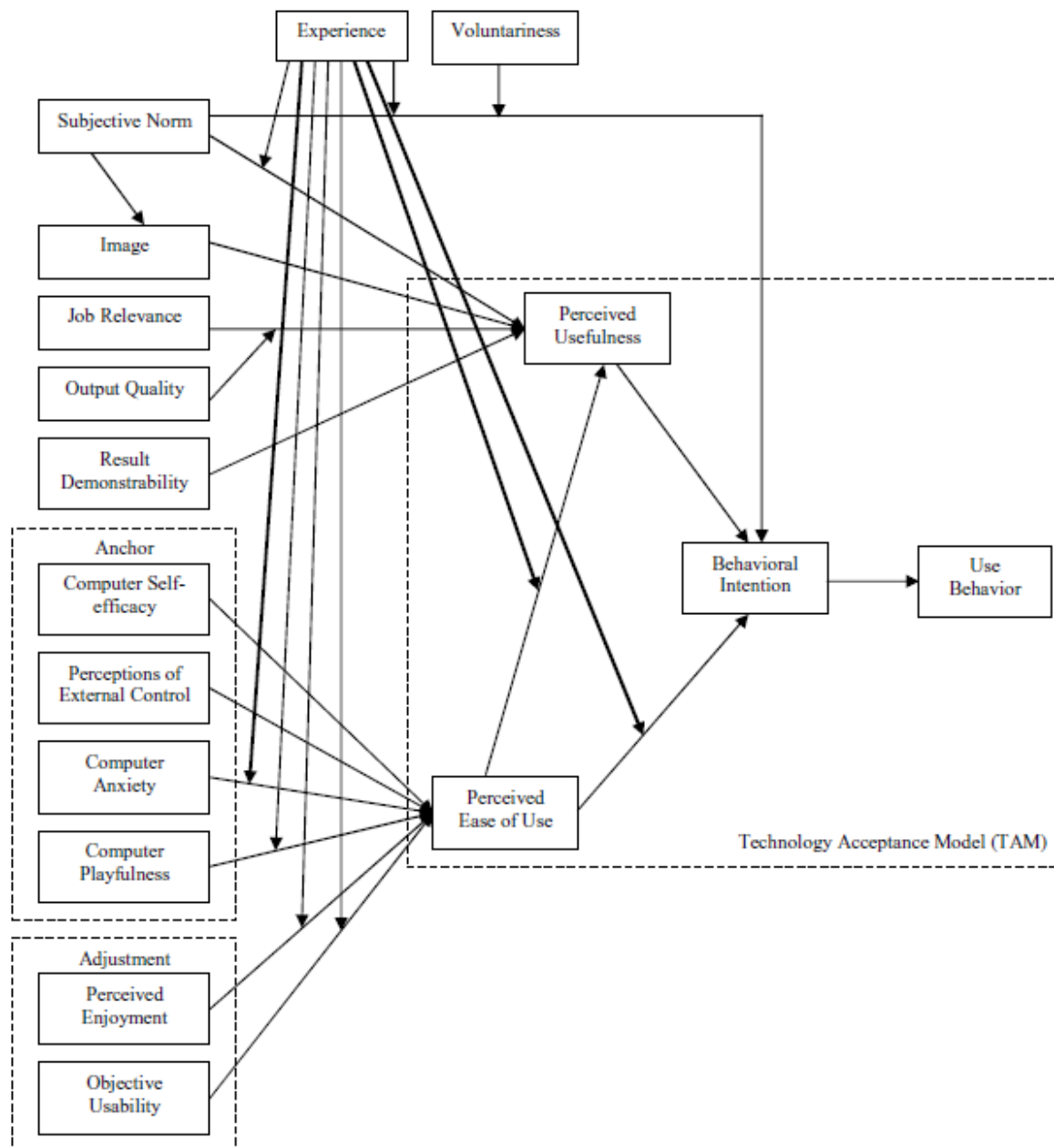
5.1.1 TAM3

Blandt de mange variable, der kan påvirke anvendelsen af teknologier, fremhæves to faktorer som særligt vigtige for brugerens accept:

1. Mennesker har tendens til at anvende eller afvise en teknologi i det omfang, de mener, at teknologien vil hjælpe dem med at udføre deres arbejde bedre.
2. Selv om potentielle brugere mener, at teknologien er nyttig, kan de samtidig mene, at den er for svær at bruge, og at fordelene ved brugen opvejes af den indsats, der kræves for at anvende teknologien (Davis, 1989).

Den første variabel benævnes *Perceived Usefulness* (anvendelighed), og defineres som “the degree to which a person believes that using a particular system would enhance their job performance” (Davis, 1989, s. 320). Jo højere brugeren vurderer teknologien som værende nyttig, desto mere tilbøjelig er de til at acceptere den. Den anden variabel benævnes *Perceived Ease of Use* (brugervenlighed), og defineres som “the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort” (Davis, 1989, s. 320). Dette vedrører brugerens opfattelse af, hvor nem eller svær teknologien er at tilgå. Ifølge Davis (1989) vil brugere være mere tilbøjelige til at acceptere en ny teknologi, hvis den opfattes som lettere at bruge end en anden.

De to variable udgør sammen kernen i alle versioner af TAM. Nedenstående model af Venkatesh og Balas (2008) Technology Acceptance Model 3 viser de to variable, samt modellens andre faktorer, og hvordan de indbyrdes påvirker hinanden (Figur 3).



Figur 3: Technology Acceptance Model 3 (TAM3) (Venkatesh & Bala, 2008)

På ovenstående figur ses, at brugervenligheden påvirker anvendeligheden, men ikke omvendt. Dette skyldes, at hvis en teknologi tilbyder vigtige funktioner, vil brugere som regel være villige til at acceptere en lavere grad af brugervenlighed, mens de omvendt ikke vil anvende systemer uden brugbare funktioner, uanset hvor intuitive de måtte være. Deraf vil brugere, der opfatter en teknologi som let at anvende, ofte også vurdere den som mere nyttig (Davis, 1989).

Brugerens adfærdsmæssige intention (*Behavioral Intention*) påvirkes af de to centrale variabler, idet mennesker danner intentioner om at udføre adfærd, som de har en positiv opfattelse af eller som de mener vil forbedre deres jobpræstation. Denne kan både direkte eller indirekte påvirkes

af de *eksterne variable*, der ligeledes påvirker anvendeligheden og brugervenligheden (Davis et al., 1989).

De eksterne variable, der påvirker anvendeligheden, kan inddeles i to teoretiske konstruktioner: *Sociale indflydelsesprocesser* og *kognitive instrumentelle processer*.

De sociale indflydelsesprocesser refererer til, hvordan andre mennesker og sociale kontekster påvirker brugerens beslutning om at anvende en teknologi. De sociale variabler er:

- **Subjective Norm:** Graden af, hvor meget brugeren påvirkes af de mennesker, der er vigtige for ham/hende, og som mener, at han/hun bør eller ikke bør anvende teknologien.
- **Image:** Graden af, hvorvidt brugeren opfatter, at anvendelsen af en innovation vil forbedre ens status i det sociale system.

(Davis & Venkatesh, 2000; Venkatesh & Bala, 2008).

‘Subjective Norm’ kan gennem tid blive påvirket af brugerens erfaring med teknologien (*experience*) samt hvorvidt anvendelsen af teknologien opleves som frivillig eller påtvungen (*voluntariness*) (Venkatesh & Bala, 2008).

De kognitive instrumentelle processer omhandler, hvordan brugeren vurderer den oplevede anvendelighed ved at delvist sammenligne, hvad systemet er i stand til at gøre, med hvad de har behov for at få gjort i deres arbejde. De kognitive variabler er:

- **Job Relevance:** Graden af, hvor relevant brugeren mener, at det pågældende system er relevant for ens arbejde.
- **Output Quality:** Graden af, hvorvidt brugeren mener, at systemet udfører arbejdsopgaverne tilfredsstillende.
- **Result Demonstrability:** Graden af, hvorvidt brugeren mener, at resultaterne af at bruge systemet er konkrete, observerbare og kommunikerbare.
- **Perceived Ease of Use:** Graden af, hvorvidt brugeren mener, at anvendelsen af et bestemt system vil være fri for besvær.

(Davis & Venkatesh, 2000; Venkatesh & Bala, 2008).

De eksterne variable, der kan påvirke brugerens opfattede brugervenlighed, inddeles i *Anchor* og *Adjustment*.

Mennesker danner tidlige opfattelser af et systems brugervenlighed baseret på en række ‘anchors’, der afspejler deres generelle holdninger om teknologi og teknologiens anvendelse. De beskrives som følgende:

- **Computer Self-efficacy:** Graden af, hvorvidt brugeren har tiltro til sine evner til at udføre en specifik opgave eller job ved brug af en teknologi.
- **Perceptions of External Control:** Graden af, hvorvidt brugeren mener, at organisatoriske og tekniske ressourcer er tilgængelige for at kunne anvende teknologien optimalt.
- **Computer Anxiety:** Graden af, hvorvidt brugeren oplever angst eller frygt for at anvende teknologien.
- **Computer Playfulness:** Graden af, hvorvidt brugeren oplever leg og underholdning i teknologien.

(Venkatesh & Bala, 2008)

Ovenstående anchors danner grundlaget for brugerens første vurderinger af den oplevede brugervenlighed, men efterhånden som brugeren opnår praktisk erfaring (*experience*) med teknologien, kan disse vurderinger justeres. Der beskrives to variable under ‘adjustment’:

- **Perceived Enjoyment:** Graden af fornøjelse eller tilfredshed, brugeren oplever ved at anvende teknologien - uafhængigt af eventuelle præstationsmæssige konsekvenser.
- **Objective Usability:** En sammenligning af systemer, og graden af indsatsen, som det kræver, for at udføre specifikke opgaver.

(Venkatesh & Bala, 2008)

I takt med at brugeren opnår mere erfaring med teknologien, vil de to anchors ‘computer self-efficacy’ og ‘perceptions of external control’ samt begge adjustments-variabler fortsat have en betydelig indflydelse på brugerens accept og anvendelse af teknologien. Derimod vil effekten af de to andre anchors, ‘computer playfulness’ og ‘computer anxiety’, falde over tid (Venkatesh & Bala, 2008).

Som det sidste led i TAM fremstår brugerens faktiske anvendelse af teknologien (*Use Behavior*), hvilket afhænger af brugerens intention om at anvende systemet. Brugerens accept af teknologien kan for den sags skyld påvirkes negativt undervejs i processen, hvilket kan resultere i, at de afviser teknologien og i sidste ende ikke anvender den (Davis, 1989).

5.2 Implementeringsinterventioner

Venkatesh og Bala (2008) fremhæver en række interventioner, der kan bidrage til større accept og mere effektiv anvendelse af teknologi. Disse interventioner tager afsæt i de to centrale variable i TAM (opfattet anvendelighed og opfattet brugervenlighed) og har til formål at understøtte ledelsen i at træffe informerede beslutninger om implementering og adoption af teknologi. Interventionerne opdeles i to overordnede kategorier, *pre-* og *post-implementeringsinterventioner*, som redegøres nærmere for i følgende underafsnit.

5.2.1 Pre-implementeringsinterventioner

På grund af mange nye teknologiers kompleksitet kan implementeringen af sådanne systemer ofte skabe omfattende ændringer i organisationen. Det kan skabe modstand blandt medarbejderne, som eksempelvis kan frygte, at teknologien vil forstyrre deres eksisterende arbejdsrutiner, underminere deres status, begrænse deres oplevelse af autonomi eller påvirke deres jobindhold og kollegiale relationer (Venkatesh & Bala, 2008).

Ifølge Venkatesh og Bala (2008) skyldes medarbejders modstand mod nye teknologier ofte en upræcis forståelse af teknologiens karakteristika og nytteværdi. I dette henseende argumenterer de for, at proaktive implementeringsinterventioner derfor er nødvendige. Disse omfatter en række organisatoriske tiltag, som finder sted allerede under systemudviklingen og implementeringsprocessen.

Der fremhæves fire centrale pre-implementeringsinterventioner, som bør være i fokus:

1. ***Design characteristics*** vedrører de egenskaber ved en teknologi, der kan påvirke brugerens accept og faktiske brug. Det kan eksempelvis være systemrelaterede karakteristika, hvor faktorer som teknologiens pålidelighed, fleksibilitet og brugervenlighed, kan lede til at brugerne udfører deres arbejdsopgaver hurtigere og oplever mere kontrol (Venkatesh & Bala, 2008).
2. ***User participation*** betegner den faktiske deltagelse i implementeringsprocessen og henviser til de opgaver, aktiviteter og handlinger, som brugere eller deres repræsentanter udfører i forbindelse med indførelsen af en ny teknologi (Venkatesh & Bala, 2008).
3. ***Management support*** henviser til, i hvilken grad medarbejdere oplever, at ledelsen engagerer sig i implementeringsprocessen og aktivt støtter en succesfuld implementering og adoption af den nye teknologi. Ledelsen kan bidrage gennem både

indirekte og direkte interventioner - eksempelvis ved at sikre adgang til nødvendige ressourcer, udsendte retningslinjer og krav, tilpasse funktioner og arbejdsgange eller ved at selv tage teknologien i brug. Klar og tydelig kommunikation anses som vigtig for at skabe tillid og opbakning til implementeringen og for at understøtte medarbejdernes motivation og trivsel. Alle ledere (uanset ledelsesmæssigt niveau) anses som vigtige aktører i denne intervention (Venkatesh & Bala, 2008).

4. ***Incentive alignment*** er en vigtig del af systemdesign, der fokuserer på at sikre, at medarbejdernes opfattelse af en teknologis funktioner og anvendelsesmuligheder stemmer overens med deres egne arbejdsopgaver, værdisæt og incitamenter - medarbejderne skal nemlig føle, at systemet er relevant for deres arbejdsområder. For eksempel hvis en medarbejder opfatter, at teknologien primært gavner andre afdelinger og ikke deres egen, kan det skabe en følelse af manglende incitament (Venkatesh & Bala, 2008).

Ved at forholde sig til disse pre-implementeringsinterventioner kan man reducere den indledende modstand, der ofte opstår i de tidligere faser af implementeringen. Samtidig giver det medarbejderne et mere realistisk og retvisende billede af teknologiens funktionalitet samt indblik i, hvordan den kan støtte dem med at udføre deres arbejdsopgaver. Dette kan i sidste ende være med til at øge accepten af den implementerede teknologi (Venkatesh & Bala, 2008).

5.2.2 Post-implementeringsinterventioner

Efter implementeringen af ny teknologi og når medarbejderne begynder at tage den i brug, kan der opleves store forandringer i deres arbejdsopgaver, rutiner og vaner. Nogle medarbejdere vil være imødekommende og opleve disse forandringer som en positiv følge, mens andre kan opfatte dem som en trussel mod deres trivsel og hidtil udførte arbejde. Opfattes teknologien som en trussel, og føler medarbejderne samtidig, at de ikke har de nødvendige kompetencer og ressourcer til at anvende den, øges sandsynligheden for, at de vil forsøge at undgå at bruge teknologien (Venkatesh & Bala, 2008).

Venkatesh og Balas (2008) post-implementeringsinterventioner omfatter derfor en række organisatoriske, ledelsesmæssige og understøttende tiltag, som iværksættes efter systemets implementering. De præsenterer i denne sammenhæng tre centrale interventioner, der har til formål at øge brugerens accept og anvendelse af teknologien:

1. **Training** fremhæves som en af de vigtigste interventioner, der kan øge brugeraccept og adoption af nye teknologier blandt medarbejdere. Effektiv træning kan mindske negative reaktioner og fremme mere positive opfattelser af teknologien blandt brugerne (Venkatesh & Bala, 2008).
2. **Organizational support** dækker over en række formelle og uformelle tiltag, der har til hensigt at hjælpe medarbejdere med at anvende en ny teknologi effektivt. Det kan blandt andet omfatte adgang til nødvendig infrastruktur, ansættelse af eksperter, mulighed for support samt ekstern træning (fx workshops). Dette kan være med til at reducere usikkerhed og nervøsitet blandt medarbejdere, og samtidig styrke deres opfattelse af ekstern kontrol samt øge den generelle brugeraccept (Venkatesh & Bala, 2008).
3. **Peer support** henviser til forskellige tiltag, som en kollega udfører for at hjælpe andre medarbejdere med at anvende den nye teknologi. Det kan for eksempel være gennem formel eller uformel træning, der styrker brugerens forståelse af teknologien. Derudover er kollegaer også vigtige aktører i implementeringen, for når nogle kollegaer er positivt indstillet overfor en ny teknologi, øges sandsynligheden for, at andre medarbejdere udvikler en positiv opfattelse (Venkatesh & Bala, 2008).

Ved at forholde sig til disse post-implementeringsinterventioner kan man sikre, at medarbejderne har de nødvendige forudsætninger for at anvende teknologien uden besvær, og samtidig styrke medarbejdernes oplevelse af, at den nye teknologi udgør en mulighed for at forbedre deres arbejdsindsats. Dermed kan ledelsen eller andre aktører støtte medarbejderne i den omstillingsproces, der kommer som følge af implementeringen af ny teknologi (Venkatesh & Bala, 2008).

Ifølge Venkatesh & Bala, (2008) kan ledere med fordel tilpasse interventionerne alt efter hvilken teknologi der skal implementeres, hvor man er i processen og hvilke ressourcer man har tilgængelige. Tabellen nedenfor giver indblik i hvordan dette kan gøres:

Type teknologi	Begrundelse	Forslag til intervention
Komplekse teknologier	Fokus på tiltag, der styrker oplevelsen af brugervenlighed.	fx 'design characteristics', 'user participation', 'training' og 'peer support'
Frivillige teknologier	Fokus bør i højere grad rettes mod at øge oplevelsen af anvendeligheden.	fx 'design characteristics', 'user participation', 'incentive alignment', 'training', 'organizational support' og 'peer support'
Teknologier, der går på tværs af organisationer og påvirker forretningsprocesser	Det er særligt vigtigt med tæt ledelsesstøtte og bred involvering af brugerne.	fx 'user participation', 'peer support' og 'management support'

Tabel 3: Interventioner og teknologotype - en støtte for ledelsesmæssige beslutninger.

Mange af både pre- og postimplementeringsinterventionerne gør sig særlig gældende ved implementering af komplekse teknologier, da disse ofte medfører betydelige ændringer i organisationens struktur, medarbejdernes roller og arbejdsgange (Venkatesh & Bala, 2008).

6 Analysestrategi

Analysearbejdet i casestudier anses for at være den mest tidskrævende del af hele undersøgelsen. Denne kan derfor ofte opleves som en slidsom proces, men det er netop her, at dataen bearbejdes, og undersøgelsens resultater skabes (Ramian, 2012).

Til bearbejdning af specialets indsamlede data er der anvendt en tematisk analysestrategi, der sigter mod at identificere, analysere og rapportere mønstre i data gennem kodninger og gruppering i temaer (Braun & Clark, 2006). Metoden er valgt, da den egner sig særligt godt til forskningsspørgsmål, der fokuserer på indholdet af det, informanterne fortæller, og fordi den betragtes som en fleksibel tilgang til bearbejdning af data i kvalitative undersøgelser (Braun & Clark, 2006; Gibson & Hugh-Jones, 2014).

Tematisk analyse kan opdeles i to overordnede typer: En *datadreven* og en *teoridreven* analyse. Den datadrevne tilgang er induktiv og indebærer, at forskeren forsøger at undgå at starte med forudbestemte teoretiske konstruktioner, men i stedet forholder sig så åben som muligt over for, hvad der måtte forekomme af mønstre i dataen. Ligesom i fænomenologien fremhæves det, at man i denne henseende også bør være opmærksom på egne forforståelser. Den teoridrevne tilgang er derimod deduktiv og særlig velegnet, når man ønsker at anvende eller afprøve teoretiske begreber i en ny kontekst. Her er det med henblik på at vurdere, om begreberne er nyttige og skaber mening i den situation, man undersøger, samt om ens data stemmer overens med teorien. Ved denne tilgang tager forskeren udgangspunkt i en række foruddefinerede temaer, som man målrettet leder efter i dataen.

I dette speciale har jeg en *abduktiv* tilgang til kodningen af informanternes udtalelser samt identificering af temaer. Det betyder, at den er en blanding af både den induktive tilgang såvel som den deduktive, hvor der veksles mellem empiriske iagttagelser og teoretiske betragtninger. Tilgangen beskrives som en kreativ proces, hvor forskeren typisk starter med en empirisk iagttagelse og derefter søger den bedst mulige forklaring på det observerede fænomen (Monrad & Olesen, 2018).

På grund af fænomenologien som mit videnskabsteoretiske ståsted, startede jeg induktivt. Jeg tilgik medarbejdernes udtalelser uden spekulationer eller teoretiske konstruktioner, med henblik på at forstå, hvordan de oplevelser og anvendelse af VitaComm i deres daglige arbejde - samtidig var jeg opmærksom på mine egne forudindtagelser og hvordan disse kan påvirke processen. Ud fra dette blev der foretaget indledende kodninger samt identificering af temaer.

Undervejs fremkom diverse mønstre, der kunne relateres til teorien om Technology Acceptance Model. Teorien blev derfor inddraget som analytisk redskab til at fremhæve og nuancere informanternes erfaringer med teknologien.

Den abduktive tilgang gør, at jeg kan bevare fænomenologiens åbenhed over for subjektets oplevelse og erfaring med fænomenet (fænomenologiens betoning af førstepersons-perspektivet), samtidig med at fænomenet placeres i en ny teoretisk sammenhæng, for at kunne opnå en dybere eller bedre forståelse af det undersøgte fænomenet (Monrad & Olesen, 2018). Metodens flexibilitet tillader, at kunne lade empirien tale for sig selv i første omgang og derefter inddrage TAM til at strukturere, uddybe og forstå de identificerede temaer. Dette sikrer både empirisk åbenhed samt teoretisk skarphed. En detaljeret beskrivelse af processen fremkommer i det følgende afsnit.

6.1 Udførelsen af tematisk analyse

I specialet har jeg ladet mig inspirere af Braun og Clarks (2006) 'step-by-step' guide til udførelsen af tematisk analyse, som forskeren kan følge. Processen har forløbet således:

Gør dig bekendt med dine data: Ifølge Braun og Clark (2006) bør man fordybe sig i materialet i sådan en grad, at man opnår forståelse for både dybden og bredden af indholdet.

For at opnå dette har jeg selv stået for interviewene og tænke-højt samtalerne med medarbejderne fra de to kommunale forvaltninger, hvorefter jeg transskriberede deres udtalelser. Efterfølgende har jeg foretaget en grundig gennemlæsning af materialet, hvor jeg undervejs noterede eventuelle indtryk, mønstre eller lignende.

Udarbejdelse af indledende kodninger og identificering af temaer: Dette omhandler selve udarbejdelsen af de indledende koder ud fra den indsamlede empiri. Det kan eksempelvis være data eller information, som forskeren finder interessant, og som kan vurderes meningsfuldt i forhold til det undersøgte fænomen. Derefter bevæger forskeren sig fra et detaljeret niveau (koder) til et mere overordnet niveau (temaer), hvor koderne organiseres i potentielle temaer - det kan både være hovedtemaer og eventuelle underkategorier (Braun & Clark, 2006).

Med en åben og induktiv tilgang har jeg kodet medarbejdernes udtalelser i meningsfulde grupper. Kodningen er foretaget i NVivo, en dataanalysesoftwareløsning til kvalitativ analyse, som muliggør organisere og analysere af komplekse data ved hjælp af værktøjer til tematisering,

kodning og visualisering (Aalborg Universitet, u.å.). Udarbejdelsen af de indledende kodninger ledte til tre overordnede temaer samt dertilhørende underkategorier - disse kan ses i Bilag 11.

Gennemgang af temaer: På dette trin forfines og justeres de foreløbige temaer. Gennemgangen foregår ifølge Braun og Clark (2006) på to niveauer: Først skal forskeren vurdere, om de sammenstillede data-uddrag inden for hvert tema tilsammen danner et meningsfuldt mønster. Dernæst overvejes temaernes relevans, og der kan foretages ny kodning af data, som ikke tidligere er blevet opfanget (Braun & Clark, 2006).

Som resultat af den indledende, induktive tematisering, hvor jeg forholde mig åbent til informanternes udtalelser, fremkom interessante mønstre der kunne relateres til TAM. Teorien blev tilvalgt for at fremhæve informanternes udtalelser for derigennem opnå forståelse for deres oplevelser og anvendelse af VitaComm i deres daglige arbejde.

Dette valg medførte et behov for at genkode informanternes udtalelser, med udgangspunkt i den valgte teori. Ifølge Braun og Clark (2006) betragtes genkodning ofte som en forventelig del af den tematiske analyse, da kodning anses for en løbende og organisk proces. Den deduktive kodning samt identificering af (nye) tematikker kan ses i Bilag 11.

Definition og navngivning af temaer: Her defineres og forfines temaerne yderligere, til de temaer, som forskeren vil præsentere i sin analyse. Der udarbejdes overskrifter og mulige undertemaer defineres ligeledes (Braun & Clark, 2006).

De temaer og undertemaer, der defineres på dette trin i den tematiske analyse, fremstår som overskrifter samt dertilhørende underafsnit i følgende analyseafsnit (Bilag 11).

Udarbejdelse af rapporten: Med en række definerede temaer og undertemaer, kan den endelige analyse påbegyndes (Braun & Clark, 2006).

7 Analyse af resultater

I følgende vil jeg analysere fundene fra den tematiske analyse med henblik på at opnå en forståelse af, hvordan medarbejderne fra to kommunale forvaltninger oplever og anvender VitaComm i det daglige arbejde. Analysen tager afsæt i to centrale variable for teknologiadoption og nogle bagvedliggende faktorer, som kan påvirke disse, samt oplevelsen af ledelsesmæssige interventioner.

7.1 Brugervenligheden i VitaComm

Når en teknologi opleves som vanskelig at anvende, vil de potentielle fordele, som systemet tilbyder, ofte blive opvejet af den indsats, som det kræver for brugeren at skulle anvende den. Omvendt vil en teknologi, der opleves som nem og intuitiv at anvende, påvirke brugerens intentioner positivt og dermed øge sandsynligheden for, at teknologien tages i brug i praksis.

Helene, som er en af medarbejderne i VSA, fortæller således om, hvordan hun oplever brugervenligheden i VitaComm: “Det jeg godt kan lide ved VitaComm er, at det er meget simpelt og overskueligt” (Bilag 4, linje 76-77). Simpliciteten anser hun som særlig central for brugervenligheden, og pointerer yderligere: “Altså der er ikke noget i selve systemet, jeg synes der er svært at finde rundt i. Det er jo meget simpelt og jeg skal ikke kunne gøre alverden i det her system” (Bilag 4, linje 70-71). En tilsvarende holdning fremhæves af Martina, der beskriver hendes oplevelse således: “Jeg synes egentlig, at VitaComm er meget nemt og let tilgængeligt at bruge. Det er ikke sådan, at jeg finder det udfordrende på nogen måde (Bilag 7, linje 59-61). Denne opfattelse af VitaComm som værende en brugervenlig teknologi går også igen blandt de resterende medarbejdere i VSA.

I Skærmenheden synes der også være enighed om, at VitaComm opleves som en brugervenlig teknologi. Eksempelvis fortæller Mette, at hun “[...] synes det er et nemt og overskueligt system at arbejde i” (Bilag 8, linje 33), og tilføjer “Det er jo ligesom at tage sin telefon” (Bilag 8, linje 172). Ann fortæller ligeledes, hvordan hun oplever at systemets enkle og overskuelige opsætning gør det nemt at navigere gennem teknologien: “Jeg synes ikke, at der er noget, som er svært at finde eller noget, der er svært at bruge” (Bilag 10, linje 33-34).

Medarbejderne fra begge kommunale forvaltninger giver alle udtryk for, at VitaComm opleves som en forholdsvis nem og intuitiv teknologi at skulle tage i brug. Deres positive beskrivelse af brugervenligheden anses som en væsentlig faktor for adoptionen af teknologien og er således

afgørende for, om medarbejderne vælger at acceptere den og anvende VitaComm i deres daglige arbejde. Det kan dog være relevant at se nærmere på, hvad der ligger bag denne opfattelse, da oplevelsen af en teknologis brugervenlighed sjældent udelukkende er et resultat af teknologien i sig selv, men også vil være påvirket i høj grad af en række eksterne faktorer. I de følgende afsnit rettes derfor fokus mod disse underliggende forhold for at undersøge nærmere, hvordan de har medvirket til at forme (og måske potentielt udfordre) den overordnede opfattelse af VitaComm som en brugervenlig teknologi.

7.1.1 Tidlige opfattelser forankret i generelle holdninger

Mennesker danner tidlige og ofte ubevidste opfattelser af en teknologis brugervenlighed på baggrund af tidligere erfaringer, generelle holdninger til teknologi eller overordnede forventninger. Disse første indtryk fungerer som et slags mentalt 'anker', der påvirker, hvordan en ny teknologi vurderes af brugeren - også før den tages i brug.

7.1.1.1 Troen på egen formåen

Det er forskelligt, hvilke erfaringer medarbejderne i VSA har med teknologi forud for deres anvendelse af VitaComm:

Helene: "Jamen jeg synes egentlig jeg har meget flair for det tekniske og systemer er jeg meget vant til" (Bilag 4, linje 18-19).

Mark: "I vores team A, der er jeg den der sidder med lidt mere IT-ansvar internt, og kan hjælpe mine kollegaer. Dermed er jeg nok også mere kyndig end nogle af dem" (Bilag 5, linje 69-71).

Henrik: "Og så er jeg også den, de kommer hen og prikker på skuldrene, hvis de har udfordringer med det IT-mæssige" (Bilag 6, linje 60-61).

Martina: "Jeg har det egentlig rimelig fint med teknologi [...] jeg har sådan okay kendskab til det og bruger det meget" (Bilag 7, linje 75-77).

Medarbejdernes udtalelser tyder på, at de generelt har en vis erfaring med og tillid til teknologi, hvilket kan have været med til at forme deres indledende opfattelse af VitaComm, allerede før de anvendte den i praksis. Eksempelvis beskriver Helene, Mark og Henrik sig selv som de teknologi-kyndige i deres teams, og at de fungerer som interne ressourcepersoner for andre kollegaer. Det kan derfor tænkes, at deres første møde med VitaComm ikke var præget af

bekymringer eller tvivl, men snarere af en forventning om, at de ville mestre teknologien uden større vanskeligheder. I forlængelse heraf fortæller Helene:

Så jeg er meget vant til at skulle anvende forskellige teknologier og jeg er hellere ikke bange for at gå ind og trykke på en knap. Det har jeg det helt fint med. Så der er ingen bekymringer i forhold til det (Bilag 4, linje 20-22).

Udtalelsen indikerer, at Helene besidder en høj grad af 'computer self-efficacy', og dermed troen på, at hun kan tilgå nye teknologier og anvende dem i takt med sit daglige arbejde.

Martina giver i hendes ovenstående citat også udtryk for en generel fortrolighed med teknologi, men der fornemmes også lidt usikkerhed, som kan have haft betydning for hendes indledende vurdering af den nye teknologi, og hvor nemt det vil være at skulle bruge den. Hun beskriver yderligere sin generelle holdning og forventninger til teknologi således:

Altså, det er ikke sådan, at det skræmmer mig, eller at jeg har svært ved det [...] når der kommer nye tiltag - lidt ligesom det her VitaComm - og jeg bliver præsenteret for noget nyt, så er det ikke sådan, at jeg tænker: 'Åh nej, hvad er nu det?' Sådan har jeg det ikke. Jeg har mere sådan: 'Det prøver vi af', og så kaster jeg mig ud i det (Bilag 7, linje 76-81).

Selvom Martina i første omgang giver udtryk for lidt usikkerhed omkring at skulle anvende teknologi, har hun tiltro til, at hun nok skal lykkes med fremtidig brug af nye teknologier. Dette tyder på, at hun også besidder en relativt høj grad af 'computer self-efficacy'.

Blandt medarbejderne i Skærmenheden er der også forskel på, hvilke teknologiske erfaringer de har ud over deres anvendelse af VitaComm:

Mette: "Jeg er ikke bange for teknologi. Overhovedet ikke, altså på ingen måde" (Bilag 8, linje 115).

Dorte: "Jeg bliver lidt meget lost nogle gange, fordi så meget teknisk nørd er jeg nu altså heller ikke" (Bilag 9, linje 52-53).

Ann: "Jamen jeg har det fint med teknologi. Det bruger jeg meget i min funktion. Før var jeg sådan set også IT person, hvor jeg satte Ipads op til de andre og sådan noget" (Bilag 10, linje 67-68).

Ovenstående citater viser, hvordan medarbejderne i Skærmenheden har forskellige udgangspunkter, når det kommer til deres generelle holdning og erfaringer med teknologi. Det

kan derfor tænkes, at deres førstehåndsindtryk og vurderinger af en ny teknologi som VitaComm også er formet på forskellig vis. Mette synes at have stor tillid til teknologier og viser ingen tegn på usikkerhed, hvilket tyder på, at hun har en åben og positiv tilgang til at tage nye teknologier i brug. Anns erfaring med at fungere som IT-person i sin tidligere afdeling kan tyde på, at hun, udover at have en positiv tilgang til teknologier, også har praktisk erfaring, som kan være med til at styrke hendes opfattelse af VitaComm og dens brugervenlighed.

I modsætning hertil giver Dorte udtryk for en vis usikkerhed, der tyder på lavere 'computer self-efficacy'. Hun beskriver sig ikke som en "teknisk nörd", og hendes oplevelse af at blive "lost" kan indikere, at nye teknologier fremkalder forvirring eller frustration. Dortes tilgang til teknologi kan dermed have betydning for hendes tidlige opfattelse af VitaComm og muligvis medføre, at hun har forholdt sig mere forsigtigt i mødet med teknologien. Samtidig viser hun dog også en vis vedholdenhed og vilje til at løse opgaverne, idet hun fortæller: "Men jeg prøver alverdens ting og sager, og til sidst så lykkes det jo alligevel at finde ud af det" (Bilag 9, linje 53-54). Dette kan tyde på, at hun, trods sin usikkerhed, alligevel har en grundlæggende tro på, at hun vil kunne tilgå og anvende ny teknologi.

Med udgangspunkt i medarbejdernes tidlige vurderinger, der er forankret i deres generelle holdninger og forventninger, synes de alle (medarbejdere fra begge forvaltninger) overordnet at have en positiv tilgang til nye teknologier. Deres tiltro til egne evner kan dermed påvirke deres første møde med VitaComm positivt, samt hvordan de opfatter brugervenligheden i systemet.

Det er dog ikke teknologien i sig selv, som de fleste medarbejdere i VSA har været mest bekymret for forud for deres anvendelse af VitaComm, men snarere hvordan deres kollegaer mon ville tage imod den. Selvom Henriks tidlige vurdering af systemet virker positiv, så var hans umiddelbare reaktion på at skulle tage en ny teknologi i brug påvirket af tvivl:

Jeg tænkte bare: 'Åhh nej!' [...] Det er jo noget, der går ind og påvirker vores daglige arbejde [...] selvom man kan forestille sig, at det er en lille ændring for mig, så er det ikke en lille ændring for alle mine kollegaer. Jeg tænker, der er nogen, der bliver udfordret [...] På det it-mæssige og kompetencemæssige. De vil synes, at det er for besværligt (Bilag 6, linje 126-133).

Henriks overvejelser om, at nogle kolleger vil finde teknologien "for besværlig", tyder på, at han vurderer deres 'computer self-efficacy' som værende lav. Når en teknologi på forhånd opfattes som svær at anvende, kan det have en negativ indvirkning på brugerens forventede brugervenlighed og dermed mindske den overordnede teknologiaccept.

Mark og Helene giver ligeledes udtryk for samme bekymringer; ikke på egne vegne, men på vegne af både kollegaer og borgere. Mark fortæller: “Nu tænker jeg om mine kollegaer også, fordi der jo er nogle af dem, der ikke er så super digitale genier” (Bilag 5, linje 178-179), hvortil Helene pointerer:

Altså jeg ville ønske det var nemmere at sælge VitaComm til folk. Altså både for borgere og for medarbejdere. [...] Fordi det er meget stort ansvar at proppe over på en bostøtte at sige hjælp mig med det, og formidler det videre. Og især hvis man ikke er særlig teknisk skarp. Hvordan får man solgt en app som man ikke selv kan finde ud af at bruge? (Bilag 4, linje 328-339).

Ovenstående udtalelser indikerer en bekymring, der ikke blot handler om kollegaernes evne til at anvende VitaComm, men også deres evner til at videreformidle og introducere teknologien til borgerne.

Selvom Mark og Helene selv fremstår som medarbejdere med høj ‘computer self-efficacy’ og har tillid til egne evner i forhold til at anvende en teknologi i praksis, så viser det, at oplevelsen af brugervenlighed ved selvsamme system, ikke nødvendigvis deles af alle. Deres bekymringer for kollegernes teknologiske evner til at udføre specifikke opgaver via nye systemer kan dermed potentielt også påvirke deres egen holdning og intention om at anvende teknologien - og i sidste ende mindske deres accept, selv om deres egen tekniske forståelse er høj.

For medarbejderne i Skærmenheden synes denne bekymring ikke at være lige så fremtrædende. Dorte fortæller eksempelvis, at hun forud for sin anvendelse af VitaComm havde tænkt: “‘Det finder jeg aldrig nogensinde ud af det her’. Men [...] så er der også nogle kollegaer, som jo kan noget, som man jo selvfølgelig hægter sig på. Ja, vi hjælper jo hinanden” (Bilag 9, linje 99-101). Forskellige teknologiske kompetencer og tilgange til teknologi anser Dorte som en fordel snarere end en ulempe, hvilket kan føre til større accept af teknologien samt hvorledes brugervenligheden opfattes.

7.1.1.2 Organisatoriske og tekniske ressourcer

De organisatoriske og tekniske ressourcer, der bør være tilgængelige for at medarbejderne skal kunne anvende den indførte teknologi optimalt, har stor betydning for opfattelsen af brugervenligheden samt den faktiske anvendelse i praksis.

De medarbejdere fra VSA, som indgår i undersøgelsen, er fordelt på tværs af tre afdelinger og tilknyttet forskellige arbejdsgrupper. Henrik forklarer således i forhold til sin afdeling:

[...] vi fik den her ind via Christian, som er leder, og han spurgte om vi kunne løbe med den, og det sagde vi ja til. Og det var så det, vores gruppe har sat tid af til, og som vi har siddet og arbejdet med (Bilag 6, linje 73-75).

Ovenstående citat tyder på, at Henriks gruppe fik tildelt en konkret "opgave" samt afsat tid til at arbejde med VitaComm, hvilket har givet medarbejderne mulighed for at sætte sig ind i den konkrete teknologi. Sådan en tilgang kan have betydning for medarbejdernes oplevelse af teknologiens brugervenlighed og ligeledes give en oplevelse af, at de nødvendige organisatoriske ressourcer er tilgængelige for at understøtte processen. Henrik fortæller derudover, at det er:

[...] én fra hvert team herinde, der sidder i den gruppe. Og hvorfor vi sidder en fra hvert team? Det er jo fordi, når det her skal rulles ud, så er vi jo foregangsmændene i hvert enkelt team. Så har de andre kollegaer nogen, de kan spørge på daglig basis (Bilag 6, linje 201-203).

Den organisatoriske støtte, som forvaltningen stiller til rådighed, er struktureret gennem udpegning af centrale aktører og etableringen af grupper, der fungerer som lokal støtte for ens kollegaer i den fremtidige brug af teknologien. At medarbejderne indgår i sådanne grupper og har adgang til kollegial støtte og sparring, øger sandsynligheden for, at de oplever teknologien som lettere at tilgå og anvende i det daglige arbejde, hvilket også afspejler en positiv opfattelse af 'perceptions of external control'.

Da Martina vendte tilbage fra barsel, stod hun uden en gruppe, men hun beskriver, hvordan Henrik tog initiativ til at inkludere hende i hans allerede etablerede gruppe, hvor hun også skulle arbejde med VitaComm: "Og så var Henrik sådan: 'Martina, du kommer lige med her [...] Og vi skal i gang med det her VitaComm'. Og så var jeg sådan: 'Fint, det prøver vi af'" (Bilag 7, linje 92-95).

Oplevelsen af organisatorisk støtte, både i form af ledelsesmæssige beslutninger og her kollegialt initiativ, synes at have haft stor betydning for medarbejdernes mulighed for at lære teknologien at kende og senere kunne stå til rådighed for at støtte deres kollegaer i anvendelsen af den. For Martina var det ikke en ledelsesmæssig beslutning, der placerede hende i denne gruppe, men snarere en uformel og inkluderende handling fra en kollega. Trods dette, kan Martinas oplevelse have bidraget til, at hun opfattede, at der var adgang til de nødvendige ressourcer og støtte, hvilket styrker hendes 'perceptions of external control'.

I modsætning til de positive erfaringer, som blandt andet Henrik og Martina giver udtryk for, havde Helene en anden oplevelse af de organisatoriske og tekniske ressourcer, der skulle understøtte brugen af VitaComm. Hun fremhæver eksempelvis sin frustration over implementeringen og de tekniske udfordringer, som opstod allerede i opstartsfasen: “Jeg tror vi var otte, der var udpeget i sin tid” (Bilag 4, linje 304), og uddyber: “Men det virkede jo ikke, da vi skulle starte det op. Det var jo allerede fra starten en sygt dårlig implementeringsproces. [...] Så gav folk bare op på det, og tænkte, at det er lige meget” (Bilag 4, linje 198-203). Helenes udtalelse indikerer, at hendes ‘perceptions of external control’ sandsynligvis har været begrænset allerede fra starten. Når hverken implementeringsprocessen eller selve teknologien har fungeret efter hensigten, kan oplevelsen af tilstrækkelig organisatorisk støtte svækkes, og samtidig kan sådanne udfordringer påvirke den oplevede brugervenlighed negativt.

Oplevelsen af, hvorvidt de nødvendige organisatoriske ressourcer er tilgængelige, kommer til udtryk på en lidt anden måde blandt medarbejdere i Skærmenheden. Mette beskriver, hvordan den organisatoriske støtte og opbakning fra kollegaer har været en forudsætning for, at kerneopgaven kan imødekommes - særligt, da afdelingen har oplevet markant vækst i antallet af både medarbejdere og borgere, der er tilknyttet Skærmenheden. Hun fortæller således: “Dengang vi startede i september 23, der var vi fem, der blev ansat og havde 13 borgere. Nu er vi 12, der er ansat og har lige godt 170 borgere” (Bilag 8, linje 83-84). I forlængelse heraf fremhæver Mette, at de organisatoriske ressourcer er afgørende for, at arbejdet hænger sammen:

“Og vi har et rigtig godt samarbejde mellem os. [...] Vi har jo nogle arbejdsgange, så hvis ikke vi kan få fat i borgere, så skal vi have hjemmeplejen til at køre ud og sikre, at de har det godt” (Bilag 8, linje 84-87).

Ovenstående udtalelse indikerer et arbejdsmiljø, der er afhængigt af internt samarbejde, faste arbejdsgange og adgang til nødvendige ressourcer. Den organisatoriske struktur synes være velfungerende, og medarbejderne er vant til at samarbejde og koordinere på tværs. Dette kan styrke oplevelsen af, at de nødvendige organisatoriske rammer er til stede - en oplevelse, der også kan påvirke medarbejdernes forventninger til anvendelsen af nye teknologier. Det kan skabe en forventning om, at man ikke står alene, og at støtte og hjælp er tilgængeligt, hvis behovet opstår. Samlet set kan dette være med til at styrke medarbejdernes ‘perceptions of external control’.

Adgangen til teknisk support varierer blandt medarbejderne. Helene fra VSA nævner eksempelvis, at hun har mulighed for at kontakte bestemte personer, hvis der skulle opstå

tekniske spørgsmål, men at der ikke er nogen i hendes egen afdeling, der ville kunne hjælpe i det daglige: “Der er ikke nogen i dette hus, der vil kunne hjælpe mig. Her vil jeg være den, der er bedst klædt på til det” (Bilag 4, linje 316-317), men uddyber, at hvis der opstod større udfordringer, så ville hun kontakte IT og Digitalisering eller Team Digital Velfærd for support: “Men skulle det være noget af en mere grelt karakter, så ville jeg nok skrive til Tobias eller Christian: ‘Hvordan er det nu man gør?’” (Bilag 4, linje 115-117). Dette tyder på, at Helene ved, hvor hun kan henvende sig for teknisk support, men samtidig indikerer hendes udtalelse også, at hun i det daglige står uden kollegial sparring i forhold til tekniske udfordringer.

Dorte nævner, at der i Skærmenheden tidligere var en kollega tilknyttet kontaktcentret, som havde teknisk viden, og som medarbejderne kunne kontakte, hvis de oplevede udfordringer med teknologien: “Men vi har været vant til at have en kollega, som sad på kontoret, og hun vidste rigtig, rigtig meget om de her ting her. Så hun hjalp faktisk rigtig meget med det her. [...] men hun er her ikke mere” (Bilag 9, linje 104-109). Fraværet af afdelingens tekniske ressourceperson kan mindske medarbejdernes oplevelse af ‘perceptions of external control’, da den umiddelbare adgang til hjælp ikke længere er til stede i deres daglige arbejde.

Mette nævner dog, at afdelingen har et samarbejde med et eksternt firma, Atea, som står for opsætningen af iPads ude hos borgerne:

[...] der har vi et eksternt firma, Atea, som har opgaven med at køre ud med iPad'en til borgeren, sætte den op og finde ringetoner og hvad for en lyd, der rammer borgeren. Inden teknikeren går, så laver de et testopkald, hvor de først ringer til vores telefon, og så skal vi lave et helt almindeligt opkald via VitaComm til borgeren. Så kan vi se, hvordan det fungerer (Bilag 8, linje 158-162).

Denne form for eksternt samarbejde bidrager til en oplevelse af, at de tekniske ressourcer er tilgængelige. Medarbejderne frigøres fra en del af det tekniske ansvar, som i stedet håndteres af specialister. Yderligere kan det styrke medarbejdernes ‘perceptions of external control’ og samtidig bidrage til en mere positiv accept af teknologien, da de i deres daglige arbejde kan forvente, at opsætningen og oplæringen ude hos borgerne bliver håndteret på en ordentlig og betryggende måde.

7.1.2 Justerede opfattelser som følge af brug og erfaring

Efterhånden som brugeren opnår praktisk erfaring med teknologien, kan deres indledende vurdering af systemet ændre sig. Dette kan eksempelvis ske, når brugeren sammenligner den nye teknologi med tidligere anvendte teknologiske redskaber og ved at vurdere, i hvilket omfang den nye løsning letter eller besværliggør udførelsen af specifikke arbejdsopgaver.

7.1.2.1 Sammenligning af teknologier

Mange af medarbejderne kan se ligheder mellem VitaComm og andre teknologier, som de tidligere har stiftet bekendtskab med. Helene, Henrik og Mark fra VSA fremhæver særligt visuelle og funktionelle ligheder med beskeden Messenger. Henrik fortæller: “Jeg synes at selve funktionerne i VitaComm de minder meget om Messenger [...] Det gør nok også, at jeg har ikke så svært at finde rundt i det (Bilag 6, linje 20-22). Når Henrik trækker på tidligere erfaringer, tyder det på, at den nødvendige indsats for at navigere og udføre opgaver i systemet bliver mindre. Dette indikerer en høj grad af ‘objective usability’ og viser samtidig en positiv opfattelse af teknologiens brugervenlighed. Det kan også tænkes, at den positive oplevelse forstærkes, når teknologien inddrager kendte funktioner, som brugeren i forvejen er fortrolig med, da det både reducerer behovet for oplæring og gør teknologien nemmere at tilgå.

Helene fremhæver derudover, at mulighederne for at sende emojis, filer og billeder i VitaComm ligner det, hun kender fra Messenger, og pointerer samtidig, at denne form for kommunikation også tiltaler borgerne:

Jeg kan godt lide, at man kan bruge emojis, fordi det er også noget som borgerne kan lide. Og jeg kan også lide, at man kan sende filer [...] Og jeg kan godt lide at man kan sende billeder, og alt det man nu ellers kan, som læner sig lidt op ad Messenger (Bilag 4, linje 77-82).

Ved at medarbejderne kan genkende de centrale funktioner i VitaComm fra tidligere anvendte teknologier, kan det reducere oplevelsen af kompleksitet, og dermed sandsynligheden for at de opfatter teknologien som mere brugervenlig. Herudover kan det også gøre dem mere trygge ved brugen af den og øge brugeraccepten allerede i de tidligere stadier.

Selvom ligheder med andre teknologier kan gøre det lettere at tage VitaComm i brug, så fremhæver Helene også nogle problematikker ved dette. Eksempelvis nævner hun, hvordan

brugerfladen opleves som simpel, og at hun savner basale muligheder, som hun kender fra andre teknologier: “Det er jo et meget simpelt layout. Jeg synes der mangler lidt. Det kunne være fint hvis man kunne ‘like’ en besked ligesom man kan inde i en helt almindelig SMS besked. Det ser lidt knastørt ud” (Bilag 4, linje 190-192). Dette tyder på, at brugerfladen i VitaComm ikke nødvendigvis lever op til hendes forventninger om brug, og at det i nogle tilfælde kan kræve en større indsats at anvende teknologien end forventet. Når teknologien opleves som “knastør” for Helene, kan det medføre, at hun finder den mindre attraktiv og relevant for hendes arbejde, hvilket kan svække intentionen om at anvende den i praksis.

Helene påpeger dog, at selvom hun oplever ovenstående udfordringer, så fungerer teknologien fint i den daglige anvendelse: “Men omvendt, det virker når man har det op og køre, og man har en dialog med borgeren. Så har det jo det meste” (Bilag 4, linje 192-193). De praktiske erfaringer, som Helene gør sig med teknologien, indikerer, at hendes indledende vurdering af brugervenligheden ændrer sig i takt med den aktive brug. Ved at teknologien også understøtter den nødvendige anvendelse uden problemer, kan det ligeledes bidrage til en mere positiv oplevelse af, at teknologien er nem at anvende.

Mette fra Skærmenheden sammenligner også VitaComm med tidligere anvendte teknologier: “[...] jeg synes at det godt kan ligne Messenger” (Bilag 8, linje 218-219). Hun tilføjer, at hun oplever teknologien som intuitiv og sammenligner det med at være lige så nemt som “at tage sin telefon” (Bilag 8, linje 172). Mettes erfaringer med lignende teknologier synes at have påvirket hendes tilgang til VitaComm positivt, idet hun oplever den som genkendelig og nem at anvende. Dette indikerer igen en høj grad af ‘objective usability’, og at teknologien kan lette udførelsen af hendes arbejdsopgaver.

I det daglige arbejde er det ikke kun den kommunale medarbejder, der anvender VitaComm. Fordi teknologien er indført som en platform til sikker kommunikation med borgeren, fremhæver flere medarbejdere fra både Skærmenheden og VSA oplevelser, hvor borgerens anvendelse og holdning til VitaComm sammenlignes med teknologier, de i forvejen kender. Mette fortæller eksempelvis, hvordan borgerens oplevelse af VitaComm også kan styrkes, gennem teknologier, som borgeren allerede kender og anvender. Hun siger således: “Hvis de har Messenger, så kan de se deres pårørende over video. [...] Det der med, at det kan man jo faktisk tilgå på samme måde, som vi gør her” (Bilag 8, linje 226-228). Når VitaComm ligner allerede kendte kommunikationsformer, bliver den nemmere for borgeren at forstå og anvende.

Dette kan medføre, at borgeren også oplever teknologien som mere relevant og brugervenlig, hvilket igen understøtter medarbejderens arbejde.

Helene fra VSA deler denne opfattelse og fortæller: “Og nogle borgere, de er sådan lidt, det skal bare være noget ala Messenger” (Bilag 4, linje 258). Dette indikerer, at borgerne - ligesom medarbejdere - efterspørger teknologier, der ligner noget, de kender, og som er intuitive at bruge. Alligevel har både Helene og Mark oplevet udfordringer med at præsentere VitaComm for borgerne og til fortsat anvendelse. Helene forklarer blandt andet, at dette har skyldtes appens dårlige anmeldelser:

[...] først og fremmest hvis man går ind og skal hente appen og kan se hvor dårlige scoringer den ligger. Det er allerede første step, som gør at borgeren sidder og tænker: Hvorfor er det du vil have mig på en app - der sidst jeg tjekkede - har 1,6 stjerner. [...] det gør bare at det ikke er særlig tillidsvækkende for borgerne. Og der er også noget i når man kan læse hvad andre har skrevet, og det lige pludselig bliver besværligt. Så tænker de “Nej tak”. Du prøver at sælge et system til mig, som er indviklet, og som ikke scorer særligt godt (Bilag 4, linje 172-178).

Ovenstående tyder på, at selvom teknologien indeholder genkendelige funktioner, så kan negative anmeldelser og oplevet kompleksitet have en direkte indvirkning på både brugerens accept og intention om brug. I stedet for at teknologien understøtter Helenes arbejde med borgeren, skaber den nye udfordringer, som hun skal forholde sig til. Yderligere kan dette påvirke Helenes egen holdning til teknologien og svække hendes fortsatte accept.

7.1.3 Sammenfatning

Afsnittet har undersøgt, hvordan medarbejderne i VSA og Skærmenheden oplever brugervenligheden af kommunikationsplatformen VitaComm, og hvordan denne oplevelse formes af deres generelle holdninger til teknologi samt justeres over tid som følge af erfaring og daglig brug.

Samlet viser analysen, at medarbejderne i både VSA og Skærmenheden overordnet set oplever VitaComm som en brugervenlig og intuitiv teknologi, men at de underliggende forhold, som former denne oplevelse, er forskellig. I Skærmenheden synes opfattelsen af brugervenligheden at være tæt forbundet med en fælles tilgang til teknologi og en velfungerende organisatorisk struktur, hvor både tekniske og organisatoriske ressourcer helt fra start er tilgængelige for at kunne anvende teknologien optimalt. Medarbejderne beskriver et arbejdsmiljø præget af tillid, samarbejde og kollegial støtte, hvor nye teknologier mødes med nysgerrighed frem for modstand. Det har bidraget til, at VitaComm opleves som nem og ukompliceret at anvende - også blandt de medarbejdere, der ikke nødvendigvis betragter sig som teknisk stærke.

I VSA synes oplevelsen af teknologiens brugervenlighed i højere grad at være formet af den enkeltes medarbejders tidlige vurderinger og forventninger. Medarbejderne giver alle udtryk for, at de føler sig trygge ved at anvende nye teknologier og oplever VitaComm som overskuelig og intuitiv. Alligevel fremhæver flere, at det i praksis kan være en udfordring at få kollegaer og borgere med på teknologien - særligt hvis de ikke oplever sig selv som teknisk stærke. Bekymringen for andres teknologiske kompetencer synes at påvirke medarbejdernes egen opfattelse af brugervenligheden og intentionen om brug. Samtidig har oplevelsen af, hvorvidt der har været tilstrækkelig organisatorisk og teknisk støtte, været forskellig: Nogle medarbejdere har oplevet god støtte gennem arbejdsgrupper og ledelsesmæssig opbakning, mens andre har erfaret frustrationer og begrænsninger helt fra begyndelsen.

Derudover oplever medarbejderne det som en fordel, at VitaComm minder om kendte kommunikationsplatforme som eksempelvis Messenger, hvilket har gjort det lettere for nogle at tage teknologien i brug. Omvendt har teknologiens visuelle begrænsninger og dårlige anmeldelser skabt modstand hos borgere og påvirket medarbejderens egen intention om brug samt reduceret den opfattede brugervenlighed.

7.2 Anvendeligheden i VitaComm

Når en teknologi opleves som nyttig og som noget, der kan gøre arbejdsopgaver lettere eller hurtigere at udføre, er der større sandsynlighed for, at medarbejderne vælger at tage den i brug. Omvendt vil en teknologi, der ikke vurderes at bidrage særlig meget - eller som direkte opleves som en ulempe - ofte blive fravalgt.

Mark, der er medarbejder i VSA, fortæller, at han er tilknyttet et tilbud for unge, hvor han blandt andet har behov for at kunne sende information ud til flere borgere samtidig. Han siger således om hans oplevelse af teknologiens anvendelighed:

Jeg er en del af team A, hvor vi også har et unge-tilbud. [...] Og der er her vi tit kan gøre brug af det her VitaComm, fordi vi sender fælles beskeder rundt til flere modtagere på en gang. Så her gør den det både hurtigere og lettere, og så kan de kun se det de skal (Bilag 5, linje 60-63).

Ovenstående indikerer, at Mark opfatter teknologien som nyttig i hans arbejde, da den både effektiviserer kommunikationen til borgeren og understøtter en arbejdsopgave, der ellers ville være mere krævende.

Helene fortæller, at hun kun anvender VitaComm med nogle få borgere, men at det overordnet set fungerer godt i de tilfælde, hvor hun bruger det - og teknologiens anvendelighed beskriver hun således: "Jeg ville ønske VitaComm kunne understøtte mine arbejdsopgaver mere. [...] Så derfor er det også kun de få, jeg har fået på, hvor det faktisk fungerer godt. Det har været en god måde at guide dem" (Bilag 4, linje 166-169). Dette tyder på, at Helene oplever VitaComm som anvendelig i de situationer, hvor teknologien passer til borgerens behov og forudsætninger, men at teknologien i disse tilfælde alligevel bidrager positivt til at understøtte og lette hendes arbejdsopgaver. Denne opfattelse af VitaComms anvendelighed synes at gå igen blandt de resterende medarbejdere i VSA.

Blandt medarbejderne i Skærmenheden fortæller Mette, at hun - ligesom de andre i afdelingen - anvender teknologien: "Hver evig eneste dag når [hun] er på arbejde" (Bilag 8, linje 189), og oplever, at den blandt andet understøtter hendes arbejdsgange ved at gøre kontakten med borgerne mere tilgængelig. Hun fortæller, at uden VitaComm: "[...] kan vi jo ikke komme i kontakt med borgeren" (Bilag 8, linje 169), og beskriver hendes oplevelse af anvendeligheden yderligere således: "[...] det er nemt at bruge og det er et effektivt redskab" (Bilag 8, linje 171).

For Mette synes VitaComm at være en integreret del af arbejdsdagen, der gør virtuel hjemmepleje muligt, og samtidig bidrager til, at opgaverne kan udføres lettere og hurtigere.

Dorte deler denne positive opfattelse og fremhæver, at hun oplever, at VitaComm indeholder de funktioner, hun har brug for, for at kunne udføre sit arbejde: “Jeg synes, at det er let og overskueligt, og det har det, som vi skal bruge for at hurtigt komme i kontakt med vores borgere” (Bilag 9, linje 172-173). Dette tyder på, at Dorte også oplever VitaComm som en nyttig teknologi i hverdagen, og at hun generelt har en positiv opfattelse af dets anvendelighed i forhold til at understøtte hendes arbejdsopgaver.

Anvendeligheden vurderes som en af de centrale faktorer i forhold til teknologiadoption og er dermed afgørende for, om medarbejderne enten vælger at acceptere eller afvise VitaComm i deres arbejde. For medarbejderne i VSA og Skærmenheden er oplevelsen af VitaComms anvendelighed og teknologiens muligheder til at understøtte deres daglige arbejdsopgaver forskellig. Ligesom i det forrige afsnit om brugervenlighed er det også her relevant at se nærmere på, hvad der ligger bag medarbejdernes opfattelser. De følgende afsnit retter derfor fokus mod de bagvedliggende forhold, som påvirker anvendeligheden for at belyse, hvordan de har været med til at forme (og i visse tilfælde muligvis udfordre) den samlede opfattelse af VitaComm som en anvendelig teknologi.

7.2.1 Social påvirkning

Brugerens beslutning om at tage ny teknologi i brug kan i høj grad påvirkes af andre mennesker, der er del af vedkommendes omgivelser; Ofte vil de enten opfordre til eller fraråde brugeren at anvende teknologien.

7.2.1.1 Andres indflydelse på brug af ny teknologi

Flere medarbejdere i VSA giver udtryk for, at anvendelsen af VitaComm blandt kollegaer er lav, hvilket kan have betydning for den enkeltes oplevelse af teknologiens relevans og anvendelighed. Mark fortæller således om, hvordan han har oplevet brugen af VitaComm blandt sine kollegaer: “På to hænder kan man nok tælle hvor mange der bruger det i vores regi ud af 60 medarbejdere. Så det er ikke mange” (Bilag 5, linje 94-95). Helene synes at dele samme oplevelse, da hun fortæller, at brugen af VitaComm i hendes afdeling ligeledes er begrænset: “Jeg tror vi var otte, der var udpeget i sin tid. Men jeg har ikke hørt nogen sige de bruger det” (Bilag 4, linje 304-305).

Når teknologien kun bliver anvendt af få medarbejdere, kan det medføre, at oplevelsen af 'subjective norm' svækkes - altså den sociale forventning om, at teknologien bør bruges. Dette kan have negative følger og resultere i, at andre medarbejdere i mindre grad opfatter teknologien som relevant eller anvendelig.

Mark har dog forsøgt at forholde sig åben og positiv over for de muligheder, som VitaComm tilbyder, og har ligeledes forsøgt at introducere teknologien til sine kollegaer: "Ja, og så brugte de det ikke rigtig efterfølgende. Eller jo, én kollega gør, men det er også ham jeg er på arbejde med, når jeg har fællestider herude. Så vi prøver i hvert fald at bruge det" (Bilag 5, linje 288-290). Selvom Mark synes at have accepteret teknologien og anvender den i sit arbejde, fremstår den lave opbakning fra kollegaer stadig som en udfordring. Oplevelsen af at stå relativt alene med ansvaret for at fastholde brugen af VitaComm, og at det "kun" er lykkedes med én kollega, kan være med til at svække den sociale forventning om brug, og dermed også påvirke opfattelsen af teknologiens anvendelighed negativt.

Helene fortæller, hvordan der i hendes afdeling synes at have udviklet sig en fælles, negativ holdning til VitaComm, som både har påvirket anvendelsen og den generelle tilgang til teknologien: "Hver gang jeg siger navnet VitaComm, så ruller de alle sammen øjnene, og tænker 'Og jøsses'. Det har ikke et særligt godt ry. Det har det ikke" (Bilag 4, linje 309-310). Hun uddyber, at dette blandt andet skyldes, at mange af hendes kollegaer oplever teknologien som 'noget der var' og dermed irrelevant for deres nuværende praksis: "Og jeg tænker der er også flere der ikke gider at give det et forsøg mere, fordi det er gået i glemmebogen. Der er nogle, der tænker: 'Nå ja, det var vist noget, der var til for et halvt år siden'" (Bilag 4, linje 310-312).

Ovenstående tyder på en kollektiv modstand mod teknologien, hvor der blandt kollegaer er udviklet en negativ holdning. De sociale indflydelsesprocesser, der påvirker brugerens opfattelse af en ny teknologi, kan være vanskelige at ændre - særligt når teknologien måske endnu ikke er fuldt implementeret i forvaltningen. Som Mark også pointerer: "[...] det er svært at komme over i en ny vane" (Bilag 5, linje 290).

Når Helene i tidligere citat siger 'hver gang jeg nævner VitaComm', tyder det på, at hun har forsøgt at tage teknologien op blandt kollegerne, men er blevet mødt med afvisning og modstand. Dette kan have en negativ indvirkning på de sociale forventninger om, hvorvidt teknologien bør anvendes i praksis - inkluderet Helenes egen vurdering af, om hun bør anvende VitaComm.

Mette fra Skærmenheden giver derimod udtryk for, at der i hendes afdeling er en mere positiv holdning til VitaComm. Hun fremhæver især den sociale opbakning fra kolleger som en afgørende faktor for, hvordan teknologien opleves og anvendes i det daglige arbejde:

Altså i hele taget at være ansat i Skærmenheden, det er jo det bedste vi har gjort. Selvfølgelig kan man da sige, at der er nogen, der er lidt mere bange end andre for at skulle anvende ny teknologi. Men så joker vi lidt om det og hjælper hinanden (Bilag 9, linje 269-271).

Mettes oplevelse tyder på en stærk 'subjective norm', hvor anvendelsen af teknologi ikke kun er en individuel opgave, men et fælles ansvar. Den sociale støtte og fællesskabet blandt kollegaer har bidraget til at mindske usikkerhed og modstand mod nye teknologier. Hun uddyber endvidere de sociale indflydelsesprocesser på forandringer således:

Men sådan er det jo altid, når der er nogle forandringer. Så vil vi jo helst gøre det, vi kender. Og så må vi jo støtte hinanden og hjælpe hinanden med at blive trygge i det nye, der kommer. Det vil det jo blive ved med at gøre, når man sidder her, hvor vi sidder (Bilag 8, linje 272-274).

Ovenstående udtalelse gør det tydeligt, at anvendelsen af teknologi ikke kun afhænger af den enkeltes tekniske kunnen, men også påvirkes i høj grad af de sociale holdninger om brug. Dorte deler denne oplevelse og fremhæver, at VitaComm helt fra starten har været en fast del af deres arbejdsgange i Skærmenheden: "Det (VitaComm) er noget som vi skal bruge. [...] Det er jo det redskab som vi bruger her" (Bilag 9, linje 135-136). En klar forventning om anvendelse kan være med til at styrke oplevelsen af nødvendighed, hvilket kan øge både accept samt den endelige adoption af teknologien.

Dorte fortæller dog også, at hun i starten oplevede udfordringer med at anvende teknologien, men at erfaring og kollegial støtte har været afgørende for hende:

Jeg synes, det var allerede, da jeg så stillingsannoncen, der tænkte jeg bare, at det her er jeg nødt til at prøve! [...] Men det var også godt nok svært. [...] Men det har været spændende, og det har været lærerigt. Og nu sidder det jo bare på rygraden, hvordan man gør tingene (Bilag 9, linje 88-94).

Medarbejdernes oplevelse af 'subjective norm' på arbejdspladsen, kan påvirkes af, om teknologien opleves som frivillig eller tvungen ('voluntariness'), samt af den erfaring, de opnår gennem brugen ('experience'). I ovenstående citater ses, at VitaComm er et krav til

kommunikation med borgere for medarbejdere i Skærmenheden, men at den ikke nødvendigvis opleves som tvang, men snarere som en forventning om anvendelse tilknyttet deres arbejdsopgaver. Denne forventning om brug samt den positive holdning og kollegial støtte gør det lettere for den enkelte bruger at tage teknologien til sig. Ved at Dorte også har opnået mere erfaring med teknologien, styrkes oplevelsen af anvendeligheden samt hendes accept - som hun selv udtrykker 'nu sidder det jo bare på rygraden, hvordan man gør tingene'.

Martina og Henrik fremhæver begge, at den nuværende brug af VitaComm i VSA er frivillig, og at det kan være en af årsagerne til, at flere af deres kollegaer vælger at ikke anvende teknologien. Martina fortæller, at hun mener, at: "Hvis vi fik at vide, at [...] vi skulle kommunikere via VitaComm som den eneste måde at kommunikere med borgerne på, så er jeg slet ikke i tvivl om at så gjorde folk det også" (Bilag 7, linje 191-193). Hun anerkender dog, at vejen dertil nok ikke ville helt så nem: "[...] der ville blive noget brokken [...] Altså fordi igen altså det er bare ikke sådan at ændre folks vaner" (Bilag 7, linje 194-195). Det tyder på, at så længe teknologien er frivillig, så vil det være nemmere for medarbejderne at fravælge den, end at ændre sine rutiner og arbejdsgange.

Mark bekræfter ovenstående, da han fortæller, hvordan han udelukkende bruger VitaComm, fordi: "[...] der ligesom er lagt op til det. Det skulle være et godt redskab, og at vi jo ikke må på grund af GDPR bruge SMS" (Bilag 5, linje 109-110). Han tilføjer: "Ellers havde jeg jo heller ikke brugt det. Det er kun fordi at der kommer noget oppefra som siger at jeg skal" (Bilag 5, linje 110-111). Dette tyder på, at det ikke nødvendigvis er teknologiens nytteværdi, der er central for ham, men at anvendelsen snarere er et resultat af en ledelsesmæssig beslutning (der nærmest opleves som tvang) samt kravet om at følge regler og organisatoriske retningslinjer.

7.2.2 Teknologiske fordele og vurdering af behov

Brugerens beslutning om at tage ny teknologi i brug afhænger også ofte af, hvordan vedkommende opfatter teknologiens nytteværdi, hvilket blandt andet indebærer en vurdering af, hvad teknologien kan tilbyde i forhold til de behov, brugeren har i det daglige arbejde.

7.2.2.1 Teknologiens nytteværdi i det daglige arbejde

Helene fra VSA arbejder til dagligt med borgere, der har særlige behov, hvortil hun anvender VitaComm på en ugentlig basis til visse arbejdsopgaver (Bilag 4, linje 26-27). Hun fortæller således om, hvorvidt teknologien er med til at understøtte hendes arbejde: "Jeg har for eksempel

en borger, jeg ikke kan ringe til. Alt skal være på skrift. Så der synes jeg, at det er rart også at kunne gøre det legalt, uden at komme i klemme med GDPR [...]” (Bilag 4, linje 156-158). For Helene ligger anvendeligheden både i de muligheder, teknologien giver for skriftlig kommunikation, og at det kan foregå i et sikkert, godkendt forum. Samtidig fremhæver hun: “[...] at mange af de borgere vi arbejder med, har brug for noget visuelt at læne sig opad. Og det kan VitaComm give mig” (Bilag 4, linje 158-160). Dette tyder på, at Helene har en positiv opfattelse af teknologiens ‘job relevance’, og kan se værdien i at anvende VitaComm med hendes borgergruppe.

Henrik og Martina beskriver også fordele ved at anvende en sikker kommunikationsplatform i deres arbejde med borgere, hvor tidligere alternativer ellers har vist sig at være utilstrækkelige eller problematiske. Henrik fortæller blandt andet, hvordan han anvender VitaComm med en borger, der har talevanskeligheder og derfor har svært ved at kommunikere over telefonsamtaler:

[...] han har ordfindingsbesvær. Og han er ikke mulig at tale i telefon med [...] Før VitaComm, så kunne han finde på at sende sådan noget som er fortroligt. Noget som strider mod GDPR-reglerne, det kunne han finde på at sende i en SMS. [...] Men det er krypteret her, så det har jo været godt (Bilag 6, linje 14-18).

Ovenstående tyder på, at Henrik oplever teknologien som relevant til de opgaver, der særligt vedrører borgerens følsomme oplysninger. Hans positive opfattelse af teknologiens ‘job relevance’ kan dermed bidrage til en stærkere oplevelse af både anvendeligheden samt hans intentioner om fortsat brug. Selv om Henrik er enig i de sikkerhedsmæssige fordele, som teknologien tilbyder, så tilføjer han at: “Det er nogle ting, den kan i nogle sammenhænge” (Bilag 6, linje 163), hvilket tyder på, at han oplever teknologiens relevans for ens arbejdsopgaver som begrænset og igen kun nyttig til situationer, hvor den passer ind i visse behov.

Martina beskriver en lignende oplevelse med en af sine borgere, som hun anvender VitaComm med. Her fremhæver hun, hvordan teknologien har bidraget til at løse konkrete udfordringer i hendes arbejde med en borger, der tidligere ofte sendte personfølsomme oplysninger - såsom borgerens CPR-nummer eller anden privat information - over usikre kanaler. Hun siger således:

[...] han er netop sådan en borger [...] der sender en del post til os og som indeholder CPR-nummer eller noget med økonomi og andre meget private oplysninger. [...] og der tænkte jeg bare: ‘Det duer bare ikke det her’ (Bilag 7, linje 141-146).

Ovenstående indikerer, at Martina har valgt teknologien til, fordi hun ser en tydelig værdi i dens sikkerhed og kommunikationsmuligheder. VitaComm synes at kunne understøtte hendes arbejde, hvilket igen viser en positiv accept af teknologien. Hun fremhæver yderligere, at borgeren selv også har været positiv overfor VitaComm og anvender den hyppigt. Dette ser hun som en fordel, men tilføjer samtidig, at det nogle gange kan medføre dobbeltarbejde:

Det er som om han godt ved, det der med at altså hvis der er noget, som han skal sende så er det altid på VitaComm han sender det til mig. Så kan han så godt finde på at ringe eller nogle gange også have sendt en SMS til mig: 'Har du set det der på VitaComm?' (Bilag 7, linje 147-150).

Selvom Martina vurderer VitaComm som et relevant værktøj i hendes arbejde, så viser ovenstående oplevelse også nogle udfordringer. I stedet for at samle kommunikationen ét sted, så må hun fortsat forholde sig til henvendelser via både SMS og telefon. Dette kan medføre, at hun snarere oplever brugen af VitaComm som et ekstra arbejde frem for en effektiv løsning, hvilket kan have en negativ indvirkning på oplevelsen af teknologiens 'job relevance' og ligeledes svække den opfattede anvendelighed samt hendes intentioner om at anvende den med andre borgere.

Mark fremhæver derimod nogle af teknologiens centrale funktioner og især muligheden for at sende fælles beskeder til flere borgere. Dette ser han som en fordel og noget, der understøtter hans daglige arbejdsopgaver: "Og det er her vi tit kan gøre brug af det her VitaComm, fordi vi sender fællesbeskeder rundt til flere modtagere på en gang. [...] VitaComm jo har et max på 40, hvilket jo er rigeligt for os til en gruppebesked" (Bilag 5, linje 61-66). Mark oplever teknologien som et relevant og effektivt redskab, der sikrer hurtig og tydelig kommunikation med flere borgere på en gang.

Mark påpeger dog også, at han oplever anvendelsen som kontekstafhængig: "[...] det bliver primært i det her tilbudsregi, hvor kommunikationen mellem flere borgere på tværs er et behov. [...] med mine øvrige borgere rundt om i byen, der tænker jeg ikke umiddelbart at den gør en stor forskel" (Bilag 5, linje 123-126). På samme måde som Henrik, vurderer Mark, at teknologien ikke nødvendigvis er nyttig i alle dele af hans arbejde, men primært i specifikke situationer og med en udvalgt borgergruppe.

Medarbejderne i Skærmenheden oplever derimod VitaComm som et særdeles nødvendigt redskab i deres daglige arbejde - især i forhold til kontakten med borgerne. Dorte fortæller således: "Vi er jo rigtig afhængige af, at det bare kører. Rigtig meget. Det er jo det, vi bruger.

Det er jo vores primære redskab til at tale med borgerne” (Bilag 9, linje 78-80). Teknologien opleves ikke blot som nyttig, men den bliver en uundværlig del af den daglige praksis.

Denne opfattelse af teknologiens relevans for arbejdsopgaverne, understøttes af Mette, der pointerer: “Ellers kan vi jo ikke komme i kontakt med borgeren” (Bilag 8, linje 169). Udtalelserne indikerer, at medarbejderne i Skærmenheden har en gennemgående positiv opfattelse af VitaComms nytteværdi og anvendelighed, og at teknologien især understøtter et af deres centrale behov, nemlig muligheden for at kommunikere med og nå ud til borgerne gennem virtuel hjemmepleje.

Ann fortæller, at hun før sin start på Skærmenheden var bekymret for, om hun gennem teknologien kunne understøtte det tætte og relationelle nærvær med borgeren, som hun ellers værdsætter i sit arbejde. Hun siger således: “Jeg havde været bange for det der small talk og sådan med skærmen” (Bilag 10, linje 115-116). Efter at have taget teknologien i brug, oplever hun dog, at den i praksis understøtter relationen i langt højere grad end forventet: “Jeg er faktisk overrasket over hvor intimt det er. Jeg ville have troet, at det var sådan langt mere distancerende. Men det er faktisk meget intimt [...] Jeg synes faktisk det er meget nærværende. Meget mere end jeg havde regnet med” (Bilag 10, linje 58-63). Dette tyder på, at Ann har en positiv opfattelse af teknologiens ‘job relevance’ i forhold til hendes arbejdsopgaver, netop fordi hun oplever, at VitaComm muliggør opbygningen af tætte relationer og formår at skabe nærvær - selv når kontakten foregår på afstand. Dorte og Mette giver udtryk for selvsamme, hvortil Mette forklarer, at “[...] man lander lynhurtigt i en relation. Det er fedt, at det kan lade sig gøre. Men jeg tror, det er det der med, at vi sidder i øjenhøjde, og vi er ligeværdige på en eller anden måde” (Bilag 8, linje 210-212).

I modsætning til medarbejderne i Skærmenheden, som oplever, at VitaComm kan understøtte nærvær og relationsarbejde, synes de fleste medarbejdere i VSA ikke at være enige i dette. Helene fortæller eksempelvis, at hun ikke oplever, at den digitale kontakt med borgeren bidrager positivt til relationen, og siger således: “Jeg tænker ikke, at man bliver mere tæt i en digital kontakt. [...] Så nej, jeg synes ikke at den (VitaComm) gør noget for relationen” (Bilag 4, linje 223-228). Denne forskel i oplevelsen indikerer, at vurderingen af teknologiens ‘job relevance’ i høj grad afhænger af selve arbejdsopgaverne og den faglige tilgang i den enkelte afdeling og/eller forvaltning.

7.2.3 Sammenfatning

Afsnittet har undersøgt, hvordan medarbejderne i VSA og Skærmenheden oplever anvendeligheden af kommunikationsplatformen VitaComm, og hvordan denne oplevelse påvirkes af eksterne faktorer som social påvirkning og teknologiens jobrelevans.

Samlet viser analysen, at oplevelsen af VitaComms anvendelighed er forskellig mellem de to forvaltninger. I Skærmenheden opleves teknologien som et centralt og uundværligt arbejdsredskab, der både understøtter daglige arbejdsgange og styrker relationen til borgeren. VitaComm fremstår som en teknologi, der skaber nærvær og er effektiv, og det er tydeligt, at medarbejderne har taget den til sig. Oplevelsen og anvendelsen synes at være understøttet af en stærk subjektiv norm, hvor brugen af teknologien er kollektivt forankret og opfattes som et fælles ansvar. Kollegaer støtter og hjælper hinanden, og der er en tydelig organisatorisk forventning om brug - dog opleves den ikke som tvang. Medarbejdernes positive erfaringer over tid synes dermed at have styrket opfattelsen af VitaComm som en anvendelig teknologi.

I VSA er oplevelsen mere nuanceret og afhænger i højere grad af den enkelte medarbejders arbejdsopgaver og borgergruppe. Medarbejderne oplever teknologien som anvendelig i specifikke situationer - eksempelvis til sikker skriftlig kommunikation med udvalgte borgere - men vurderer samtidig, at den ikke har særlig relevans for deres øvrige arbejde. Generelt ses der en lavere grad af social opbakning, og flere medarbejdere beskriver en kollektiv modstand mod teknologien. Selvom VitaComm er implementeret med fokus på frivillighed, så fremstår deres brug mere som "tvang", idet de udvalgte medarbejdere forventes at fungere som 'foregangsmændene' for deres kollegaer. For nogle synes anvendelsen derfor i højere grad at være drevet af organisatoriske krav og ledelsesmæssige forventninger end af en positiv oplevelse af teknologiens nytteværdi. Nogle medarbejdere beskriver desuden, hvordan brugen af VitaComm har medført ekstraarbejde, hvilket har haft negativ indvirkning på både vurderingen af anvendeligheden, intentionen om brug samt deres overordnede accept.

7.3 Organisatoriske interventioner

Implementeringen af ny teknologi vil ofte medføre ændringer i organisationens struktur og arbejdsgange. Ved at forholde sig til forskellige implementeringsinterventioner kan ledelsen give et mere realistisk og retvisende billede af teknologiens funktionalitet og fremtidige arbejdsgange samt sikre, at medarbejderne besidder de nødvendige forudsætninger for at tage teknologien i brug.

Da VitaComm allerede er implementeret i to af kommunens forvaltninger, vil jeg i det følgende se nærmere på, hvordan medarbejdere fra Voksensocialafdelingen og Skærmenheden har oplevet anvendelsen af teknologien og den støtte, de har modtaget i den forbindelse. Dette gøres med udgangspunkt i teorien om de foreslåede interventioner.

7.3.1 Støtte og kompetenceudvikling

Organisatorisk støtte samt muligheden for træning og kompetenceudvikling er vigtige forudsætninger for at øge brugeraccept og adoption af nye teknologier. Blandt medarbejderne i VSA fortæller Helene, at hun var en af dem, som blev udpeget til at deltage i implementeringsprocessen af VitaComm (Bilag 4, linje 29-30). Om sin introduktion og oplæring i systemet, fortæller hun således: “Vi deltog i et online eller virtuelt læringsmøde omkring VitaComm. Og så fik vi jo nogle vejledninger på mail, som vi så skulle prøve at gå ud og arbejde ud fra” (Bilag 4, linje 30-32). Helenes oplæring peger på en form for selvlæring, hvor hun, efter en indledende introduktion, selv har måtte udforske teknologien for at opnå erfaring og forståelse for dens funktionalitet og anvendelse i praksis. Denne form for organisatorisk støtte kan risikere at påvirke hendes oplevelse af VitaComm negativt, da ansvaret for kompetenceudvikling i høj grad placeres hos den enkelte medarbejder frem for hos organisationen.

Henrik giver derimod udtryk for, at han modtog en god og struktureret oplæring og fortæller således om processen:

[...] ganske kort efter vores introduktion, fik vi vejledninger tilsendt, og så prøvede vi at lege lidt med dem. Og så lavede vi faktisk en aftale med Christian, at han skulle komme herind en dag, til den her gruppe, og fortælle mere om VitaComm, og så kunne vi give feedback tilbage. Og de spørgsmål, som han ikke kunne svare på, de tog man med

tilbage, og det han kunne svare på, det fik vi jo svar på. Og så viste han også, at I kan gøre sådan og sådan her (Bilag 6, linje 102-106).

Ovenstående udtalelse tyder på, at Henriks oplæring i brugen af VitaComm har været mere struktureret end Helenes, idet der var mulighed for både personlig sparring og for at stille spørgsmål direkte til oplægsholderen. Undervejs i oplæringen var der derudover plads til at “lege lidt” med teknologien, men også til at blive guidet systematisk gennem dens funktioner. Den organisatoriske støtte synes at være mere tilgængelig i Henriks tilfælde, hvilket ligeledes kan indikere en mere positiv oplevelse af teknologiens anvendelighed og brugervenlighed.

Martina, som er den af informanterne fra VSA, der har anvendt VitaComm i kortest tid, havde en lidt anderledes introduktion og oplæring end sine kollegaer. Hvor Helene og Henrik deltog i mere formelle introduktionsforløb med online læringsmøde eller oplæg, blev Martinas oplæring faciliteret af en kollega, der fungerede som ressourceperson eller “primus motor”, som hun selv udtrykker det: “ Så var det Henrik, der fik introduceret mig til VitaComm og [...] det er sådan set ham der har været lidt primus motor for mit vedkommende for at starte op med det” (Bilag 7, linje 95-97).

Selve introduktionen beskrives som uformel, men effektiv: “Altså jeg tror det var en eftermiddag eller sådan noget vi sad herinde begge to på kontoret [...] og så tror jeg max det var 20-25 minutter eller sådan noget hvor vi lige sad med hver vores computer” (Bilag 7, linje 106-108) og fremhæver derudover: “Jamen det fungerede så fint (Bilag 7, linje 106). Dette tyder på, at den oplevede støtte ikke nødvendigvis behøver at være formaliseret eller systematisk for at kunne fremme en positiv opfattelse af teknologien, men at peer support kan være lige så understøttende. Martinas erfaring med en hurtig og effektiv oplæring, kan indikere at VitaComm opleves som en brugervenlig teknologi, der er let at tage i brug.

I modsætning til de andre medarbejdere i VSA, nævner Mark, at han hverken har modtaget vejledninger eller oplæring i at skulle anvende VitaComm (Bilag 5, linje 248-249). Han fortæller dog, at han har fået en kort introduktion, som fandt sted i forbindelse med et netværksmøde: “Som jeg husker... Jeg tror, at vi fik en gennemgang af VitaComm på et netværksmøde på et tidspunkt. En meget hurtig gennemgang af hvordan man loggede ind og sådan noget. Og så var det egentlig det (Bilag 5, linje 249-251). Marks oplevelse af en begrænset organisatorisk støtte kan medføre, at han går glip af centrale fordele som teknologien tilbyder. Dette kan resultere i udfordringer med anvendelsen og at hans vurderinger af teknologiens brugervenlighed påvirkes negativt.

Mette og Dorte har arbejdet i Skærmenheden siden afdelingens opstart tilbage i september 2023. Da VitaComm fra begyndelsen af blev deres primære redskab til kommunikation med borgere, var det også omkring der, at de modtog deres træning i systemet. Mette beskriver oplæringen som godt struktureret og husker den positivt: “[...] så fik vi selvfølgelig en oplæring i [...] arbejdsgangene og hvordan vi får lagt borgere ind, så vi kan ringe dem op på opkaldslisten. Det syntes jeg var fint og godt” (Bilag 8, linje 125-127). Den organisatoriske støtte er tydeligt til stede i Mettes udtalelse, og ved at hun får indblik i funktionalitet og arbejdsgange, kan dette bidrage til en positiv vurdering af brugervenligheden samt om den fremtidige anvendelse af teknologien i hendes daglige arbejde. Ved at Mette har en positiv, udadvendt holdning til VitaComm, kan det ligeledes øge sandsynligheden for, at hendes andre kolleger også udvikler en positiv opfattelse, der samtidig mindsker eventuel modstand.

Dorte beskriver dog en anden oplevelse, hvor hun synes, at oplæringen var præget af mange deltagere og mange nye informationer:

Altså vi sad rimelig mange hernede. Det var jo ikke kun os. [...] Jeg synes, jeg var helt tung i hovedet af alle de der informationer, man fik om alt det nye. Jeg husker, at jeg tænkte: ‘Det finder jeg aldrig nogensinde ud af det her’ (Bilag 9, linje 97-99).

Selv om den organisatoriske støtte er tilgængelig, tyder ovenstående udtalelse på, at Dorte oplever oplæringen som overvældende, hvilket kan have negativ indvirkning på hendes opfattelse af teknologiens brugervenlighed og fremtidige brug. Samtidig fremhæver Dorte dog vigtigheden af kollegial støtte under oplæringen samt til efterfølgende anvendelse: “[...] så er der også nogle kollegaer, som jo kan noget, som man jo selvfølgelig hægter sig på. Ja, vi hjælper jo hinanden” (Bilag 9, linje 100-101). Denne form for ‘peer support’ betragtes som uformel, men er en vigtig kilde til hjælp, vejledning og udvikling af fælles viden om teknologien, hvilket bidrager til medarbejderens oplevelse af VitaComms brugervenlighed og anvendelighed.

Ann startede for nylig i Skærmenheden, og beskriver, at både informationen om teknologien og hendes oplæring i VitaComm har været ret begrænset: “Jeg var med og så hvad de gjorde, og så prøvede jeg selv. Og så egentlig ikke så meget mere, tror jeg” (Bilag 10, linje 87-88). Ann modtog ingen vejledninger (Bilag 10, linje 91-92), og introduktionen blev udelukkende varetaget af kollegaer (Bilag 10, linje 89-90), hvilket indikerer et fravær af struktureret, organisatorisk oplæring. Ann giver desuden direkte udtryk for, at hun oplever mangel på viden om teknologiens muligheder: “[...] jeg kunne da godt tænke mig at vide lidt mere om hvad VitaComm kan. Og hvad jeg ellers kan bruge det til. [...] Jeg ved ikke, om jeg egentlig kan

bruge det til mere” (Bilag 10, linje 109-111). Selvom Ann får oplæring via sine kollegaer, kan hendes oplevelse af manglende organisatorisk støtte have medført udfordringer i efterfølgende anvendelse, en lavere opfattelse af brugervenligheden samt begrænset teknologiaccept. Udtalelsen viser også, at hendes usikkerhed i mødet med teknologien kunne have været reduceret gennem en mere målrettet støtte og oplæring.

Det er ikke kun medarbejderne, der skal oplæres i at anvende VitaComm, men også de borgere, som medarbejderne anvender teknologien med. Helene fra VSA fortæller, hvordan hun både oplever mangel på støtte til formidling og noget konkret materiale til borgerne:

Og så tænker jeg også, at der er noget i, at det er bostøtter, der skal sidde og lære dem og bruge det. [...] Der er ikke noget lækkert materiale. Der er ikke nogen flyer, som jeg kan give borgerne. [...] Så der er rigtig meget der er afhængigt af min formidlingsevne, og der er vi også så forskellige. Nogle af mine kolleger derinde er ikke særlig trygge i det tekniske. [...] Og vi har kun en time. Så går der rigtig meget af deres bostøtte-tid på noget, som de ville ønske, blev brugt på noget andet (Bilag 4, linje 178-189).

Ovenstående indikerer et stort behov for yderligere træning og organisatorisk støtte, når det gælder medarbejderens præsentation af VitaComm for borgerne. Selve oplæringen af borgeren påfalder også medarbejderen, og kvaliteten afhænger derfor i høj grad af deres tekniske kompetencer og formidlingsevne. Oplevelsen af mangler i materiale og støtte kan dermed have en negativ indvirkning på medarbejdernes opfattede brugervenlighed og anvendelighed samt intentioner om brug.

For medarbejderne i Skærmenheden synes dette ikke at være en udfordring, da de inddrager eksterne specialister til opsætning af iPads hjemme hos borgeren, og internt personale til borgerens oplæring i at anvende teknologien. Mette fortæller: “[...] der har vi et eksternt firma, Atea, som har opgaven med at køre ud med iPad'en til borgeren, sætte den op og finde ringetoner [...] Så kan vi se, hvordan det fungerer” (Bilag 8, linje 158-162). Hun tilføjer, at det tætte samarbejde med andre i forvaltningen anvendes til at gøre overgangen tryk:

[...] der har også været borgere, som stadigvæk er lidt bange for det her. Og så er det jo så, at vi har et godt samarbejde til hjemmeplejen eller rengøringsholdet, og så aftaler vi, at vi ringer på det tidspunkt, hvor de er der. Så det bliver lidt trygt [...] (Bilag 8, linje 162-165)

Mettes beskrivelse indikerer, at en klar ansvarsfordeling og tværfagligt samarbejde er med til at skabe struktur og en oplevelse af, at organisatorisk støtte er tilgængelig. Dette reducerer behovet for teknisk oplæring, men forudsætter stadig at medarbejderne har en grundlæggende forståelse af teknologien. Fortællingen viser også, hvordan organisatorisk støtte og 'peer support' kan fremme både medarbejdernes og borgernes accept af ny teknologi.

7.3.2 Arbejdsgange og tydelig kommunikation

For at sikre adoption af nye teknologier på arbejdspladsen er ledelsesmæssigt engagement og aktiv støtte afgørende. Dette kræver eksempelvis, at der foretages specifikke tiltag, og at der gennem hele processen fremgår klar og tydelig kommunikation.

Det er forskelligt, hvor længe medarbejderne fra begge forvaltninger har anvendt VitaComm i deres daglige arbejde, og der er også forskel på, hvornår og hvordan de i første omgang hørte om teknologien eller fik den introduceret. Henrik fra VSA fortæller, at han forud for sin anvendelse af VitaComm modtog en klar og tydelig information om formålet: "[...] det vi fik at vide, var, at det bliver sådan vi skal have kontakt til borgere fremadrettet" (Bilag 6, linje 77-78). Udmelding fra ledelsen er med til at tydeliggøre formålet med teknologien for medarbejderne og reducerer eventuel forvirring, der ellers kan opstå. Dette kan føre til mindre modstand mod den nye teknologi og øge medarbejdernes accept af den.

Andre medarbejdere i VSA påpeger dog, at de har oplevet, at denne form for kommunikation ikke har været konsekvent på tværs af forvaltningens afdelinger. Helene fortæller eksempelvis, at selvom hun nok har adgang til mere information end den gennemsnitlige medarbejder, så har hun til tider selv måttet opsøge information, fordi der ikke har været nogen formel kommunikation om VitaComm: "Jeg sidder i netværksmøderne for Digital Velfærd, så jeg bliver lidt orienteret om hvad der foregår. Men VitaComm er jo ikke noget der eksisterer nogle steder. Hverken i mails eller information eller nyhedsbreve. Der er ingenting" (Bilag 4, linje 206-208). Den manglende information medfører, at Helene som medarbejder selv må tage initiativ og opsøge relevant information, når behovet opstår. Dette kan skabe usikkerhed og påvirke anvendelsen af teknologien, og ligeledes opfattelsen af både brugervenligheden og anvendeligheden samt intentionerne om at anvende teknologien i det daglige arbejde.

Den manglende, systematiske kommunikation ses ligeledes tydeligt i forbindelse med nogle tekniske udfordringer, som flere medarbejdere har pointeret. Henrik fortæller om en oplevelse,

han havde med en borger, hvor borgeren pludselig ikke reagerede på beskeder, der var sendt med VitaComm:

Der har for eksempel været et tilfælde, hvor jeg har skrevet til ham (borgeren), hvor jeg så ikke får svar. [...] Det ender med at jeg må skrive en SMS om 'Har du set, jeg har sendt noget til dig i VitaComm?' [...] Det viste sig, at det simpelthen var appen, der skulle opdateres. Og før det var gjort, så kunne vi ikke så meget. Og der var altså ikke kommet nogen informationer ud om det (Bilag 6, linje 151-160).

Når medarbejdere ikke bliver opdateret om vigtige ændringer, kan det påvirke deres tillid til teknologien, og opfattelsen af anvendeligheden svækkes. I ovenstående bliver Henrik derudover stillet i en situation, hvor han nærmest skal agere som teknisk support; Det kan tænkes, at dette kunne være en større udfordring for andre medarbejdere, der ikke har de nødvendige tekniske kompetencer eller overskud i hverdagen til at håndtere sådanne situationer.

Martina beskriver en lignende oplevelse og fremhæver, at den manglende information i hendes tilfælde førte til misforståelser og kommunikationsvanskeligheder med en af hendes borgere. Hun fortæller således:

Og så var der nogle problematikker med noget opdatering på et tidspunkt [...] så gik vi tilbage til SMS, fordi der var simpelthen noget kommunikations-knas mellem mig og ham der opstod. [...] Så gik vi tilbage til VitaComm. [...] Men det har været sådan lidt frem og tilbage (Bilag 7, linje 43-48).

Tekniske problemer og manglende information har i flere tilfælde resulteret i, at medarbejderne har måttet veksle mellem forskellige kommunikationsmidler. For Martina var det et skift mellem VitaComm og SMS'en, hvilket hun oplevede som en belastning i en allerede travl hverdag. Hun fortæller således om det: "Og jeg skal også være på VitaComm. Og så er der nogen der sender SMS'er. Så det kan egentlig godt blive sådan lidt en stressfaktor" (Bilag 7, linje 167-169), hvortil hun siger: "Nu er det bare sådan, at jeg primært har kommunikation på SMS'er og opkald stadigvæk. Og så har jeg ham den ene borger, som jo også sender SMS'er stadigvæk" (Bilag 7, linje 172-173). Når teknologien ikke fungerer som forventet - og især når det sker uden forklaring eller forudgående information - skaber det frustration og modstand, hvilket kan føre til, at medarbejderne vender tilbage til de kommunikationsformer, som de kender og allerede har tillid til. Dermed vil det også være vanskeligere at fastholde medarbejderens anvendelse af VitaComm som en anvendelig og brugervenlig

kommunikationsplatform i deres daglige arbejde. Som Helene også fremhæver: “[...] det passer bare dårligt ind i en travl hverdag” (Bilag 4, linje 302), når teknologien ikke fungerer.

Mette fra Skærmenheden nævner derimod, at der i hendes afdeling opleves en mere struktureret tilgang til den udefrakommende kommunikation. Hun fremhæver et eksempel, hvor de for nylig modtog information om nye sikkerhedskrav i forbindelse med login-processen:

Jo, der har jo lige været det her med, at nu skal vi til at logge på med en to-faktor, i hvert fald. Så vi får jo de informationer fra dem, eller vores leder får dem, og hun sender dem jo videre. Så det kører jo også (Bilag 8, linje 262-264).

Ovenstående tyder på, at der i denne afdeling er etableret en intern praksis, hvor ledelsen er opmærksom på ændringer og sikrer, at relevant information videregives til medarbejderne. Dette kan mindske eventuel usikkerhed og tvivl i forbindelse med brugen af teknologien, og samtidig styrke oplevelsen af både brugervenligheden og anvendeligheden, hvilket øger sandsynligheden for, at medarbejderne fastholder deres accept og anvendelse af VitaComm i det daglige arbejde.

Ann og Dorte beskriver dog en anden oplevelse end Mettes, hvor de fremhæver, at kommunikationen omkring VitaComm i deres tilfælde snarere har været ret begrænset. Dorte nævner, at hun ikke har oplevet at modtage særlig meget information fra ledelsen (Bilag 9, linje 139), men tilføjer, at der måske hellere ikke har været behov for det (Bilag 9, linje 141).

Klar og tydelig kommunikation er derfor en væsentlig forudsætning for, at alle medarbejdere accepterer teknologien og fortsat ønsker at anvende den i praksis. Martina fra VSA synes være enig i denne opfattelse og fortæller således:

Det ville give god mening, hvis der kom noget information. For eksempel hvis der sådan netop kom de der opdateringer eller noget, man skulle være obs på, at de lige sender ud: ‘Nu kommer der en ny opdatering, vær lige obs på sådan og sådan, og at I og borgeren får gjort det og det’. [...] Fordi hvis man ikke lige er obs på det selv og får fulgt op på det, også i forhold til borgerne, så kan der godt lige ske noget knas der (Bilag 7, linje 246-252).

Martina understreger hermed ikke blot vigtigheden af både klar og tydelig kommunikation, men også behovet for, at denne kommunikation sker løbende. På den måde, så kan både medarbejdere og borgere holde sig opdateret, hvilket igen mindsker risikoen for misforståelser og andre udfordringer i hverdagen.

7.3.3 Centrale funktioner og elementer

Der er forskel på, hvilke funktioner i VitaComm medarbejderne fra de to kommunale forvaltninger anvender i deres daglige arbejde med borgerne. Følgende tabel giver et overblik over måden, hvorpå de har anvendt teknologien:

Afdeling	Medarbejder	Brug	Funktion(er)
VSA	Helene	“[...] det er primært beskeder jeg bruger” (Bilag 4, linje 82).	Tekstbeskeder - Fildeling - Billeder
VSA	Mark	“Det er primært besked-funktion vi har brug for herude i vores tilbud” (Bilag 5, linje 11-12).	Tekstbeskeder Gruppebeskeder - Fildeling - Billeder
VSA	Henrik	“Det vi primært har brugt, det er beskedfunktionen” (Bilag 6, linje 12-13).	Tekstbeskeder - Fildeling - Billeder
VSA	Martina	“Jamen altså primært har jeg brugt beskeder” (Bilag 7, linje 18-19).	Tekstbeskeder - Billeder
Skærmenheden	Mette	“Jamen, det er jo faktisk kun opkald” (Bilag 8, linje 17).	Videopkald
Skærmenheden	Dorte	“Jamen, vi bruger de der videopkald til borgerne. Og det er egentlig kun den, som vi bruger med borgerne” (Bilag 9, linje 26-27).	Videopkald
Skærmenheden	Ann	“Og i forhold til at bruge forskellige funktioner, så er det videofunktionen som jeg bruger” (Bilag 10, linje 42).	Videopkald

Tabel 4: Medarbejdernes brug af funktioner i VitaComm.

Som det fremgår af Tabel 4, så anvender medarbejderne fra VSA primært tekstbesked-funktionen, mens én medarbejder også benytter gruppe-muligheden. Derudover sender og modtager de både filer og billeder fra deres borgere. I Skærmenheden gør de derimod

udelukkende brug af videoopkald. Den tydelige forskel i funktionernes anvendelse indikerer, at medarbejdernes behov i det daglige arbejde varierer afhængigt af deres opgaver og borgergruppe.

Helene fra VSA arbejder til dagligt med borgere, der har særlige behov, hvortil hun beskriver sine opgaver således: "Jeg er ude ved borgere og skal hjælpe dem med at mestre deres eget liv og opnå sig en så stor selvstændighed, som det nu kan lykkes for dem, ud fra det de kommer med" (Bilag 4, linje 6-7). Hun tilføjer: "Og jeg bruger VitaComm i forbindelse med mit arbejde. Altså i forbindelse med borgerne" (Bilag 4, linje 5). Dette tyder på, at Helene oplever, at teknologiens funktioner og anvendelsesmuligheder stemmer overens med hendes arbejdsopgaver, og at VitaComm dermed kan bidrage positivt til hendes arbejde med borgerne.

Mark deler samme positive oplevelse med teknologiens anvendelsesmuligheder, og uddyber nogle af fordelene ved VitaComms funktioner, hvor han især fremhæver muligheden for sikker og praktisk kommunikation med borgerne:

Noget af det, som er fordele ved beskederne på VitaComm, det er jo det der med at vi kan sende en besked til borgerne også med indeholdende billede. For eksempel hvis det skal være noget med en busplan eller et eller andet med nogle tider, og hvor så at de ikke kan se hinandens andet end navn og ikke telefonnummer (Bilag 5, linje 19-22).

Dette tyder på en positiv opfattelse af teknologiens anvendelighed og dens muligheder for at understøtte det daglige arbejde med borgerne - både gennem tydelig og støttende kommunikation og ved at sikre, at kommunikationen foregår i et forum, der er i overensstemmelse med gældende krav om datasikkerhed. Teknologien synes at være relevant for medarbejderens arbejdsområde, hvilket kan styrke følelsen af, at dens anvendelsesmuligheder stemmer overens med hans incitament for at bruge den.

Den borgergruppe, som medarbejderne fra Skærmenheden arbejder med til dagligt, kommer med andre forudsætninger og behov end de borgere, som er tilknyttet VSA. Mette fra Skærmenheden forklarer, at de borgere, som deres afdeling anvender VitaComm med, kun skal forholde sig til en enkelte funktion, og at det derfor kun er nødvendigt, at de kan betjene teknologien på et helt grundlæggende niveau:

De får sådan en iPad udleveret. Og det eneste, de kan på den, det er at modtage opkald fra os. [...] man skal selvfølgelig være erklæret IT-egnet for at kunne det her. Så det er

jo ikke ret meget, det er bare lige, du kan swipe. Det er det eneste, de skal kunne. Vi lægger på og alt det her (Bilag 8, linje 99-104).

Mettes beskrivelse indikerer en simplicitet i teknologiens anvendelse: Afdelingen anvender én funktion, og borgeren har kun én handling, de skal kunne udføre. Det brugervenlige og afgrænsede design stemmer overens med medarbejderens behov i arbejdet og er samtidig tilpasset borgerens forudsætninger - dette skaber en stærk 'incentive alignment' mellem teknologiens funktioner og medarbejdernes arbejdsopgaver, hvilket øger medarbejderens accept og effektive anvendelse.

Ud over medarbejdernes oplevelse og anvendelse af funktionerne i VitaComm, så fremhæver de også centrale elementer ved teknologien, der har haft betydning for deres opfattelse af både dets brugervenlighed og muligheden for effektiv anvendelse i det daglige arbejde. Særligt er det login-processen, der opleves som en stor barriere for medarbejderne i VSA, mens den ikke fremstår som en udfordring i Skærmenheden.

Mette fra Skærmenheden fortæller eksempelvis, at "[...] det går uden problemer at logge på" (Bilag 8, linje 5), hvilket tyder på, at processen opleves som enkel og muliggør ubesværet adgang til teknologien. Dorte fremhæver derudover, at: "Den er meget god i forhold til sikkerheden. Men det kræver altid at du har din mobiltelefon [...] Det drejer sig om lidt tid, og man skal taste koden ind. Jeg synes ikke at den tager for lang tid. Bestemt ikke" (Bilag 9, linje 5-10). Selv om der er visse krav til login, så oplever Dorte stadig processen som hurtig, overskuelig og acceptabel i forhold til sikkerheden.

Selvom medarbejderne skal anvende flere teknologier for at logge ind på VitaComm via computer, så fremstår det ikke som en væsentlig udfordring for dem. Tværtimod tyder udtalelserne på, at de anser processen som en naturlig del af deres arbejdsgange. Og selv om login-processen kan være en smule tidskrævende, vurderer Dorte, at den ikke opvejer teknologiens nytteværdi - derfor fremstår VitaComm i hendes optik som en anvendelig kommunikationsplatform, der fortsat understøtter medarbejdernes daglige arbejdsopgaver.

For medarbejderne i VSA er sagen en anden. Her beskrives login-processen som både frustrerende og ueffektiv, idet flere medarbejdere fremhæver, at adgangen til VitaComm er blevet mere besværlig - især efter indførelsen af to-trins-godkendelse:

Helene: "Jeg synes det her med at man skal sidde og skrive sin kode hver eneste gang, det synes jeg er fjollet. Fuldstændig fjollet" (Bilag 4, linje 265-266).

Mark: “Jeg synes den største udfordring i det, det er det her med at vi skal logge ind hele tiden. Det er jo bare en showstopper” (Bilag 5, linje 99-102).

Henrik: “[...] det største benspænd, det er det der login. Altså den login-procedure, den er simpelthen omstændig” (Bilag 6, linje 239-240).

Martina: “Jeg tror simpelthen bare det er arbejdsgangen i login-processen, der er lidt træls” (Bilag 7, linje 165-166).

Citaterne indikerer en gennemgående oplevelse af, at login-processen er både problematisk og tidskrævende, og at adgangen til teknologien ikke lever op til medarbejdernes behov for enkelthed, tilgængelighed og effektivitet i en travl hverdag. Som Henrik også siger: “Prøv at tænke, hvor mange login vi skal igennem hver morgen, når vi åbner vores computer og tænder for den. Og denne her, den tager lang tid” (Bilag 6, linje 222-234).

Når login desuden beskrives som ‘fjollet’, ‘træls’ og som ‘et benspænd’, tyder det derudover på en oplevelse af, at teknologien ikke understøtter, men snarere modarbejder medarbejdernes arbejdsgange. Udfordringen med processen kan dermed bidrage til en negativ opfattelse af teknologiens brugervenlighed og risikere at svække medarbejdernes intentioner om at anvende den i deres daglige arbejde.

Henrik uddyber yderligere den negative oplevelse med VitaComms login-proces således:

[...] VitaComm har indtil for nylig været ret nem at logge ind på [...] Men de har lige lagt sådan et lille benspænd mere ind. Vi skal jo logge ind dagligt, og vi skal bruge den der authenticator nu [...] Men når jeg logger ind nu, så [...] får man sådan en 6-cifret kode, som holder et halvt minut. [...] Så jeg skal ind på VitaComm og så ud igen, fordi jeg skal huske de 6 tal, for jeg kan ikke se dem samtidig (Bilag 6, linje 2-11).

Ovenstående citat viser, hvordan ændringer i login-processen har medført øget kompleksitet i medarbejdernes hverdag, hvilket påvirker oplevelsen af brugervenligheden negativt. Udtalelsen om ‘et benspænd mere’ indikerer desuden, at der allerede forud for ændringen var udfordringer, som nu er blevet yderligere besværliggjort.

7.3.4 Sammenfatning

Afsnittet har undersøgt, hvordan medarbejdere i Voksensocialafdelingen og Skærmenheden har oplevet implementeringen af VitaComm med særligt fokus på organisatorisk støtte, træning, kommunikation og anvendelse af teknologien i deres daglige arbejde.

Ud fra analysen kan det sammenfattes, at oplevelsen af organisatorisk støtte og oplæring både varierer mellem medarbejderne og på tværs af de to forvaltninger. I VSA oplever flere medarbejdere, at de har modtaget begrænset eller ustruktureret oplæring, og at ansvaret for at tilegne sig viden om teknologien i høj grad er blevet placeret hos den enkelte. Dette har i nogle tilfælde ført til udfordringer - eksempelvis i forbindelse med egen oplæring af borgere - samt en lavere opfattelse af teknologiens brugervenlighed og anvendelighed. Dog viser analysen også, at uformel læring gennem kollegial støtte eller 'peer support' i nogle tilfælde har fungeret effektivt og bidraget til en positiv oplevelse af VitaComm. I modsætning hertil fremstår oplæringen i Skærmenheden som mere struktureret og planlagt samt understøttet af både eksterne og interne aktører. Denne tilgang har bidraget til en mere positiv holdning til teknologien og øget medarbejdernes generelle accept. Dette synes også at være tilfældet for én af medarbejderne fra VSA.

Oplevelsen af tilstrækkelig kommunikation og information om VitaComm - herunder introduktion, tekniske opdateringer og ændringer - har været forskellig. Medarbejderne fra begge forvaltninger oplever generelt, at de har modtaget god information om teknologiens formål forud for implementeringen, men at de efterfølgende selv har måtte opsøge manglende information. Dette har medført usikkerhed, frustration og ekstraarbejde. Særligt har manglende kommunikation om opdateringer resulteret i, at medarbejderne i VSA nærmest har måtte fungere som teknisk support for borgerne og skiftet mellem flere kommunikationsformer. Disse erfaringer har i flere tilfælde påvirket medarbejdernes opfattelse af teknologiens nytteværdi negativt.

Medarbejdernes brug af VitaComm er forskellig afhængig af deres arbejdsopgaver og borgergruppe. I VSA anvendes primært funktioner som tekstbeskeder med mulighed for fildeling og deling af billeder, mens medarbejderne i Skærmenheden udelukkende bruger videoopkald. Fælles for begge forvaltninger er, at de funktioner, der anvendes, generelt opleves som relevante og meningsfulde i forhold til de konkrete arbejdsopgaver og borgerens behov (hvor det giver mening). Dog fremstår login-processen som en væsentlig barriere i VSA, hvor den nye to-trins-godkendelse opleves som yderligere besværliggjort og forstyrrende i en travl arbejdsdag. Dette påvirker medarbejdernes opfattelse af teknologiens tilgængelighed og brugervenlighed negativt og kan svække deres intentioner om at anvende VitaComm i det daglige arbejde.

8 Løsningsforslag til reimplementering af VitaComm

Medarbejdernes udtalelser om VitaComm afspejler, at brugervenligheden opfattes positivt på tværs af begge forvaltninger, men at deres erfaringer i høj grad er formet af en række bagvedliggende forhold. Tidlige vurderinger, organisatorisk og teknisk støtte samt praktisk anvendelse har bidraget til, at teknologien fremstår som nem og intuitiv at bruge. I Skærmenheden ses en samlet og understøttende tilgang, hvor oplevelsen i VSA derimod er mere påvirket af individuelle erfaringer og forventninger samt forskellig mulighed for støtte, hvilket påvirker intentionen om brug og den samlede accept af teknologien.

Derimod viser medarbejdernes udtalelser en større forskel i oplevelsen af teknologiens anvendelighed, og hvordan VitaComm bidrager til at understøtte deres arbejdsopgaver. I Skærmenheden er der en fælles forventning om at anvende teknologien, og medarbejderne anser den som et uundværligt arbejdsredskab, der både fremmer nærvær i kontakten med borgeren og effektiviserer daglige arbejdsgange. I VSA er opfattelsen af teknologiens anvendelighed mere afhængig af, hvilke borgere teknologien anvendes med. Her oplever flere medarbejdere en lavere grad af kollegial opbakning og beskriver en kollektiv modstand mod teknologien. Dette har resulteret i en negativ opfattelse af VitaComms anvendelighed.

Yderligere kan medarbejdernes opfattede brugervenlighed og anvendelighed påvirkes af en række implementeringsinterventioner. Medarbejdernes erfaringer viser tydelige forskelle blandt forvaltningerne - særligt i forhold til organisatorisk og ledelsesmæssig støtte, oplæring og kommunikation. I Skærmenheden synes medarbejdernes oplæring at være struktureret og understøttet af både interne og eksterne aktører, hvilket har bidraget til en positiv holdning til VitaComm og øget deres generelle accept af teknologien. I VSA har flere medarbejdere derimod oplevet oplæring som begrænset og ustruktureret, og ansvaret for at tilegne sig viden om teknologien er ofte blevet placeret hos den enkelte. Denne manglende støtte, manglen på løbende kommunikation (eksempelvis om opdateringer) og udfordringer om login-processen, har medført frustration og ekstraarbejde, hvilket i flere tilfælde har reduceret oplevelsen af teknologiens anvendelighed, men overraskende nok ikke den opfattede brugervenlighed. Samtidig viser erfaringerne, at kollegial støtte i form af 'peer support' i nogle tilfælde har haft en positiv effekt, og at funktionerne i VitaComm generelt vurderes som relevante, når de anvendes i en passende kontekst.

På baggrund af medarbejdernes erfaringer identificeres en række centrale udfordringer, som har haft betydning for både anvendelsen og opfattelsen af VitaComm i de to forvaltninger. Nedenstående tabel 5 giver et mere systematisk overblik over de enkelte udfordringer: I venstre kolonne er udfordringerne kategoriseret efter emne, og i den midterste kolonne beskrives de specifikke udfordringer. Tallene i de to yderste kolonner til højre viser hvor mange medarbejdere, der har oplevet udfordringen fra henholdsvis VSA og Skærmenheden.

Udfordringer	Beskrivelse af udfordringen	VSA	Skærm-enheden
Træning / oplæring	Medarbejderne oplever manglende organisatorisk støtte under oplæringen	2/4	1/3
	Medarbejderne oplever mangel på oplæring	1/4	1/3
	Medarbejderne ser 'peer support' som en fordel i oplæringen	2/2*	3/3
	Medarbejderne oplever mangel på materiale - vejledninger til eget brug	1/4	1/3
	Medarbejderne oplever mangel på materiale - vejledninger til borgere	4/4	0/3
Kommunikation	Medarbejderne har oplevet klar og tydelig information om teknologiens formål	4/4	3/3
	Medarbejderne oplever at få løbende information - fx om ændringer, opdateringer m.m.	0/4	2/3
Funktioner og anvendelses-muligheder	Medarbejderne oplever teknologiens funktioner som relevante for deres arbejdsområde	4/4**	3/3
	Medarbejderne oplever login-processen som en barriere	4/4	0/3
	Medarbejderne oplever, at brugen af teknologien kræver ekstra indsats	4/4	0/3

Tabel 5. Centrale udfordringer ved VitaComm.

* Ikke alle medarbejdere i VSA omtaler 'peer support'.

** Med de borgere, som de vurderer, at teknologien kan anvendes sammen med.

Hermed giver tabellen indblik i, hvilke forhold der særlig bør adresseres i forbindelse med reimplementeringen af VitaComm i VSA.

8.1 Mulige løsningsforslag

Med afsæt i ovenstående udfordringer og Venkatesh og Balas (2008) implementeringsinterventioner har jeg udarbejdet en række løsningsforslag, der forhåbentlig kan understøtte reimplementeringen af kommunikationsplatformen i Voksensocialafdelingen.

Jeg har ladet mig inspirere af forslagene til interventioner for frivillige teknologier (jf. Tabel 3, afsnit 5.2.2), da VitaComm oprindeligt blev implementeret med fokus på frivillighed. I kraft af, at teknologien i dag er delvist implementeret i VSA, så fokuserer de følgende løsningsforslag ikke på et teknisk redesign, men derimod på de omkringliggende organisatoriske rammer, kompetenceudvikling og opbygning af en mere positiv forståelse af teknologiens anvendelighed i medarbejdernes daglige arbejde.

Ledelsesmæssig opbakning og forventningsafstemning

Selvom der har været fokus på frivillighed og gradvis skalering under implementeringen af VitaComm, så oplever flere medarbejdere i VSA alligevel anvendelsen som en form for “tvang”.

Der anbefales derfor, at ledelsen både tydeligt kommunikerer om forventninger til brugen af VitaComm - eksempelvis om det fremadrettet vil være den primære form for kommunikation, eller om SMS stadig er et alternativ, medarbejderne må anvende - og samtidig gøre teknologiens formål og nytteværdi klar. En forventningsafstemning, hvor der er plads til åben dialog, kan være med til at reducere oplevelsen af modstand og øge både medarbejdernes accept samt brug af teknologien i deres daglige arbejde. Derudover vil en tydelig ledelsesmæssig opbakning understøtte oplevelsen af en fælles retning og sikre, at både organisatorisk og teknisk støtte er tilgængelig gennem hele processen.

Oplæring og kompetenceudvikling

For flere medarbejdere i VSA har det været op til den enkelte at gøre sig bekendt med VitaComm gennem tilsendte vejledninger og efter en kort introduktion til teknologien. Dette har efterladt medarbejdere med ansvaret for selv at skulle tilegne sig viden og selv oplære borgere. På trods af dette så har disse medarbejdere generelt tillid til deres egne tekniske kompetencer og oplever sig som fortrolige med teknologien. Alligevel fremhæver de en bekymring for, hvordan kollegaer vil tage imod VitaComm, når de har sværere ved teknologier. Denne bekymring for andre har medført usikkerhed og tvivl om teknologiens fremtidige anvendelse.

Der anbefales derfor et fortsat fokus på en grundig oplæring af medarbejdere i anvendelsen af VitaComm for at gøre dem fortrolige med teknologien og opnå ny viden og kompetencer for derved at øge den generelle brugeraccept. Oplæringen bør tilrettelægges mere struktureret, hvor interne eller eksterne aktører står til rådighed for at understøtte læring og sikre, at der ikke opstår usikkerhed eller misforståelser undervejs. I de tilfælde, hvor sådan en støtte ikke er mulig, kan 'peer support' fungere som en alternativ løsning, hvor oplæringen i stedet varetages af kollegaer med erfaring i brugen af VitaComm. Der bør desuden fortsat anvendes vejledninger, men med et udvidet fokus: Ud over at guide medarbejderne i egen opsætning og anvendelse af VitaComm, så bør vejledningerne også give tydelig og praksisnær information om borgerens perspektiv. Det kan eksempelvis inkludere instruktioner i, hvordan nye borgere oprettes, hvilke funktionelle muligheder der findes, hvordan borgerens data håndteres og sikres m.m. Dette kan være med til at reducere usikkerhed og modstand og i stedet fremme en mere positiv opfattelse af teknologien blandt både medarbejdere og borgere. Yderligere bør lignende vejledninger også udarbejdes til selve borgeren for at reducere forvirring og modstand fra borgerens side.

Fokus på løbende kommunikation og information

Efter at have taget VitaComm i brug har medarbejderne selv måtte opsøge information om teknologien. Det gælder både ændringer i systemet, tekniske opdateringer og praktisk anvendelse, hvilket har resulteret i ekstra arbejde og frustration. Nogle medarbejdere har imidlertid set sig nødsaget til at veksle mellem VitaComm og almindelig SMS.

Derfor anbefales det, at der etableres en mere systematisk og kontinuerlig kommunikationsindsats omkring VitaComm, hvor medarbejderne løbende informeres om relevante ændringer, opdateringer og eventuelt praktiske tips. Dette kan være med til at sikre, at medarbejderne er forberedt på nye tiltag, og at de ikke føler sig nødsaget til at skifte over til usikre kommunikationsformer som alternativ. Sådan en indsats vil understøtte både brugen af VitaComm samt øge medarbejdernes tillid og accept til teknologien.

Tydeliggørelse af anvendeligheden og teknologiens værdi

Selvom medarbejderne i VSA generelt vurderer funktionerne i VitaComm som relevante for deres arbejde, så fremhæver de samtidig, at anvendelsen kun giver mening med specifikke borgere. Derudover ses der en lavere grad af social opbakning, og flere medarbejdere beskriver en kollektiv modstand mod teknologien.

Derfor anbefales det i høj grad, at der under reimplementeringen etableres et særligt fokus på at tydeliggøre teknologiens anvendelighed - især fordi denne synes at være en af de større udfordringer for brug. Det handler om at synliggøre, hvordan VitaComm konkret kan understøtte medarbejdernes daglige arbejdsopgaver, og hvordan teknologien skaber værdi i deres hverdag og i mødet med borgeren. Det kan eksempelvis gøres gennem praksisnære eksempler, kollegiale fortællinger om positive erfaringer eller brug af cases, der hver især belyser, hvordan VitaComm kan anvendes til for eksempel sikker fildeling, visuel kontakt eller understøttelse af borgerens forskellige behov. Når medarbejdere kan se en direkte kobling mellem teknologien og deres egne opgaver og værdier, øges sandsynligheden markant for, at de vil anvende den aktivt og meningsfuldt.

Ændring af login

Modsat medarbejderne i Skærmenheden, så oplever alle medarbejderne i VSA login-processen som en væsentlig barriere i en travl hverdag. Under tænke-højt sessionen brugte en af medarbejderne 1 min og 13 sekunder på at logge ind på VitaComm (Bilag 5, linje 7). Taget i betragtning af at arbejdsdagene nogle gange er så lange, at medarbejderne må logge ind to gange dagligt (Bilag 4, linje 56-58), svarer det til ca. 12 min og 10 sekunder pr. uge og helt op til 10 timer 32 min og 40 sekunder om året for at den enkelte medarbejder blot kan få adgang til denne éne kommunikationsplatform - selvfølgelig, hvis de logger ind rigtigt ved første forsøg.

Det anbefales derfor, at systemansvarlige undersøger muligheden for at optimere login-processen - eksempelvis ved at ændre tokens så medarbejderne ikke skal logge ind hver dag eller indføre hurtigere login-metoder som biometrisk genkendelse eller talkoder. Eventuelle ændringer bør ske i tæt samarbejde med juridiske eksperter for at sikre overensstemmelse med de gældende krav til datasikkerhed.

9 Diskussion

I det følgende afsnit vil jeg indledningsvis diskutere, hvordan mine fund kan relateres til den eksisterende forskning, som er præsenteret i specialets systematiske litteratursøgning. Dernæst diskuteres de metodiske valg samt teoriens fordele og begrænsninger.

9.1 Diskussion af fund

Undersøgelsens fund viser, at medarbejdernes oplevelser med og anvendelse af VitaComm i deres daglige arbejde har været forskellig i de to kommunale forvaltninger. I Skærmeheden synes medarbejderne i langt højere grad at have accepteret teknologien og anvender den aktivt til at understøtte deres arbejdsopgaver. De opfatter VitaComm som både brugervenlig og anvendelig og dermed som en teknologi, der er nem at anvende i hverdagen, og muliggør kontakt med borgere gennem virtuel hjemmepleje. Derimod udviser medarbejderne i VSA en større modstand mod VitaComm, da deres intention om brug især påvirkes af en delvist negativ opfattelse af teknologiens anvendelighed, hvor de blot oplever teknologien som nyttig i specifikke situationer.

Buhl (2022) og Larsen (2017) pointerer, hvordan indførelsen af ny teknologi kan medføre ændringer i både arbejdsrutiner og -forhold. I dette henseende fremhæver Larsen (2017) fem centrale elementer, som kan påvirke medarbejderne i implementeringsprocessen. Disse elementer stemmer overens med de fund, der har været fremtrædende i min undersøgelse: Det gælder eksempelvis, hvordan medarbejderne i både VSA og Skærmeheden skal forholde sig til et nyt fagligt værktøj, oplevelsen af ledelsesmæssig opbakning samt tilegne sig nye indsigter og roller. I VSA skal medarbejderne desuden især forholde sig til ændringer af arbejdsrutiner og vurdere, hvorvidt velfærdsteknologien opleves som nyttig og værdifuld for deres arbejde. Det kan diskuteres, om disse ændringer i arbejdsrutiner delvist kan forklares med, at teknologien i VSA er blevet indført i en allerede etableret praksis, hvorimod VitaComm fra starten har været det primære redskab for medarbejderne i Skærmeheden og set som en integreret del af deres arbejdsgange.

Ifølge Buhl (2022) kan medarbejderne i sådanne processer opleve, at de skal balancere mellem en digital virkelighed og den konkrete virkelighed, hvor de to ikke altid stemmer overens. Det kan virke stressende og udfordre medarbejdernes muligheder for at handle fagligt og fleksibelt. VitaComm er netop implementeret med det formål at gøre indsatsen over for borgere mere

fleksibel og effektiv (Damgaard, 2023, Bilag 1). Alligevel oplever medarbejderne i VSA, at teknologien i flere tilfælde har den modsatte effekt, idet den begrænser deres handlemuligheder, og hvor de til tider føler sig nødsaget til at skifte over til SMS'en. Oplevelsen af at skulle balancere denne 'virkelighedskløft' kommer således ikke til udtryk i den rene form, som Buhl (2022) beskriver, men snarere som en oplevelse af, at teknologien forstyrrer eller kolliderer med eksisterende arbejdsrutiner, hvilket har skabt frustration og modstand mod teknologien.

Risikoen for modstand fremhæves også af Frennert (2020) og Nielsen et al. (2016) som en central udfordring, der kan opstå i forbindelse med implementeringen af velfærdsteknologi, og noget der bør imødekommes for at undgå, at teknologien afvises eller ikke forankres i praksis. Denne modstand er som nævnt allerede at se blandt medarbejderne i VSA, hvor de udtrykker tvivl om teknologiens anvendelighed - særligt fordi de kun vurderer VitaComm som nyttig med nogle borgere. Det viser, hvor vanskeligt det kan være at udarbejde løsningsforslag, der dækker en hel afdelings behov, da en 'one size fits all'-tilgang ikke nødvendigvis er hensigtsmæssig. Som Frennert (2020) påpeger, er teknologier ikke en 'plug-and-play', men noget der skal forankres i den konkrete organisatoriske kontekst og implementeres med fleksibilitet og en fælles strategi.

Ny teknologi kræver også, at medarbejderne tilegner sig ny viden og opnår nye kompetencer. Buhl (2022) og Lo et al. (2019) anbefaler blandt andet, at der sættes større fokus på medarbejdernes digitale kompetencer, teknologiforståelse og -anvendelse samt tværfaglige kompetencer, således at medarbejderne bedre kan koble den eksisterende praksis sammen med den nyindførte teknologi. Vigtigheden af dette er også fremtrædende i nærværende undersøgelse. På trods af at medarbejderne i VSA generelt vurderer sig som teknologisk kyndige, så udtrykker de bekymring for deres kollegaer. Et af løsningsforslagene, som jeg anbefaler i specialet, er derfor, at der i forbindelse med reimplementeringen bør være et fortsat fokus på træning og oplæring, men hvor den tilrettelægges mere struktureret. Ifølge Venkatesh og Bala (2008) kan dette reducere modstand og samtidig hjælpe brugere med at udvikle positive opfattelser af de forskellige faktorer, der påvirker både den opfattede anvendelighed og brugervenlighed.

Thunberg et al. (2023) tilføjer, at træning ligeledes kan reducere forekomsten af 'technostress', og fremhæver desuden betydningen af tydelig kommunikation samt adgang til organisatorisk og teknisk support. I denne undersøgelse udviser medarbejderne dog ikke tegn på 'technostress', hvilket muligvis kan forklares med, at de ikke falder inden for de grupper, som, Thunberg et al.

(2023) mener, er mest sårbare over for sådanne belastninger - såsom ældre medarbejdere, personer med begrænset teknologiforståelse eller dem, der har en generel negativ holdning til teknologi; selvom sidstnævnte delvist findes i VSA. Derimod adresserer de anbefalede løsningsforslag dog netop behovet for klar og tydelig kommunikation og organisatorisk støtte, som Thunberg et al. (2023) også nævner. Dette kan ifølge Venkatesh og Bala (2008) øge medarbejdernes tillid og accept af teknologien. Det gælder især de eksterne faktorer, der påvirker anvendeligheden samt 'perceptions of external control', som har betydning for opfattelsen af brugervenligheden.

I mine fund fremgår det, at det ikke kun er medarbejderen, der skal forholde sig til og anvende VitaComm, men også borgeren. Ifølge Flebbe (2014) er det vigtigt, at kommunerne optimerer brugervenlighederne og arbejder målrettet med at styrke borgerens forudsætninger for at benytte digitale løsninger - eksempelvis gennem brug af klarsprog, tydelig begrebsforklaring og udvikling af gode vejledninger. Mine resultater peger i samme retning, idet jeg i et af løsningsforslagene netop anbefaler udarbejdelsen af grundige vejledninger til borgerne, hvor formålet er at understøtte bostøtterne i deres arbejdsopgaver og samtidig reducere forvirring og modstand for både medarbejderen og borgeren. Teknologien anvendes nemlig ikke kun af medarbejdere, men i samspil med borgeren.

Kamp et al. (2018) beskriver derimod, hvordan velfærdsteknologier har tendens til at ændre relationen mellem medarbejder og borger ved eksempelvis at muliggøre en fysisk tilbagetrækning, hvilket medfører skærpede krav til medarbejderens professionelle ansvarstagen. Dette stemmer overens med de fund, der særligt vedrører Skærmenhedens brug af VitaComm, men hvor medarbejderne modsat understreger, at relationen til borgeren fortsat bevares og kan opbygges - blot på nye måder.

Ud fra ovenstående diskussion fremgår det, at undersøgelsen har bidraget med et indblik i, hvordan medarbejdere i to kommunale forvaltninger oplever og anvender velfærdsteknologi, og hvordan deres erfaringer danner grundlag til løsningsforslag. Fundene viser både ligheder og forskelle i forhold til udvalgt, eksisterende forskning. Specialet bidrager dermed til forskningsområdet med viden om de udfordringer og muligheder, som kommunale medarbejdere oplever i mødet med ny teknologi, belyst gennem en kvalitativ tilgang til teknologiadoption med henblik på at understøtte en fremtidig reimplementering.

9.2 Diskussion af metode og teori

9.2.1 Undersøgelsens kvalitet

Til vurdering af undersøgelsens kvalitet anvender jeg Lincolns og Gubas (1985) fire kvalitetskriterier, *troværdighed*, *pålidelighed*, *objektivitet* og *overførbarhed*, som beskrevet i afsnit 4.3 *Kvalitetskriterier*.

For at skabe tillid til resultaternes relevans og gyldighed har jeg inddraget eksisterende forskning, der både bidrager med relevant viden og sikrer, at undersøgelsen placeres i et bestemt forskningsfelt. Afsnit 9.1 viser, at denne undersøgelse bærer både ligheder med og adskiller sig fra eksisterende forskning. Samlet set bidrager den til samme felt, men med nye perspektiver og indsigter. Derudover har jeg anvendt metodisk og miljømæssig triangulering for at sikre troværdighed. Dette indebærer brugen af flere dataindsamlingsmetoder samt miljømæssig triangulering gennem to cases, hvor fænomenet undersøges i forskellige forvaltninger. Det har bidraget til en mere nuanceret forståelse af teknologiens betydning samt de udfordringer, medarbejderne møder i deres daglige arbejde, når de anvender den.

For at sikre undersøgelsens *pålidelighed* har jeg desuden forsøgt at være tydelig og transparent i mine begrundelser for valg af metode, dataindsamlingsprocesser, teori og analyseteknikker. Ligeledes er der givet en detaljeret beskrivelse af de informanter, der deltog i undersøgelsen, samt den kontekst, de befinder sig i, og hvorigennem fænomenet er blevet undersøgt.

Der var både fordele og udfordringer ved de metoder, jeg anvendte i forbindelse med indsamlingen af empiri. Den semistrukturerede tilgang til interviews gav blandt andet mulighed for at dykke ned i detaljer og opnå indsigt i informanternes egne oplevelser og forståelser af VitaComm som fænomen samt mulighed for at følge de fortællinger, som informanten selv var optaget af at fortælle. Derimod oplevede jeg begrænsninger i udførelsen af tænke-højt samtalerne, som var tiltænkt at give direkte indsigt i medarbejdernes konkrete anvendelse af VitaComm og synliggøre de tankeprocesser, vi normalt ikke er opmærksomme på. Selvom medarbejderne løste de stillede opgaver og “tænkte højt” undervejs, så var flere af dem mere optaget af at sammenligne opgaverne med tidligere erfaringer. Det gjorde, at metoden ikke blev anvendt helt som tiltænkt, hvilket potentielt har svækket troværdigheden af netop denne del af datamaterialet. Alligevel bidrog tænke-højt metoden med indblik i både praksisnære erfaringer og tidligere anvendelse, som supplerede dataen fra interviewene.

En faktor, der ligeledes kan have haft indflydelse på undersøgelsens pålidelighed, er, at interviewguiden ikke var struktureret ud fra TAM3s begreber, men i stedet tog udgangspunkt i et ønske om at forstå medarbejdernes oplevelser og anvendelse af VitaComm som fænomen. Hensigten var at opnå indsigt i, hvordan teknologien træder frem for dem i deres daglige arbejde, og hvilken mening de tilskriver den på baggrund af deres erfaringer. Det kan dog diskuteres, hvorvidt jeg med denne fremgangsmåde reelt opnår det fulde indblik i medarbejdernes oplevelser og anvendelse af VitaComm, da jeg i analysen ikke nødvendigvis tager højde for alle bagvedliggende faktorer, som kan have indflydelse på brugerens opfattelse af teknologiens anvendelighed og brugervenlighed.

For derimod at imødekomme kriteriet om *objektivitet* har jeg kva min fænomenologiske tilgang været bevidst om mine egne forforståelser, og de måder, hvorpå den kunne påvirke dataindsamlingen samt den efterfølgende analyse. Som redskab til at opnå dette har jeg, så vidt det har været muligt, forsøgt at opretholde epoché, så fænomenet kan undersøges åbent og fordomsfrit (Zahavi, 2022). Derudover benytter jeg citater fra informanternes udtalelser i analysen, så resultaterne bedst muligt afspejler deres egne beskrivelser og oplevelser af VitaComms anvendelse i praksis og ikke blot min egen forståelse.

At tilgå interviewene og lytte uden fordomme viste sig dog at være mere krævende end forventet. Særligt blev jeg udfordret i nogle situationer, hvor medarbejdernes erfaringer adskilte sig markant fra den forståelse, jeg selv havde opnået tidligere gennem min praktik. Det gjorde, at jeg undervejs måtte være ekstra opmærksom på ikke at lade min forhåndsviden påvirke hverken mine opfølgende interviewspørgsmål eller den måde, jeg fortolkede informanternes udtalelser på.

I kvalitativ forskning kan det være udfordrende at sikre *overførbarhed*, da formålet sjældent er at skabe resultater, der kan gengives. Alligevel påpeger forskere, at mønstre og beskrivelser fra én kontekst kan have relevans i en anden - afhængigt af, hvor sammenlignelige konteksterne er (Stahl & King, 2020; Brinkmann & Tanggaard, 2020). Jeg er bevidst om, at anvendelsen af casestudier som forskningsdesign og kvalitative metoder til dataindsamling udfordrer kriteriet om overførbarhed, da resultaterne af disse sjældent lader sig generalisere. Derfor har det ikke været et mål for specialet at sikre overførbarhed, men det kan dog overvejes, om undersøgelsens resultater kan være relevante for andre afdelinger i Aalborg Kommune eller for kommuner generelt. I så fald kan den grundige beskrivelse af undersøgelsens kontekst og de nøglepersoner,

der indgår i undersøgelsen, bidrage til at styrke muligheden for overførbarhed. På den måde kan andre vurdere, om resultaterne kan anvendes i deres egen kontekst.

9.2.2 En fænomenologisk, kvalitativ tilgang og TAM

Som teoretisk model bidrager TAM3 med særlige styrker, men har samtidig også nogle begrænsninger, som begge kan være vigtige at forholde sig kritisk til. SimPLICITETEN i den originale TAM, var en af grundene til at modellen har været så meget anvendt og anerkendt gennem årene, men simpliciteten viste sig også at være den faktor, som modellen har været mest kritiseret for. Dette medførte senere en videreudvikling af modellen - først TAM2 af Davis og Venkatesh i 2000 og derefter TAM3 af Venkatesh og Bala i 2008 (Lai, 2017; Venkatesh & Bala, 2008).

TAM3 bevarer TAMs grundlæggende struktur, hvor det er brugerens opfattede anvendelighed og brugervenlighed, der påvirker brugerens intentioner og den efterfølgende brug og ud over at videreføre tilføjelsen fra TAM2s fokus på sociale indflydelsesprocesser og kognitiv instrumentelle processer inddrager TAM3 også en række eksterne variable, der påvirker brugervenligheden. Samlet set er en af TAM3s største styrker derfor, at den har et komplet sæt af variable, der bredt forklarer brugerens adoption og anvendelse af teknologi samt tydeligt visualiserer relationerne mellem disse variable (Venkatesh & Bala, 2008).

Det kan dog også opleves som tungt, omfattende og udfordrende at skulle anvende en så kompleks model som TAM3 i praksis, da den indeholder et stort antal variable og relationer, som man skal forholde sig til. I nærværende speciale er eksempelvis flere af modellens variable ikke blevet inddraget, hvilket primært skyldes min tilgang til indsamling dataindsamlingen.

Med udgangspunkt i de eksterne variable, som påvirker brugerens oplevede anvendelighed og brugervenlighed, fremlægger Venkatesh og Bala (2008) en række pre- og post-implementeringsinterventioner som et praktisk supplement til TAM3. Interventionerne har den fordel, at de tilbyder ledelsen konkrete redskaber til selv at vurdere, hvilke indsatser der er mest relevante i forskellige faser af implementeringen og i forhold til forskellige typer af teknologier for dermed at reducere modstand og øge effektiv anvendelse. Med afsæt i medarbejdernes forskellige erfaringer med VitaComm og teorien om interventionerne, er løsningsforslagene udarbejdet til reimplementeringen af teknologien i VSA. Venkatesh og Bala (2008, s. 304) pointerer dog, at anvendelsen af interventionerne ikke er en færdig, sikker løsning, der

automatisk fører til øget teknologiadoption og effektiv anvendelse, men at de bør overvejes nøje, da de kan medføre en store omkostninger og kræve mange ressourcer.

TAM anvendes typisk i kvantitative studier med henblik på at måle, teste og forudsige teknologiadoption gennem standardiserede spørgeskemaer og statistiske analyser (Davis, 1989; Enu-Kwesi & Opoku, 2020). I dette speciale har jeg imidlertid anvendt TAM3 kvalitativt, hvilket adskiller sig fra den klassiske anvendelse. Dette har muliggjort en undersøgelse af, hvordan begreber som opfattet anvendelighed og brugervenlighed kommer til udtryk i medarbejderens egne beskrivelser med det formål at opnå indblik i deres oplevelser og anvendelse af VitaComm. Flere studier viser desuden, at TAM sagtens kan anvendes meningsfuldt i kvalitative sammenhænge (Portz et al., 2019; Vogelsang, Steinhüser & Hoppe 2013; Enu-Kwesi & Opoku, 2020, s. 41).

Det kan dog umiddelbart synes selvmodsigende at anvende en teoretisk model som TAM3 i et speciale, der har en fænomenologisk tilgang til undersøgelsen. Set ovenfra virker valget måske ikke helt oplagt, da TAM er udviklet med henblik på at forklare og forudsige teknologianvendelse (Davis, 1989), mens fænomenologien søger at forstå og beskrive menneskers oplevelser og erfaringer, sådan som de fremstår for dem selv (Jørgensen, 2022). Hvor TAM er opbygget omkring teoretiske definerede konstruktioner (opfattet anvendelighed og brugervenlighed), så er den fænomenologiske tilgang mere rettet mod informantens egne oplevelser og erfaringer med verden.

I nærværende speciale har jeg haft en fænomenologisk tilgang til den indledende del af undersøgelsen og i mødet med informanterne. Fokus har været at indhente og forstå deres individuelle oplevelser med VitaComm som fænomen og efterfølgende beskrive, hvordan teknologien træder frem for dem i deres daglige arbejde. Det har ikke været min hensigt at presse medarbejdernes udtalelser ind i foruddefinerede teoretiske kategorier, men derimod at belyse aspekter, der måske ligger implicit i informantens udtalelser, og som ellers kan være vanskelige at afdække. I analysen har jeg derfor inddraget udvalgte begreber fra TAM3 som redskaber til at fremhæve informanternes beskrivelser og ikke som en model til at bortforklare deres erfaringer. På den måde fungerer teorien snarere som en analytisk linse end en styrende ramme.

10 Konklusion

Formålet med dette speciale har været at undersøge, hvordan medarbejdere fra to forskellige kommunale forvaltninger oplever og anvender VitaComm i deres daglige arbejde. På baggrund af deres erfaringer har jeg desuden undersøgt, hvordan disse kan bidrage til løsningsforslag i forbindelse med en reimplementering af kommunikationsplatformen.

10.1 Medarbejdernes oplevelse og anvendelse

Medarbejderne fra både Voksensocialafdelingen og Skærmenheden oplever overordnet VitaComm som en brugervenlig og intuitiv teknologi. Alligevel viser undersøgelsen, at oplevelsen og den faktiske anvendelse af VitaComm i det daglige arbejde varierer markant mellem de to forvaltninger.

I Skærmenheden er der en klar, fælles subjektiv norm om, at VitaComm er det primære redskab til kommunikation med borgerne. Der er både ledelsesmæssig opbakning, struktureret oplæring samt organisatorisk og kollegial støtte i fokus, hvilket har bidraget til, at medarbejderne oplever VitaComm som et uundværligt arbejdsredskab, der muliggør virtuel hjemmepleje. Dagligt anvender de funktionen for videoopkald for at udføre deres arbejdsopgaver, og medarbejderne oplever, at teknologien muliggør nærvær og styrker relationen til borgerne - selv når bostøtten gives på afstand. Det stærke kollegiale sammenhold, hvor brug af VitaComm opfattes som en naturlig forventning og som en mulighed for fælles læring, har været afgørende for, at medarbejderne har taget teknologien til sig uden at opleve det som tvang.

I VSA er anvendelsen derimod langt mere selektiv og styret af den enkeltes erfaringer og forventninger. Medarbejderne oplever, at VitaComm kun er nyttig i specifikke situationer og med udvalgte borgere - fx til at sende filer, billeder eller anden information sikkert. Selvom medarbejderne, der deltog i undersøgelsen, selv besidder gode tekniske kompetencer, bekymrer de sig om kollegaers evner til at tilegne sig ny teknologi, da anvendelsen af VitaComm vil ændre kendte arbejdsrutiner og kræve nye kompetencer.

På trods af at frivillighed og fleksibilitet har været i fokus, så oplever flere, at de kun anvender VitaComm, fordi ledelsen har pålagt det - de kan se meningen og værdien med det i forhold til datasikkerhed, men for nogle opleves brugen stadig nærmest som "tvang". Sammen med en udbredt kollektiv modstand blandt kollegerne, har dette samlet set påvirket både oplevelsen og

anvendelsen negativt. Derudover fremstår login-processen som en væsentlig barriere, og mangel på kommunikation har ligeledes medført tvivl og frustration.

10.2 Medarbejdernes erfaring

Medarbejdernes forskellige erfaringer har efterfølgende dannet grundlag for udarbejdelsen af en række løsningsforslag, der forhåbentlig kan bidrage meningsfuldt til den kommende reimplementering af VitaComm.

Selvom medarbejderne i begge forvaltninger generelt har haft en positiv opfattelse af teknologiens brugervenlighed og en (delvist) positiv vurdering af dens anvendelighed, så har deres accept af teknologien alligevel været forskellig. Der, hvor man ser størst forskel, er særligt i følgende områder: (1) Medarbejderne udtrykker tvivl om teknologiens fremtidige relevans, (2) der ses et behov for en mere struktureret oplæring, hvor der også fokuseres på bostøttens formidlingsevner og borgerens forståelse, (3) en opfattelse af, at teknologiens nytteværdi som kontekstafhængig, og (4) en oplevelse af, at det kræver en ekstra indsats at skulle anvende teknologien i hverdagen.

Med afsæt i disse erfaringer og med inspiration i Venkatesh og Balas (2008) implementeringsinterventioner udarbejdede jeg følgende løsningsforslag:

- *Ledelsesmæssig opbakning og forventningsafstemning*
- *Oplæring og kompetenceudvikling*
- *Fokus på løbende kommunikation og information*
- *Tydeliggørelse af anvendeligheden og teknologiens værdi*
- *Ændring af login*

Løsningsforslagene har til formål at imødekomme de udfordringer og forskelle, som har påvirket medarbejdernes anvendelse af VitaComm i det daglige arbejde i VSA - med særligt fokus på at øge oplevelsen af teknologiens nytteværdi. Forslagene deler samtidig ligheder med flere af de tiltag, der fremhæves i den eksisterende forskning, og som er blevet behandlet i diskussionen, hvilket styrker troværdigheden for deres anvendelse i praksis.

Dermed kan medarbejdernes erfaringer understøtte en kommende reimplementering af kommunikationsplatformen, hvor løsningsforslagene bidrager til en mere meningsfuld og effektiv anvendelse af VitaComm i Voksensocialafdelingen.

10.3 Afsluttende kommentarer

Det kan således konkluderes, at medarbejdernes oplevelser med og anvendelse af VitaComm har været forskellig i de to kommunale forvaltninger. Medarbejderne i Skærmenheden oplever VitaComm som både brugervenlig og nyttig, da teknologien understøtter deres daglige arbejdsopgaver, og de anvender den dagligt til virtuel hjemmepleje. I VSA opleves VitaComm også som brugervenlig, men medarbejderne anvender kun teknologien i begrænset omfang og hovedsageligt i de tilfælde, hvor de selv vurderer, at det giver mening i forhold til den enkelte borger.

Dernæst kan der konkluderes, at medarbejdernes erfaringer med VitaComm har været afgørende for at opnå indblik i relevante indsatsområder og for udarbejdelsen af løsningsforslag, der kan understøtte en kommende reimplementering af kommunikationsplatformen i VSA.

Slutteligt konkluderes det, at specialet bidrager med praksisnær viden om de udfordringer og muligheder, som kommunale medarbejdere oplever i mødet med at skulle anvende ny teknologi, belyst gennem en kvalitativ tilgang til teknologiadoption med henblik på at understøtte en fremtidig reimplementering af VitaComm i kommunal regi.

11 Litteraturliste

Aalborg Kommune (u.å a) *Om kommunen*. Lokaliseret d. 14. maj på

<https://www.aalborg.dk/om-kommunen>

Aalborg Kommune (u.å b) *Hjemmepleje - kommunal leverandør*. Lokaliseret d. 14. maj på

<https://www.aalborg.dk/mit-liv/sundhed-og-omsorg/hjemmepleje-kommunal-leverandoer>

Aalborg Universitetsbibliotek (u.å.) *Søg og find i databaser*. Lokaliseret d. 4. april på

https://kdbk-aub.primo.exlibrisgroup.com/discovery/dbsearch?vid=45KBDK_AUB:AUB&lang=da

Applikator (2020) *Gør samtalen sikker*. Lokaliseret d. 27. marts på

https://applikator.dk/wp-content/uploads/2020/05/VitaComm-Brochure_2020.pdf

Applikator (u.å.) *Velfærdsteknologi*. Lokaliseret d. 28. marts på

<https://applikator.dk/velfaerdesteknologi/>

Braun, V. & Clarke, V. (2006) *Using thematic analysis in psychology*. Qualitative Research in Psychology, 3 (2), 77-101. <http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Brinkmann, S. (2020) *Etik i en kvalitativ verden I*: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2020). *Kvalitative metoder: en grundbog* (3. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.

Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2020) *Kvalitative metoder: en grundbog* (3. udgave.). København: Hans Reitzels Forlag.

Buhl, S. I. (2022). *Hjemmeplejens digitale virkelighedskløft*. Tidsskrift for Uddannelsesvidenskab // Danish Journal of Education Studies, 1(1).

<https://doi.org/10.7146/djes.v1i1.132582>

Davis, F. D. (1989) *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, 13(3), 310-340.

Danmarks Statistik (2024) *Digitalisering*. Lokaliseret d. 18. marts på

<https://www.dst.dk/da/Statistik/temaer/digitalisering>

Datatilsynet (2019) *Sikkerhed ved transmission af personoplysninger via SMS*. Lokaliseret d. 18. marts på

<https://www.datatilsynet.dk/presse-og-nyheder/nyhedsarkiv/2019/jul/sikkerhed-ved-transmission-af-personoplysninger-via-sms>

Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet (2023) *Danmarks digitaliseringsstrategi: Ansvar for den digitale udvikling*. Lokaliseret d. 18. marts på

[https://www.digmin.dk/Media/638357207253210400/SVM%20regeringen_Danmarks%20digitaliseringsstrategi_2023_V9_Online_Final%20\(1\)-a.pdf](https://www.digmin.dk/Media/638357207253210400/SVM%20regeringen_Danmarks%20digitaliseringsstrategi_2023_V9_Online_Final%20(1)-a.pdf)

Digitaliseringsstyrelsen (2022) *Fællesoffentlig digitaliseringsstrategi 2022 til 2025*.

Lokaliseret d. 18. marts på <https://digst.dk/digital-transformation/>

EDPS (2019) *Databeskyttelsesforordningen (GDPR) for EU-institutioner: dine rettigheder i den digitale tidsalder*. Lokaliseret d. 18. marts på

https://www.edps.europa.eu/sites/default/files/publication/18-12-11_factsheet1_your_rights_in_digital_era_da.pdf

Elsevier (2025) *Scopus: Comprehensive, multidisciplinary, trusted abstract and citation database*. Lokaliseret d. 4. april på

https://www-elsevier-com.zorac.aau.dk/products/scopus?dgcid=RN_AGCM_Sourced_300005030

Enu-Kwesi, F. & Opoku, M.. (2020) *Relevance of the technology acceptance model (TAM) in information management research: a review of selected empirical evidence*. Pressacademia. 7. 34-44. 10.17261/Pressacademia.2020.1186.

Flebbe, A. (2014). *Når borger og kommune mødes digitalt. Klart språk I Norden*, 15(7).

<https://doi.org/10.7146/ksn.v0i0.20423>

Frennert, S, (2020) *Approaches to welfare technology in municipal eldercare*, Journal of Technology in Human Services, 38:3, 226-246, DOI: 10.1080/15228835.2020.1747043

Gibson, S. & Hugh-Jone, S. (2012) *Analysing your data. I: Sullivan, C., Gibson, S., & Riley, S. C. E. (Eds.), Doing your qualitative psychology project*. London: Sage.

Harsløf, C. & Færch, P. (2021). *Digitalisering i kommunerne*. Samfundsøkonomen, 2021(1), 39–44. <https://doi.org/10.7146/samfundsokonomien.v2021i1.125543>

Henricson, M. & Billhult, A. (2018) *Kvalitativt design I: Henricson, M. (2018) Videnskabelig teori og metode: Fra idé til eksamination* (2. udgave). København: Munksgaard.

Hjørleifadóttir, S. (2024) *Sikker kommunikation i kommunal regi - En kvalitativ undersøgelse af medarbejders brug og accept af VitaComm*, Praktikrapport, Aalborg Universitet, It, læring og organisatorisk omstilling.

Jørgensen, D. (2008) *Aglaias dans - på vej mod en æstetisk tænkning*. Aarhus Universitetsforlag.

Jørgensen, H. H. (2022) *Fænomenologi* (2. udgave). Lokaliseret d. 13. februar på <https://laeremiddel.dk/viden-og-vaerktoejer/videnskabsteori/videnskabsteoretiske-retninger/faenomenologi/>

Kamp, A., Hansen, A. M., & Grosen, S. L. (2018). *Velfærdsteknologi mellem ansvar og distance*. Tidsskrift for Arbejdsliv, 20(3), 24–40. <https://doi.org/10.7146/tfa.v20i3.110812>

Kamp, A., Obstfelder, A., & Andersson, K. (2019). *Welfare Technologies in Care Work*. Nordic Journal of Working Life Studies, 9(S5). <https://doi.org/10.18291/njwls.v9iS5.112692>

Karlsson, E. K. (2018) Informationssøgning I: Henricson, M. (2018) *Videnskabelig teori og metode: Fra idé til eksamination* (2. udgave). København: Munksgaard.

Kjellström, S. (2018) Forskningsetik I: Henricson, M. (2018) *Videnskabelig teori og metode: Fra idé til eksamination* (2. udgave). København: Munksgaard.

Kjærgaard, A., Gravengaard, G., Hjuler, S., & Dindler, C. (2018). *TÆNKE HØJT-PROTOKOLLER. En metode til at undersøge modtageres tekstforståelse og -oplevelse*. NyS, 54, 94-128. <https://www.nys.dk/article/view/101129/156553>

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2015) *Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (3. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.

Lai, P. C. (2017) *The Literature Review of Technology Adoption Models and Theories for the Novelty Technology*. JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management, 14, 21- 38.

Lassen, A. M. (2017) *Velfærdsteknologi i et medarbejderperspektiv: Et kvalitativt studie af kommunale medarbejderes erfaringer med velfærdsteknologi*. Tidsskrift for omsorgsforskning, 3(2), 106 - 116. Artikel 8. <https://doi.org/10.18261/issn.2387-5984-2017-02-08>

Larsen, N. M. (2023) *CLAUDIA lancerer ny AI-transskriptionsløsning til forskere*. Lokaliseret d. 12. marts på <https://www.aau.dk/claudia-lancerer-ny-ai-transskriptionslosning-til-forskere-n97793>

Launsø, L., Olsen, L. & Rieper, O. (2023) *Forskning om og med mennesker: Forskningstyper og forskningsmetoder i samfundsforskning* (8. udgave). Forlag: Gyldendal.

Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. London: Sage.

Lo, C., Waldahl, R. & Antonsen, Y. (2019) *Tverrfaglig, sammenkoblet og allestedsnærværende – om implementering av velferdsteknologi i kommunale helse- og omsorgstjenester*. Nordisk Velfærdsforskning. 4. 09-19.
<https://doi.org/10.18261/issn.2464-4161-2019-01-02>

Metodeguiden (u.å.) *Snowball sampling*. Lokaliseret d. 27. marts på
<https://metodeguiden.au.dk/snowball-sampling>

Monrad, M. & Olesen, S. P. (2018) *Forskningsmetode i socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.

Nielsen, J. (2012) *Thinking aloud: The #1 Usability Tool*. Lokaliseret d. 7. marts på
<https://www.nngroup.com/articles/thinking-aloud-the-1-usability-tool/>

Nilsen, E. R., Dugstad, J., Eide, H., Gullslett, M. K., & Eide, T. (2016). *Exploring resistance to implementation of welfare technology in municipal healthcare services - a longitudinal case study*. BMC health services research, 16(1), 657.
<https://doi.org/10.1186/s12913-016-1913-5>

Portz, J. D., Bayliss, E. A., Bull, S., Boxer, R. S., Bekelman, D. B., Gleason, K., & Czaja, S. (2019) *Using the Technology Acceptance Model to Explore User Experience, Intent to Use, and Use Behavior of a Patient Portal Among Older Adults With Multiple Chronic Conditions: Descriptive Qualitative Study*. Journal of medical Internet research, 21(4), e11604.
<https://doi.org/10.2196/11604>

Ramian, K. (2012) *Casestudiet i praksis* (2. udgave). Hans Reitzels Forlag.

Rienecker, L. & Jørgensen, P. S. (2012) *Den gode opgave - håndbog i opgaveskrivning på videregående uddannelser* (4. udgave). Frederiksberg: Samfundslitteratur.

SCUP (u.å.) *Om Scandinavian University Press*. Lokaliseret d. 4. april på
<https://www.scup.com/info/about-scup>

Someren, M., Barnard, Y. & Sandberg, J. (1994) *The think aloud method: A practical guide to modelling cognitive processes*. London: Academic Press. Lokaliseret d. 7. marts på
https://www.researchgate.net/publication/215439100_The_Think_Aloud_Method_-_A_Practical_Guide_to_Modelling_CognitiveProcesses

Stahl, N. A. & King, J. R. (2020) *Expanding Approaches for Research: Understanding and Using Trustworthiness in Qualitative Research*. Journal of developmental education, 2020-10, Vol.44 (1), 26-28.

Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2020) Interviewet: samtalen som forskningsmetode I: Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2020). *Kvalitative metoder: en grundbog* (3. udgave). København: Hans Reitzels Forlag.

Thunberg, S., Johnson, E., & Ziemke, T. (2023). *Investigating healthcare workers' technostress when welfare technology is introduced in long-term care facilities*. Behaviour & Information Technology, 43(13), 3288–3300.
<https://doi.org/10.1080/0144929X.2023.2276802>

Uddannelses- og Forskningsstyrelsen (2024) KU - Det Digitale Danmark. Lokaliseret d. 18. marts på
<https://ufm.dk/forskning-og-innovation/forsk2025/indkomne-indspil/videninstitutioner/universiteter/ku-samlede-indspil/ku-det-digitale-danmark>

Venkatesh, V. & Davis, F. (2000) *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*. Management Science. 46. 186-204.
10.1287/mnsc.46.2.186.11926.

Venkatesh, V. & Bala, H. (2008) *Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions*. Decision Science, 39(2), 273-312.

Venkatesh, V. & Davis, F. D. (1996) *A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test*. Decision Sciences, 27(3), 451-481.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. & Davis, F. D. (2003) *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. MIS Quarterly, 27(3), 425-478.

Vogelsang, K., Steinhüser, M. & Hoppe, U.. (2013) *A Qualitative Approach to Examine Technology Acceptance*. International Conference on Information Systems.

Zahavi, D. (2022) Fænomenologi. I: Collin, F., Køppe, S. & Helles, R. (2022) *Humanistisk videnskabsteori* (4. udgave). København: Lindhardt og Ringhof Forlag.