



VIA University College

OV15-1 Modul 13 bachelor

Prædefineret information

Startdato:	28-11-2018 09:00	Termin:	jan 2019
Slutdato:	03-01-2019 12:00	Bedømmelsesform:	Dansk 7-trinsskala
Eksamensform:	Produkt, fremlægning + forsvær	ECTS:	20
SIS-kode:	0119 OV15-1 19900 - PRO BA 7TRIN		
Intern bedømmer:	Trine Krab Kokholm		

Deltager

Navn:	Johanne Strøm Kristensen
Kandidatnr.:	99815 280667 jan 2019 21775 4127
VIA-id:	223323@viauc.dk

Information fra deltager

Anslag - besvarelse *:	139836		
Dansk titel *:	De ældre borgeres udfordringer med den digitale kontakt til den offentlige sektor		
Engelsk titel *:	The older citizens' challenges with the digital contact to the public authorities		
Tro og love erklæring *:	Ja	Indeholder besvarelsen fortroligt materiale?:	Nej

Gruppe

Gruppenavn:	Sandie og Johanne
Gruppenummer:	5
Øvrige medlemmer:	Sandie Kiilerich Lauritsen



01-01-2019

De ældre borgeres udfordringer med den digitale kontakt til den offentlige sektor

Sandie Kiilerich Lauritsen og Johanne Strøm
Kristensensen
PROFESSIONSBACHELOR I OFFENTLIG ADMINISTRATION

Resume

Digitaliseringen i den offentlige sektor bliver mere og mere udbredt. Der, hvor man kan se potentiale for digitale løsninger, bliver disse ofte også ført ud i livet. Også fordi at skiftende lovgivende instanser gerne vil være dem, der har et større økonomisk råderum til at føre beslutninger ud i livet. Dette gør, at borgerne skal vænne sig til nye digitale tilbud.

Det kan være lettere for nogle grupper i samfundet end andre at adaptere til den teknologiske udvikling. Derfor har vi valgt at undersøge, hvordan borgere over 61 år har tilpasset sig denne udvikling. Og hvordan indretningen i Borgerservice i Viborg Kommune kan understøtte at flere vælger selvbetjeningsløsninger fremfor at søge hjælp hos medarbejderne.

Til besvarelse af problemformuleringen har vi foretaget interviews af 4 borgere i den valgte aldersgruppe, et medlem af Ældrerådet- og en leder af Borgerservice i Viborg Kommune, herudover har vi foretaget observationer i Borgerservice i Viborg Kommune. De forskellige former for empiriindsamling er foretaget, så vi kan få et mere nuanceret billede af feltet.

Den professionsmæssige baggrund for at undersøge digitalisering i den offentlige sektor er, at vi som kommende offentlige ansatte, kommer til at arbejde og agere i denne digitale verden. Som offentlige ansatte kan vi som arbejdsopgave enten få direkte eller indirekte kontakt med den teknologiske udvikling, og ofte støde på borgere, som kan opleve udfordringer med den øgede digitalisering. Viden fra dette projekt, kan vi altså gøre brug af i vores kommende arbejdsliv.

Indholdsfortegnelse¹

Indholdsfortegnelse

Resume	1
Indledning	5
Problemfelt	5
Problemstilling	7
Problemformulering	9
Arbejdsspørgsmål	9
Opgavens struktur	10
Metode	10
Begrebsafklaring	10
Selvbetjening og selvbetjeningsløsning (Skrevet af Sandie)	11
Indretning (Skrevet Johanne)	11
Den videnskabelige tilgang (Skrevet af Sandie)	11
Kvalitativ undersøgelse - interviews (Skrevet Johanne)	13
Interviewguides (Skrevet Johanne)	14
Udvælgelse af respondenter (Skrevet Johanne)	15
Kvalitative undersøgelse – observationer (Skrevet Johanne)	17
Bearbejdning af data (Skrevet af Sandie)	19
Teori	19
Styringsparadigmer (Skrevet Johanne)	20
Old public administration (Skrevet Johanne)	20
New Public Management (Skrevet Johanne)	21
New Public Governance (Skrevet Johanne)	21
Digital Era Governance (Skrevet Johanne)	22
Pierre Bourdieu (Skrevet af Sandie)	22
Felt (Skrevet af Sandie)	23
Kapital (Skrevet af Sandie)	23
Habitus (Skrevet af Sandie)	23
Doxa og symbolsk vold (Skrevet af Sandie)	24

¹ indholdsfortegnelsen angiver hvilke gruppemedlemmer, der er forfatter til projektets forskellige afsnit. De afsnit, hvor intet navn er angivet, er derfor fælles.

Digital generation (Skrevet Johanne)	24
Servicedesign (Skrevet af Sandie)	25
Nudging (Skrevet Johanne)	26
Leavitt (Skrevet af Sandie)	26
Analyse	27
Arbejdsspørgsmål 1(Skrevet Johanne)	27
Old Public Administration (Skrevet Johanne)	27
New Public Management (Skrevet Johanne)	28
New Public Governance (Skrevet Johanne)	29
Digital era governance (Skrevet Johanne)	30
Delkonklusion (Skrevet Johanne)	31
Arbejdsspørgsmål 2 (Skrevet af Sandie)	32
Den digitale grupper (Skrevet af Sandie)	33
Den ikke digitale grupper (Skrevet af Sandie)	33
Digitale immigranter (Skrevet af Sandie)	33
Kapital (Skrevet af Sandie)	34
Doxa (Skrevet af Sandie)	35
Habitus (Skrevet af Sandie)	36
Symbolisk vold (Skrevet af Sandie)	38
Problemer vedr. Telefonomstilling (Skrevet af Sandie)	39
De ældre borgeres holdning til it (Skrevet af Sandie)	40
Delkonklusion (Skrevet af Sandie)	40
Arbejdsspørgsmål 3	41
Leavitt	41
Nuværende Indretning af Borgerservice	43
Rådhusets indgang	44
Problemer med fremmødestanderne	45
Indkalderskærmen	46
Datasikkerhed i Borgerservice	46
Tidsbestilling i Borgerservice	48
Opsummering	48
Rådhusets indgang, løsning	49
Elektroniske skærme i Borgerservice	52

Informationen	53
Borgercomputere/selvbetjeningsø	54
Floorwalker	55
Illustrationer af indretningen	56
Konklusion	57
Perspektivering	59
Litteraturliste	61
Bilagsoversigt	65

Indledning

I foråret 2018 var vi begge i praktik hos Viborg Kommune i hhv. Borgerservice og i Personale og Organisation. I løbet af og særligt efter praktikforløbene reflekterede vi over perioden og vores oplevelser. Efterfølgende stod det os klart, at vi begge havde oplevet, at der var meget fokus på digitaliseringsstrategier, samt at digitalisering var en stor del af hverdagen. Johanne berørte i sin praktikopgave også området, hvor hun skrev om en digital selvbetjeningsløsning, nemlig tidsbestilling. Denne selvbetjeningsløsning er blevet implementeret i Borgerservice som følge af digitaliseringsstrategien i kommunen. Sandie har gennem praktikken mærket digitaliseringsdagsordenen i en ledelsesmæssig sammenhæng. Her oplevede hun, at der i kommunen er et fokus på, at lederne skal have et digitalt mindset, og konstant skal tænke digitalisering ind i deres ledelsesopgaver. Efter vi havde afholdt et pilotinterview med en leder fra Borgerservice i Viborg Kommune, blev vi for alvor bevidste om, at nogle grupper i samfundet kan have svært ved, at kontakten til det offentlige i højere grad foregår digitalt. Dermed skabte mødet grobund for vores valg af emne. Desuden har digitalisering gennem flere år været et overordnet emne i fokus i samfundet, og noget man som borger har skullet forholde sig til. Derfor er emnet i et samfundsperspektiv højaktuelt, da digitalisering er kommet for at blive (Greve og Ejersbo, u.å; 62-68).

Problemfelt

Digitalisering spiller i dag en større rolle i den måde, vi lever vores liv på. En gennemsnitlig dansker bruger i dag sin computer, mobil eller internet dagligt, og på kort tid har den digitale verden forandret vores liv. De seneste 30 år har digitalisering været på dagsordenen i den offentlige sektor, hvor teknologien bl.a. har været medvirkende til at øge produktiviteten og effektiviteten. Den digitale dagsorden er blevet skrevet ind i mange reformer, som medvirkende til at automatisere arbejdsgange gennem brug af ny teknologi. I det seneste årti har udviklingen i Danmark været præget af digitaliseringsstrategier, som har opstillet en række pejlemærker for udbredelsen af digitale løsninger i den offentlige sektor (Greve & Ejersbo, u.å; 62-68). I dag er det som udgangspunkt obligatorisk for alle borgere over 15 år at modtage deres post fra det offentlige digitalt (Ældresagen,2018).

I 2011 lavede regeringen, kommunerne og regionerne i samarbejde "*Den digitale vej til fremtidens velfærd. Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-15*", som er den fjerde fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Med denne strategi har staten, regionerne og kommunerne

samarbejdet for at øge digitaliseringen og styrke samarbejdet på tværs. Med *fællesoffentlige strategien 2011-15* blev der gjort op med papirblanketter og brevpost, og kommunikationen foregår nu udelukkende digitalt. Derudover fremhæver denne strategi 12 fokusområder (pejlemærker), som har til formål at modernisere danskernes velfærd og effektivisere den offentlige sektor (Digitaliseringsstyrelsen, u.å.a). Samtidig skulle denne strategi styre de kommende års indsats for digitalisering i den offentlige sektor. Strategien førte til, at der blev indført obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger på 89 offentlige serviceområder, hvoraf 28 er sket på det kommunale område. Denne overgang til obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger er sket over fire omgange, i såkaldte bølger. I perioden fra 2012-15 blev der hvert år i december lanceret en ny bølge af områder, som skulle digitaliseres. Det har været en målsætning for *Den fællesoffentlige strategi*, at op mod 80 pct. af alle ansøgninger og anmeldelser fra borgere til de offentlige myndigheder, skal foretages digitalt ved udgangen af 2015 (Digitaliseringsstyrelsen, 2016).

Den seneste digitaliseringsstrategi i rækken hedder “*Et stærkere og mere digitalt trykt samfund. Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi for 2016-2020*”. Denne strategi sætter tre ambitiøse mål for udviklingen mod en mere digital offentlig sektor de kommende år. Det første spor i strategien er, at det digitale skal være let, hurtigt og sikre god kvalitet. Med dette spor skal borgerne opleve, at den offentlige digitalisering giver værdi i deres dagligdag, samt at den offentlige sektor tilbyder digitale services og velfærdsløsninger i verdensklasse (Digitaliseringsstyrelsen, u.å.b). Et fokusområde under spor 1 er, at det offentliges selvbetjeningsløsninger, hjemmeside og portaler skal forbedres, så servicen bliver mere målrettet for den enkelte borger. Dette fokusområde skal skabe en mere brugervenlig og overskuelig digital offentlig sektor, hvor borgerne oplever en større grad af sammenhæng, når deres ærinde går på tværs af den offentlige sektor (Digitaliseringsstyrelsen, u.å.c). Et andet specifikt mål for strategien er, at den offentlige sektor skal levere en bedre digital brugerrejse. Derfor oplever man i dag, at det offentlige i højere grad arbejder med servicedesign på en række digitale serviceområder, for at forbedre den digitale brugerrejse. Specielt hvis det er en digital service der går på tværs af myndigheder, som er tilfældet for fx flytning af adresse. Det øgede brug af servicedesign i den offentlige sektor skal være med til at forbedre dem, så borgerne benytter de digitale selvbetjeningsløsninger (Ronholt, 2018.a.). Hvis de digitale selvbetjeningsløsninger ikke fungerer optimalt, kan det få den konsekvens, at samfundet ikke opnår den ønskede gevinst ved et øget brug af selvbetjeningsløsninger. Når borgerne ikke kan benytte selvbetjeningsløsningerne, kan de være nødt til i stedet at henvende sig til den offentlige

myndighed. Dette kan blive rigtig dyrt for forvaltningen, som i budgettet allerede har reduceret ressourcerne til personlig betjening (Ronholt, 2018.a).

Problemstilling

Digitale selvbetjeningsløsninger har et stort effektiviseringspotentiale for den offentlige sektor. For jo flere borgere der kan klare deres sager via selvbetjeningsløsninger, uden at skulle have hjælp til det fra en ansat hos kommunen, jo færre ressourcer skal kommunen bruge på borgerbetjening (Greve og Ejersbo, u.å; 62-68). Dette effektiviseringspotentiale har de ansatte i Borgerservice i Viborg kommune også kunne mærke. Her har man i forbindelse med implementeringen af de *fællesoffentlige strategier*, oplevet en nedgang i antallet af ansatte. Men samtidig skal medarbejderne stadig være i stand til at betjene samme antal borgere, uanset hvor meget effektivisering der er sket hos Borgerservice (Viborg Kommune, 2016). Hvis borgerne ikke benytter sig af de digitale selvbetjeningsløsninger, men derimod efterspørger hjælp fra personalet i det offentlige, udebliver den potentielle effektivisering. Dette kan betyde, at nedgangen i antal medarbejdere medfører, at den enkelte medarbejder skal yde mere på arbejdet end, hvad der er mulighed for (Greve og Ejersbo, u.å; 62-68).

Her indgår Borgerservice ideelt i den parlamentariske styringskæde, som forvaltningsled. Dette betyder, at Borgerservice og personalet ideelt skal følge de regler, der bliver fastsat af byrådet uden at stille spørgsmål til det. I den parlamentariske styringskæde hører også, at borgerne skal følge reglerne uden at protestere mod dem. Er der utilfredshed blandt befolkningen med den måde, der bliver ført politik på, er det op til borgerne at vælge nye magthavere ved førstkommande valg. Alt dette er en idealmode, der sjældent holder stik i den virkelige verden (Juul Hansen, 2014; 36-37).

Hermed kan Borgerservice som organisation opleve at blive fanget i et krydspres, hvor den parlamentariske styringskæde ikke forløber ideelt. Borgerservice oplever at skulle opfylde to modsatrettede krav, som gør at de ender i et krydspres, mellem politikerne og ledelsen på den ene side, og borgerne på den anden side. Borgerservice skal leve op til et effektiviseringspotentiale, som man fra politisk side har set, at afdelingen kan opnå gennem indførelse af Bølgeplanerne og hermed teknologiske tiltag. Samtidig skal Borgerservice leve op til de forventninger, som borgerne har til, at man kan møde op i Borgerservice og blive betjent af en medarbejder, der kan være behjælpelig med en individuel problemstilling. Derfor skal man som organisation finde ud af, hvordan man bedst afhjælper dette krydspres, således organisationen fortsat kan fungere optimalt (Juul Hansen, 2014;193).

I det offentlige er selvbetjeningsløsninger blevet en central måde at levere service og ydelser på, da det er en effektiv måde at servicere mange borgere på en gang. I staten, kommunerne og regionerne er man dog opmærksom på, at der er grupper i samfundet, som kan have svært ved at benytte sig af digitale selvbetjeningsløsninger, og man derfor skal have et alternativ til disse borgere (SFI, 2014).

Borgerservice i Viborg Kommune har fokus på, at selvbetjening skal være det førstevalg for borgerne. De ansatte i Borgerservice opmuntrer borgerne til at benytte sig af de selvbetjeningsløsninger, der er til rådighed i Borgerservice, som fx til at skifte adresse eller ansøge om pas. I Borgerservice i Viborg Kommune er man også bevidste om, at der er grupper af borgere i kommunen, som enten har svært ved, eller som ikke kan benytte sig af selvbetjeningsløsningerne, og derfor har brug for at møde op i Borgerservice for at få hjælp. Borgerservicemedarbejderen er blevet en nøgleperson i forhold til at hjælpe de borgere, som har manglende digitale kompetencer. Borgerservice har ansvaret at hjælpe borgere med deres problemer gennem "medbetjening", hvor medarbejderen hjælper med at løse borgerens konkrete opgave. Samtidig skal de ansatte være bevidste om at bringe borgernes ressourcer i spil, fx ved at guide og motivere dem til at benytte sig af selvbetjeningsløsningerne (Bilag 11). I Viborg Kommune var der i august 2018 3,7% af borgerne, som var fritaget for digital post, dvs. borgere der ikke kunne benytte sig af NemID og digitale selvbetjeningsløsninger (Digitaliseringsstyrelsen, u.å.d).

Man har identificeret 4 grupper af borgere i samfundet, som man skal have fokus på i forhold til digitalisering i den offentlige forvaltning. Det drejer sig om: de unge, ikke vestlige indvandrere, de kortuddannede herunder de socialt udsatte og gruppen af ældre borgere. Disse grupper består bl.a. af borgere, der enten kan have svært ved, eller som ikke kan benytte sig af, de digitale selvbetjeningsløsninger (Digitaliseringsstyrelsen, 2018. a). Men man skal selvfølgelig huske, at der er forskellige sammensætninger af borgere og kundskab i alle grupper, og derfor er det ikke alle ældre eller alle unge, som har problem med digitalisering.

I dette projekt vil vi se nærmere på den ældre gruppe af borgere i forhold til den teknologiske udvikling. Ifølge rapporten "*Ældre og digitalisering. Holdninger og erfaringer blandt ældre i Danmark*" fra SFI er en stor del af de ældre over 58 selvkværende, når det kommer til digitale selvbetjeningsløsninger. Men der er stadig en del af gruppen, som ikke begår sig hjemmevant i de forskellige IT-løsninger, som det offentlige tilbyder. Rapporten peger særligt på, at de ældre over 74 år har vanskeligheder ved at begå sig i den digitale verden. Vaner, kendskab, tryghed med at bruge digitale løsninger havde ifølge rapporten stor betydning for hvem, der benyttede sig

af de digitale selvbetjeningsløsninger (SFI, 2014). Vi finder det interessant at undersøge gruppen af ældre borgere, fordi vi under vores pilotinterview med lederen af Borgerservice i V.K., hørte om de store udfordringer de oplever med denne gruppe borgere (Bilag 9). Ligeledes har vi i vores research af emnet "ældre og digitalisering" stødt på flere steder, hvor der er blevet peget på, at de ældre borgere slet ikke er så digital handicappede, som mange ellers tror. I SFI-rapporten " Ældre og digitalisering" påpeges det bl.a. at,

"Størstedelen af de ældre har adgang til it og bruger it flittigt" (SFI, 2014, resume;24).

På baggrund af disse to forskellige syn på gruppen af ældre borgere, og deres evner når det gælder digitalisering, blev vi interesseret i at undersøge de ældre borgere i Viborg Kommune og deres udfordringer i forhold til at bruge teknologi. Samtidig vil vi også undersøge, hvordan Borgerservice hjælper borgerne med at blive digitalt selvkørende. Dette leder os frem til følgende problemformulering:

Problemformulering

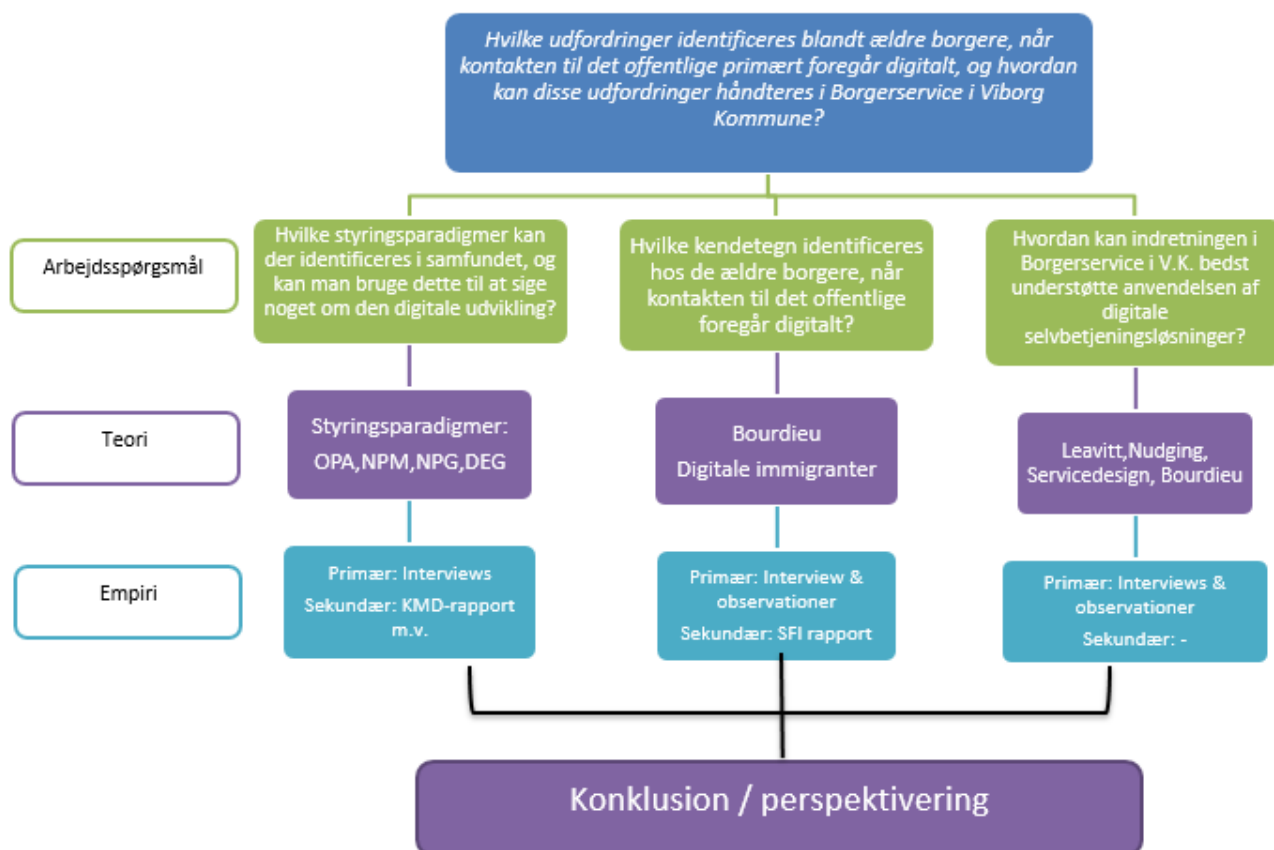
Hvilke udfordringer identificeres blandt de ældre borgere, når kontakten til det offentlige primært foregår digitalt, og hvordan kan disse udfordringer håndteres i Borgerservice i Viborg Kommune?

Arbejdsspørgsmål

Problemformuleringen ønskes besvaret ved hjælp af følgende arbejdsspørgsmål:

- 1) Hvilke styringsparadigmer kan, der identificeres i samfundet, og kan man bruge dette til at sige noget om den digitale udvikling?*
- 2) Hvilke kendetegn identificeres hos de ældre borgere, når kontakten til det offentlige foregår digitalt?*
- 3) Hvordan kan indretningen af Borgerservice i Viborg Kommune bedst understøtte anvendelsen af digitale selvbetjeningsløsninger?*

Opgavens struktur



Metode

I metodeafsnittet vil vi lave nogle begrebsafgrænsninger og begrebsafklaringer, dette sker for at afgrænse og skabe transparens omkring, hvad der menes, når begreberne bliver brugt gennem projektet. Ligeledes vil vores videnskabelige ståsted bliver forklaret, og hvordan man kan se dette gennem vores undersøgelse. Derudover vil vi uddybe den metodiske tilgang vi har haft, og hvordan vi har grebet det an at indsamle primær empiri til denne opgave.

Begrebsafklaring

I nedenstående starter vi med at afgrænse, hvad vi mener med bestemte begreber, der bliver brugt i projektet.

Selvbetjening og selvbetjeningsløsning

I vores projekt læner vi os op af borger.dk's definition af disse begreber. Borger.dk definerer begrebet selvbetjening, som

“ en digital tjeneste, hvor borgeren via nettet kan løse en opgave selv i stedet for at ringe til eller møde personligt op hos en myndighed det gælder fx melde flytning” (Hansen, 2018).

Selvbetjeningsløsninger er de blanketter, som borgerne kan hente fra nettet og udfylde derhjemme uden hjælp fra en offentlig ansat. Der skelnes ikke mellem, om borgeren har udfyldt blanketten elektronisk og underskrevet med NemID, eller om borgeren selv har underskrevet papirblanketten og derefter fremsendt den til myndighed med posten (Hansen,2018).

Indretning

Gennem projektet vil begrebet indretning blive brugt. Særligt til arbejdsspørgsmål 3 vil begrebet blive centralt. Når dette ord bruges, tænkes der ikke blot på den fysiske indretning, men også i forhold til opgaver, teknologi og medarbejdere.

Den videnskabelige tilgang

Formålet med vores projekt er at afdække, hvilke udfordringer de ældre borger oplever, når kontakten til det offentlige primært foregår digitalt. Til at belyse denne problemstilling vil vi lade os inspirere af den hermeneutisk videnskabsteoretiske tilgang, fordi vi vil forstå de ældre borgers udfordringer. Disse udfordringer vil vi forstå ved hjælp af vores kvalitative interviews med målgruppen, samt andre aktører der kan fortælle noget om de ældre borgere i forhold til denne problematik. Ligeledes vil vi ved hjælp af vores observationer af de ældre borgere i Borgerservice i Viborg Kommune komme tættere på en fortolkning, der kan besvare vores problemformulering. Inden for hermeneutikken søger man at forstå og forklare verden ud fra menneskets egen virkelighedsopfattelse (Jørnø, 2014;47).

Et element indenfor hermeneutikken er den hermeneutiske cirkel, som veksler mellem dele og helhed. Den hermeneutiske cirkel søger at forstå helhed og delene i en sammenhæng. For at forstå helheden er man nødt til at forstå de dele der indgår deri, men samtidig kan man ikke forstå de enkelte dele uden at forstå helheden (Jørnø,2014,47). I dette projekt anses de ældre borgers udfordringer med den digitale kontakt til det offentlige som værende helheden, da det er

det, som søges belyst gennem delene. Delene i dette projekt skal forstås som vores arbejdsspørgsmål, og de elementer som indgår i dem. Det er fx, hvad der kendetegner de ældre borgere i deres kontakt med de offentlige myndigheder, og indretningen i Borgerservice. Disse dele kan ikke forstås uden helheden, da de først giver mening i den sammenhæng, som de skal forklares i. De ovennævnte dele får først betydning, når de placeres i sammenhæng til de udfordringer, de ældre borgere oplever med den digitale kontakt til det offentlige (Jørnø,2014;48).

Den hermeneutiske cirkel er samtidig med til at illustrere, at vi allerede har en viden og forforståelse til at fortolke, hvad der sker i en situation, fordi al forståelse består i at belyse delene ud fra helheden og helheden ud fra delene (Jørnø,2014;48). Inden for hermeneutikken er forforståelsen et vigtigt begreb, fordi der er en grundlæggende ide om, at man altid vil have en forforståelse i den sammenhæng, man opererer i. Fordomme og forforståelse skal altså ikke ses som negativt, fordi det er et fundamentalt udgangspunkt, for at forstå verden ifølge hermeneutikken (Rehr, 2014). I projektet har vores forforståelse af genstandsfeltet spillet en stor rolle, fordi vi begge igennem vores praktik har opnået erfaringer med den digitale dagsorden i kommunen. Dog er Johannes forforståelse blevet bragt mest i spil, fordi hun var i praktik i Borgerservice, som er vores genstandsfelt. Gennem sin praktik har Johanne dagligt skulle hjælpe ældre borgere med deres digitale problemer i Borgerservice, og dermed har hun opnået en stor forståelse af emnet. Derudover har vi også gjort brug af Johannes forforståelse til at forstå Borgerservice og de problematikker, de oplever. Ligeledes har vi også under observationerne i Borgerservice gjort brug af hendes forforståelse, da det gjorde det nemmere at se, hvilke problemer de ældre borgere oplevede i kontakten til det offentlige.

Vores undersøgelse er blevet tilrettelagt deduktiv, fordi vi har gjort brug af vores forforståelse. Gennem vores forforståelse af genstandsfeltet havde vi på forhånd en teori om, at de ældre borgere er en gruppe i samfundet, som oplever problemer, når kontakten til det offentlige foregår digitalt (Jørnø,2014;36). Samtidig afholdte vi et pilotinterview med lederen af Borgerservice, som gav os nogle ideer til, hvad vi kunne undersøge inden for emnet digitalisering. Dette pilotinterview var medvirkende til, at vi bl.a. valgte at undersøge indretningen i Borgerservice (Bilag 9). At lederen af Borgerservice giver udtryk for, at der er en problematik i forvaltningen, som man gerne vil have løst, er med til at give opgaven validitet (Larsen, 2013; 94).

Kvalitativ undersøgelse - interviews

Der er i denne opgave blevet gjort brug af den kvalitative metode. Vi har valgt at benytte os observationer og interviews som primær data, og tekster som sekundær data. Dette har betydet, at vi i vores interviews har stillet åbne spørgsmål, hvor respondenterne selv har haft mulighed for at formulere svar på de spørgsmål de er blevet stillet. Inden vi foretog interviewene, har vi grundigt overvejet, hvad vi gerne ville have at vide af respondenterne og formuleret spørgsmål, der kunne være med til at give os svar på dette (Larsen, 2013; 29-32). Der har været tale om semistrukturerede interviews, hvor respondenterne er blevet stillet de forberedte spørgsmål. Samtidig har vi stillet uddybende spørgsmål, hvis svarene fra respondenterne har givet nye indfaldsvinkler. Denne form for interview giver gode muligheder for at sammenligne svar på de spørgsmål, der er stillet alle respondenter, qua de allerede formulerede spørgsmål, samtidig med at der gives mulighed for individualisering på de uddybende spørgsmål (Holt Larsen, Overgaard Nielsen & Øhrstrøm, 2016;90). At vi ved et kvalitativ semistruktureret interview kan stille uddybende spørgsmål, er med til at sikre en højere reliabilitet for undersøgelsen, da vi løbende kan sikre os, at vi har forstået, hvad respondenterne har sagt. Reliabilitet handler om nøjagtighed og pålidelighed (Larsen, 2013, s.94-95). Da vi ikke har så meget erfaring, når det kommer til at interviewe, er det en god ide at have noget forberedt til interviewet og ikke lave et ustruktureret interview, hvor der på forhånd var forberedt spørgsmål til. En vis grad af struktur i interviewene gør det desuden lettere at sammenligne de svar, respondenterne giver. (Larsen, 2013;97). Desuden er det en del af den kvalitative metode, at man har forholdsvis få respondenter, i forhold til kvantitative undersøgelser, hvor man hurtigt kan få en stor population. Til vores interviews har vi haft seks respondenter, hvilket må siges at være få (Larsen, 2013;29-32). At vi fysisk har været til stede i rummet, da vi har fået svar på spørgsmålene, kan have gjort intervieweffekten større. Intervieweffekten betyder at den interviewede person bliver påvirket af, at forskeren er i rummet, hvilket vi også har haft fokus på igennem processen, dette vil blive uddybet senere i afsnittet (Larsen, 2013;29-33). Ved kvalitativ metode lægges der megen vægt på, at man bruger udsagn og citater aktivt i projektet, hvilket vi også gør senere i analysen. Her bliver der inddraget udsagn og citater fra alle de seks respondenter, vi har været ude at lave interviews med. Vi inddrager dem for at forstå udsagnene i en helhed, og se de mønstre der kan fremgå af interviewene. At inddrage udsagnene er med til, at vi kan give et kvalificeret svar på vores problemformulering (Larsen, 2013;29-33).

Interviewguides

Som beskrevet ovenfor har vi gjort brug af den kvalitative metode, hvor vi har foretaget interviews med seks respondenter, som vi stillede åbne spørgsmål. Hvert interview er startet med en række baggrundsspørgsmål om den enkelte respondent. Baggrundsspørgsmål er med til at give en blød åbning til interviewet og gøre respondenterne trygge ved situationen. Vi har været meget bevidste om, at baggrundsspørgsmålene skulle være af sådan en karakter, så de havde relevans for vores undersøgelse (Larsen, 2013;100-102). I det hele taget har vi tænkt meget over hvilke spørgsmål, vi skulle stille for at få besvaret vores arbejdsspørgsmål og dermed problemformuleringen. Hvordan spørgsmålene er formuleret, har vi overvejet grundigt. Vi har således haft i mente, at spørgsmålene helst skulle formuleres med hv-ord, for at gøre spørgsmålene så åbne som muligt, og ikke stille for ledende spørgsmål. Samtidig er det vigtigt at overveje om spørgsmålene stilles klart og tydeligt, noget vi mente, vi havde gjort inden interviewene (Larsen, 2013;100-102).

Det sprog, der blev brugt i interviewene, har også været med i vores overvejelser, inden interviewene blev foretaget. Da vi skulle snakke med de ældre respondenter, var vi meget opmærksomme på ikke at bruge et fagsprog, som borgerne ikke kendte. Vi ville gerne undgå, at respondenterne følte sig mindre vidende end os, og dermed følte usikkerhed i interviewsituationen. Det sprog, der blev brugt i interviewet med lederen af borgerservice og medlemmet af Ældrerådet, er præget af, at de har deres daglige gang i det offentlige, og er mere fortrolige med de fagtermer, som vi har lært under uddannelsen (Larsen, 2013). Det brugte sprog skal også være med til at gøre respondenterne trygge ved situationen. Her fornemmede vi, at lederen af Borgerservice og Ældrerådsmedlemmet var meget fortrolige ved situationen. Vores feedback fra de ældre borgere gav os det indtryk, at de havde været meget nervøse for at svare forkert på spørgsmålene, eller ikke kunne hjælpe os med opgaven. Inden interviewene havde vi informeret hver respondent om, at de ikke kunne svare forkert, og vi bare ville høre, hvad de mente og følte. Dog er det ikke en hverdagssituation for de ældre borgere at blive interviewet og samtidigt vide, at det bliver optaget, så en usikkerhed ville der sikkert opstå hos mange i sådan en situation. Dette var tilfældet med en borger fra den *digitale* gruppe, som da vi var færdige med selve interviewet og havde slukket mikrofonen, snakkede mere om emnet. Vi oplevede en tendens til, at hun følte sig mere tryk, da det var en uformel samtale, som ikke blev optaget (Larsen, 2013;100-102). Som forskere er det vores ansvar, at interviewet ledes i den rigtige retning og er relevant for vores undersøgelse. Dette forsøgte vi også under interviewene, men samtidig ønskede vi også at få nuancerne med. Vi fornemmede under interviewene med den *ikke*

digitale gruppe, at når vi spurgte ind til deres arbejdsliv blev de trygge ved interviewsituationen. En stor del af svaret på dette spørgsmål fra den *ikke digitale* gruppe er irrelevant for os, men de får lov til at fortælle hele deres arbejdshistorie, da det fornemmes, at det fik dem til at føle sig trygge ved interviewsituationen (Larsen, 2013; 100-102).

Interview effekten, som er beskrevet ovenfor, har større risiko for at ske, når der er tale om kvalitative interviews (Larsen, 2013; 32). Dette var bl.a. en af grundene til, at Sandie var den, der ledede interviewene med de ældre borgere, da borgerne er skaffet gennem Johannes netværk. Ved at lade Sandie interviewe ville vi gerne undgå, at borgerne snakkede med indforståethed overfor Johanne, og evt undlod at svare nuanceret, pga. forudgående kendskab. Nogle af de samme udfordringer var vendt omkring lederen af Borgerservice, da Johanne har været i praktik der, men det blev vurderet, at hun qua sin stilling ikke havde lige så stor risiko for at blive ramt af intervieweffekten. Medlemmet af Ældrerådet havde ingen af os mødt før, og dermed var der ikke nogen relation til hende på forhånd (Bilag 5) De borgere, vi interviewede, beskrev alle kontakten til kommunen som gnidningsfrit, fordi medarbejderne hos kommunen var gode til at hjælpe. Respondenterne kan have givet os et "glansbillede indtryk", da borgerne ikke for nyligt har været hos kommunen, og kan have glemt de udfordringer, som de oplevede (Bilag 1-4).

Udvælgelse af respondenter

Som beskrevet i ovenstående har vi afholdt kvalitative interviews med seks respondenter. Disse respondenter er fundet ved skønsmæssig udvælgelse, hvor vi som forskere har udvalgt vores respondenter efter forskellige kriterier. Fire af respondenterne skulle repræsentere vores målgruppe, de ældre borgere, og derfor var alder den vigtigste faktor. Vi har valgt at definere ældre borgere, som borgere værende over 61 år. Denne aldersgrænse er valgt, fordi Borgerservice i Viborg Kommune selv opererer med denne aldersgrænse i fx undersøgelser af borgernes tilfredshed. Vores respondenter skal altså være over 61 år for at have relevans for vores undersøgelse. Desuden var det vigtigt, at borgerne alle havde bopæl i Viborg Kommune, da det er den kommune, vi har fokus på i undersøgelsen. Under udvælgelsen af de ældre respondenter havde vi ligeledes fokus på, at vi gerne ville snakke med ældre respondenter af begge køn, for at få et mere nuanceret billede, derfor interviewede vi to mænd og to kvinder (Larsen, 2013, s 91-94).

Respondenterne blev herefter delt ind i de to grupper, en *digital* og en *ikke digital*. Gruppen af *digitale* borgere dækker over personer, som er tilmeldt digitalt post, mens gruppen af *ikke digitale* er borgere, der er fritaget digitalt post. Vi har valgt at dele vores respondenter op i disse to grupper, da det forventes, at respondenterne har to forskellige syn på den teknologiske udvikling,

og brugen af teknologi i den offentlige sektor. Samtidig forventer vi, at gruppen *ikke digitale* ikke har ligeså meget viden om selvbetjeningsløsningerne som gruppen *digitale*. Vi har valgt at tage begge synsvinkler med i undersøgelsen, da man så får flere nuancer og synsvinkler til at løse vores problemformulering. Desuden vil praksisfeltet kunne få input fra begge grupper omkring de digitale selvbetjeningsløsninger (Larsen, 2013, s 91-94).

Foruden de ældre borgere har vi valgt at interviewe en repræsentant fra Viborg Ældreråd og en leder af Borgerservice i Viborg kommune. Disse respondenter blev også udvalgt på skønsmæssig baggrund. De kan begge ses som eksperter inden for det område "ældre og digitalisering". Vi valgte at inddrage lederen af Borgerservice, fordi hun bl.a. kan bidrage med viden om, hvordan man som Borgerservice i Viborg kommune kan opildne til anvendelsen af teknologiske løsninger herunder selvbetjeningsløsninger. Derudover valgte vi at inddrage Ældrerådet i opgaven, da de kan bidrage med en stor viden omkring de ældre i Viborg Kommune, og hvilke problematikker Ældrerådet mener, der er hos dem. Ældrerådet kan derfor bruges til at sige noget generelt om vores målgruppe. Lederen af Borgerservice forventede vi, havde stor viden omkring, hvilke tiltag man havde gjort i forhold til digitalisering, og hvilke tiltag man gerne så udført i afdelingen. Alle seks respondenter i vores undersøgelse er således blevet udvalgt, fordi de alle repræsenterer forskellige vinkler, som kan bidrage til at besvare vores problemformulering (Larsen, 2013;91-94).

De seks respondenter er:

- Anna, 65 år, ældre borger, i den digitale gruppe (Bilag 1)
- Laurits, 86 år, ældre borger, i den ikke digitale gruppe (Bilag 2)
- Leo, 69 år, ældre borger, i den ikke digitale gruppe (Bilag 3)
- Ruth, 65 år, ældre borger, i den digitale gruppe (Bilag 4)
- Hanne Rasmussen, Ældrerådsmedlem i Viborg (Bilag 5)
- Mette Camilla Bech-Møller, leder af Borgerservice i Viborg (Bilag 6)

Vi har igennem opgaven valgt at omtale vores respondenter ved titel, og ikke navn, fordi det er deres titel, eller placering i den *digitale* eller *ikke digitale* gruppe, der har relevans for analysen. Ligeledes udtaler lederen af Borgerservice og Ældrerådsmedlemmet sig gennem deres funktion. Antallet af respondenter kan gøre det vanskeligt at generalisere, derfor vil vi i analysen også gøre brug af sekundær empiri, som kan understøtte de tendenser, der opleves i vores interviews. At vi har mere end en respondent i hver gruppe af ældre, er med til at give reliabilitet, da vi ikke

bare ser på tendenser ud af én persons data, derudover supplerer vi med sekundær empiri, der understøtter udsagnene. Samtidig skal vi være sikre på, at vi ikke blander respondenternes data sammen og tillægger en respondent et udsagn, som vedkommende ikke er kommet med, da dette vil være med til at forringe reliabiliteten af opgaven. For at sikre dette ikke sker, vil der gennem projektet blive henvist til den lydfil, hvor den enkelte borger udtaler sig om et givent emne. Reliabiliteten i opgaven sikres desuden ved, at respondenterne får frit slag for at komme med deres egne udsagn, dermed er vi som forskere ikke med til at præge svarene alt for meget, når vi husker at stille åbne spørgsmål (Larsen, 2013;91-95)

Kvalitative undersøgelse - observationer

Som beskrevet ovenfor er observationer en naturlig del af den kvalitative metode. Observationer handler om at være til stede i en situation, der har relevans for den problemformulering, man vil besvare. Vi har valgt at bruge observationer som supplement til interviewene, da vi på den måde får et indtryk af, hvordan borgerne rent faktisk agerer i Borgerservice. Vi har til dette projekt lavet observationer i Borgerservice af to omgange. Her har vi observeret de ældre borgere, der er kommet ind på rådhuset, og hvordan de har ageret. Observationerne skal bruges til at være en medvirkende faktor til at svare på arbejdsspørgsmål 3, om den optimale indretning af Borgerservice, og i sidste ende give kvalificere et svar på problemformuleringen (Larsen, 2013;103-105). Formålet med observationerne var således at opnå en større indsigt i de ældre borgeres færden i Borgerservice på Viborg rådhus (Bøgh Andersen, Møller Hansen og Klemmesen, 2012;136-138)

Ved observation iagttager man systematisk en given situation vha. synssansen. Dette var også den primære sans, vi har brugt. Til tider brugte vi også høresansen, så vi fik et bedre indtryk af, hvad der foregik. Herudover blev der også gjort brug af Johannes forforståelse, som hun havde fået under praktikken, hvor en af hendes opgaver som floorwalker var at hjælpe de borgere, der havde svært ved at finde rundt på rådhuset (Larsen, 2013;103-105).

Der er tale om en lille feltundersøgelse, hvor vi tilgår feltet i sin naturlige sociale sammenhæng. Denne form for observation er valgt, da det er her, vi ser, hvad borgerne naturligt gør, når de som almindelig borger træder ind på rådhuset. Observationerne har foregået som ikke deltagende observation, dvs. at vi som forskere har holdt os i baggrunden, og ikke interageret med de observerede borgere, der har været helt uvidende om, at de blev observeret. Dette gjorde vi igen for ikke at påvirke borgerne, og det, vi var interesseret i ved undersøgelsen, var netop at se, hvordan de ældre borgere klarede sig på egen hånd, når de kom til Borgerservice i Viborg. Således har der været tale om en skjult observation, hvor vi har fungeret som rene observatører,

der har siddet på afstand og kigget. At der har været tale om en ren observation skulle gerne betyde, at borgerne ikke blev påvirket til at gøre noget anderledes, når de agerer i Borgerservice, da de ikke har været klar over iagttagelsen (Larsen, 2013;103-105).

Tidligt i processen havde vi overvejet, om gruppen af ældre respondenter fra interviewene skulle med ind på rådhuset. Her ville vi have kunnet observere, hvad de gjorde, for så at stille opfølgende spørgsmål til dette. Dette fravalgte vi, da borgerne som sådan ikke havde et formål ved at komme ind til kommunen, og dermed var frygten, at vi alligevel skulle guide dem igennem processen. Der ville her have været tale om deltagende observation, hvor vi som forskere ville have været aktivt deltagende. Dermed var der stor risiko for kontroleffekten, hvor de mennesker, der observeres, påvirkes af, at de ved, at de observeres, især når de ikke havde et formål ellers. Dette kunne være med til at give et misvisende billede, og derfor valgte vi i stedet at observere de ældre borgere, der havde et ærinde i borgerservice i stedet (Larsen, 2013;103-105).

De observationer vi lavede under besøgene i Borgerservice, blev løbende noteret i en logbog, således vi kunne bruge observationerne senere. Vi havde, inden observationerne begyndte, talt om, hvad vi ville observere: hvad borgerne gjorde når de trådte ind, og hvilke udfordringer vi kunne se borgerne havde. Borgerne er dermed ikke beskrevet ned i mindste detalje, som fx hvad tøj de havde på, men beskrevet på baggrund af køn og ageren i Borgerservice. Dette har vi valgt at gøre, da vi ikke fandt det relevant for analysen at gå så meget i detaljer med beklædning og lignende (Larsen, 2013;103-105). Qua vores hermeneutiske perspektiv er vi meget interesseret i de udfordringer, der observeres, at den enkelte oplever, således vi kan få et helhedsbillede af udfordringerne i Borgerservice.

Rollerne under observationerne blev fordelt mellem gruppemedlemmerne, således én udelukkende var observatør, mens den anden noterede, hvad observatøren sagde. Disse roller byttede undervejs, så vi begge fik mulighed for at varetage begge roller (Larsen, 2013;103-105). Udvælgelsen af borgere til observationer var tæt på tilfældig, dog var der tale om skønsomt udvælgelse, da vi valgte at have fokus på de personer, der var digitale immigranter (Prensky,2001), og helst personer over 61 år. Dette kan være svært og vurdere bare pga. udseende, derfor er vi også klar over, at der kan have været enkelte, som ikke hørte under aldersgruppen, selvom vi havde meget fokus på, at de aldersmæssigt skulle se ældre ud end 61 (Larsen,2013;91). Dette er en af de fejlkilder, som kan gøre sig gældende ved observationer. En anden fejlkilde er, at vi ikke får alle de relevante detaljer med. Da der er risiko for at vi som observatører bliver uopmærksomme på detaljer, der kunne være vigtige for undersøgelsen, hvis vi bliver distraheret. Her observerede vi i forholdsvis kort tid, og der var derfor mindre risiko for at ovenstående skulle ske. Under observationerne sad vi i sådan en afstand, at vi ikke kunne høre

alt det sagte, men det var heller ikke hovedformålet med observationerne. Desuden kan tilfældigheder spille ind over det observerede, fordi vi observerede en række borgere over tid og forskellige dage. Havde vi observeret på et andet tidspunkt kunne vi have set andre tilfælde, men vores indtryk er dog, at observationerne er meget sigende for det, der forekommer i Borgerservice (Larsen, 2013;124-126).

Observationerne er blevet brugt til at beskrive de udfordringer, vi kunne identificere ved indretningen i Borgerservice i Viborg Kommune, for derefter komme med anbefalinger til, hvordan man kan optimere indretningen. Brugen af observationer er altså afstedkommet af problemstillingen (Bøgh Andersen, Møller Hansen & Klemmesen, 2012;136-138).

Bearbejdning af data

Når man anvender den hermeneutiske tilgang, er det centralt at beskrive og fortolke meningsindholdet i ens empiri. Da denne opgave søger at undersøge de udfordringer, digitalisering skaber i forhold til de ældre borgere i samfundet, har vi valgt at anvende en meningsanalyse, som analyseform i denne opgave. Formålet med at anvende denne analyseform er at kunne identificere mønstre, sammenhænge og fællestræk - eller forskelle (Larsen, 2013;116). Ved at bearbejde data efter denne teknik fortolker vi på meningsindholdet i vores interviews (bilag 1-6), for på den måde at trække essensen ud af udtalelserne, hvorefter det bliver muligt at kategorisere meningen. Analysestrukturen er opbygget efter en teori- og begrebsgennemgang, hvor udtalelserne fra interviewene kan kobles med de valgte teorier og begreber. Dette medfører, at meningsindholdet i empirien bliver sat i system og problemformulering systematisk kan blive besvaret (Larsen,2013;117). Dette gjorde vi ved at lytte til alle interviewene, og i samme proces tilknytte udsagn til de tre arbejdsspørgsmål med dertil hørende teorier. Dette for at analyseforløbet skulle forløbe så glat som muligt. Vi har bevidst fravalgt at transskribere vores interviews, fordi vi mener, det ville tage for lang tid, i forhold til, hvad vi ville få ud af det. Interviewene er vedhæftet som lydfiler, og der henvises til dem med nøjagtige tidsrum i opgaven (Bilag 1-6).

Teori

I dette afsnit vil opgavens valgte teorier blive præsenteret, med en begrundelse for valget af netop disse teorier, samt en beskrivelse af hvad det skal bruges til i analysen.

Styringsparadigmer

De styringsparadigmer, der gør sig gældende i samfundet, siger meget om samfundets udvikling. Derfor vil vi gennem en analyse af de styringsparadigmer, der bliver givet udtryk for i interviews og sekundær empiri, bruge styringsparadigmer som et redskab til at komme tættere på et kvalificeret svar på arbejdsspørgsmål 1. Spørgsmålet berører, hvilken udvikling der har været i samfundet, når det kommer til styringsparadigmer, og om denne udvikling understøtter tendenser til mere brug af teknologi i samfundet. De fire nedenstående styringsparadigmer er blevet brugt, da de alle beskriver en del af den udvikling, som styringsparadigmerne i samfundet har været under.

Der udvikles løbende nye tanker om, hvordan offentligt styring bedst fungerer. Disse tanker udvikles af den administrative elite til at løse eller forklare de problemer, som samfundet nu engang står overfor. Inspirationen til disse nye tanker kan både komme fra ud- og indland. Som regel er der forskellige politiske synspunkter på, hvad et nyt styringsparadigme skal indeholde. Og der skal ofte kæmpes kampe for at nå til enighed om, hvad det nye styringsparadigme skal indeholde. Et nyt styringsparadigme fortrænger ikke nødvendigvis det gamle, men lægger sig i forlængelse heraf, så begge styringsparadigmer er gældende. Dog bliver det nye paradigme hurtigt taget i brug i det offentlige, ofte er det ikke alle aspekter af paradigmet, der bliver taget i brug med det samme. Over en årrække vil man dog kunne se flere og flere aspekter af det nye paradigme (Torfing, u.å.).

Old public administration

Efter anden verdenskrig var styringen bygget op om Max Webers Bureaukratimodel, her gjorde styringsparadigmet Old Public Administration (herefter OPA) sig gældende. Her var embedsmændene professionelle, og de fulgte de politisk nedskrevne regler til punkt og prikke (Torfing u.å.). Forvaltningen var dem, der virkelig gennemførte de beslutninger, som politikerne vedtog. Og var således med til at betjene borgerne, der havde brug for hjælp. Weber så den offentlige sektor som et sted, der kunne skabe sammenhængskraft i samfundet, i en tid, hvor alt blev mere og mere individualiseret. Bureaukratiet skulle sikre at de borgere, der kom for at få hjælp ved kommunen, alle blev behandlet ens (Kaspersen og Nørgaard, 2015;54-56). Borgerne fik dog flere individuelle krav til de serviceydelser, det offentlige udbyder, hvilket gjorde, at alle ikke passede under en kam. Dette medførte at budgetterne eksploderede. I administrationen gjorde silotænkning sig gældende (Torfing, u.å.). Og lederne handlede egennyttemaksimerende

for at fremme egen karriere og område (Kaspersen og Nørgaard, 2015;54-56). I 1970'erne begyndte man med at efterspørge en ny måde at styre den offentlige sektor på (Torfing, u.å.).

New Public Management

Skiftende lovgivende organer har siden starten af 1980'erne været meget inspireret af New Public Management (herefter NPM), og har igangsat initiativer, der skulle modernisere den offentlige sektor (Juul Hansen, 2014; 30-32). Før indførelsen af NPM så man den offentlige sektor som ufleksibel, dårlig ledet, budgetmaksimerende og uden incitament til at forbedre økonomien, da man ikke havde konkurrence. Logikkerne bag NPM er hentet i den private sektor, og har fokus på konkurrence, incitament osv. Effektivitet gennem output målinger, konkurrence og god ledelse er det NPM, sigter mod (Ansbøl, 2015;125). Det er altså en styringsform, hvor der er fokus på at gøre produktionen af velfærdsydelser mere effektiv, man skal således kunne producere samme mængde velfærd for færre midler (Juul Hansen, 2014, s 30-23). Desuden har man gennem NPM haft fokus på større decentrale og centrale enheder, hvormed man kan opnå stordriftsfordele (Ansbøl, 2015; 127). Borgerne ansues i NPM som kunder, der vil have den bedste og billigste løsning, og borgerne kan shoppe rundt mellem de tilbud, de ønsker at få fra det offentlige (Torfing u.å.)

På politisk plan har man haft fokus på effektiviseringer på det administrative plan, hvor budgetstyring og regelforenklning har været i højsædet (Juul Hansen, 2014;30-32).

New Public Governance

Paradigmet, der kom efter NPM, kaldes New Public Governance (herefter NPG). Modsat NPM mener man ved NPG, at problemer ikke bare kan løses ved, at der sker offentlig konkurrenceudsættelse. Problemerne i samfundet skal håndteres på en ny måde. Dette skal bl.a. ske ved mindre silotænkning internt i det offentlige, hvor man skal kunne arbejde på tværs af forvaltninger. Desuden skal det offentlige indgå i samarbejder både med private virksomheder og med borgerne (Torfing, u.å.). Demokratiet bliver hermed spredt ud på hele samfundet, der skal være med til at forme den offentlige sektor (Krogstrup, 2017; 45-47). Borgerne skal bringe deres ressourcer i spil, både som frivillige, men også som brugere. Dette vil sige, at borgerne ikke længere bare kan forvente at få serviceydelser og hjælp fra det offentlige uden selv at skulle yde noget, modsat NPM, hvor borgerne ses som kunder, der kunne vælge frit mellem de bedste udbud (Torfing, u.å.). Det er dermed indlejret som en del af styringsparadigmet, at civilsamfundet er med til at forhøje kvaliteten af de ydelser og services som det offentlige udbyder. Et solidt netværk er i NPG afgørende for at kunne løse de problematikker, som samfundet står overfor,

således opstår der en vis gensidig afhængighed mellem det offentlige og borgerne (Krogstrup, 2017;45-47).

Digital Era Governance

Teknologien har gjort et kraftigt indtog i samfundet, nogle kalder endda den teknologiske udvikling for den 4. industrielle bølge. Politikere og embedsmænd har haft store forventninger til de effektiviseringer, man kunne opnå som et produkt af denne teknologiske fremgang. Den teknologiske udvikling har dannet grobund for et nyt styringsparadigme kaldet Digital Era Governance (herefter DEG). Tankerne om DEG blev først lanceret af Helen Margetts og Patrick Dunleavy i 2006, hvor fokus var på hvor store muligheder, der var for forandringer i den private og offentlige sektor. (Andersen, Greve, Klausen og Torfing, 2017; 73-87).

Digitalisering har ændret samfundet, herunder den måde, man kommunikerer med det offentlige på. Gennem DEG er der fokus på, at borgerne kan sidde ved deres computere i hjemmet og få relevant information. Desuden kan borgerne som et led af DEG bruge digitale selvbetjeningsløsninger, således de ikke behøver at møde fysisk op hos de offentlige instanser. Og der bliver flere og flere elementer i det offentlige, der er digitaliserede (Andersen, Greve, Klausen og Torfing, 2017; 73-87). Digitalisering er en integreret del af hverdagen, hvor over 90% af befolkningen over 18 år i dag modtager digitalt post fra det offentlige (Digitaliseringsstyrelsen, 2018.b). De digitale løsninger giver desuden stordriftsfordele, da flere kommuner kan gå sammen om at tilbyde en løsning til deres borgere, som fx Udbetaling Danmark. Udbetaling af bl.a. pension og barsels dagpenge lå før spredt ud over kommunerne, men er nu blevet samlet i større enheder, som Udbetaling Danmark. Samtidig er der skepsis over for stigende antal digitale løsninger, da man har set, at der i offentlige institutioner kan ske overvågning af private, og hacking af private data (Andersen, Greve, Klausen og Torfing, 2017, 73;87).

Pierre Bourdieu

I det følgende afsnit vil Bourdieu og hans teorier blive beskrevet. Der vil særligt blive lagt vægt på følgende begreber felt, kapital, habitus, symbolsk vold og doxa. Motivationen for at anvende Bourdieu er, at han kan bruges til at forklare, hvorfor vores målgruppe agerer, som tilfældet er. Derudover kan han bruges til at forklare magtstrukturen på feltet, og hvorfor magten fordeler sig som den gør.

Felt

Bourdieu opererer med begrebet felt, som er forskellige sociale rum og arenaer som samfundet er delt op i. Man kan altså sige, at samfundet er inddelt i en række felter og underfelter. Et felt kan f.eks. være kontakten til det offentlige, og et underfelt hertil kan være Borgerservice (Nielsen, Haubjerg, Mikkelsen, Hermansen, 2012;60). Ifølge Bourdieu er disse felter relative autonome, dvs. at de har deres eget indre liv, og derfor ikke umiddelbart styres af de samme regler som andre felter (Mik-Meyer & Villadsen, 2012;73). I et givent felt foregår der en kamp mellem det dominerende og det nytillkomne i feltet. Kampen handler om retten til at definere, hvad der ligger inden for feltets grænser. Ifølge Bourdieu eksisterer et felt kun i den specifikke sammenhæng, hvilket også betyder at feltet er under stadig forandring, og påvirker dem, der agerer i feltet. I feltet kan der opstå det, som Bourdieu kalder statusbærende tegn, som er ting eller personer, der tillægges en bestemt status, uden at der er noget, der berettiger til disse kulturelle statusforskelle (Mik-Meyer & Villadsen, 2017;74).

Kapital

Bourdieu opererer med begrebet kapital, som er de ressourcer, en person besidder i et givent felt, som for eksempel uddannelse eller økonomi. Kapitalformerne giver aktørerne forskellige muligheder for at handle. Bourdieu har opstillet tre kapitalformer; *økonomisk kapital*, som er penge og materielle ressourcer, *den kulturelle kapital* i form af uddannelse og dannelse, og *den sociale kapital*, som er de ressourcer en person har i kraft af deres familie og netværk. Nogle gange kan det være muligt at flytte kapitalformer fra et felt til et andet, men ofte kan det være problematisk, fordi kapitalernes værdi er relative, hvilket vil sige, at de er afhængige af et givent felt (Nielsen m.fl., 2012;61). Sagt på en anden måde, det som er god kapital i et felt, er det ikke nødvendigvis i et andet felt. Fælles for alle kapitalformerne er at de giver status og magt i et givent felt. Bourdieu har tilføjet en fjerde kapital som hedder symbolsk kapital, der er lidt anderledes end de tre andre kapitaler, fordi den fremtræder med en særlig betydning. Symbolsk kapital forekommer, når en kapitalform fremtræder med en symbolsk værdi, dvs. den værdi en kapitalform tilskrives i et givent felt. Dermed bliver den symbolske kapital, den kapitalform, der i et givent felt bliver kollektivt anerkendt (Mik-Meyer & Villadsen, 2012;75).

Habitus

Bourdieu's begreb *habitus* kan bruges til at forstå og/eller analysere aktørers handlinger. Begrebet skal forstås som en praksisorienteret proces, en refleksion, som er afgørende for,

hvordan man agerer i et felt. Begrebet fortæller, hvordan individet kan eller bør begå sig i en given situation (Mik-Meyer & Villadsen,2017;70). Alle mennesker er udstyret med en habitus, som altså er et sæt erfaringer, en person har tilegnet sig gennem tilværelsen, og som skaber udgangspunkt for, hvordan man som person handler og foretager nye valg. Er man fx vokset op i en familie med meget sport, vil ens habitus formes så man er kendt og fortroligt med sportsgrene. Måske dyrker man endda selv sport, fordi det følelse naturligt (Nielsen m.fl.,2012;62). Habitus og kapitalformer hænger tæt sammen med hinanden, og påvirker hinanden (Nielsen, m.fl.,2012;63).

Doxa og symbolsk vold

Ifølge Bourdieu er doxaen et felts spilleregler (Nielsen m.fl., 2012;64). Det er den tavse viden i et felt, som opfattes som selvfølgeligheder, og som er afgørende for, hvad der er god eller dårlig argumentation. I et felt vil doxaen være et udtryk for det dominerende synspunkt, og betyder at aktørerne i feltet konstituerer deres synspunkt, som det universelle synspunkt (Mik-Meyer & Villadsen, 2012;77). Aktørerne i et givent felt skal acceptere de grundlæggende regler, altså accepterer feltets doxa. Men ofte kommer der nye aktører eller viden til et felt, og dermed opstår der en kamp om at danne en ny doxa (Nielsen m.fl., 2012;64). Med begrebet doxa illustrerer Bourdieu den kamp, der foregår i et givent felt mellem de aktører, som dominerer feltet, og de aktører som bliver domineret af feltets doxa. I mange tilfælde er doxaen i et felt så naturligt, at personerne i feltet ikke er klar over, at de underkaster sig dem ganske frivilligt, og begår det som Bourdieu kalder *symbolsk vold*. Symbolsk vold er en form for vold, som udfolder sig på baggrund af et samspil og en indforståethed hos det individ eller den gruppe, der bliver udsat for den (Mik-Meyer & Villadsen,2012;78). Dermed opstår symbolsk vold altså i samspillet mellem aktørerne i et felt, og opstår på baggrund af en ureflekteret accept fra den dominerende part i feltet, som ikke opfatter den symbolske vold. Aktørerne i feltet anerkender og accepterer volden, fordi den ikke opfattes som vold (Mik-Meyer & Villadsen, 2012;78).

Digital generation

Teorien om forskellige generationer, og om man er digital indfødt eller immigrant, har vi valgt at gøre brug af, da den kan være med til at afsløre, om man kan se nogle gennemgående tendenser hos de ældre respondenter, og deres brug af digitale tilbud. Altså vil teorien blive brugt til at svare på arbejdsspørgsmål nr. 2, om hvad der kendetegner de ældres brug af digitale selvbetjeningsløsninger.

Der er flere forskellige digitale generationer, som har hver deres forhold til digitalisering. Den aldersgruppe, vi arbejder med i projektet, ligger alle i den gruppe, der betegnes som baby boomers. Det er mennesker, der beskrives som teamspillere, villige til at yde en ekstra indsats, har svært ved at håndtere konflikter, og som har svært ved at tænke ud af boksen. Gruppen betegnes som digitale immigranter, da de ikke er født i en tid med digitale tilbud, det er derimod noget, der er kommet til under deres levetid. Generation X, født 1965-1979, er ligesom gruppen af baby boomers digitale immigranter (Christensen, 2018;37-41). Digitale immigranter - såvel som alle andre slags immigranter - tilpasser sig den nye verden, nogen integrerer mere og bedre i den nye verden end andre. Nogle digitale immigranter bruger nettet aktivt til at finde information, mens andre hellere slår op i en papirfolder. Dermed hænger nogle digitale immigranter fast i fortiden, og hvordan verden plejede at være, og mener, at dette var den bedste måde (Prensky, 2001).

Der vil være forskel på de forskellige generationers vaner. Fx er generation Y, født 1980-1994, og generation Z, født 1995-2002 begge generationer er mere afhængige af skærmtid, da det er en naturlig del af deres liv. Disse to generationer kaldes også for digitale indfødte (Christensen, 2018, s 37-41). De digitalt indfødte og digitale immigranter ser vidt forskelligt på verden. De digitale indfødte bruger meget tid og mange penge på digitale enheder. Desuden taler de digitale indfødte det sprog, der bruges i den digitale verden. Dette er et nyt sprog, som de digitale immigranter ikke som sådan har kendskab til, men som de skal lære for at begå sig i den digitale verden. Det er i det hele taget en helt ny verden for de ikke digitale, hvor digitale tilbud er i højsædet. Der bliver lagt vægt på, at de kloge digitale immigranter udnytter deres personlige netværk for at lære det nye digitale mindset at kende (Prensky, 2001).

Service design

Vi vil i vores analyse gøre brug af service design for at kortlægge borgernes oplevelse, når de træder ind på Viborg Rådhus. Service design vil blive brugt til at besvare arbejdsspørgsmål 3 vedr. indretningen i Borgerservice, hvor borgernes brugerrejse vil blive præsenteret, mere om dette i analysen.

Service design er en metode, hvor man kortlægger brugernes "rejse" gennem fx et offentligt tilbud. Service design eller servicerejsen er med til at synliggøre en enkelt service og dens snitflader til andre offentlige myndigheder. Dette gør man for at kortlægge, hvor der eventuelt kan være behov for tværoffentlige samarbejder i udviklingen af en service (mindlab, u.å). Brugerejser

kan ses som et redskab til at forbedre brugeroplevelsen og effektivisere arbejdsgangen i forbindelse med borgerbetjening. Samtidig skal servicedesign sikre, at borgerne oplever en nemmere og mere overskuelige selvbetjenings forløb, fordi man inddrager borgeren i designet og i optimeringen af de eksisterende tiltag (Ronholt, 2018.b.). Fordelen ved at benytte servicedesign til at optimere indretningen i Borgerservice i Viborg Kommune er, at man bevarer fokus på, hvordan løsningen opleves af brugeren i den kontekst, den indgår i.

Nudging

I vores opgave har vi valgt at gøre brug af begrebet nudging, da det kan bruges til at sige noget om, hvordan Borgerservice kan højne indretningen, og dermed få flere borgere til at benytte sig af de selvbetjeningsløsninger, som man udbyder i Borgerservice. Det er altså arbejdsspørgsmål 3, vi vil bruge begrebet til at besvare.

Nudging er en styreform, hvor man forsøger at puffe mennesker i den rigtige retning, så de træffer det gode eller sunde valg. Man lokker altså befolkningen mod nye og bedre valg. Det vil sige, at der skal være nogen, der er eksperter i, hvad der er det rigtige/det gode for andre at gøre, og derefter lede befolkningen i den retning. Eksemplerne på nudging kunne fx være at placere p-pladser længere væk, så medarbejderne var sikret en gåtur hver dag, eller at stille de sunde alternativer til frokost først, så flere vælger dem. Man skal således ændre på valgstrukturen, dvs. hvilke valgmuligheder den enkelte har, når der skal træffes valg, således det optimale valg træffes. Det, der forsøges opnået ved at gøre brug af nudging, kan både være til gavn for det enkelte individ, eller for samfundet som helhed. Mennesker træffer ofte det lette valg, hvor der ikke kræves noget ekstra. Der er generelt tillid til at dem, der er eksperter på området, guider i den rigtige retning (Greve, 2015;106-108).

Leavitt

I vores analyse vil vi inddrage Leavitts systemmodel, fordi denne model rører ved de forskellige aspekter af indretning af en offentlig organisation. Modellen kan fortælle noget om, hvordan ændringerne i en struktur påvirker aktørerne. Leavitts organisationsmodel består af de fire variable opgaver, aktører, teknologi og struktur. Opgaver refererer til de hovedformål, organisationen har. Aktører er de personer, som er involveret i organisationen. Teknologi er det hardware - såsom computere og software i form af procedurer og styringssystemer - som organisationen har til rådighed. Struktur er det mest stabile element i organisationen, og er de

rammer, som denne virker inden for. Vi vil gennem vores undersøgelse påvise, at hvis man ændrer en af de fire variable, vil det have betydning for resten af organisationen, da de fire variable er gensidig afhængige (Berg-Sørensen, Howard Grøn og Foss Hansen, 2011; 207).

Analyse

Arbejdsspørgsmål 1

I det første analyseafsnit vil vi kvalificere en besvarelse til arbejdsspørgsmål 1, der berører, hvilke styringsparadigmer man kan identificere i den offentlige sektor, og hvordan disse kan påvirke udviklingen af digitale tilbud. Formålet med dette arbejdsspørgsmål er at finde frem til, hvilke styringsparadigmer, der gør sig gældende i samfundet i forhold til digitalisering, og hvordan de kan bruges til at sige noget om det ståsted, der er netop nu. Til besvarelsen af dette spørgsmål vil vi bl.a. inddrage interviewet med lederen af Borgerservice, samt inddrage de andre interviews. Interviewene skal være med til at understøtte påstandene, herunder vil der også blive inddraget sekundær empiri. Som beskrevet i teoriafsnittet, så kommer der til tider nye bud på styringsparadigmer, paradigmerne kan ligge i forlængelse af hinanden, og man vil kunne se tendenser til at flere er i brug på en gang (Torfing, u.å). Dette vil også være tilfældet i nærværende analyse, hvor et enkelt eksempel kan gå igen i et andet styringsparadigme.

Old Public Administration

En af grundstenene i Old Public Administration (herefter OPA) var at bureaukratiet skulle sikre lighed for alle borgere, og dermed sikre et bedre velfærdssamfund, det er en grundsten der stadig gør sig gældende. (Torfing u.å). Lederen af Borgerservice giver i interviewet udtryk for, at da man startede med at skulle fritage borgere for digital post var der meget bureaukrati, der ikke gav mening for medarbejderne at følge. Her skulle borgerne hvert år søge om midlertidig fritagelse for digital post, og kommunen skulle ind og lave individuelle skøn i alle sager. Dette betød frustrationer for medarbejderne i Borgerservice (Bilag 6, 21:19-21:57). Lederen af Borgerservice udtaler bl.a. i interviewet, at hun mener, der bruges for meget krudt på bureaukratiske opgaver frem for borgerne:

“Men jo altså der er jo nogen ting, hvor jeg nogen gange tænker, hvorfor skal vi bruge tiden på det her i stedet for, at vi kunne bruge tiden på at gøre noget godt for de borgere, vi er her for”
(Bilag 6, 22:00-22:07)

En respondent fra den *digitale* gruppe, giver i sit interview udtryk for, at hvis man bare kunne komme ind til kommunen, og få hjælp til at løse sine problemer, så ville det da være nemt. Samtidig giver hun også udtryk for, at hun godt ved, dette ikke er en mulighed i et moderne samfund (Bilag 4, 03:09-03:17). Her bliver den professionelle embedsmand og hans viden inden for et specifikt område efterspurgt, det var også en af grundstenene i OPA (Torfing, u.å.). Lederen af Borgerservice påpeger i interviewet, at det offentlige stadig skal være meget bevidste om de borgere, der ikke er digitale og er fritaget for digital post. Man skal i Borgerservice i Viborg Kommune stadig yde en service for disse borgere, således de kan få hjælp til deres problemer ved at møde op hos kommunen (Bilag 6, 04:15-04:26). Man skal altså stadig have specialiserede embedsmænd, der står klar til at hjælpe borgerne, ligesom i OPA styringsparadigmet (Torfing, u.å.).

Under interviewet med lederen af Borgerservice blev vi gjort opmærksom på, at byrådspolitikerens for DF, Lone Langballe, tidligere har luftet sin utilfredshed med tidsbestilling, som er indført i Borgerservice i Viborg Kommune (Bilag 6, 26:26-26:53). Lone Langballe er kritiker af selvbetjeningsløsningen tidsbestilling, da hun mener, den ikke fungerer optimalt. Det gælder både når man selv skal bruge den på computeren, men også når borgeren kommer ind til Borgerservice, og så ikke kan få hjælp med det samme. Hun påpeger, at der altid burde sidde en medarbejder klar til at betjene de borgere, der kommer uden tid. Desuden mener hun, at medarbejderne til tider virker uvenlige og bebrejdende over for borgerne, hvis de ikke har bestilt tid. Lone Langballe argumenterer således for at få den specialiserede embedsmand, der står klar til at hjælpe borgerne, tilbage (Langballe, 2017).

New Public Management

Et centralt element, der gør sig gældende ved New Public Management (herefter NPM) er, at man ser borgerne som kunder, der benytter sig af de tilbud kommunen stiller til rådighed, og kan forvente nogen af de samme goder som kunder i butikker, herunder frit valg (Juul Hansen, 2014;30-32). Lederen af Borgerservice giver i sit interview udtryk for, at man i Borgerservice tidligere har haft en tendens til at se borgerne som fjender, nu ser hun gerne, at man ændre indstilling og ser borgerne som kunder. Lederen af Borgerservice understreger at borgerne er dem, der gør at Borgerservice har en kerneopgave, og var det ikke for dem ville de ikke have noget at lave (Bilag 6, 23:17-23:45). Dette er også et af elementerne i regeringens nye afbureaukratiseringsreform, nemlig at borgerne skal være i fokus. Til denne reform er der lavet 130 forslag til, hvordan man opnår mindre bureaukrati i det offentlige. Reformen skal frigive

mellem 1700 og 2650 årsværk, dette skal være med til at gøre, at der bliver mere tid til at løse kerneopgaven. Ifølge regeringens udspil vil reformen være med til at sløjfe regler, der vil give en besparelse for 4 milliarder kroner i årene 2019-2022. Som beskrevet i teoriafsnittet er der ved NPM fokus på afbureaukratisering, hvilket regeringen som beskrevet ovenfor vil gøre op med. Desuden er der i regeringens udspil fokus på mindre topstyring. NPM lægger op til, at der skal være god ledelse i det offentlige, det mener regeringen altså at man kunne optimere (Ritzau, 2018).

I oktober 2016 blev Økonomi og Erhvervsudvalget i Viborg Kommune præsenteret for en indstilling, der skulle sikre effektiviseringer i Borgerservice. Man havde forud for indstillingen lavet en benchmarkanalyse med en række andre kommuner. Denne analyse viste, at Borgerservice i Viborg Kommune havde åben for betjening 17 timer mere end gennemsnittet, og 26 timer mere end Silkeborg Kommune, der var den Borgerservice med færrest åbne timer. Dette betød, at man i indstillingen lagde op til færre åbne timer i både Viborg og Bjerringbros Borgerservice. Derudover var der en række andre foranstaltninger, der skulle sikre effektiviseringer. Det var bl.a. direkte numre på kommunens hjemmeside, så der kom færre opkald til omstillingen i Borgerservice, og færre henvendelser om børnesager (Viborg Kommune, 2016). Disse tiltag skal fra politisk hold sikre, at man opnår effektiviseringer, noget som politikerne har meget fokus på i NPM. Dermed kan man se, at NPM som styringsparadigme endnu gør sig gældende (Juul Hansen, 2014, s 30-32).

New Public Governance

Borgerne og civilsamfundet spiller en stor rolle i styringsparadigmet New Public Governance (NPG), her skal borgerne og civilsamfundet være med til at bringe egne ressourcer i spil og skabe øget kvalitet for velfærdsstaten (Torfing, u.å.). De offentlige instanser har fået øjnene op for alle de ressourcer, som man kan bringe i spil i civilsamfundet. Borgere, virksomheder m.v. kan understøtte de visioner, kommunerne har, og derfor er det vigtigt at få en dialog i gang med disse aktører (Krüger Hansen, 2018). Samskabelse og inddragelse af borgernes ressourcer er noget, der er fokus på over en bred kam i det offentlige, fx er Danmarks første demens samfund bygget op om civilsamfundets ideer (Fuglsang Larsen, 2018). Ligeledes er de 130 forslag til regeringens afbureaukratiseringsreform blevet udarbejdet med hjælp fra borgere, medarbejdere og faglige organisationer (Ritzau, 2018).

I interviewet bliver det af lederen i Borgerservice fremhævet, at hun gerne ser, at borgerne og civilsamfundet bringer sig selv mere i spil, så der bliver mere samskabelse omkring de ydelser, som borgerne skal have (Bilag 6, 31:38-31:48). Ligeledes påpeger hun, at man ved at trække på

dem, der har mange ressourcer, kan skabe en ny og bedre service (Bilag 6, 32:10-32:28). Fra flere sider påpeges det, at civilsamfundet kan bidrage med mange gode aspekter, som frivillige der kan være med til at skabe samskabelse. Dog må disse frivillige ikke overtage de professionelles opgaver (Oxholm Thomsen, 2014).

Den enkelte borger bliver via NPG mere afhængig af at have et godt netværk, der kan træde til, hvis der er brug for hjælp (Torfing, u.å.). Det interviewede Ældrerådsmedlem ser også, at de ældre it-svage borgere er blevet mere afhængige af deres netværk, når de skal have hjælp til forskellige it-opgaver. Hun fremhæver dog ikke dette som noget positivt, som Borgerservice lederen gør ovenfor (Bilag 5, 06:29-06:38).

Digital era governance

Digital Era Governance (herefter DEG) har meget fokus på digitalisering, og de digitale løsningers muligheder for at gøre samfundet mere effektivt. Styringsparadigmet har også fokus på, at der bliver flere og flere digitale løsninger som både det offentlige, men også det private kan høste gevinster af i fremtiden (Andersen, Greve, Klausen og Torfing, 2017; 73-87). Som beskrevet i vores problemfelt er der igennem en længere årrække blevet lavet forskellige *fællesoffentlige digitaliseringsstrategier*, som skal sikre videreudvikling af digitalisering inden for det offentlige og i samfundet de næste mange år (Digitaliseringsstyrelsen, u.å.a.).

En ny analyse fra KMD viser, at de danske kommuner tænker fremad, og er meget innovative når det kommer til udvikling og inddragelse af ny teknologi. Ifølge analysen skal kommunerne hele tiden være proaktive og på pinden hele døgnet. Kommunerne går således fra at være reaktive, til at være proaktive. En del af denne proaktive tilgang er bl.a. at trække på data fra tidligere sager, der ligner en aktuel, og dermed være forberedt på hvordan man bedst kan yde en bestemt service til borgeren fx med at finde et job (KMD, u.å.).

Lederen af Borgerservice fremhæver i interviewet, at der for Borgerservice ligger rigtig mange digitaliseringsopgaver og venter i den nærmeste fremtid, bl.a. at borgerne på nettet skal have adgang til deres egen sag, der ligger hos kommunen (Bilag 6, 28:35-29:00). Hun fortæller bl.a., at man skal til at udvikle og tilbyde mere kunstig intelligens i kommunerne, som fx en Chat Bot funktion, der er en robot, der kan svare på borgernes generelle spørgsmål 24 timer i døgnet (Bilag 6, 02:14-03:04). I analysen fra KMD lægges der også vægt på, at en Chat Bot funktion eller virtuel assistent, er vejen frem i den offentlige sektor, således borgerne kan få hjælp af kommunen når det lige passer dem (KMD, u.å.).

Ligeledes fortæller lederen af Borgerservice om en app, der skal gøre det mere overskueligt for borgerne at se, hvilke digitale løsninger de kan bruge, så de ikke skal have fat i kommunen. I

samme sekvens bliver vi gjort opmærksomme på, at flere ældre borgere har smartphones og kan benytte dem, hvilket betyder at app'en også vil være en god løsning for vores målgruppe (Bilag 6, 05:45-06:31).

I afsnittet om NPM beskrives nogle af de effektiviseringer, der kunne finde sted i Borgerservice på baggrund af et udvalgs møde i Økonomi og Erhvervsudvalget. I denne indstilling indgik der også teknologiske effektiviseringer, som fx at implementere et nyt selvbetjeningstiltag, hvor man fuldt integrerede pas stationer, så borgerne selv kan lave pas uden indblanding fra medarbejderne. Derudover blev der på baggrund af indstillingen indførte tidsbestilling, således borgerne kan bestille tid hjemme fra, og dermed være sikre på at få den hjælp de ønsker. Ideen med tidsbestilling var, at man i Borgerservice bedre skulle kunne planlægge medarbejdernes tid (Viborg Kommune, 2016). En af de store forhåbninger ved DEG er, at teknologien kan være med til at skabe effektiviseringer, som netop de to forslag til Økonomi og Erhvervsrådet lægger op til. Desuden er en af tankerne bag DEG, at borgerne kan sidde hjemme bag computeren og have kontakt til det offentlige, hvilket sker, når borgerne bestiller tid til at komme ind i Borgerservice for at få hjælp (Andersen, Greve, Klausen og Torfing, 2017; 73-87).

Lederen af Borgerservice påpeger i interviewet, at hun slet ikke tror, at man endnu har høstet alle gevinsterne både ved at inddrage civilsamfundet (NPG) og den teknologiske udvikling (DEG), og forudser mange flere positive effektiviseringer (Bilag 6, 32:38-32:50).

Som nævnt i teori afsnittet er der også skepsis overfor den teknologiske udvikling. Dette kom til udtryk i interviewet med medlemmet fra Viborg Ældreråd, hvor hun giver udtryk for, at nogle ældre har meget svært ved de digitale løsninger, og i og med at der kommer mere digitalisering, så bliver de ældre distanceret fra at kunne klare tingene selv:

“Og eftersom rigtig mange ikke er ejer af en computer så vil de ikke kunne komme ind og lave de der løsninger” (Bilag 5, 07:54-07:59).

KMD's teknologidirektør Hans Jayatissa påpeger, at der er både politiske og etiske dilemmaer ved, at kommunerne bliver så teknologidrevet. En datadrevet kommune, der kan styre vores handlinger, allerede inden borgerne har taget kontakt til det offentlige, er ikke ønskeligt (KMD, u.å).

Delkonklusion

I ovenstående analyse har det vist sig, at man kan identificere alle fire styringsparadigmer i den offentlige sektor. Der er dyder og tanker i de forskellige paradigmer, der hænger ved. Fx påpeges det at de svageste stadig skal kunne komme ind og få specialiseret hjælp, hvis de ikke selv kan magte den teknologiske udvikling. Udsagnene fra Lone Langballe viser også, der er folk, der ikke

mener, at al teknologiske udvikling nødvendigvis er en fremgang for samfundet, således ses der dele af OPA. Dele af NPM kommer også stadig til udtryk i dag, fx mener lederen af Borgerservice, at man skal se borgerne som kunder. Desuden vil effektiviseringer i det offentlige altid være kærkomne, også selvom de ikke er digitale. Der lægges i vores interviews og i sekundær empiri meget vægt på, at man skal bringe borgernes ressourcer i spil, således man kan øge kvaliteten af den offentlige velfærd, som er klassisk NPG. Man lægger nu op til, at man ikke bare kan forvente, det offentlige står klar til at servicere, man skal selv yde noget. Et styringsparadigme man ikke kommer uden om, er DEG. Flere ting i samfundet bliver digitaliseret herunder borgernes kontakt med det offentlige. Det offentlige har dermed mulighed for at opnå effektiviseringer gennem brug af teknologiske initiativer, som fx Chat Bot. Skal man tro ovenstående analyse vil man snart på de offentlige hjemmesider kunne stille en robot spørgsmål døgnet rundt. Dette gør, at man som borger bliver forvænt med at kunne finde information på nettet. Dette stiller krav til, at de offentlige organisationer holder sig opdateret, hvilket de har den *fællesoffentlige digitaliseringsstrategi* til at sikre. Samtidig med den digitale udvikling skal man huske på borgernes digitale sikkerhed, og ikke lade det teknologiske blive en alt for stor magtfaktor i samfundet.

Arbejdsspørgsmål 2

I det følgende afsnit vil arbejdsspørgsmål nr. 2, *Hvilke kendetegn identificeres hos de ældre borgere, når kontakten til det offentlige foregår digitalt*, blive besvaret. Formålet med dette arbejdsspørgsmål er at opnå en forståelse for, hvad der karakteriserer anvendelsen af teknologi blandt ældre borgere i Danmark. Og samtidig at identificere eventuelle barrierer og udfordringer som de ældre borgere kan støde på, når kommunikationen med den offentlige myndighed foregår digitalt.

Vores målgruppe, de ældre borgere, er ligesom resten af befolkningen, en meget fragmenteret gruppe, når det kommer til brugen af it. Vi har derfor valgt at dele vores målgruppe op i to grupper, *digitale* og *ikke digitale*. Den *digitale* grupper er ældre borgere over 61, som modtager digitalt post, mens gruppen *ikke digitale* er borger over 61, som er fritaget fra digitalt post. I vores interview med både lederen af Borgerservice og Ældrerådsmedlemmet skitserer de begge, at det er en stor fragmenteret gruppe vi har at gøre med, hvilket gør det svært at sige noget entydigt, bl.a. udtaler Ældrerådsmedlemmet;

” (...) *Man kan sige at der er en meget digitaliseret del af de ældre, som har været vant til at arbejde med digitale løsninger via deres arbejde(...) og så er der den anden ene af dem, som aldrig har været i nærheden af en computer*” (Bilag 5, 03:50-04:16).

Den digitale grupper

Vi har interviewet to borgere, som tilhører gruppen *digitale* borgere. Begge respondenter er kvinder og meget digitaliseret. De kan nærmest uden problemer benytte sig af digitale selvbetjeningsløsninger, og foretrækker digital kontakt til det offentlige. De benytter sig af internettet til hverdag, og gør naturligt brug af internettet, hvis de søger svar på et problem. Den ene respondent arbejder stadig, som bankassistent, men bliver snart pensioneret, mens den anden respondent er gået på efterløn, og har tidligere været bogholder. Gennem deres arbejdsliv har computeren således været en integreret del af hverdagen. Respondenterne i denne gruppe er begge i den yngre del af vores målgruppe, og de yngste der er blevet interviewet, da begge respondenter er 65 år (Bilag 1 & Bilag 4).

Den ikke digitale grupper

I gruppen med *ikke digitale* borgere har vi interviewet to mandlige borgere. Begge borgere er fritaget fra digital post, og kan ikke benytte sig af digitale selvbetjeningsløsninger. De ejer ikke en computer eller en smartphone, og benytter sig heller ikke af internettet. Begge respondenter giver udtryk for, at de ikke har nogen interesse i at få kendskab til den digitale verden. Derudover har de begge arbejdet inden for håndværksfaget, hvor computere ikke har været en integreret del af deres arbejdsliv. Respondenterne i denne gruppe fordeler sig med et større spænd, en respondent er 69 år, mens den anden respondent er 86 år (Bilag 2 & Bilag 3).

Digitale immigranter

Respondenterne i vores undersøgelse tilhører alle den gruppe i samfundet, som man betegner som digitale immigranter, da de ikke er født i en tid med digitale tilbud, det er derimod noget, der er kommet til under deres levetid (Prensky, 2001). Når man taler om, at vores respondenter er digitale immigranter, betyder det, at de har skullet tilpasse sig den nye digitale verden gennem tilværelsen. Der kan være stor forskel på hvor "godt" de ældre borgere, eller digitale immigranter, har tilpasset sig den digitale verden. Nogle digitale immigranter, som respondenterne fra den *digitale* gruppe, bruger internettet hverdag, og kan med lethed navigere i den digitale verden. Mens andre digitale immigranter hænger fast i fortiden, og foretrækker at modtage fysisk post i

postkassen frem for i den digitale postkasse, som respondenterne i den *ikke digitale gruppe* (Prensky, 2001).

Respondenterne fra den *digitale gruppe* er digitale immigranter, der har lært det nye sprog, da de uden problemer kan navigere i den digitale verden. Selvom respondenterne fra den *digitale gruppe* uden problemer kan færdes i den digitale verden, giver de alligevel udtryk for, at det ville være lettere at gøre som i gamle dage, bl.a. udtaler en:

“*Jamen det kunne da være nemt, hvis man bare kunne gå ind og sætte sig bag et skrivebord, og så blive hjulpet igennem*” (Bilag 4, 13:08- 13:13).

Dette citat viser, at hun ikke helt har sluppet hvordan det var engang. Selvom alle vores respondenter er digitale immigranter, så er der en tendens til, at der er stor forskel på, hvor godt de har integreret sig i den moderne digitale tidsalder. Dette kan i høj grad hænge sammen med deres arbejdsliv og deres kulturelle kapital, som der i det efterfølgende vil blive redegjort for.

Kapital

Der er stor forskel på den *digitale* og den *ikke digitale* gruppes kulturelle kapital i feltet *kontakt til det offentlige*. Den *digitale* gruppe har en høj kulturel kapital, i dette felt fordi de kan benytte sig af computer og internettet, hvilket respondenterne fra den *ikke digitale* gruppe ikke kan.

Nogle gange kan man flytte sine kapitaler fra et felt til et andet (Nielsen m.fl.,2012;61). Gennem deres arbejdsliv har vores respondenter fra den *digitale* gruppe opnået en høj kulturel kapital, i feltet *arbejdslivet*, fordi de er gode til at benytte sig af computere, og begår sig i den digitale verden (Bilag 4 & Bilag 1). Denne høje kulturelle kapital har respondenterne ført videre til et andet felt, *kontakten til det offentlige*. Dette gør, at de står stærkere i feltet, fordi de har kunne overflytte deres høje kulturelle kapital fra et felt til et andet (Nielsen m.fl.,2012;61). De digitale respondenter har nemmere ved at begå sig i feltet, *kontakt til det offentlige*, fordi de netop har denne høje kulturelle kapital, til forskel for respondenterne i den *ikke digitale* gruppe.

Respondenterne fra den *ikke digitale* gruppe har ikke benytte sig af computere eller it gennem deres arbejdsliv (Bilag 2 & bilag 3). I feltet, *kontakt til det offentlige*, har de derfor en lav kulturel kapital, fordi de ikke kan benytte sig af computere eller digitale selvbetjeningsløsninger. At have en høj kulturel kapital, i form af at være god til computere og teknologi, tilskrives altså en sådan værdi i feltet, at det tager form som symbolsk kapital. Da det er anerkendt i feltet, *kontakt til det offentlige*, at det er vigtigt at have en høj kulturel kapital i feltet, i form af teknologisk kendskab, for at kunne klare sig selv (Nielsen m.fl.,2012;62).

Videnskaben understøtter påstanden om, at mange ældre borgere har fået et godt kendskab til it gennem deres arbejdsliv. I rapporten fra SFI "*Ældre og digitalisering*", viser undersøgelsen, at en stor del af deres respondenter har erhvervet deres kendskab til it, gennem deres nuværende eller tidligere arbejdsliv. Denne tendens fremgår ofte blandt de yngre respondenter i undersøgelsen, som er inddelt i grupperne 58-64-årige og 65-74-årige (SFI, 2014;70-71). Rapporten fra SFI er altså med til at understøtte, at det er respondenternes kulturelle kapital, der er afgørende for, hvor godt de ældre borgere klarer sig i feltet, *kontakt til det offentlige* (Nielsen m.fl., 2012;70).

Doxa

I det felt vi beskæftiger os med, er der en gennemgående doxa, som siger, at man skal kunne være selvhjulpen og benytte sig af de digitale selvbetjeningsløsninger, for at have kontakt med det offentlige. For vores *digitale* gruppe er dette heller ikke noget problem, og begge respondenter udtaler til spørgsmålet, om de nogle gange er nødt til at tage fat i det offentlige for at få hjælp til de digitale selvbetjeningsløsninger:

"Nej det synes jeg ikke, jeg har haft indtil videre" (Bilag 4, 02:20 - 02:23).

Men for vores *ikke digitale* grupper kan der godt være problemer. I vores interview med Ældrerådsmedlemmet, sætter hun netop ord på nogle af de problematikker, hun oplever. Hun udtaler;

"Jeg har en masse ældre familiemedlemmer og bekendte, og de vil sige, at de er blevet gjort afhængig af hjælp, fordi det er blevet digitaliseret" (Bilag 5, 06:32 - 06:42).

Den *ikke digitale* gruppe har, som nævnt ovenfor, en lav kulturel kapital, når det kommer til brugen af teknologi. Med ovenstående citat fra Ældrerådsmedlemmet, understreger hun, at de, som har en lav kulturel kapital, som vores *ikke digitale* gruppe, er blevet gjort afhængig af hjælp fra andre. Derfor er det for denne gruppe vigtigt, at de har en høj social kapital, fordi de som Ældrerådsmedlemmet siger, *er blevet gjort afhængig af hjælp*, når de skal være i kontakt med det offentlige. Med den gennemgående doxa, at man skal være selvhjulpen, som hersker i det undersøgte felt, er det altså vigtigt at have en høj kulturel kapital, i form af at være god til computere, for så kan man klare sig selv. Men hvis man ikke har en høj kulturel kapital, er det

vigtigt at besidde en høj social kapital, for på den måde at kunne få hjælp af ens netværk (Nielsen m.fl. ,2012; 61). På trods af hvad Ældrerådsmedlemmet siger, så har vores respondenter fra den *ikke digitale* gruppe ikke oplevet, at der er nogle problemer med, at få hjælp fra personalet i Borgerservice, hvis der har været behov for dette. En respondent fra den *ikke digitale* gruppe udtaler bl.a;

” De er så flinke til at hjælpe, så det er ingen problem” (Bilag 3, 01:44-01:46).

Borgerservice er forpligtet til at hjælpe de borgere, som har brug for hjælp i forbindelse med digitalisering. Dette kan være svaret på, hvorfor vores respondenter fra den *ikke digitale* gruppe har oplevet en god service til trods for de ikke er digitale (Jensen, 2015).

Det er dog ikke alle der altid vil underkaste sig den dominerende doxa i feltet, *kontakt til den offentlige myndighed*. Dette identificeres specielt i forhold til indførelsen af selvbetjeningsløsningen i Borgerservice, tidsbestilling. Under observationerne i Borgerservice iagttog vi, at enkelte borgere, når de blev konfronteret med, at der var indført tidsbestilling i Borgerservice, stillede sig undrende overfor, at de ikke bare kunne komme og få hjælp, når de havde brug for det (Bilag 7). Disse borgere accepterede ikke den dominerende doxa, som Borgerservice har skabt. De er kritiske over for denne, men da magtfordelingen altid vil være asymmetrisk, vil det også være kommunen, der i sidste ende sidder på magten, og hvis borgerne vil have hjælp, er de nødt til at bestille tid. Mange andre borgere kommer ind til Borgerservice og har bestilt tid, disse borgere har allerede accepteret den dominerende doxa i feltet (Mik-Meyer & Villadsen, 2012;78).

Habitus

Ifølge Ældrerådsmedlemmet, har de it-svageste i gruppen, *ikke digitale*, et behov for at blive taget i hånden og hjulpet, når de skal i kontakt med det offentlige. Det er ikke nødvendigvis det digitale, der alene er problemet, men ligeså meget det faktum, at borgerne i dag skal være selvhjulpne. Nogle borgere kan fx. have svært ved at udfylde en papirblanket selv (Bilag 5). Hun uddyber i interviewet;

”Det nytter ikke noget at stikke dem en blanket og sige, du skal bare udfylde den her, for så går det af sig selv, men jeg kan ikke finde ud af hvad der står, du må hjælpe mig, hvad jeg skal skrive, og hvad står der, fordi det er svært at forstå “ (Bilag 5, 12:30 - 12:40)

Dette oplevede vi også selv under vores interviews, hvor vi skulle have vores ældre respondenter til at benytte sig af en selvbetjeningsløsning. Respondenterne fra den *ikke digitale* gruppe, fik selvbetjeningsløsningen/ansøgningsblanketten i papirform. En af respondenterne fra den *ikke digitale gruppe* sagde, at vi var nødt til at hjælpe ham med at udfylde blanketten, fordi han ikke selv kunne. Efterfølgende syntes han ikke, at det havde været svært, fordi han fik vores hjælp, men hvis han skulle have gjort det helt selv, havde det nærmest været umuligt for ham (Bilag 3). At nogle ældre borgere kan opleve udfordringer ved at skulle være selvhjulpne, kan skyldes forskellige ting. Det kan enten være pga. disse borgere har nedsatte kognitive evner, som Ældrerådsmedlemmet omtaler (Bilag 5), men det kan også være borgernes habitus, som gør sig gældende. Alle mennesker er udstyret med en habitus, som er erfaringer, en person har tilegnet sig gennem tilværelsen, og som skaber udgangspunkt for, hvordan man som person handler (Nielsen m.fl., 2012;62). Vores målgrupper har gennem en stor del af deres tilværelse været vant til, at når de skulle have hjælp af det offentlige, så udførte de ansatte arbejdet for en. Dette har ændret sig i takt med den teknologiske udvikling, hvor der i dag i høj grad er vægt på selvhjælp, hvilket vil sige, at man som borger selv skal gøre en aktiv indsats (Jensen, 2015). Hvis man har en habitus, hvor man er vant til, at det offentlige gør tingene for en, kan det være svært at acceptere, at man nu selv skal gøre mange ting. Når Ældrerådsmedlemmet udtaler, at nogle borgere har behov for at blive taget i hånden, og få hjælp af en medarbejder ved den offentlige myndighed, kan dette hænge sammen med deres habitus. Qua deres alder vil nogle ældre borgere være vant til, at det offentlige i høj grad hjælper en, når man fx skal udfylde en blanket, fremfor at man skal være selvhjulpne (Bilag 5). Fordi at de ældre borgere igennem en stor del af deres tilværelse har været vant til, at det offentlige stod klar til at hjælpe en, er deres habitus også formet sådan. Det er nemlig stadigvæk en forholdsvis ny ting, at man som borger i dag skal være selvhjulpne, og benytte sig af diverse digitale selvbetjeningsløsninger. Den målgruppe vi beskæftiger os med, er alle digitale immigranter, og nogle vil besidde en habitus, hvor man er vant til at det offentlige gør tingene for en. Denne habitus kan være svært at ændre, specielt hvis man ikke har en høj kulturel kapital, som at være god til computere, hvilket den *ikke digitale* gruppe ikke har (Nielsen m.fl.,2012;64).

At de ældres habitus har en betydning for, hvor selvhjulpne de ældre vil være, kommer også til udtryk under interviewet med lederen af Borgerservice. Ifølge hende er der nogle ældre, som ikke bliver digitale. Der er dog også en lille gruppe af de ældre borgere, som skal have et lille skub til at blive digitale, for som hun udtaler:

“Hvis man kan bruge NemID til banken, kan man også bruge den til det offentlige” (Bilag 6, 05:11 - 05:19)

Som nævnt i ovenstående kan det også her være de ældres habitus, som kan spille ind. Da vi foretog observationer i Borgerservice, observerede vi en ældre kvinde, som kom ind og gik direkte ind til informationen og spurgte om hjælp. Hun fik af personalet udleveret en papirblanket, hvor efter hun gik direkte hen til borger computeren og brugte den. Derefter udfyldte hun papirblanketten, og gav den til personalet (Bilag 7). Denne observation er med til at understøtte det, som lederen af Borgerservice fortalte i interviewet, at nogle ældre faktisk godt kan blive digitale, de skal bare nudges lidt. Hvis man kan benytte sig af computere, kan man også godt være digital, og benytte sig af selvbetjeningsløsninger, for den papirblanket hun modtog kunne hun også have udfyldt elektronisk.

Symbolisk vold

Som beskrevet i teori afsnittet, handler symbolsk vold om at få en given virkelighed til at fremstå som uomtvistelig og sand. Hvis det sker, vil det være en del af doxaen på et felt (Mik-Meyer & Villadsen, 2012;78). I dag har man gjort det til en virkelighed, at alle skal modtage deres post digitalt fra de offentlige institutioner. Hvis man stadig vil modtage fysisk post fra det offentlige, skal man ind til kommunen og fritages (Ældresagen, 2018). I vores interviews med den *ikke digitale* gruppe, sætter respondenterne ikke spørgsmålstegn ved, at kontakten til det offentlige i dag primært foregår digitalt eller, at man skal modtage digitalt post, fordi det er virkeligheden og doxa i samfundet i dag (Bilag 2, 00:44-00:55). At post fra det offentlige foregår digitalt, eller at man aktivt skal fritages, er blevet til symbolsk vold, fordi det er blevet en usynlig magt, som udføres over for os alle (Nielsen m.fl.,2012;63). Dette kommer specielt til udtryk under vores interviews med den *ikke digitale* gruppe, fordi en respondent ser det som en naturlig ting, at han nu bare er fritaget for digital post (Bilag 2).

I interviewet med Ældrerådsmedlemmet, giver hun udtryk for en anden del af det, at digitalisering bliver til en ting man ikke stiller spørgsmålstegn ved. Hun beskriver, hvordan en 65 årig i dag, er helt anderledes end en 65 årig for 20 år siden, og hvordan dette fortsat vil forskubbe sig. Således forudses det, at man om 20 år vil opleve meget færre mennesker, der stiller spørgsmålstegn ved digitaliseringen. Det vil således være meget få, der ikke bare har underlagt sig den symbolske vold, og ser digitaliseringen som en naturlig del af det at have kontakt til det offentlige (Bilag 5, 04:39-05:11).

Problemer vedr. telefonomstilling

I vores interview med Ældrerådsmedlemmet, problematiserer hun en anden udfordring, de it-svage ældre borgere oplever, når kontakten til den offentlige myndighed foregår digitalt. Hun udtaler;

“Det at skulle ringe ind til en offentlig myndighed og blive mødt med en maskine stemme, der hurtigt siger, hvis du skal det, så tryk ditten og datten. For det første så er der mange, som hører dårligt og som slet ikke kan høre, og andre kan ikke nå at følge med i, hvad var det jeg skulle, nu er vi kommet til valgmulighed nr. 6, hvad var det nu hun sagde i valgmulighed 1. hvordan kommer jeg til at snakke med et menneske, jeg kan spørge, fordi jeg ved ikke hvad for nogle af disse dele, jeg skal bruge” (Bilag 5, 06:52-07:68)

Nogle borgere i vores målgruppe, har ifølge Ældrerådsmedlemmet, problemer med øjnene, hørelsen og er ikke så kognitive hurtigere. Dette kan give besværligheder for disse borgere, når de skal tage kontakt til kommunen, fordi kontakten i dag ofte foregår via en telefonomstilling. Nogle ældre borgere kan ikke nå at høre, hvilket tal de skal trykke på pga. deres dårligere hørelse og kognitive nedsættelse. Dette kan skabe store frustrationer for de ældre borgere, fordi det kan være svært at få den hjælp, som de har behov for. Dermed bliver de gjort afhængige af hjælp for blot at komme i kontakt med det offentlige, hvor de før sagtens selv kunne ringe og få hjælp (Bilag 5). Dette kan være med til at påvirke deres opfattelse af at få en god service i det offentlige, men mest af alt gør det dem afhængig af hjælp ifølge Ældrerådsmedlemmet;

“De 90 årige eller ældre med dårlig hørelse og andre ikke så hurtige, der faktisk har kunnet klare sig selv, fordi de er kommet til at tale med et menneske, de skal have nogle andre til at hjælpe sig, de bliver afhængige af andre” (Bilag 5, 13:00 -13:14).

Telefonomstillingerne i det offentlige er altså endnu en ting, som gør den *ikke digitale* gruppe afhængig af hjælp. Dermed er den *ikke digitale* gruppe endnu engang blevet gjort afhængig af at have en høj sociale kapital, som nævnt tidligere i analysen.

De ældre borgeres holdning til it

Når det kommer til de ældres holdning til brugen af IT, er vores *digitale* gruppe tilfreds med den højere grad af digitalisering, fordi de mener, at det er nemt, samtidig kan de se de økonomiske fordele (Bilag 4, 03:18-03:22) I den tidligere nævnte SFI-rapport, undersøger de også de ældres holdning til it. Deres respondenter er generelt positive over den digitale kontakt til det offentlige, bl.a. fordi de er glade for den fleksibilitet, det giver samt besparelsen i forhold til porto og gebyrer (SFI, 2014;15). Vores respondenter fra den *ikke digitale* gruppe benytter sig ikke af de digitale tilbud, men føler stadigvæk, at de får en gode service. De ser ikke den digitale udvikling som noget problem for dem, fordi de indtil videre har oplevet en god personlig service;

“De er simpelthen så gode og flinke til at hjælpe, selv når jeg kommer ind af døren, og man skal trykke ind, så kom de rendende over og hjælper mig” (Bilag 3, 03:07-03:20).

I SFI-rapporten udtrykker respondenterne skepsis over det, at kontakten til den offentlige foregår digitalt, da det betyder, at de mister den personlige kontakt med den offentlige myndighed. Endvidere er næsten halvdelen af deres respondenter bekymrede for, at den digitale kontakt kan forhindre dem i at få råd og vejledning fra det offentlige (SFI, 2014;15). En af respondenterne fra den *digitale grupper* udtaler, at hun gerne vil have personlig hjælp til de svære spørgsmål, men starter altid med at gå på nettet først (Bilag 1, 02:20 - 03:57).

Delkonklusion

Efter denne analyse kan vi konkludere, at det som kendetegner de ældres brug af digitale selvbetjeningsløsninger, er følgende: de ældres arbejdsliv har stor betydning for, hvor godt de klarer sig i feltet, *kontakt til den offentlige myndighed*. De, som har opnået en høj kulturel kapital igennem deres arbejdsliv, i form af at være god til brugen af computere, er i højere grad digitale, end de, som ikke har arbejdet med computer i deres arbejdsliv. Hvis man har haft et digitalt arbejdsliv, og har kendskab til it, er det medvirkende til at forme individet i en digital retning. Dette ses både i vores lille undersøgelse, og i SFI-rapporten “Ældre og digitalisering”.

Vores målgruppe er en meget fragmenteret gruppe, og derfor kan det være svært at sige noget generelt om den. Derfor er gruppen delt op i to, den *digitale* og *ikke digitale* gruppe. Den digitale gruppe fungerer som ønsket i den digitale verden, men den *ikke digitale* gruppe har brug for hjælp. Sammen med resultaterne fra SFI-rapporten, og vores egne resultater kan det konkluderes, at de ældres holdning til den digitale verden er overvejende positive, bl.a. fordi de

er tilfredse med den fleksibilitet, digitalisering skaber. De borgere, som er *ikke digitale*, er også tilfredse med den højere grad af digitalisering, fordi de stadig får en god service, selvom de ikke er digitale.

Et andet kendetegn ved de ældre borgeres brug af den digitale verden er deres habitus. Nogle borgere i vores målgruppe vil besidde en habitus, som gør, at de er vant til at få hjælp fra det offentlige. Dette kan gøre det svært for dem at blive helt selvhjulpne. Efter et interview med Ældrerådsmedlemmet kan vi konkludere, at de kognitive evner også har en betydning for, hvor godt de ældre klarer sig i den digitale verden. Dette fordi, at nogle ældre kan opleve problemer med at komme i kontakt med det offentlige, fordi det i dag ofte foregår via en telefonomstilling, som nogle ældre borgere kan have svært ved. Når vi taler om alle borgere over 61 år, kan det konkluderes, at hovedparten af denne målgruppe klarer sig godt og uden problemer. Det er altså en lille gruppe af de ældre, som har problemer, når det kommer til digitalisering i det offentlige. Det er endnu ikke alle borgere, der ser digitalisering som en naturlig del af deres liv, men på baggrund af analysen af symbolsk vold kan man konkludere, at der tendenser til, at flere og flere kommer til at se det som en naturlig del af det at kommunikere med det offentlige.

Arbejdsspørgsmål 3

I det følgende afsnit vil arbejdsspørgsmål nr. 3, "*Hvordan kan indretningen af Borgerservice i Viborg Kommune bedst understøtte anvendelsen af digitale selvbetjeningsløsninger*", blive besvaret. Til dette arbejdsspørgsmål vil der i analysen blive gjort brug af Leavitts systemmodel til at understøtte, hvorfor der er et behov for at ændre indretningen i Borgerservice i Viborg Kommune. Ligeledes skal den være med til at påvise, at en ændring i en af de fire variabler kræver ændring i de andre variabler. Desuden vil vi gennem vores observationer påpege de udfordringer, som vi har set med hensyn til indretningen af borgerservice, både fysiske men også når det kommer til den måde, som de ansatte bruger deres tid. Herefter vil vi komme med forslag og anbefalinger til, hvordan man efter vores mening kunne afhjælpe disse udfordringer. Dette skal hjælpe med til, at man opnår en mere dynamisk organisation, hvor borgerne får mere incitament til at benytte sig af den teknologiske udvikling.

Leavitt

I forbindelse med implementeringen af *de fællesoffentlige strategier*, som der igennem de seneste år har været dominerende i det offentlige, har Borgerservice i Viborg Kommune oplevet

en fremgang i den teknologiske udvikling (Digitaliseringsstyrelsen, u.å.a). Borgerservice er en afdeling, som specielt har mærket denne teknologiske udvikling, fordi mange af deres services er blevet gjort digitale (Jensen, 2015). Dette er bl.a. et produkt af DEG styringsparadigmet, hvor flere offentlige services bliver digitaliserede (Andersen, Greve, Klausen og Torfing, 2017; 73-87). Til at analysere denne teknologiske udvikling i Borgerservice og dens påvirkning på organisationen vil der blive gjort brug af Leavitts systemmodel. Modellen består af fire variabler; opgaver, aktører, strukturer og teknologi, som er gensidig afhængige, dvs. når man ændrer på en variabel, har det betydning for de andre variabler. Når der sker en organisationsændring i teknologien i Borgerservice, er det med til at påvirke resten af Borgerservice. Derfor bør opgaverne, strukturen og aktørerne udvikles, og tilpasses de nye teknologiske udfordringer jf. Leavitts systemmodel (Berg-Sørensen, Grøn, Hansen, 2011;207). I nedenstående vil vi kigge nærmere på. om dette er tilfældet.

I forbindelse med interviewet af lederen fra Borgerservice fortalte hun, at de i Borgerservice i takt med implementeringen af *de fællesoffentlige strategier*, har udviklet og tilpasset aktørerne og deres opgaver til den teknologiske udvikling (Bilag 6). På baggrund af den teknologiske udvikling i Borgerservice, har medarbejdernes kompetenceprofil ændret sig. Dette betyder, at det i dag er en ny type, medarbejder man efterspørger, dvs. at teknologien har påvirket, hvilke kompetencer aktørerne i Borgerservice skal besidde. I kompetenceprofilen for medarbejdere i Borgerservice i V.K fremgår det, at der lægges vægt på, at man som medarbejder kan vejlede borgeren i brugen af digitale selvbetjeningsløsninger. Derudover skal man som medarbejder have fokus på, at man skal bringe borgerens ressourcer i spil (Bilag 11).

Den teknologiske udvikling har medført, at Borgerservice i dag har ansvaret for oplæringen af de borgere, som har behov for hjælp, gennem "medbetjening". Her skal medarbejderen både hjælpe med at løse borgerens konkrete opgaver, samtidig med at de skal motivere og guide borgeren til at blive selvhjulpne til brugen af digitale selvbetjeningsløsninger. Indførelsen af obligatorisk selvbetjening i Borgerservice har ligeledes medført, at medarbejdernes nøgleopgaver i dag i højere grad handler om at gøre borgerne digitale selvhjulpne. Dette kræver bl.a. helt nye pædagogiske og it-faglige kompetencer hos medarbejderne (Jensen, 2015). Dermed har den teknologiske udvikling ændret opgaverne i Borgerservice, hvilket har betydet, at det er nogle helt andre kompetencer, som bliver efterspurgt hos medarbejderne. Som sagt har Borgerservice tilpasset og udviklet medarbejderne og deres arbejdsopgaver, så de passer til den teknologiske udvikling. Dette har Borgerservice bl.a. gjort ved indførelsen af tidsbestilling og obligatorisk selvbetjening (Bilag 6).

Når der sker organisatoriske ændringer i en organisation som Borgerservice, er det ikke kun vigtigt, at man tilpasser aktørerne og opgaverne. Strukturen er i særdeleshed også vigtigt. I denne opgave oversættes strukturen til indretningen af Borgerservice. I interviewet med lederen fra Borgerservice, fortalte hun, at indretningen i Borgerservice ikke er blevet ændret, siden de flyttede ind i det nye Rådhus for snart 10 år siden (Bilag 6, 15:20-15:29). Det vil altså sige, at Borgerservice ikke har ændret på deres strukturer, indretning, i takt med at teknologien, opgaverne og aktørerne har gennemgået meget store forandringer igennem de seneste 10 år. Dog påpeger lederen i Borgerservice også i interviewet, at de i den nærmeste fremtid skal til at kigge på indretningen. Dette skal de til, da der er behov for at ændre den. Hun fremhæver bl.a., at når indretningen, altså strukturen, skal ændres vil det medføre, at der kommer nye opgaver til medarbejderne. Fx at der bliver en fast floorwalker funktion, som har til opgave at hjælpe borgerne i gang med deres opgaver, for så at gå videre til den næste borger (Bilag 6, 09:50-10:17). I Borgerservice har vi under vores observationer bemærket, at indretningen dér ikke er optimal, fordi den ikke er med til at understøtte, den nye teknologi. Dette vil blive uddybet i de følgende afsnit.

Nuværende Indretning af Borgerservice

Borgerservice i Viborg Kommune er placeret på Viborg Rådhus, der er forholdsvis nyt, og huser de forskellige forvaltninger i Kommunen. Bygningen er indrettet med åbent kontorlandskab. Når man som borger træder ind på Rådhuset, ankommer man til et stort rum, kaldet ariet (Viborg Kommune, u.å.). Her finder man Borgerservice, som den første afdeling, man kommer til. Der står to standere, som man kan tjekke ind ved eller bestille tid på. I nedenstående analyse vil de blive omtalt som fremmødestander eller nummerstander. Her får borgerne et nummer, som de bliver kaldt ind med, når det er deres tur. Tjekker borgerne ikke ind, bliver de meldt udeblevne, og de får ikke den hjælp, de kom for. Til venstre for nummerstanderne er venteområdet, der hører til Borgerservice. Over for Borgerservice er en stor trappe, hvor man også kan vælge at sidde og vente, indtil det bliver ens tur. Til højre for venteområdet finder man informationen, der er betjent af en receptionist fra Borgerservice. Over informationen finder man den skærm, hvor borgerne kaldes ind på, denne skærm vil blive omtalt som indkalderskærmen. Nummeret som borgerne tidligere har fået udleveret ved nummerstanderen, samt hvilket bord nummer de skal gå til, fremgår på skærmen, når det er deres tur. Bag disse tre beskrevne områder finder man tre borger computere/selvbetjeningsøen, som borgerne frit kan benytte sig af. Computerne er placeret midt i det område, hvor medarbejderne betjener de borgere, der har brug for hjælp

(Bilag 10). Under Bilag 10 finder man billeder af indretningen i Borgerservice, og atriets på Rådhuset.

Observationerne af indretningen i Borgerservice har identificeret en række problemer med den nuværende indretning, som vil blive beskrevet i det følgende afsnit.

Rådhusets indgang

Når man kommer ind af hovedindgangen på Viborg Rådhus møder man to søjler. På den ene søjle hænger der en skærm, som vi i opgaven kalder informationsskærmen. På informationsskærmen burde der fremgå møder eller information, der kan hjælpe borgerne med, hvordan de finder rundt på rådhuset. Denne skærm er placeret så borgerne ikke når at se den, når de træder ind på Rådhuset, hvilket gør dens placering uhensigtsmæssigt (Bilag 10). Dette er også en problematik, lederen af Borgerservice giver udtryk for i interviewet, hvor hun udtaler;

“Vi vil gerne være et smart nyt rådhus, med du kommer ind og der er en tavle, hvor der ikke står nogle møder på” (Bilag 6, 16:09-16:16).

Lederen uddyber ligeledes, at informationsskærmen ved hovedindgangen er placeret uhensigtsmæssigt. Samtidigt påpeges det, at informationsskærmen ikke viser nogen information, som borgerne kan bruge til at finde ud af, hvor de skal hen (Bilag 6, 15:55-16:28). Når informationsskærmen ikke leverer den service den burde, er mange borgere tilbøjelige til at søge hjælp ved Borgerservice. Borgerservice har en central placering i atriets, som gør, at det er den første afdeling man møder. Dette betyder at Borgerservice får mange henvendelser fra borgere, der er kommet til kommunen for at konsultere en anden forvaltning. Dette så vi flere eksempler på under vores observationer (Bilag 7). Vi observerede bl.a. en mand, som gik hen til fremmødestanderen for at tjekke ind, hvorefter han hurtigt søgte mod informationen, uden at have fået udleveret et nummer ved standen. Ved informationen bliver han med det samme henvist til jobcentret, der er placeret længere inde i bygningen. Det er ikke den eneste borger, der i løbet af de timer, vi observerede, blev hjulpet videre til en anden forvaltning. Vi observerede ligeledes en kvinde, som kom ind på Rådhuset, og kiggede rundt i Borgerservice, for derefter at blive henvist til et andet sted på Rådhuset (Bilag 7). Dette giver et øget arbejdspress for de ansatte i informationen, der ellers kunne bruge tid på andre opgaver.

Der iagttages flere borgere, der som det første når de ankommer til Rådhuset, tager deres briller på for bedre at kunne orientere sig i det store rum. Gennem vores observationer kan vi konstatere, at der er et behov for, at man gør det mere enkelt og ligetil for borgerne at orientere

sig på Rådhuset. Herunder at der bliver etableret en form for vejvisning for borgerne, så de kan finde ud af, hvor de skal hen, da der i stueplan på Rådhuset ligger mange forskellige forvaltninger (Bilag 7).

Problemer med fremmødestanderne

Når en borger har bestilt tid på standen i Borgerservice modtager de en seddel, som viser dato og tidspunktet for den tid de har bestilt. Når der er bestilt en tid på forhånd, eller er der en tid ledig med det samme, får man et nummer udleveret ved standen. Under vores observationer i Borgerservice observerede vi en mand, som kom ind for at trække et nummer til den tid, han havde bestilt. Det lykkedes ikke lige umiddelbart for ham, og han søgte mod informationen, hvor han fik af vide, at han var kommet for sent til den tid, han havde bestilt på forhånd (Bilag 7). Det er sket, fordi han ikke kunne se tiden på sedlen pga. lille skrift. Som nævnt i ovenstående analyse er det et kendetegn for vores målgruppe, at nogle ældre borgere har dårligt syn. Dette kan skabe problemer i kontakten med den offentlige myndighed, som det ses i forbindelse med denne observation (Bilag 5). Når situationer som denne forekommer, vil borgeren ofte få en tid til senere på dagen, hvilket også var tilfældet her. Det kan dog skabe store frustrationer for borgeren, som er gået forgæves, hvilket denne mand også gav udtryk for (Bilag 7).

I forbindelse med observationerne i Borgerservice, observerede vi også andre problemer i forhold til fremmøde standerne. Vi observerede en mand, som gik direkte hen til standen, med sit sygesikringsbevis, for at tjekke ind. Manden forsøgte gentagne gange at scanne det på standen, men dette lykkedes ikke, da man skal holde sit sygesikringsbevis på en meget bestemt måde for at kunne tjekke ind, hvilket ikke hensigtsmæssigt (Bilag 7). Det gælder specielt for borgerne i vores målgruppe, fordi de er digitale immigranter, og derfor vil nogle ikke have så stort kendskab til digitale løsninger (Prensky, 2001). Vi observerede, at når de ældre borgere oplever problemer med standerne, er deres intuition først at søge hjælp hos medarbejderne i informationen, som er eksperter på dette område. Personalet i Borgerservice hjælper også borgerne med at scanne deres sygesikringsbeviser, når der er behov for det (Bilag 7). Når de ældre borgere har en tendens til at søge hen imod informationen for at få hjælp, kan det hænge sammen med den habitus, de har tilegnet sig gennem livet. Habitusen gør, at borgerne er vant til at få hjælp fra det offentlige, når de oplever et problem, og derfor er det også deres første intuition at søge hjælp i informationen (Nielsen m.fl., 2012;63).

Når der er problemer med at tjekke ind ved standerne, er det ikke kun personalet, der er behjælpelige. Under observationerne observerede vi en mand, som oplevede problemer med at tjekke ind ved standerne i Borgerservice, her trådte en anden borger til for at hjælpe manden

(Bilag 7). Manden, der træder til for at hjælpe, bringer dermed sine egne ressourcer i spil, og er med til at højne kvaliteten af de serviceydelser, som Borgerservice udbyder, da Borgerservice kan bruge de ressourcer på noget andet. Dette er et eksempel på NPG, hvor man som borger skal bidrage til samfundet for at opnå de bedste løsninger (Torfing, u.å.). Begge borgere observeres til at være ældre borgere, eller det vi kalder digitale immigranter (Prensky, 2001). Som nævnt længere oppe i analysen kan der være stor forskel på, hvor gode medlemmerne af vores målgruppe er til at adaptere til den teknologiske udvikling, altså hvor stor en kulturel kapital borgerne i vores målgruppe besidder, som denne observation er et godt eksempel på (Nielsen m.fl., 2012;63).

Indkalderskærmen

Under observationerne i Borgerservice observerede vi to ældre borgere, der uproblematisk trak et nummer i standen. Derefter blev parret kaldt ind på indkalderskærmen. Det blev observeret, at de to borgere var meget i tvivl om det var dem, der blev kaldt ind, og om de bare måtte gå hen til medarbejderen. Til sidst går de ældre borgere hen til medarbejderen, da hun vinker til dem. Vi gjorde os den observation, at flere ældre borgere havde svært ved at se indkalderskærmen, som fortæller, hvornår det er ens tur (Bilag 7). Indkalderskærmen er placeret bagved informationen, og kan være svært at få øje på (Bilag 10). I Borgerservice kunne man med fordel finde en mere hensigtsmæssig placering af indkalderskærmen, så dens placering bliver fremhævet, eller får en mere central placering i forhold til venteområdet. Dette vil betyde, at flere borgere kan orientere sig på den. På baggrund af analysen af arbejdsspørgsmål 2, konstaterede vi, at mange ældre borgere oplever problemer med øjnene. Derfor er der, specielt i forhold til vores målgruppe, et behov for en anden placering af indkalderskærmen, hvis skærmen skal opnå den optimale funktion (Bilag 5).

Datasikkerhed i Borgerservice

Under observationerne i Borgerservice så vi en række problemer med datasikkerheden. Disse problemer vil blive beskrevet i det følgende afsnit.

Ved informationen observerede vi, at der ikke er nogen diskretionslinje, hvilket gør, at borgerne har en tendens til at stå meget tæt op af den foranstående borger. Det er et problem, fordi der i Borgerservice ofte bliver udvekslet fortroligt information mellem Borgerservice medarbejderen og borgeren (Bilag 7). Lederen af Borgerservice gør det klart, at man også er bevidst om, at man mangler denne diskretionslinje ved informationen (Bilag 6, 19:45-19:51). Under vores observationer så vi en tendens til, at hvis der står en borger og får hjælp i informationen, så

vælger andre borgere ligeledes at stille sig i kø for at få hjælp, fremfor at benytte sig af selvbetjeningsløsningerne i Borgerservice (Bilag 7). Når den tendens gør sig gældende, kan det forklares ved hjælp af doxabegrebet. Doxa er i denne sammenhæng den tavse viden om, hvordan mødet mellem en borgere og borgerservicemedarbejdere skal foregå. Før den teknologiske udvikling i Borgerservice, var den dominerende doxa, at man som borger mødte op i Borgerservice, hvorefter man ville få hjælp af en medarbejder, som ville udføre de ting, som borgeren havde brug for hjælp til (Nielsen m.fl.,2012;63). I takt med indførelsen af diverse selvbetjeningsløsninger, er der i Borgerservice kommet et øget fokus på, at borgere skal bringe deres egne ressourcer i spil og i højere grad være selvhjulpne. Det betyder, at den dominerende doxa i Borgerservice har ændret sig i takt med den teknologiske udvikling. Når borgerne kommer ind, og ser andre får hjælp i informationen, bliver den tavse viden, doxaen, som tidligere, hvor man foretrækker personlig hjælp fremfor at benytte selvbetjeningsløsningerne. De borgere, vi observerede, har typisk været ældre borgere. Disse ældre borgere har, som tidligere nævnt, en habitus der gør, at de er mere tilbøjelige til at falde tilbage til den tidligere doxa i feltet Borgerservice, hvor man får hjælp af en medarbejder frem for at være selvhjulpne (Nielsen m.fl.,2012;64). Den tendens fremhæver lederen af Borgerservice også i interviewet, hvor hun siger, at mange borgere gerne vil have hjælp af Borgerservicemedarbejderne, hvis borgerne kan se medarbejderne, står og er tilgængelige (Bilag 6, 14:23-14:45). Når der er en tendens til, at borgerne stiller sig tæt i kø efter hinanden, skaber det problemer med datasikkerheden, fordi der ikke er en diskretionslinje. Vi observerede, at borgerne stillede sig meget tæt på hinanden, hvilket kan give mulighed for, at følsomme oplysninger kan blive aflyttet (Bilag 7).

Ligeledes observerede vi udfordringer med datasikkerheden i Borgerservice i forbindelse med fremmøde standerne. Standernes placering, og det faktum at der ikke er nogen diskretionslinje, kan være problematisk. Da der kan gå forholdsvis mange borgere forbi standerne, mens man er i gang med at taste sit cpr. nummer ind. Andre borgere vil uden problemer kunne aflure cpr. nummeret på stander skærmen. Den problematik gør sig ligeledes gældende ved borger computerne i Borgerservice. De er placeret mellem bordene, hvor medarbejderne betjener borgere. Både de personer som benytter borgercomputerne, og de personer som bliver betjent af en Borgerservicemedarbejder, kan få afluret personfølsomme oplysninger, da der typisk i begge sammenhæng udveksles sådanne informationer (Bilag 7). Og fordi de forskellige elementer står tæt på hinanden (Bilag 10). Under interviewet med lederen af Borgerservice påpeger hun også denne problematik, hvor hun siger, at selvbetjeningsøen med borgercomputerene ikke er

placeret optimalt. Samtidig sætter hun spørgsmålstegn ved, hvad datatilsynet ville sige, hvis de kom på besøg i Borgerservice (Bilag 6, 13:23-13:49).

Desuden blev det iagttaget, at borgercomputerne står meget langt inde i Borgerservice, hvilket gør, at der opstår tvivl hos borgerne om, hvorvidt disse computere er til fri afbenyttelse. Under observationerne var der mange borgere, som var i tvivl om, om de frit kunne gå ind og benytte sig af borgercomputerne (Bilag 7).

Tidsbestilling i Borgerservice

Siden februar 2017 har Borgerservice indført selvbetjeningsløsningen, tidsbestilling, som gør, at man ikke blot kan møde op i Borgerservice uden at have bestilt tid og forvente at få hjælp (minbyviborg,2017). Selvom det efterhånden er et stykke tid siden, denne selvbetjeningsløsning blev implementeret, er der stadig nogle borgere, som er utilfredse med indførelsen af tidsbestilling i Borgerservice. Som nævnt tidligere i analysen, er det ikke alle borgere, som accepterer den dominerende doxa, som tidsbestilling har medført (Nielsen m.fl.,2012). Under observationerne oplevede vi, at der stadig var mange ældre borgere, som skulle have forklaret, at tidsbestilling er blevet indført, og at de ikke bare lige kan komme ind og få hjælp. En grund til dette er, at nogle ældre borgere stadig hænger sig i en tid, hvor styringsparadigmet OPA gjorde sig gældende, som betød, at man kunne komme ind på kommunen og få den hjælp, man ville have (Kaspersen & Nørgaard, 2015; 54-56). Vi observerede bl.a. to ældre borgere med anden etnisk baggrund, som ikke ville acceptere, at de skulle bestille en tid for at kunne få hjælp. Det tog flere medarbejdere lang tid at forklare de to borgere, at de ikke bare kan få hjælp, fordi de ikke havde bestilt tid. Da mændene er med anden etnisk baggrund, bliver sproget også en barriere, der skal overkommes (Bilag 7). Tidsbestilling i Borgerservice i Viborg Kommune har, som tidligere nævnt, skabt megen offentlig debat. Byrådsmedlem Lone Langballe stillede i pressen kraftigt spørgsmålstegn ved, om tidsbestilling er med til at give den bedste service for borgerne (Langballe, 2017). Borgerservice får dermed modstand fra mange sider, når det kommer til den del af den teknologiske indretning.

Opsummering

En del af de observerede ældre borgere oplever ingen problemer i forhold til indretningen. De kommer ind og får en tid i fremmøde standen, hvorefter de ikke har brug for yderligere hjælp end det, de har bestilt tid til (Bilag 7). Dog er der stadig en stor andel, som oplever problemer med at møde op i borgerservice og betjene sig af de digitale selvbetjeningsløsninger, som

Borgerservice i Viborg udbyder. På baggrund af ovenstående analyse, har vi identificeret følgende problemer med indretningen af Borgerservice:

1. Indkalder skærmen, hvor Borgerne kan se, hvornår det er deres tur, er placeret så nogle ældre borgere har svært ved at se den
2. Der er identificeret en række problemer i forhold til datasikkerhed, bl.a. fordi der ingen diskretionslinje er, fremmøde standerne og borgercomputerne er ikke placeret hensigtsmæssigt, så borgerens cpr. nummer er ordentlig beskyttet
3. Problemer med fremmøde standerne, da mange ældre borgere har problem med at tjekke ind, og henvender sig til personalet for at modtage hjælp
4. Informationens placering, da den gør, at der kommer mange henvendelser, også fra borgere som ikke skal hen til Borgerservice
5. Problemer vedr. generelt at kunne orientere sig i det store rum, når man ankommer til Viborg Rådhus

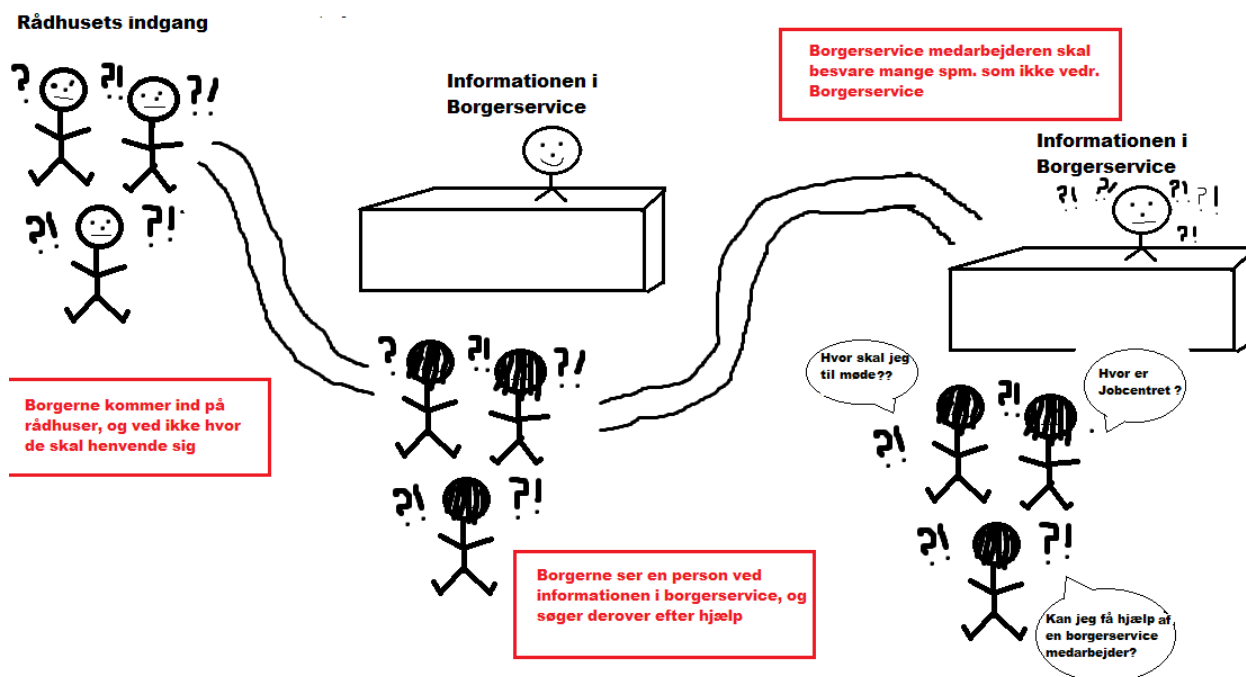
Disse identificerede problemer vil i det følgende afsnit bliver forsøgt løst. Løsningerne er endt ud i 10 anbefalinger til Borgerservice, hvorved de kan forbedre deres indretningen, så den understøtter brugen af selvbetjeningsløsninger.

Rådhusets indgang, løsning

Som nævnt i ovenstående analyse oplever mange borgere forvirring, når de ankommer til Viborg Rådhus, fordi det kan være svært at orientere sig om, hvor man skal gå hen i det store rum. En metode, som kan være medvirkende til at løse denne problematik, er servicedesign. Ved at benytte sig af servicedesign til at kortlægge borgernes oplevelse, kan man forbedre dem.

Service design er en metode, som specielt er god at bruge, når man vil forbedre en service, der går på tværs af forvaltninger. Det er ikke kun borgere, der skal henvende sig til Borgerservice, som benytter sig af hovedindgangen, men også borgere der skal hen til Jobcentret, Ydelseskontoret eller som skal konsultere en anden forvaltning på Rådhuset. Der er altså tale om en service, der skal forbedres på tværs af forvaltninger. Derfor er der behov for, at disse forskellige afdelinger arbejder sammen om at forbedre indretningen, så borgerne får en bedre brugeroplevelse, når de træder ind på Rådhuset. I henhold til *den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020* er et af fokusområderne, at man i det offentlige skal øge brugen af servicedesign, til at forbedre de digitale services (Digitaliseringsstyrelsen u.å.c). Nedenfor ses en kortlægning af borgerens "rejse", når de træder ind på rådhuset, som det ser ud i dag. Denne

servicerejse er baseret på de observationer, vi har gjort i stueplan på Viborg Rådhus, samt det interview vi afholdte med lederen af Borgerservice.



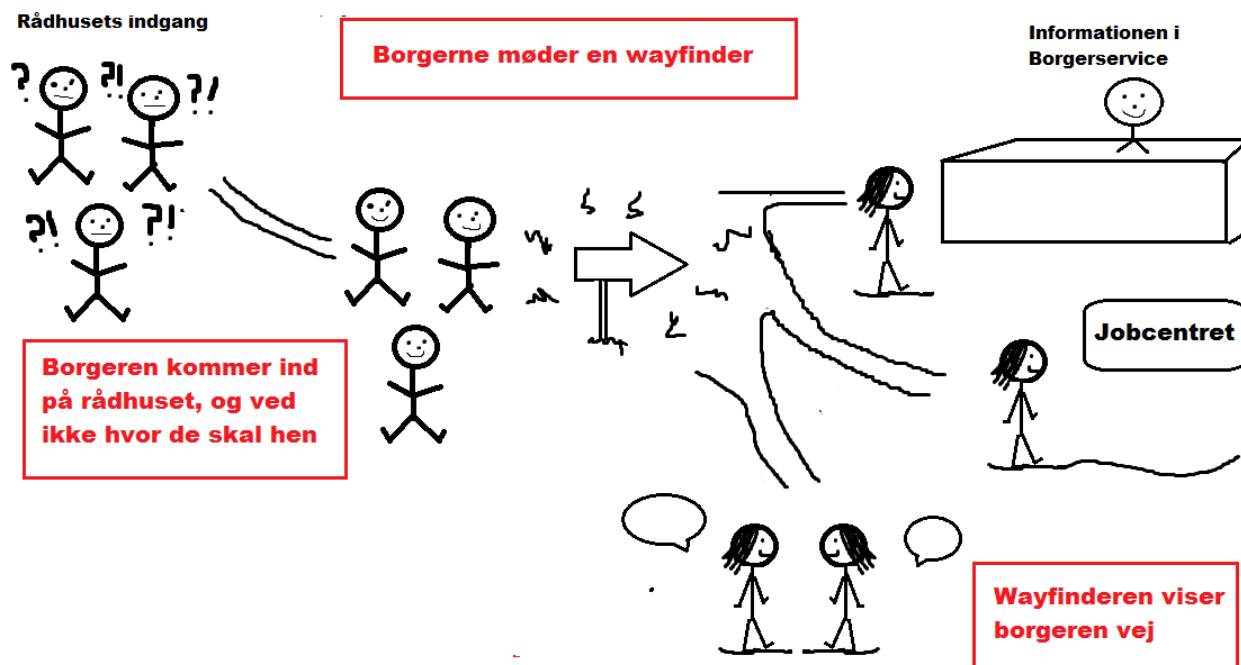
På baggrund af vores observationer oplevede vi, at mange borgere var i tvivl om, hvor de skal gå hen, og derfor søger de over mod information i Borgerservice for at få af vide, hvor de skal henvende sig (Bilag 7). For at forbedre borgernes oplevelse når de træder ind på Rådhuset, kan vi starte med at kigge på, hvilke forslag Borgerservice selv har til at forbedringer. Lederen af Borgerservice fortæller i interviewet:

“ Når man kommer ind i rådhuset, så synes jeg, at der er rigtig mange der tænker, ej hvor skal jeg gå hen, hvor vi har slået på at der skal være en wayfinder” (Bilag 6, 15:58-16:08).

Lederen af Borgerservice mener, at de kan forbedre brugeroplevelsen ved hjælp af, at man ved indgangen får etableret en form for wayfinder. Det kunne fx være en elektronisk touchskærm, som man bliver mødt af når, man kommer ind på Rådhuset. På touchskærmen vil der være forskellige muligheder, som fx hvis man skal til møde, så kan man trykke her, så får man vist et mødelokale. Hvis man skal til informationsmøde i Multisalen, skal man om bag trappen. Altså lægger lederen af Borgerservice op til effektiviseringer via teknologiske tiltag, der skal forbedre borgernes indtryk når de træder ind på Rådhuset i Viborg. Den teknologiske udvikling er noget,

der i følge DEG styringsparadigmet er en naturlig del af udviklingen i det offentlige, hvor flere tilbud bliver gjort digitale (Andersen, Greve, Klausen og Torfing, 2017, kap 5). Ved at etablere en form for wayfinder, lige når man kommer ind i rådhuset, kan denne hjælpe med at guide borgere, så de ikke er i tvivl om, hvor de skal hen. Dette er både med til at forbedre brugeroplevelsen for alle de borgere, som har et gøremål på Kommunen. Samtidig er det også med til at lette presset for medarbejderne i Borgerservice, da de får mange henvendelser fra borgere som fx ikke kan finde jobcentret. Ved at etablere en wayfinding løsning er der tale om nudging, fordi man som offentlige myndighed nudger borgeren til selv at finde hen, hvor de skal være. Denne nudging gavner kommunen og borgerne selv, da de hurtigere vil kunne finde hen, hvor de skal, og Borgerservice skal ikke bruge ressourcer på at henvise mange borgere videre ind på Rådhuset (Greve, 2015;106-108).

Der kan være forskellige måder at etablere wayfinders ved indgangen. Eksemplet med touchskærmen er et teknologisk valg, men kan godt være en rigtig dyr løsning for kommunen at implementere. Hvis kommunen søger et billigere alternativ, kan mere lavpraktiske tiltag også sættes i gang. Et billigere alternativ, som kunne være en wayfinder for borgerne, kunne være streger på gulvet som man kender det fra sygehusene. Hvis man fx skal hen til Jobcentret skal man følge den prikkede linje. Borgerservice lederen giver udtryk for i interviewet, at Viborg Kommune gerne vil fremstå som et moderne og smart rådhus (Bilag 6). For at opfylde denne målsætning vil det teknologiske tiltag med touchskærmene passe bedre ind i indretningen, men som meget andet i det offentlige, skal der også være økonomisk sammenhæng. Derfor er det et spørgsmål om, hvor mange ressourcer og økonomiske midler, man har til rådighed, hvor det mere lavpraktiske tiltag er væsentlige billigere. Dermed kan det teknologiske tiltag, der ellers ville fremme DEG styringsparadigmet, kunne blive nedprioriteret (Andersen, Greve, Klausen og Torfing, 2017, 73-87). Hvis tiltaget med at implementere en wayfinder ved hovedindgangen, vil borgernes nye brugerrejse se sådan ud;



Elektroniske skærme i Borgerservice

En af udfordringerne, der beskrives i problemerne med indretningen i Borgerservice er, borgernes brug af fremmødestanderne, som nogle borgere har svært ved at betjene sig af. I den forbindelse blev det observeret, at borgere har en tendens til at søge mod informationen for at få hjælp, i stedet for selv at benytte sig af fremmødestanderen til evt. at tjekke sig selv ind. Hermed efterspørger borgerne den specialiserede embedsmand, som ved hvordan man blive retmæssigt fremmødt i Borgerservice. Det er altså en del af OPA, der endnu bliver efterspurgt hos borgerne (Torfing, u.å.). Således er vores anbefaling at fremmøde standerne, bliver rykket længere ud i rummet. På denne måde ser man standerne som noget af det første, når man træder ind i Borgerservice, før man får øje på informationen og medarbejderne der. Det skal ske således, at borgerne ikke kan gå forbi standerne uden at forholde sig til dem. Ved at ændre fremmødestandernes placering udnytter man det digitale fremskridt, som er et produkt af DEG (Andersen, Greve, Klausen og Torfing, 2017, 73-87). Ligeledes anbefales det, at der skal fabrikere en plakat, som tydeligt informerer borgerne om, hvordan de skal forholde sig ved standerne. Der skal være klare udsagn og stor skrift, således også de ældre borgere med svagt syn kan læse plakaten. Af plakaten skal det klart fremgå, at man skal tjekke ind for at få hjælp i Borgerservice, samt hvordan man skal forholde sig, hvis der opstår problemer. Det skal bl.a. hjælpe de borgere, der kan have svært ved at indlæse deres sygesikringsbevis, samt borgere

der går direkte over til informationen, frem for selv at gøre et forsøg på at tjekke ind. Dette ville medføre, at der kommer et mindre tryk på informationen. Fremmøde standerne skal placeres ved siden af hinanden, med mellemrum så man ikke kan aflure den anden persons cpr. nummer. Ligeledes skal der laves diskretionslinjer, der opfordrer borgere til at holde afstand til foranstående borger, der er ved at betjene sig af fremmødestanderen. Det skal være med til at sikre borgernes datasikkerhed.

Ved at ændre fremmødestandernes placering påvirker man borgernes adfærd ved, at borgerne bliver opfordret til forsøg på selvbetjening, frem for at søge hjælp hos medarbejderne. Dette er et udtryk for, at man bruger styreformen nudging til at "puffe" borgerne i den ønskede retning. Næmlig at bruge standerne som førstevalg (Greve, 2015;106). At placere en diskretionslinje, hvor borgerne bliver opfordret til ikke at komme for tæt på foranstående borger, er ligeledes et forsøg på at benytte sig af nudging til at opnå den ønskede adfærd i Borgerservice. Det forventes at borgerne vil acceptere disse nudgingtiltag, da borgerne, som beskrevet i teoriafsnittet, ofte har stor tillid til, at de offentlige instanser ved bedst (Greve, 2015;106-108).

Indkalderskærmen er i dag placeret bag informationen, her blev det iagttaget at flere borgere havde svært ved at se skærmen, og dermed tjener indkalderskærmen ikke sit formål. Derfor anbefaler vi, i forlængelse af ovenstående tiltag, at indkalderskærmen placeres i forlængelse af fremmødestanderen, umiddelbart foran venteområdet. At ændre indkalderskærmens placering vil være med til, at de svagtseende borgere får lettere ved at orientere sig på skærmen, og dermed opnår man den ønskede effekt. Ligeledes vil det afstedkomme, at borgerne bliver mere selvsikre i selv at søge ned mod bordet, frem for at henvende sig til personalet i Borgerservice. Også fordi at personalet ved denne løsning ikke vil stå mellem skærm og borger, som tidligere, men derimod vil befinde sig bag skærmen.

Informationen

I dag er informationen meget synlig, fordi det er det første borgerne ser, når de træder ind på Rådhuset i Viborg og ind i Borgerservice. Det er lederen af Borgerservice også meget opmærksom på, og i interviewet giver hun udtryk for, at borgerne nærmest føler sig hjælpeløse og hurtig opsøger hjælp i informationen, fordi den er centralt placeret (Bilag 6, 14:20-14:43). Det blev ligeledes observeret, at når borgerne står i kø, har de en tendens til at stå meget tæt på hinanden (Bilag 7). Derfor vil vores anbefaling også være, at man også her forsøger sig med nudging i form af en diskretionslinje, således borgeren opfordres til at blive bag linjen. Borgerservicemedarbejderen får dermed et punkt at henvise borgerne til, hvis de kommer for tæt

på den foranstående (Greve, 2015;106-108). Desuden foreslår vi, som skrevet ovenfor, at fremmødestanderne flyttes hen foran informationen, således man er nødt til at forholde sig til standeren, inden borgeren søger mod informationen. Således bliver informationen lidt mindre synlig ved første øjekast. Det er dog vigtigt, at man bibeholder informationen, så de borgere, der faktisk har brug for hjælp, har mulighed for at få rådgivning i informationen, som det fx er tilfældet med de to respondenter i den *ikke digitale* gruppe (Bilag 2 og 3). Dette er også noget lederen af Borgerservice giver udtryk for er vigtigt, hun mener nemlig ikke, at man skal lægge unødigt energi i at omvende de, som ikke kan blive selvhjulpne (Bilag 6, 06:32-06:56). Lederen af Borgerservice omtaler borgerne som "kunder", som hvis de har brug for hjælp, kan få dette fra personalet i Borgerservice, dermed bærer man stadig præg af NPM (Juul Hansen, 2014;30). Respondenterne i den *ikke digitale* gruppe udtrykker også, at de er meget godt tilfredse med det serviceniveau, de oplever, når de kommer ind til Borgerservice. Respondenterne oplever, at de bliver taget godt hånd om, når de ikke kan finde ud af at betjene sig selv (Bilag 3, 03:03-03:19). Tiltaget skal være med til, at medarbejderne i informationen kan bruge deres tid mere hensigtsmæssigt, så de kun hjælper de borgere, som virkelig har brug for hjælp.

Borgercomputere/selvbetjeningsø

Under observationerne i Borgerservice observerede vi, at selvbetjeningsøen, der består af tre computere og en printer, er uhensigtsmæssigt placeret i Borgerservice. Computerne er placeret på sådan en måde, at borgerne er i tvivl om, om de må benytte sig af computerne. Derfor foreslår vi, at computerne rykkes ud i atriet, op ad vinduerne, hvor venteområdet nu er placeret. Det vil betyde, at venteområdet bliver rykket længere ud i atriet. At venteområdet skal rykkes ud i atriet, er også for, at computerne skal være lettere tilgængelige at tilgå for de medarbejdere, der skal hjælpe borgerne med selvbetjeningsløsninger ved computerne. Det vil gøre, at computerne fremstår mere tilgængelige for borgerne end, hvad tilfældet er i dag. Computerne skal placeres i båse, der sikrer diskretion for borgerne. At sætte borgercomputerne i båse skal være medvirkende til, at andre borgere ikke med nemhed kan se med over skulderen, og dermed aflure fortrolige oplysninger. I forbindelse med borgercomputerne skal der være en diskretionslinje, der skal være med til at sikre, at borgerne kan beholde deres private oplysninger i fred. Dette tiltag skal også være med til at sikre datasikkerheden for borgerne som benytter sig af computeren. Det er med i overvejelserne, at der er risiko for, at andre borgere vil kunne høre, hvad der bliver talt om ved computerne, men det er der alle steder, hvor computerne står. Og når computerne står i båsene, vil der være et vist rum, medarbejder og borger kan snakke fortroligt i. Med dette forslag er der flere bud på nudging, bl.a. at man rykker computerne ud i

rummet, således man henviser borgerne til at man frit kan benytte sig af dem. Desuden er det nudging når man laver en diskretionslinje, som man opfordrer borgerne til at holde sig bag (Greve, 2015; 106).

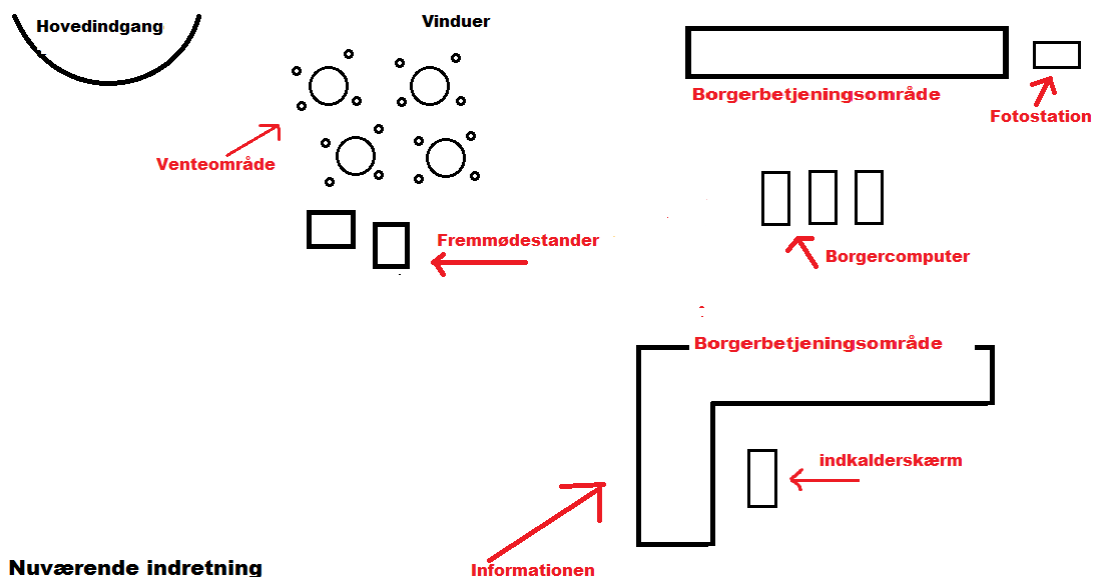
Floorwalker

For at hjælpe de borgere, som har problemer, når de ankommer til Borgerservice, anbefaler vi, at Borgerservice ansætter en floorwalker, eller ændrer jobbeskrivelsen for nogle af de medarbejdere, der allerede arbejder i Borgerservice, således de kan blive floorwalker. En Floorwalker er en medarbejder, som skal gå rundt i Borgerservice og assistere borgerne, når der er behov for hjælp. Det kan bl.a. være i forbindelse med at tjekke ind på fremmødestanderne, eller hvis der er nogle borgere, som har brug for hjælp til at bestille tid på nummerstanderne. I interviewet med lederen af Borgerservice fortæller hun, at på sigt har Borgerservice planer om at implementere endnu flere selvbetjeningsløsninger i Borgerservice (Bilag 6). Der er bl.a. planer om at fuldt ud implementere de fotostationer, der i dag står i Borgerservice. Når de er fuldt implementeret, skal de bruges, når borgerne skal have lavet pas eller kørekort. Disse fotostationer er en selvbetjeningsløsning, hvor det er meningen, at borgeren selv skal indtaste alle oplysningerne til pas og kørekort, samt tage et billede til disse. Således skal borgeren kunne lave deres eget pas og kørekort. Planen er desuden ifølge Borgerservice lederen, at fotostationerne, der i dag står helt nede bagerst i Borgerservice, skal flyttes op, så de er mere tilgængelige for borgerne (Bilag 6). Her er vores forslag: Fotostationerne placeres for enden af borgercomputerene. Når fotostationerne bliver fuldt integreret i Borgerservice, vil det i særdeleshed være vigtigt, at man får implementeret en medarbejder som floorwalker. En floorwalker skal understøtte brugen af selvbetjeningsløsningerne i Borgerservice, og vil således kunne hjælpe flere borgere på en gang. Borgerne skal selv kunne tage ansvar og prøve sig frem, således de kan betjene sig selv med minimal hjælp fra en ansat i Borgerservice. Floorwalkeren skal være med til at gøre DEG paradigmet mere integreret i Borgerservice, så man opnår fordelene ved de digitale selvbetjeningsløsninger (Andersen, Greve, Klausen og Torfing, 2017, kap 5). Samtidig lægges der op til, at en floorwalkerfunktion også opildner til NPG, da denne funktion understøtter at borgeren skal bringer sine egne ressourcer i spil. Og dermed bidrager med det, som vedkommende kan, for at skabe øget værdi for samfundet (Torfing, u.å.).

Illustrationer af indretningen

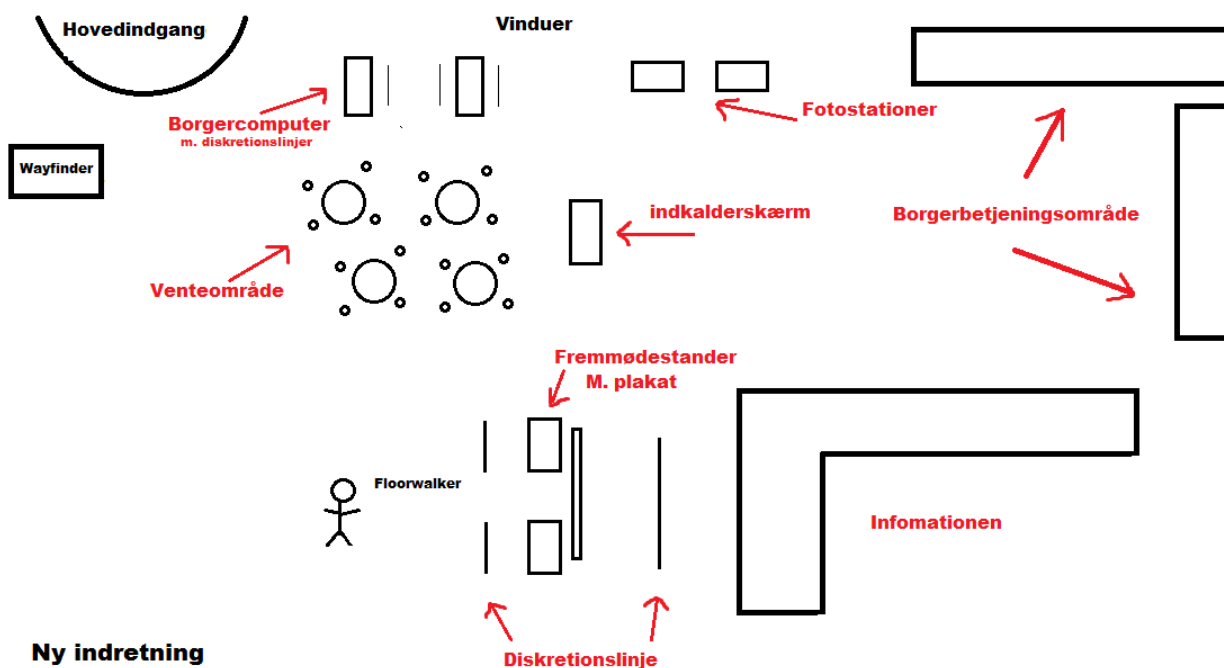
Herunder ses to illustrationer. Den første af, hvordan indretningen i Borgerservice så ud, da vi observerede i Borgerservice. Og den anden illustrerer indretningen, hvis man følger vores anbefalinger.

Indretningen, som den var da vi foretog observationer i Borgerservice i Viborg Kommune:



Nuværende indretning

Den nye indretning efter implementeringen af vores anbefalinger til Borgerservice i Viborg Kommune:



Ny indretning

Konklusion

Nærværende Bachelorprojekt har for det første haft til formål at undersøge, de tendenser der er til styring i samfundet, og hvordan man i det offentlige anvender den nye teknologi. For det andet at identificere de ældre borgeres udfordringer, og muligheder for at anvende denne teknologi. For derefter at sammenholde disse til at komme med en række konkrete løsningsforslag til, hvordan Borgerservice i Viborg Kommune kunne få flere til at benytte sig af teknologi, dvs. de digitale selvbetjeningsløsninger, i deres afdeling.

Analysen af arbejdsspørgsmål 1 viste, at der er flere forskellige styringsparadigmer, som man ser tendenser til i samfundet i dag. Analysen viser, at der er tendenser til både OPA, NPM, NPG og DEG, dette sker fordi et styringsparadigme ikke bare fortrænger de tidligere paradigmer. Dog er der en klar tendens til, at de nyeste styringsparadigmer som NPG og DEG, er dem som kommunerne stiler efter. Lederen af Borgerservice lægger meget vægt på, at borgere skal bringe egne ressourcer i spil, og dermed bidrage til samfundet. Desuden ses der tendenser til, at DEG styringsparadigmet er blevet mere dominerende i den offentlige sektor, fordi man ser et stort potentiale i den teknologiske udvikling. Derfor må man forvente, at teknologien i det offentlige bliver mere udbredt.

Vores målgruppe som vi har beskæftiget os med i dette projekt, har alle været borgere over 61 år, som er digitale immigranter. Dette betyder bl.a. at teknologi ikke er noget gruppen er vokset op med, men derimod noget de har skulle tilegne sig færdigheder i, gennem tilværelsen. Hvor gode de ældre borgere er til at adaptere til den digitale verden, kommer bl.a. an på deres habitus og de kapitaler, som de har tilegnet sig gennem livet. Derudover kræver anvendelsen af de teknologiske løsninger, at man accepterer, at det er doxa at teknologi en kommer i første række. I problemstillingen berører vi, at vi i vores undersøgelse af emnet "ældre og digitalisering", har stødt på forskellige syn på de ældre borgeres evner, når det kommer til anvendelsen af it. På baggrund af vores analyse kan vi konkludere, at de ældre borgere som helhed, ikke har så store udfordringer med digitalisering, som der til tider gives udtryk for. Både når vi kigger på resultaterne fra vores interviews med målgruppen og Ældrerådsmedlemmet, men også når vi inddrager sekundær empiri som SFI-rapporten. Ifølge lederen af Borgerservice og Ældrerådsmedlemmet er der dog en lille gruppe ældre borgere, som har svært ved at adaptere til den teknologiske udvikling, og aldrig bliver selvkørende, når det kommer til brugen af digitale løsninger. Disse borgere skal guides, og tages i hånden af de offentlige ansatte.

Gennem observationer i Borgerservice har vi iagttaget en række udfordringer, i forhold til indretningen og brugen af de selvbetjeningsløsninger, som de udbyder. Mange digitale indfødte ville sikkert begå sig problemfrit i feltet. Men dem vi har observeret, er digitale immigranter, og

kan have brug for hjælp til at forstå det nye digitale sprog. Både gennem interviews og observationerne i Borgerservice fik vi det indtryk, at borgere der er usikre på om de, har evnerne til at gøre tingene på den korrekte måde, har en tendens til at søge hjælp hos medarbejderne i Borgerservice. Vi observerede at nogle ældre borgere, havde svært ved flere af de løsninger der er i Borgerservice, fx fremmødestanderen. Når borgerne så havde fundet ud af dem, havde de svært ved at finde ud af, hvor de skulle gå hen, også fordi der ikke er nogen skilte, der gør opmærksom på dette. Når borgerne så blev kaldt ind på indkalderskærmen, var nogen i tvivl om, om de bare måtte gå ned til bordene og få hjælp. Der blev desuden identificeret flere steder, hvor datasikkerheden kunne forbedres. Dette gælder fx med borgercomputerne, som borgerne frit kan benytte, men grundet deres placering i Borgerservice, kan der være risiko for at personfølsomme oplysninger kan blive aflyttet.

På baggrund af vores analyse kan vi ligeledes konkludere, at Indretningen af atriets på Rådhuset har en række udfordringer, bl.a. at en del borgere er i tvivl om, hvor de skal henvende sig. Til at løse disse udfordringer har vi i analysen gjort brug af servicedesign. Servicedesign er anvendelig i denne sammenhæng, fordi det er forskellige forvaltninger, som skal samarbejde på tværs, for at forbedre indretningen af atriets.

Brugen af Leavitts model viste, at der er blevet ændret på tre af fire variable. Men strukturen, som vi oversætter til indretningen, i Borgerservice er ikke ændret i takt med de tre andre variable, som følge af den teknologiske udvikling. Derfor er der behov for at se på indretningen. På baggrund af de identificerede udfordringer med indretningen, er vi kommet frem til 10 anbefalinger til Borgerservice;

1. Investering i en form for wayfinding, der gør det lettere for borgerne at orientere sig på rådhuset i Viborg Kommune
2. Fremmødestanderne skal rykkes ud i atriets, så de bliver mere tilgængelige
3. Informationerne skal gøres mindre synligt, så det letter presset for medarbejderne, der skal fokusere på dem der har virkelig brug for hjælp
4. Indkalderskærmen skal placeres i forlængelse af fremmødestanderne og venteområdet, så borgerne bedre kan orientere sig på den
5. Der skal fabrikere en Plakat, som skal placeres i forbindelse med fremmødestanderne, som tydeligt hjælper borgerne med at anvende standerne
6. Borgercomputerne skal rykkes ud i atriets, så de bliver lettere at tilgå for borgerne, desuden skal der laves bås om computerne, så man opretholder borgernes fortrolige oplysninger

7. Venteområdet skal flyttes længere ud i rummet, således der bliver plads til borgercomputerne
8. Der skal laves diskretionslinjer ved informationen, fremmødestanderen og borgercomputeren, hvor der udveksles fortrolige oplysninger
9. Der skal ansættes en floorwalker, der kan hjælpe de it-svage borgere, når de har problemer med de forskellige selvbetjeningsløsninger i Borgerservice
10. Når fotostationerne bliver fuldt integreret, skal de flyttes op bag borgercomputerne, så de bliver lettere at tilgå for borgerne

Der er altså identificeret en række problemer, med indretningen i Borgerservice, men med de 10 løsningsforslag vil borgerservice nudge borgerne en mere digital retning. Samtidig med at man bibeholder medarbejdere til at betjene de borgere, der ikke selv kan.

Perspektivering

Nærværende Bachelorprojekt har haft fokus på de ældre borgere over 61, og deres udfordringer, når kommunikationen med det offentlige primært foregår digitalt. Gennem rapporten er denne gruppe beskrevet som digitale immigranter, der har meget at lære i forhold til de digitale indfødte, som er vokset op med teknologi som en naturlig del af hverdagen (Prensky, 2001).

Der bliver dog påpeget fra flere sider, at den unge del af befolkningen er en af de grupper, som ligeledes har svært ved at forstå og gøre brug af de digitale tilbud, herunder digital post.

Manglende digital disciplin og forkælelse er de grunde der bl.a. peges på, der gør, at de digitale indfødte er helt i bunden, når det kommer til digitalisering (Mortensen, 2018).

Digitaliseringsstyrelsen peger ligeledes på de unge, som en af de grupper, man skal have fokus på så de kan blive mere fortrolige med digital kommunikation. Det er ikke noget gruppen ellers har haft fokus på i deres digitale færden (Digitaliseringsstyrelsen, 2018. a). Også hos Borgerservice i Viborg er man bevidste om at det er en gruppe, men skal have øje for.

Analysen af de ældre borgere, viste at dem der var mest digitale, var dem, som havde en høj kulturel kapital i form af forståelse for computere. Det er stort set alle unge har i dag, derfor er det en anden form for kulturel kapital, der ville gøre sig gældende her, nemlig en kulturel kapital, hvor man forstår det offentlig, og hvordan samfundet fungerer (Nielsen m.fl.,2012;61).

Tiltag, der kan hjælpe de unge til at blive mere digitale, er helt anderledes i forhold til den ældre del af befolkningen, netop fordi de unge bruge digitale medier med lethed. Derfor kunne der i Viborg, som brander sig selv som en animations by, laves en animationsfilm, eller små klip, der skulle være med til at uddanne de unge, så de bliver mere fortrolige med digitaliseringen. Den unge gruppe kan ved hjælp af animationen blive mere fortrolig med, hvordan man kommunikerer digitalt, fordi de er digitale indfødte og dermed respondere godt på animerede film (Digitaliseringsstyrelsen, 2018. a).

Litteraturliste

Bøger

Andersen. L. B, Greve. C, Klausen. K. K. og Torfing. J. (2017). Offentlige styringsparadigmer konkurrence og sameksistens. Jurist- og økonomiforbundets forlag.

Ansbøl. R. (2015) Økonomisk styring i kommunerne. (2. udg) Samfundslitteratur

Berg-Sørensen. A, Howard Grøn. C og Foss Hansen. H (2011) Organiseringen af den offentlige sektor. Hans Reitzels forlag

Bøgh Andersen. L, Møller Hansen. K og Klemmesen R (2012) . Metoder i statskundskab (2. udg, 3. oplag). Hans Reitzels forlag

Christensen. P. H (2018). Kig op! Undervisning uden et blå skær. Samfundslitteratur

Greve. B. (2015) Den sociale og innovative velfærdsstat. Hans Reitzels forlag

Holt Larsen. H, Overgaard Nielsen. J og Øhrstrøm. B (2016) HRM i praksis. (1. udg, 2. oplag) Samfundslitteratur

Juul Hansen. S (2014) Professionelle i velfærdsstaten. Hans Reitzels forlag

Jørnø M. L. (2014) Videnskabsteori for praktikere. Hans Reitzels forlag

Kaspersen. I. B og Nørgaard. J (2015) Ledelseskriser i konkurrencestaten. Hans Reitzels forlag

Krogstrup, H. K (2017) Samskabelse og capacity building i den offentlige sektor. Hans Reitzels forlag.

Larsen, A. K (2013). En enklere metode. (1. udg, 3. oplag) Akademisk forlag

Mik-Meyer. N og Villadsen. K (2007) Magtens former (1, udg. 4. oplag) Hans reitzels forlag

Nielsen, E., Haubjerg, M., Mikkelsen, D., Hermansen, L. (2012). Bourdieu. I: Guul, M., Andersen, S. *Teori, socialfaglig praksis* (s. 57-76). VIA system

Rehr, P. (2014) Kap 4. Videnskaben og videnskabsteoretiske begreber. I Nielsen, Elof (red), Offentlig administration. Aarhus: Systime.

Internetsider

Digitaliseringsstyrelsen (2016) "Resultater for overgangen til digital kommunikation 2011-2015"
Lokaliseret d. 08.12.2018, på
<https://digst.dk/media/12838/resultater-for-overgangen-til-digital-kommunikation-version-af-17-maj-2016.pdf>

Digitaliseringsstyrelsen (U.å.a) "Digitaliseringsstrategien 2011-2015" Lokaliseret d. 21.10.2018
på
<https://digst.dk/strategier/digitaliseringsstrategien/tidligere-strategier/digitaliseringsstrategien-2011-2015/>

Digitaliseringsstyrelsen (U.å.b) "Initiativerne i digitaliseringsstrategien 2016-2020" Lokaliseret d.
23.10.2018 på <https://digst.dk/strategier/digitaliseringsstrategien/initiativer-i-strategien-2016-2020/>

Digitaliseringsstyrelsen (U.å.c) " En brugervenlig og overskuelig digital offentlig sektor "
Lokaliseret d. 23.10.2018 på <https://digst.dk/strategier/digitaliseringsstrategien/initiativer-i-strategien-2016-2020/en-brugervenlig-og-overskuelig-digital-offentlig-sektor/>

Digitaliseringsstyrelsen (U.å.d) Månedlig statistik om Digital post, August 2018. Lokaliseret d
13.12.2018 på <https://digst.dk/it-loesninger/digital-post/om-loesningen/tal-og-statistik/>

Digitaliseringsstyrelsen (U.å) "Digitaliseringsstrategien". Lokaliseret d. 23.11.2018 på
<https://digst.dk/strategier/>

Digitaliseringsstyrelsen (2018.a) "Handlingsplan for kommunikation og hjælp til borgere og virksomheder" - 2018. Lokaliseret d 08.12.2018 på <https://digst.dk/media/17158/handlingsplan-for-initiativ-92-2018.pdf>

Digitaliseringsstyrelsen (2018.b) "Tal og statistik". Lokaliseret 17.12.18 på
<https://digst.dk/tal-og-statistik/>

Greve og Ejersbo (U.å) "Udviklingen i styringen af den offentlige sektor" Lokaliseret d.
12.12.2018 på
<https://www.ft.dk/samling/20121/almdel/KOU/bilag/127/1261203.pdf>

Fuglsang Larsen. M (2018) "DKs første demensvenlige lokalsamfund bygger på samskabelse".
Lokaliseret d 22.10.2018 på
woview.infomedia.dk.ez-aaa.statsbiblioteket.dk:2048/?url=<https://www.denoffentlige.dk/dks-foerste-demensvenlige-lokalsamfund-bygger-paa->

[samskabelse&OpointData=6a7d2e19ff36529c727f7b6d46f1252bJmlkX3NpdGU9NDgwNTUmaWRfYXJ0aWNsZT0yMTkzNSZpZF91c2VyPTI4NDAmWRfYXBwbGljYXRpb249MTAwMDM1OSZsYW5nPWVu](https://www.digitaliser.dk/resource/4134076)

Hansen.L.(2018) "Tilslutning af selvbetjening til borger.dk". Lokaliseret d. 27.10.2018 på

<https://www.digitaliser.dk/resource/4134076>

Jensen.T.M.(2015) "Praksisnær innovation i digital borgerservice". Lokaliseret d. 14.12.2018 på

https://www.phmetropol.dk/forskning/institutter/det+samfundsfaglige+og+paedagogiske+fakultet/institut+for+ledelse+og+forvaltning/foumiljoe_ledelse+og+styring+af+velfaerdsudvikling/digital+inklusion+af+borgere

Jepsen.J. (2011) "1.5 - Velfungerende selvbetjeningsløsninger". Lokaliseret d. 27.10.2018 på

<https://www.digitaliser.dk/resource/2073681>

KMD (U.å) "I kommunerne kan ny teknologi støtte danskerne bedre og døgnet rundt". Lokaliseret d. 22.11.2018

<https://www.kmd.dk/indsigter/i-kommunerne-kan-ny-teknologi-stoette-danskerne-bedre-og-doeqnet-rundt>

Krüger Hansen. K (2018) "Visionen, budgettet og det politiske lederskab". Lokaliseret d. 22.11.2018 på

<http://www.kl.dk/Okonomi-og-dokumentation/Visionen-budgettet-og-det-politiske-lederskab-id233148/>

Løvgren. M (2017) "Fælles fodslag om styring af den offentlige sektor" Lokaliseret d. 08.12.2018 på

<https://www.ftf.dk/aktuelt/ftf-nyhed/artikel/faelles-fodslag-om-styring-af-den-offentlige-sektor/>

Mindlab(u.å) "Metode servicerejsen". lokaliseret d. 14.12.2018 på <http://mindlab.dk/da/servicerejse>

Minbyviborg(2017) "Tidsbestilling og nye åbningstider i Borgerservice" lokaliseret d. 19.12-2018 på <https://www.minbyviborg.dk/2017/02/03/tidsbestilling-og-nye-aabningstider-i-borgerservice/>

Mortensen. K. U (2018) "Nye tal afliver myte: Ældre har ikke sværere ved digitalisering end unge". Lokaliseret d. 18.12.2018 på <https://www.altinget.dk/digital/artikel/nye-tal-afliver-myte-aeldre-har-ikke-svaerere-ved-digitalisering-end-unge>

Oxholm Thomsen. L (2014). "Civilsamfundet øger kvaliteten af den kommunale velfærd" Lokaliseret d. 22.11.2018 på <http://www.kl.dk/Menu---fallback/Civilsamfundet-oger-kvaliteten-af-den-kommunale-velfard-id158060/> .

Prensky. M (2001) "Digital Natives, Digital Immigrants". Lokaliseret d. 16.11.2018 på: www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf

Ritzau (2018). "Løkke: der er for meget topstyring". Lokaliseret d. 22.11.2018, på: <https://www.denoffentlige.dk/loekke-der-er-meget-topstyring>

Roholt. P (2018.a.)" Bedre servicedesign skal lette borgerens vej til det offentlige". Lokaliseret d. 22.10.2018 på <https://samfundsdesign.dk/temaer/borgerinvolverende-digitalisering/bedre-servicedesign-skal-lette-borgerens-vej-til-det-offentlige/>

Ronholt. P (2018.b.) "Servicedesign skal skabe gode brugeroplevelser" Lokaliseret d. 16.11.2018 på <https://samfundsdesign.dk/temaer/borgerinvolverende-digitalisering/servicedesign-skal-skabe-den-gode-brugeroplevelse/>

SFI (2014) "Ældre og digitalisering. Holdninger og erfaringer blandt ældre i Danmark" Lokaliseret d. 08.12.2018 på <https://www.sfi.dk/publikationer/aeldre-og-digitalisering-3231/>

Torfig (U.å) Offentlig ledelse i et styringsperspektiv: før, nu og i fremtiden. Lokaliseret d.

12.12.2018

http://dpsa.dk/papers/Jacob%20Torfig.%20Offentlig%20ledelse%20i%20et%20styringsperspektiv_RED.pdf

Vase Langballe. L. (2017). "Politisk ønske om bedre service". Viborg Stifts Folkeblad. Lokaliseret d. 22.11.2018 på

<https://viborg-folkeblad.dk/laeserbrev/Politisk-oenske-om-bedre-service/artikel/315535>

Viborg kommune (2016) "Økonomi- og Erhvervsudvalget - Referat fra mødet den 12-10-2016"
Punkt 4, Lokaliseret d 08.12.2018 på

<https://kommune.viborg.dk/Politik/Dagsordener-og-referater/Dagsordener-og-referater-fra-byraad-udvalg-raad-naevn/Oekonomi-og-Erhvervsudvalget/2016/10/12102016201610120830#4>

Viborg Kommune (U.å) "Rådhuset" Lokaliseret d. 08.12.2018 på

<https://kommune.viborg.dk/Om-kommunen/Kontakt-og-aabningstider/Raadhuset>

Ældresagen (2018)"Digital post og selvbetjening" Lokaliseret d. 08.12.2018 på

https://www.aeldresagen.dk/viden-og-raadgivning/hverdagsliv/digital-kontakt-til-det-offentlige?gclid=Cj0KCQjwjbveBRDVARIsAKxH7vmMeEx3R8YJNwxE5J3FWmFXvVlgisLhruv2wKfaesczAMyLdT9JcaAkWIEALw_wcB

Bilagsoversigt

Bilag 1: Interview med Anna, *digitale grupper*

Bilag 2: Interview med Laurits, *ikke digitale* gruppe

Bilag 3: Interview med Leo, *ikke digitale* gruppe

Bilag 4: Interview med Ruth, *digitale* gruppe

Bilag 5: Interview med medlem af ældreråd

Bilag 6: Interview med lederen af Borgerservice

Bilag 7: Observation i Borgerservice, Viborg Kommune

Bilag 8: Interviewguide

Bilag 9: Pilotinterviewet

Bilag 10: Foto af Borgerservice

Bilag 11: Vision og Kompetenceprofil for Borgerservice Viborg