

/Michelle Vestbo  
/Randi Andersen  
/Signe Hvid Thingstrup

# BRUGERINDDRAGELSE

## OG FRIVILLIGHED

*Mellem optimering  
og kritisk refleksion*

University College  
SJÆLLAND



**Brugerinddragelse og frivillighed**

- mellem optimering og kritisk refleksion

**Redigeret af:**

Michelle Vestbo, Randi Andersen,  
og Signe Hvid Thingstrup

1. Udgave 2015

**Udgivet af:**

UCSJ Forlag, Sorø

**Grafisk design og layout:** Jonas Hasle

**Tryk:** Jannerup.dk

ISBN: 978-87-92717-35-1



# INDHOLDSFORTEGNELSE

---

## **Indledning.**

Kritisk-utopisk aktionsforskning som inspiration til forskning og udvikling 6

---

## **Kapitel 1.**

Velfærdsstaten i forandring 10

---

## **Kapitel 2.**

Borgerinddragelse i socialt arbejde – i jobcentret 19

---

## **Kapitel 3.**

Styrkelse af Ældres Teknologikompetence gennem Frivillighed (SÆTFR!) 31

---

## **Kapitel 4.**

Grænseoverskridende brugerinddragelse i socialpædagogisk arbejde 45

---

---

# FORORD

---

Nærværende rapport beskriver tre delprojekter, som udgør LUG C, der er en del af LUG projektet (Læring Uden Grænser): Et forsknings- og innovationsprojekt med deltagelse af University College Sjælland (leadpartner) og Roskilde Universitet samt virksomheder, brugerorganisationer og borgere i Region Sjælland. LUG er organiseret som et paraplyprojekt med det overordnede formål: at udvikle og formidle ny viden om, hvordan digitale teknologier og nye koblinger i form af netværk- og institutionssamarbejde kan mindske grænser for læring i Region Sjælland. Der indgår fire projekter i LUG: LUG A, LUG B, LUG C og LUG D (<http://ucsj.dk/forskning/projekter/lug/>). Projektet har kørt fra september 2013 til december 2014 og er støttet af Den Europæiske Fond for Regionaludvikling.

LUG C består af tre delprojekter, som er iværksat som aktionsforskningsinspirerede projekter, som er karakteriseret ved at forskning og udvikling foregår i samarbejde med de involverede parter (forskere, undervisere, borgere, professionelle og frivillige). Fælles for de tre delprojekter er, at de beskæftiger sig med, hvordan forandringer i velfærdsstaten, bl.a. øget inddragelse af civilsamfundet, får betydninger for, hvordan brugerinddragelse praktiseres. Projekterne er faciliteret af forskere og undervisere fra University College Sjælland samt Roskilde Universitet.

## LUG C består af tre delprojekter, der handler om:

- Borgerinddragelse i socialt arbejde inden for beskæftigelsesområdet
- Borgerinddragelse i IT vejledning af ældre
- Brugerinddragelse og medbestemmelse på et værksted for mennesker med fysiske og psykiske funktionsnedsettelse

Rapporten formidler erfaringer fra de tre delprojekter, samt teoretiske perspektiver i tre indledende kapitler: En indledning, som etablerer en teoretisk ramme for de tre casebeskrivelser med udgangspunkt i perspektiver fra kritisk utopisk aktionsforskning, en baggrundstekst, som gør rede for den aktuelle udvikling af velfærdsstaten med fokus på inddragelse af civilsamfundet i New Public Governance tænkninger, og en udforskende tekst som

undersøger baggrunden for de forskellige tolkninger af begrebet borgerinddragelse.

Rapportens tre hovedkapitler er tre casebeskrivelser, hvor forskerne i hvert af de tre delprojekter beskriver og analyserer resultater og erfaringer. Beskrivelserne illustrerer nogle af de muligheder og udfordringer, som frivillige og medarbejdere oplever som aktører i en velfærdsstat, som orienterer sig mod særlige former for brugerinddragelse og brug af frivillighed, og kan læses som inspiration i forhold til, hvordan man kan lave aktionsforskningsinspirerede projekter.

Ud over de fælles perspektiver i delprojekterne har de været meningsfulde for deltagene på forskellig vis afhængigt af deltagernes positioner.

- For brugerne har det været et vigtigt formål i delprojekterne at skaffe rum for brugernes perspektiver.
- For de professionelle og frivillige har delprojekterne bidraget med et refleksionsrum til udvikling af nye forståelser samt konkrete praksisændringer
- For forskere og undervisere har delprojekterne bidraget med ny viden om, hvordan ændringer i velfærdsstaten kommer til udtryk i de konkrete forhandlinger om brugerinddragelse. En viden som bæres tilbage og diskuteres i uddannelserne. Desuden har analyserne bidraget med ny viden om at arbejde med aktionsforskning.

Redaktørerne har stået for tværgående læsninger og overordnet disponering af rapporten, mens forfatterne af de enkelte afsnit selv er ansvarlige for egne tekster.

– *Sorø marts 2015 af Randi Andersen, Signe Hvid Thingstrup og Michelle Vestbo*

# INDLEDNING

## KRITISK-UTOPISK AKTIONSFORSKNING SOM INSPIRATION TIL FORSKNING OG UDVIKLING

---

*Signe Hvid Thingstrup, Adjunkt og Ph.d., shth@ucsj.dk, Randi Andersen, Lektor og Ph.d., raa@ucsj.dk og Michelle Vestbo, Projektmedarbejder, mive@ucsj.dk, Forskningsprogram for Profession, Uddannelse og Arbejdsliv.*

Denne rapport samler beskrivelser og analyser af LUG-C-projektet; et projekt om udvikling af brugerinddragelse i velfærdsstaten, som består af 3 delprojekter, som er organiseret som forsknings- og udviklingsprojekter. Størstedelen af rapporten består af såkaldte casebeskrivelser i form af opsamlinger og refleksioner fra delprojekterne.

Som det vil fremgå af casebeskrivelserne er alle tre delprojekter meget komplekse og forskelligartede både med hensyn til organisering, varighed, empiriproduktionsform og teoretiske og metodologiske inspirationer. Desuden involverer projekterne en lang række aktører med forskellige interesser og perspektiver: Forskere, undervisere, praktikere og borgere. Casebeskrivelserne afspejler denne heterogenitet. Nærværende indledning har som formål at støtte læsningen af de tre casebeskrivelser ved at præsentere en teoretisk ramme, som er inspireret af kritisk-utopisk aktionsforskning, som delprojekterne kan diskuteres i forhold til. Indledningen præsenterer nogle temaer og forståelser, som går på tværs af de tre casebeskrivelser, dog uden at gå i dybden med de forskellige måder, temaerne konkret kommer forskelligt til udtryk på i de tre delprojekter og casebeskrivelser. Denne tematisering gør det muligt at læse casebeskrivelserne sammenhængende og som forskellige bud på problemstillinger forbundet med udviklingen af brugerinddragelse og frivillighed i moderne velfærdsinstitutioner. Samtidig er formålet med indledningen at præsentere kritisk-utopisk aktionsforskning som et bud på et teoretisk perspektiv, der kan kvalificere professionshøjskolernes og universiteternes arbejde med at udvikle anvendelsesorienteret forskning.

Casebeskrivelserne kan også læses uafhængigt af hinanden og udgør tekster i deres egen ret. De indeholder relativt detaljerede beskrivelser af tiltag, udfordringer og resultater i delprojekterne, og er som sådan tænkt til at kunne inspirere praktikere, undervisere og forskere, som agerer i beslægtede felter, eller som vil give sig i kast med tilsvarende forandringsprojekter ved at give eksempler på, hvordan

man kan gøre. I disse år ser vi en række rapporter, som beskriver brugerinddragelse som et uproblematisk gode. Casebeskrivelserne i denne rapport er af en anden karakter: De beskriver også kompleksiteter knyttet til brugerinddragelse, diskuterer udfordringer projekterne mødte, fremhæver vigtige kritiske refleksioner over projekterne og kontekstualiserer dem i forhold til institutionelle og samfundsmæssige forhold. Casebeskrivelserne peger på de komplekse processer, et sådant projekt igangsætter (eller synliggør!) og peger på dilemmaer, kompleksiteter og udfordringer knyttet til udviklingsarbejde om deltagerinddragelse. Refleksioner over disse dilemmaer og udfordringer kan bidrage til at myndiggøre deltagerne og til at kvalificere udviklings- og forskningsprocesser.

### Forskningsdimensionen i delprojekterne

Casebeskrivelserne bærer præg af, at delprojekterne ikke blot er udviklingsprojekter, som spiller tilbage til praksis og til professionsuddannelserne, men også forskningsprojekter, der har et bredere perspektiv. Det har blandt andet betydet en bestræbelse på at forstå de faktiske udviklingsambitioner og -processer som ikke alene udtryk for lokale forhold i de konkrete institutioner, eller som eksempler på god (eller dårlig) praksis, man kan lære af, men som empiriske eksempler på samfundsmæssige forhold og problemstillinger. På den måde har delprojekterne en orientering mod det almene (Nielsen & Nielsen 2005). Mere konkret illustrerer delprojekterne nogle af de processer, som velfærdsstatslige orienteringer mod brugerinddragelse og frivillighed skaber, og peger på dilemmaer, som viser sig for professionelle og frivillige, som arbejder i velfærdsstatslige institutioner.

En anden måde, delprojekterne bærer præg af at være forskningsprojekter er i forskernes erkendelsesinteresser: Delprojekterne etablerer en selvstændig forsknings- og erkendelsesinteresse, som ikke nødvendigvis er identisk med de erkendelsesinteresser, som de deltagende institutioner, professionelle, fri-

---

villige eller borgere bærer med sig ind i projektet. Projekterne har således ikke ukritisk skrevet sig ind i institutionernes rationaler og forståelser, men har også forsøgt at undersøge disse fra andre perspektiver og har også selv bidraget med egne rationaler og forståelser. Disse rationaler har i høj grad handlet om det kritiske og det demokratiske: at spørge til hvad institutionernes ambitioner om brugerinddragelse har betydet for borgernes deltagelsesmuligheder og for de professionelle og frivilliges arbejde. Desuden har forskerne kritisk undersøgt delprojekternes egne organiseringer og logikker og de nogle gange modsætningsfyldte processer, disse åbnede for. Vi ser dette som analytiske fund, der har værdi i sig selv, og som bidrager til den teoretiske forståelse af den offentlige sektor med særligt fokus på udviklings- og moderniseringsprocesser, på professionelle og frivilliges arbejde, og på betingelserne for brugerinddragelse. Samtidig er det ambitionen med denne rapport at bringe disse erkendelser tilbage til feltet og gøre dem produktive i praksis og i professionsuddannelserne, fx ved at bidrage til nye refleksioner, som kan kvalificere og nuancere praksis (Neidel 2011, Thingstrup & Wulf-Andersen 2014).

I det følgende diskuterer vi et tema, som har præget diskussionerne og orienteringerne i LUG-C-projektet, nemlig hhv. *kritik og demokrati*. Temaet diskuteres primært med udgangspunkt i inspiration fra kritisk-utopisk aktionsforskning (Nielsen 2005, Thingstrup 2012).

### Kritiske og demokratiske perspektiver i delprojekterne

Centrale orienteringer i de tre delprojekter i LUG-C – og således også i casebeskrivelserne – er *kritik og demokrati*.

Metodisk har interessen for det demokratiske vist sig som en bestræbelse på at være deltagerinddragende, dvs. at involvere centrale aktører i formulering af projektets mål og analyser med det formål at gøre dem sensitive over for disse aktørers perspektiver. I praksis har alle tre delprojekter inddraget professionelle (hhv. frivillige som varetager opgaver, der er beslægtet med de professionelle) i arbejdet, og der har været afholdt værksteder, hvor indsatser er blevet udviklet og evalueret i et samarbejde mellem forskerne og de professionelle (hhv. frivillige). En anden måde, interessen for det demokratiske er kommet til udtryk, er i projekternes genstand: Med forskellig terminologi har alle tre delprojekter haft som mål at udvikle en praksis, hvor brugerne

(hhv. borgerne) i højere grad blev inddraget og fik indflydelse på indsatserne. Projekterne har arbejdet med implikationerne af inddragelse samt muligheder og begrænsninger for inddragelse af borgerne i den daglige praksis. Den demokratiske ambition kommer altså til udtryk i en bestræbelse på at involvere flere aktører, give plads til flere perspektiver og udfordre dominerende kulturelle og institutionelle logikker og de udgrænsninger, som de skaber. Samtidig stiller alle tre casebeskrivelser – på forskellige måder – spørgsmålstegn ved, om det kan betegnes som et udtryk for demokrati, eller om de ikke-demokratiske dimensioner af de institutionelle logikker blot er blevet båret med ind i projektet, som dermed har bidraget til at legitimere disse. Tilsvarende er det et tema som problematiseres i casebeskrivelserne, at projekterne primært inddrager professionelle (og frivillige) og ikke de borgere, som projektet har som genstand; et forhold der kan læses som udtryk for, at projekterne ikke i alle henseender kan betragtes som demokratiske.

Selv om det således ikke lykkes at realisere det demokratiske projekt på en måde eller i et omfang, som man på forhånd har forestillet sig, har det på flere måder betydning for et projekt, at det formes af en demokratisk intention. For det første har den demokratiske bestræbelse betydning i det omfang den præger selve projektrummet: Den åbner for, at forskellige perspektiver, erfaringer og interesser kan komme til udtryk og bidrage til at præge kampene om projektets genstand og retning (Neidel 2011). På den måde kan den demokratiske orientering åbne for en nuancering og sensitivitet over for de modsætninger og interesseforskelle, der ligger i ethvert projekt. For det andet kan selve den demokratiske ambition give deltagere og forskere et væsentligt indblik i de betingelser og potentialer, trægheder og forandringsmuligheder, der kendetegner institutionen som demokratisk (eller ikke-demokratisk) rum: Vi får altså en særlig form for indsigt i institutionens demokratiske strukturer ved at søge at bringe dem i bevægelse (se fx Thingstrup 2012) – uanset hvor vellykket denne bestræbelse er.

Casebeskrivelserne i denne rapport vælger en tilsvarende vej. Det er blevet en del af projekternes erkendelsesinteresse at bruge projektforløbene som en indgang til at belyse projekternes og institutionernes måde at inddrage deltagerne på, og at belyse den måde deltagerinddragelsen faktisk forløb på – og at forstå disse på baggrund af de institutionelle og samfundsmæssige betingelser, som projekterne var indskrevet i. Det er ikke det samme som, at det

ikke er vigtigt, om den demokratiske bestræbelse lykkes, men det er udtryk for en forståelse af det demokratiske som ufærdigt (Nielsen 2005, Ahrenkiel et al. 2012), dvs. som noget der ikke kan lykkes i absolut forstand, blandt andet fordi det altid foregår inden for nogle begrænsende (diskursive og materielle) rammer. Samtidig er demokratorienteringen vigtig, fordi den former den måde, vi indgår i projektet og den forståelse vi kan have af de processer, der udfolder sig inden for og uden for projektet.

I kritisk-utopisk aktionsforskning er den demokratiske orientering tæt forbundet med en forståelse af sig selv som kritisk. Kritik handler om at udforske og stille spørgsmål ved praktiseringen af det demokratiske – i selve projektet eller i det felt som projektet beskæftiger sig med. Det kan fx gøres ved at spørge til implikationerne af en given praksis for demokrati eller ved at undersøge praksis med begreber som magt, undertrykkelse, dominans eller normativitet. Disse er begreber, som kan hjælpe med at forstå ikke-demokratiske dimensioner af (eller demokratiske begrænsninger i) en given praksis. På den måde kan man sige, at kritikken har det demokratiske som *orientering* eller - med Nielsen & Nielsens ord - som *utopisk horisont* (2005). Det er ikke det samme som en evaluering af, om den demokratiske bestræbelse er lykkedes, men en udforskning af praksis fra nogle andre perspektiver end praksis selv anlægger. Det kan fx være ved at undersøge betingelserne for deltagerinddragelse, institutionernes virkemåder, institutionelle logikker (som på én gang kan understøtte og modvirke demokratiske praksisser), eller deltagerens subjektive håndteringer af den givne praksis. Denne undersøgelse kan foretages af deltagerne som en del af projektets udviklingsarbejde, eller af forskerne efterfølgende og sideløbende, når projektet gøres til genstand for kritisk forskning.

Det kritiske perspektiv betyder en opmærksomhed på, at en given indsats aldrig kan være fri og demokratisk i absolut forstand, men altid foregår inden for nogle (diskursive, kulturelle, materielle osv.) kontekster, som åbner for nogle former for demokratisk frisættelse og lukker for andre. Det betyder også en opmærksomhed på, at enhver praksis er magtfuld og at en praksis måske nok kan udfordre eksisterende hierarkier, men samtidigt installerer andre.

I den forstand kan den kritiske og den demokratiske dimension af aktionsforskning på en gang ses som modsatrettede og som komplementære bestræbelser. Mens den demokratiske dimension indebærer tydelig normativ orientering mod at forbedre en

eksisterende praksis (eller at forstå hindringer for at dette kan ske), indebærer den kritiske dimension en stadig kritisk udfordring af de lukninger, der eksisterer i praksis, herunder i aktionsforskningsprojektets egen praksis. Deri består det modsatrettede. Det komplementære består i, at det demokratiske former kritikken: Det er ikke hvad som helst, der kritiseres, men de lukninger og dominansforhold, som virker undertrykkende. Tilsvarende former kritikken demokratiarbejdet: Det er ikke målet med aktionsforskning at udvikle en praksis, der kan være demokratisk en gang for alle, men at udvikle en demokratisk orientering i arbejdet, som betyder, at der hele tiden spørges kritisk til den magt, den konkrete praksis også er med til at etablere.

På den måde udgør kritik og demokrati en produktiv udspændthed i kritisk-utopisk aktionsforskning mellem:

*"an action-oriented emancipation ambition and a problematizing power-critique. Brought to a head, the first risks ending up in naïve practices that are blind to their own exclusions and normativities, while the second risks ending up in relativist and paralyzed deconstruction (Sleeter and Bernal 2004, Banks 2004, May 1999b)." (Thingstrup forthcoming)*

Derfor peger kritisk-utopisk aktionsforskning på nødvendigheden af at gå på to ben: på en gang bestræbe sig på at udvikle demokrati (fx gennem inddragelse), men også samtidig kritisk spørge til de lukninger og begrænsninger der er i den faktiske realisering af den demokratiske praksis. Eller med andre ord arbejde med demokrati og kritik som to sider af samme sag.

## Rapportens opbygning

**Kapitel 1** Indledningen, introducerer og diskuterer to centrale temaer, som har været diskuteret undervejs i delprojekterne. Med teoretisk inspiration fra kritisk-utopisk aktionsforskning introducerer indledningen en teoretisk ramme for diskussion af delprojekternes deltagerorientering og diskuterer deres forskningsmæssige bidrag til forståelsen af velfærdsstatslige udviklingsprojekter.

**Kapitel 2** Velfærdsstaten i forandring, er en teoretisk diskussion af velfærdsstatslige moderniseringsprocesser i Europa og Danmark med et særligt fokus på den rolle, som civilsamfund og brugerinddragelse tilskrives. Kapitlet beskriver således den samfundsmæssige kontekst, som delprojekterne indgår i, og



---

bidrager dermed til at delprojekterne forstås ikke blot som udtryk for specifikke lokale forhold, men også som udtryk for mere almene samfundsmæssige forhold.

**Kapitel 3-5** er rapportens hovedkapitler og består af tre casebeskrivelser. Her beskriver og diskuterer de forskere og undervisere, som var facilitatorer i de tre delprojekter i LUG-C-projektet, deres projekter. Kapitlerne handler om hhv. Borgerinddragelse i socialt arbejde inden for beskæftigelsesområdet, Borgerinddragelse i IT-vejledning af ældre, samt Brugerinddragelse og medbestemmelse på værksted for mennesker med fysiske og psykiske funktionsnedsættelser. Fokus i casebeskrivelserne er på deltagerorientering, demokrati, forskning og udvikling. Alle tre casebeskrivelser indeholder beskrivelser af projekternes mål samt konkrete organiseringer og udviklinger, og refleksioner over projekternes institutionelle og samfundsmæssige kontekster. Casebeskrivelserne skal ikke ses som tilbageskuende afrapporteringer af delprojekternes fund, men som procesdokumenter, der har været en vigtig del af de erkendelsesprocesser, forskere og deltagere har gennemgået i forløbet. Derfor har casebeskrivelserne alle en diskuterende og søgende karakter.

## Referencer

Ahrenkiel, A., Nielsen, B. S., Schmidt, C., Sommer, F. M., & Warring, N. (2012): *Daginstitutionsarbejde og pædagogisk faglighed*. Frydenlund: København.

Juhlin, Sharmila Holmstrøm & Thingstrup, Signe Hvid (2012): *Transgressive Practices in Participatory Action Research within the Context of Projects as a System of Governance – Challenges of the Project Society*. I: Signe Hvid Thingstrup: *Multikulturel lærerfaglighed som refleksionspraksis*. Ph.d.-afhandling Roskilde Universitet.

Neidel, Agnete (2011): *På vej?! Kritiske analyser af recovery-orienteringen i det socialpsykiatriske arbejde*. Ph.d.-afhandling, Roskilde Universitet.

Nielsen, Kurt Aagaard (2005): *Aktionsforskningens videnskabsteori*. I: Fuglsang, Lars & Poul Bitsch Olsen (red.): *Videnskabsteori i samfundsvidenskabene. På tværs af fagkulturer og paradigmer*. Roskilde Universitetsforlag: Frederiksberg.

Nielsen, Kurt Aagaard & Nielsen, Birger Steen (2005): *Kritisk-utopisk aktionsforskning. Demokratisk naturforvaltning som kollektiv dannelsesproces*. I: Jensen, Torben Bechmann & Gerd Christensen (red.): *Psykologiske & pædagogiske metoder. Kvalitative og kvantitative forskningsmetoder i praksis*. Roskilde Universitetsforlag, Frederiksberg.

Nielsen, Kurt Aagaard & Nielsen, Birger Steen (2007): *Demokrati og naturbeskyttelse. Dannelse af borgerfællesskaber gennem social læring – med Møn som eksempel*. Frydenlund, København.

Thingstrup, Signe Hvid (2012): *Multikulturel lærerfaglighed som refleksionspraksis*. Ph.d.-afhandling, Roskilde Universitet.

Thingstrup, Signe Hvid (forthcoming): *Action Research and democracy: Action and critique in a project on multicultural education*. I: Ewa Gunnarsson, Peter Hansen, Hans & Steen Nielsen, Birger (eds.): *Action Research for Democracy: New Ideas and Perspectives from Scandinavia*. Routledge: New York.

Thingstrup, Signe Hvid & Wulf-Andersen, Trine (2014): *Rum for mænd? Udvikling af nye deltagermuligheder i erhvervsuddannelserne. Et case- og inspirationskatalog*. Center for Velfærd, Profession og Hverdagsliv (VelPro), Roskilde Universitet.

# KAPITEL 1. VELFÆRDSSTATEN I FORANDRING

---

*Agnete Sillesen, cand. scient. soc. et art., University College Sjælland, ags@ucsj.dk, Ditte Stilling Borchorst, cand. mag. i socialvidenskab og psykologi, Ph.d. stud., Roskilde Universitet, dittes@ruc.dk og Ulla Skjødt, ph.d. stud., Forskning og Innovation University College Sjælland, usk@ucsj.dk*

Som antydnet er LUG-projektet gennemført som et flersektorielt organiseret aktionsforskningsprojekt, der sigter mod regional udvikling. LUG-projektet er bl.a. inspireret af quadruplehelix modellen – en model der lægger op til, at viden udvikles i et innovationsnetværk, der inddrager aktører fra stat, vidensinstitutioner, industri og det civile samfund (jf. Projektbeskrivelsen for LUG). Ambitionen bag denne form for forskning- og innovationsmodel er, at den åbner op for en dynamisk vidensproduktion, hvor top-down initiativer fra stat, industri og vidensinstitutioner mødes med bottom-up initiativer fra civilsamfund og græsrodder i et åbent samarbejde, med demokratisk videnudvikling med brugeren som mål for innovationsaktiviteterne (Carayannis & Campbell, 2009, Arnkil, Järvensivu, Koski & Piirainen, 2010). At tænke i en sådan udviklingsmodel ligger i tråd med den måde, hvorpå der tænkes i modernisering af velfærdssamfundet i dag, hvor blandt andet brugerinddragelse og civilsamfundsorientering rangerer højt på den politiske dagsorden. Der er tale om en samfundstendens, som er blomstret op særligt i 00'erne, og som har øget indflydelse på flere niveauer i samfundet - i høj grad også i de 3 casebeskrivelser i rapporten. Set i det lys er det relevant kort at beskrive synet på civilsamfundet og den rolle, det tilskrives i moderniseringen af velfærdssamfundet og den globale konkurrence. Således følger en kort skitsering af den historiske og samfundsmæssige kontekst, som de enkelte cases i LUG C-projektet udspiller sig i.

## Et kort blik på den historiske udvikling

Igennem årtier har Danmark været kendetegnet ved dets skandinaviske velfærdsmodel, hvilende på grundprincippet om universalisme med lige adgang for alle til velfærdsydelser. Modellen finansieres gennem et progressivt skattesystem, som indebærer en relativ høj grad af vertikal økonomisk omfordeling, og er således baseret på en særlig form for kollektiv solidaritet (Esping-Andersen 1990). I tillæg til dette, har den danske model været præget af modsætningen mellem en centralisering og standardisering af service og ydelser, samtidigt med en decentralise-

ring af organiseringen og den økonomiske styring af de offentlige tilbud, som er lagt ud til de enkelte kommuner (Greve, 1999: 11, KL, Danske Regioner og Indenrigs- Socialministeriet, 2009: 14). Omend denne model nyder stor opbakning i den danske befolkning, så er den kommet under stort pres. Med finanskrisen og EU's finanspolitiske konvergenkrav<sup>1</sup>, er der eksempelvis fulgt en generel tendens i EU-landene til at stramme styringen af de offentlige finanser samt at ændre prioriteringerne af velfærdsydelserne. Denne form for finansiel stramning lægger et pres på den universelle velfærdsmodel. Et stående og centralt tema i samfundsdebatten i dag er på den baggrund spørgsmålet om velfærdssamfundets fremtid. Henvisninger til en aldrende befolkning, stagnerende fødselsrater, finansielle og produktionsrelaterede kriser, stigende social ulighed, migration osv. går i den forbindelse igen i såvel den danske som den europæiske policy diskussion. (European Commission webside, 2015, "The corrective arm"; BEPA, 2011). I en dansk kontekst har den økonomiske krise givet anledning til diskussionen af den samfundsdiagnose og samfundsmodel, som er formuleret med teorien om konkurrencestaten (Pedersen, 2011). Med denne teori følger en argumentation for at erhvervslivets internationale konkurrenceevne er afgørende for velfærdssamfundets overlevelse; og som middel foreslås blandt andet reguleringer, rammestyring og sikring af udbud af relevant arbejdskraft. Velfærdsstatens centrale opgave er i det perspektiv ikke fx at kompensere arbejdstageren for manglende indtægt ved arbejdsløshed, men at aktivere og mobilisere arbejdsudbudet så tidligt og effektivt som muligt gennem f.eks. kontrakter og aftaleskemaer (Åkerstrøm (2003); Järvinen & Mik-Meyer (2003).

---

<sup>1</sup> Dvs. den fælles europæiske målsætning om at hvert enkelt EU-land ikke må have mere end 3 % budgetunderskud i forhold til BNP, samt en offentlig gæld der maksimalt ligger på 60% af BNP ved årsskiftet.

---

Med dette som baggrund har forsøg på nytænkning og omlægning af den offentlige service med velfærdsreformer, der kan effektivisere og minimere de offentlige udgifter, bevågenhed i hele det politiske landskab i Europa. Det er dog værd at bemærke, at initiativer med sigte på modernisering af den offentlige sektor ikke er noget nyt fænomen. Siden starten af 1980'erne har forsøg på at udbrede ændrede styreform i den offentlige forvaltning kunnet iagttages overalt i Europa. Et gennemgående træk i denne periode har været, at man har forsøgt at bryde med den traditionelle form for styring, dvs. den styreform som blev kritiseret for at være bureaukratisk. Kritikken tog dels afsæt i problematiseringer af funktionaliteten i forhold til omkostningseffektivitet, ressourceudnyttelse, fleksibilitet og resultater, dels i forhold knyttet til demokratisk underskud, eksemplificeret med umyndiggørelse og manglende borgerinddragelse (Højrup, 2011). Politisk er konsekvensen blevet en forskydning fra en Keynesiansk præget velfærdsstatsmodel mod en velfærdsmodel med stærkere markedsorientering og stigende kommodificering af velfærdsproduktionen. (Habermas 1981; Castells 1996; Offe 1984; Friedman 1980, Palley, 2005). Den ønskede udvikling af velfærdssamfundet, som ligger bag de mange reformbestræbelser, der har gjort sig gældende, er på flere måder baseret på en intensivering af mange år med New Public Management (NPM) som styringsform (Højrup & Jensen 2010; Greve 2009). Med NPM følger en ideologi, der er funderet i neoliberalismen, hvis centrale intention er at kombinere markedsføring med centralistisk statsstyring gennem politisk-økonomisk regulering. Hele samfundet og dermed den offentlige sektor skal, ud fra denne tankegang, styres og reguleres efter virksomhedsøkonomiske og virksomhedsorganisatoriske rationaler. (Ahrenkiel, Nielsen, Schmidt, Sommer & Warring 2012). I praksis er NPM blevet indført i velfærdssektorernes institutioner via ændrede finansieringsformer, anderledes ledelsestænkninger og ændrede former og modeller for serviceproduktion. Således har der været en mærkbar fremkomst af organisatoriske styringsredskaber i den offentlige sektor med mål- og markedsorientering ved bl.a. kontrol af output og etablering af kontrakter mellem centraladministration og leverandørerne af serviceydelserne med økonomi som det primære incitament. Dette har blandt andet medført tidsmålinger, prisfastsættelse og standardisering af ydelser i bestræbelserne på at styre ressourceforbruget, som i princippet er en ukontrollabel størrelse i velfærdsstaten. I dette system lægges der vægt på at leverede ydelser skal synliggøres for komparativt at kunne anvende

dokumentation af den offentlige service nationalt og internationalt. Konkret sikres dette med blandt andet ydelseskataloger, standarder og akkreditering. (Hjort, 2004).

De danske strategier og ambitioner ligger på linje med det, vi finder i det øvrige Europa. Også her er der sat en række af velfærdsreformer i værk med omfattende udlicitering og privatisering af velfærdsydelser til følge, bl.a. for at effektivisere den offentlige sektor og samtidig understøtte eller fremme markedsaktiviteter. Moderniseringsbestræbelserne har været farvet af NPM-tænkningen og inddraget i politikker og reformtiltag i såvel socialdemokratisk som borgerligt ledede regeringer. Særligt ved den reformbølge, som indtraf i Danmark i løbet af 1990'erne, blev NPM et anvendt styringsrationale med økonomi som primært incitament. I den forbindelse blev markeds- og målorienteringen indlejret med kontrol af output og etablering af kontrakter mellem blandt andet centraladministration og leverandørerne af serviceydelser. (Raffnsøe-Møller 2011, Sehested 2005). Med 00'erne har fulgt et årti, hvor det at tænke i reformer er kommet på den globale dagsorden. Dette rækker langt ud over NPM og er på mange måder afledt af de seneste års fokus på den globale konkurrence. I Danmark har 00'erne således budt på en omfattende række af reformer, som har ført markante ændringer med sig. (Greve, 2012). Her kan strukturreformen fremhæves som en af de betydeligste reformer i rækken af udviklingstiltag i forhold til den danske velfærdsstat (Christiansen & Klitgaard, 2008; Hansen m.fl., 2006; Greve, 2012; KL, Danske Regioner og Indenrigs- Socialministeriet, 2009<sup>2</sup>). Denne reform blev vedtaget og gennemført indenfor sjældent kort tid (taget dens omfang i betragtning), og ledte blandt andet til at opgavefordelingen mellem de tre led i den offentlige sektor blev omorganiseret, samtidigt med at finansieringen af de offentlige ydelser blev ændret. I den sammenhæng blev finansieringsreformen gennemført efter princippet om at pengene nu skulle følge borgeren. (Hansen m.fl., 2006). Strukturreformen er såle-

---

2 Eksempelvis er strukturreformen blevet betegnet som "den utænelige reform" (Christiansen & Klitgaard, 2008), "Den største reform på det kommunale område siden 1970" (Hansen m.fl., 2006: 11), "[...] en af de vigtigste, måske den allervigtigste af de mange reformer, der er gennemført" (Greve, 2012: 59), og som en reform der har budt på "Danmarkshistoriens største flytning" (KL, Danske Regioner og Indenrigs- Socialministeriet, 2009: 9).

des et godt eksempel på, at de seneste forandringer af den danske velfærdsstat, er blevet iværksat med fokus på effektivisering og forenklinger i den offentlige sektor. Dertil har fulgt en markedsførelse, udlicitering og privatisering af den offentlige sektor blandt andet med henvisning til øget valgfrihed og brugerinddragelse både inden for social-, sundheds- og uddannelsesområderne.

Den nuværende interesse for at udvikle netværk og samarbejde på tværs af offentlige og private sektor-afgrænsninger afspejler idéer i politologiske diskurser fra New Public Governance tænkningen, som siden 1990'erne har været udfoldet i den internationale styringsdebat (Greve, 2012: 16, Bogason, 2001). NPG tænkningen har i modsætning til NPM ikke rod i neoklassisk økonomisk teori og rational choice teori, men bygger på organisationssociologiske og netværksteoretiske forståelser. Her præsenteres det intersektorielle samarbejde og netværksdannelse gennem udvikling af partnerskaber som svaret på stigende samfundsmæssige kompleksitet med forandrede politiske og sociale institutioner. Rammesættende interaktive styreformer fremhæves som mere legitime offentlige strategier frem for NPM-paradigmets hierarkiske og kontrollerende styringsstrategier (Sørensen, Torfing, Peters & Pierre, 2012). Omend NPG synes at kunne iagttages i regionale og kommunale netværks- og partnerskabsinitiativer og projekter, synes det stadig at være NPM-rationaler, som dominerer i regioner og kommuner samt i uddannelsessektoren, hvor administration og ledelse følger centralt besluttede politikker og driftsmodeller.

Der har tidligere eksisteret en stærk diskurs om civilsamfundet som demokratisk ressource og i forlængelse af det en bekymring for civilsamfundets krise og opløsningen af traditionelle, kollektive former for deltagelse i politik, frivillige organisationer, fagbevægelse og lokalsamfund (Putnam 2000, Inglehart 1997). I dag er civilsamfundet i den politiske diskurs kommet i fokus som et reservoir med uudnyttede ressourcer, der kan kanaliseres over i den offentlige sektor for her at bidrage til skabelse af velfærd. I særdeleshed peges der på det frivillige engagement, som en ressource mulighed når velfærdssamfundets problemer ønskes løst, og den frivillige sektor tillægges i stadig højere grad betydning for at løse en lang række velfærdsopgaver. (Klausen, 2001; Greve, 2012; Torfing & Sørensen, 2012). Den frivillige sektor har således nydt forstærket bevågenhed som en central aktør med stadig stigende betydning i debatten om den offentlige forvaltning. Internationalt set

blev 2011 eksempelvis udråbt til European Year of Volunteering og nationalt set, udpegede ministeren for børn, ligestilling, integration og sociale forhold i 2012 Frivilligrådet, til at varetage opgaven med at komme med forslag til, hvorledes den frivillige sektor kan udvikles og integreres i den velfærdspolitiske opgaveløsning - for perioden 1. februar 2012 til 31. januar 2015.

Således er vi forbi perioden, hvor de frivillige organisationer blev anset som et supplement til de offentlige tilbud: i dag bliver de i stedet i langt højere grad inddraget som ligeværdige aktører, der samarbejder med det offentlige om udviklingen af tilbud på det sociale område (Wulff, 2014: 22-23). Interessen for den frivillige sektor kan ses i lyset af de mange reformer som, hvad enten de nu læses som bud på effektivisering og kvalitetsløft eller som bestræbelser på nedskæringer, er sat i værk for at ruste samfundet mod de globale udfordringer. Det er på den baggrund relevant at dvæle lidt ved spørgsmålet om, hvad begreberne civilsamfund og frivillighed dækker over, samt hvad det er for potentialer der menes at knytte sig til denne del af samfundet.

## Civilsamfund og frivillighed

Begrebet *civilsamfund* er blot et af mange betegnelser, der bruges i videnskabelige og politiske diskurser om de dynamikker og mekanismer, som ikke er markedsgjort, og som ikke umiddelbart kan tilknyttes den private eller offentlige sektor. Med den traditionelle sektorbetegnelse fremstilles civilsamfundet som en sektor i sin egen ret, adskilt fra men i samspil med stat og marked i den traditionelle velfærdsmodel (Klausen 1995, Pestoff 1998). Som organisatorisk enhed kan civilsamfundet karakteriseres som en særdeles heterogen størrelse med en lang række sociale aktører fra frivillige foreninger, NGO'er, sociale bevægelser, professionelle interesseorganisationer, velgørenhedsorganisationer, lokalsamfundsinitiativer til socialøkonomiske virksomheder mv.

Andre begreber i spil er fx *den tredje sektor*, *den frivillige sektor* og *den socialøkonomiske sektor*, hvorved særlige aspekter af de ikke direkte statslige eller markedsrelaterede aktiviteter søges indfanget. Også begrebet *den fjerde sektor* er introduceret i den teoretiske og politiske diskurs som udtryk for borgerinitiativer, der udspilles i et rum, der placerer sig på tværs af erhvervsliv, privatliv og offentlige myndigheder (Elbæk, 2011, Information; Gundelach, Iversen & Warburg, 2008). I den forbindelse er *Frivillighedsdanmark* og *Foreningsdanmark* alment kendte og

---

anvendte betegnelser for den mere teoretisk farvede diskurs, og generelt set forstås og italesættes frivilligområdet som del af civilsamfundet (Gundelach, Iversen, Warburg, 2008).

Skiftende danske regeringer har da også på flere måder tydeliggjort, at civilsamfundet og den frivillige sektor prioriteres højt. Eksempelvis har den danske Thorning-Schmidt-regering tilsluttet sig et partnerskab, der rækker ud over EU og som bygger på en agenda om at styrke civilsamfundets rolle i udviklingen af den offentlige sektor. Dette blev aktualiseret da den danske regering tilsluttede sig initiativet "Open Government Partnership" (OPG) i 2011. OPG er et amerikansk initiativ med nu 60 deltagende stater. Initiativets formål er at fremme god regeringsførelse og styrke demokratiet gennem blandt andet øget gennemsigtighed, borgerdeltagelse og dialog med civilsamfundet. (Open Government, National handlingsplan 2013 – 2014, Regeringen 2013). For at fremme frivillighed peges i OPG-initiativet på behov og initiativer til fjernelse af "overflødig" bureaukrati, og som løftestang er Frivillighedscharteret fra 2003 fornyet fra juli 2013 med henblik på at igangsætte lokale dialoger mellem myndigheder og frivillige organisationer (OPG, National handlingsplan). Frivillighedscharteret skal bidrage til en rammesætning af det frivillige arbejde og samarbejdet med offentlige, så der skabes et stærkt civilsamfund som forudsætning for et demokratisk samfund (Charter for samspil mellem den frivillige verden og det offentlige, 2013) Charteret er ultimo 2014 fulgt op med et idekatalog, som skal forbedre samarbejdet mellem frivillige og det offentlige<sup>3</sup>. I Danmark har nogle af handlingsplanens profilerede indsatsområder været *styrket frivillighed og frivilligt arbejde*, men også *ny teknologi og digitalisering* er indsatsområder relateret til det overordnede mål at ændre den offentlige sektors rolle. Dermed bidrager OPG til fortsat at fremme forskydningen i opgave- og rollefordeling mellem stat, marked og civilsamfund.

Nationalt set er den politiske indsats for at bringe civilsamfundet i spil med den politiske vision om at ansvarliggøre borgeren og nedbringe ressourceforbruget, blevet introduceret tidligt, eksempelvis i Kvalitetsreformen (2007). I "regeringens strategi for høj kvalitet i den offentlige service" udtrykkes det fx, at et led i kvalitetsreformen er, at borgerne skal have klare rettigheder og tage ansvar og fri-

villigt arbejde skal udbygges og prioriteres i den samlede indsats (Regeringen 2007). Således lægges der op til, at civilsamfundet inddrages i det sociale arbejde for at fremme aktivt medborgerskab og frivillighedskultur.

Af særligt betydning er i øvrigt, at der i Danmark bliver udarbejdet en national strategi for området, som præsenteres i rapporten "National civilsamfundsstrategi - En styrket inddragelse af civilsamfundet og frivillige organisationer i den sociale indsats" (Regeringen og Socialministeriet 2010). Her understreges den daværende V-K-regerings ambition om en styrket inddragelse af civilsamfundet og frivillige organisationer i det sociale arbejde. I strategien benyttes begrebet civilsamfund som en samlebetegnelse for grupper og aktører, der agerer uafhængigt af det offentlige, af markedet og privatsfæren.

At strategierne vedrørende etablering af frivilliges indsats, ex ældres bidrag som frivillige, udmøntes konkret, ses blandt andet i rapporten fra Kommissionen om livskvalitet og selvbestemmelse på plejehjem (2012). Kommunernes Landsforening (KL) har dertil også fokus på dette, når pårørende nævnes som en naturlig ressource for at holde velfærdsydelse nede, med sigte på at vi i fællesskab må skabe velfærd (KL, 2014). Således tænkes der i at offentlig hjælp til ex de ældre kan begrænses til fordel for en "oprustning" eller genetablering af mere traditionelle værdier.

KL har endvidere markeret sig med et nyere policy-papir fra 2013, der bærer titlen "Investér før det sker". I dette debatoplæg om fremtidens socialpolitik følger KL ovennævnte rapporters rationaler. Fundamentet for socialpolitikken beskrives eksempelvis af KL som en form for samskabelse af velfærdsløsninger gennem samspil mellem borgere, pårørende, frivillige organisationer, uddannelsesinstitutioner, private virksomheder mv. En erklæret ambition i oplægget "Investér før det sker" er, at den enkeltes evne til at tage ansvar for eget liv styrkes. Arenaerne for indsatserne er dagligdagens institutioner fra skole over hjem til arbejde og bolig.

Frivillighedspolitikken som kort skitseret ovenfor er karakteriseret ved optimisme og store forventninger til frivilligheden som løftestang for vitalisering af velfærdssamfundet via innovative potentialer, nye samarbejdsformer og ændrede ansvars- og rollefordelinger mellem private, frivillige og offentlige parter. Mere problematiserende perspektiver rejses

---

<sup>3</sup> <http://sm.dk/filer/nyheder/idekatalog-enkeltsider-2014-09-19.pdf>

dog fra blandt andet af frivillige organisationer, fagforeninger og forskere inden for feltet. For eksempel problematiseres det, at udviklingen potentielt set risikerer at udmatte det frivillige arbejde, når der etableres kontraktlignende forhold og der fx etableres formaliserede uddannelsesforløb (Frostholt, 2005; La Cour, 2014). Ligeledes giver det anledning til overvejelser af konsekvenser og uklarheder vedrørende ansvars- og kompetencefordelinger, hvis dele af det professionelle arbejde fx overtages af frivillige. Ligeledes vækker stigende standardisering og centralisering i forhold til ledelse og styring af det frivillige arbejde til bekymring for hensynet til brugernes behov (Rådet for Socialt Udsatte, 2011, Årsrapport.)

### Profil af frivilligheden i Danmark

Opblomstringen af frivillige organisationer er forsøgt forklaret ud fra heterogenitetsteorien; dvs. teorien om at statens tilbud grundlæggende bærer præg af at være homogene af form, mens borgernes behov grundlæggende er heterogene. Markedet menes i tillæg ikke at kunne komplementere det offentlige fuldt ud. De frivillige organisationer sætter derfor ind for at "udvikle lappeløsninger", idet de udvikler tilbud på områder hvor hverken staten eller markedet formår at dække borgernes behov. (Wulff, 2014: 24-25). Interdepensteorien, som argumenterer for, at de offentlige og den frivillige sektor bør forstås som gensidigt afhængige, fordi begge parter har styrke og svagheder, som kan opvejes i et samarbejde (Wulff, 2014: 25-26) synes dog i dag mere rammende.

I 2014 udgav SFI rapporten "Udviklingen af frivilligt arbejde i Danmark 2004 – 2012" (Fridberg & Henriksen, 2014). Rapporten viser, at andelen af frivillige der er med i frivillige foreninger er faldet med over 10 procent siden 2004, til trods for den stigende politiske interesse for at inddrage frivillige i løsningen af velfærdsopgaver.

#### **I rapporten defineres frivilligt arbejde på samme måde, som i den forudgående rapport om frivillighed fra 2004 som en aktivitet der:**

- er ulønnet (dog med mulighed for kompensation for udgifter)
- er frivillig (fx ikke aktivering)
- udføres i en organisatorisk sammenhæng, som godt kan være offentlig eller privat

- er til gavn for andre end én selv og den nærmeste familie
- er aktiv (dvs. medlemskab af en organisation er ikke nok).  
(Koch- Nielsen, Henriksen, Fridberg & Rosdahl, 2004)

Det frivillige arbejde er i rapporterne klassificeret i 14 områder, som følger den internationale klassifikation ICNPO-klassifikation; International Classification of Nonprofit Organizations. En af rapportens væsentlige pointer med betydning for fremtidens frivillige er, at rammerne for det frivillige arbejde ændres med organisationernes stigende fokus på rekruttering, motivation, fastholdelse og udvikling af de frivillige. Forfatterne peger på, at der hermed stilles øgede krav om særlige kompetencer og kvalifikationer, men at der også i feltet arbejdes på at gøre foreningerne mere attraktive for frivillige.

Rapporten fra 2014 peger på, at formaliseringsgraden af det frivillige arbejde stadig er lav, men størst inden for den offentlige sektor og her inden for social- og sundhedsområderne. Ligeledes viser undersøgelsen, at frivilliges deltagelse i kurser er i vækst med henblik på at kunne kvalificere sig til det frivillige arbejde, men at frivillige, der udfører aktivitetsarbejde, tillægger egne erhvervs-kvalifikationer mindre betydning end frivillige i organisationsarbejde.

### Kommunerne og de frivillige

De fleste kommuner har i dag formuleret frivilligpolitikker, som officielle strategier og udmeldinger om rammerne for kommunernes frivillige og frivillige foreninger. Politikken kan knyttes til servicelovens intention om kommunernes pligt til at samarbejde med frivillige sociale foreninger, men kan spænde bredt i omfang og indhold. (Gotthardsen, 2009)

Mange kommuner har igennem flere år indgået aftaler med frivillige organisationer i forhold til varetagelse af konkrete opgaver, som ellers tidligere har skullet varetages af myndigheder eller professionelle, men samarbejdet er ofte løbet i gang gennem forsøgsprojekter. Med rapporten "Projektkommunen og civilsamfundet – en erfaringsopsamling fra 19 kommunale projekter" (Socialministeriet, 2011) præsenteres hvordan fire kommuner gennem 19 meget forskellige projekter har eksperimenteret med anderledes samarbejdsformer og ændrede ansvarsfordelinger mellem borgere og kommunale

---

institutioner. Sigtet med det samlede initiativ var at fremme frivillighed og kvalitet i de kommunale tilbud, samt derigennem også at styrke lokalsamfundet. En konklusion i rapporten er, at samarbejdet med frivillige har medvirket til at øge fokus på faglighed og professionel kultur og gøre institutionerne transparente. Rapporten ser positive aspekter i samarbejdet mellem frivillige og professionelle inden for en lang række forskellige kommunale institutioner. Derimod indfanges mindre gunstige perspektiver på samarbejdet set fra ansattes side i en medlemsundersøgelse FOA har foretaget i 2013 om frivilligt arbejde på plejehjem. Undersøgelsens resultater tyder på, at der er en tendens til at flere opgaver inden for fx sociale aktiviteter og praktiske opgaver overtages af frivillige, men at der er en høj grad af tilfredshed blandt ansatte med samarbejdet med frivillige (Fagbladet FOA, januar 2013). Netop disse pointer genfindes i den empiri der er oparbejdet i SÆTFRI-casen. Her bliver de dobbeltheder, som knytter sig til frivillighedsaspektet synlige på forskellige måder, ligesom den velfærdspolitisk udvikling må ses som baggrund for de konkrete casebeskrivelser, som nærværende rapport går ned i.

## Referencer

Ahrenkiel, A., Nielsen, B. S., Schmidt C., Sommer, F., Warring, N. (2012): *Daginstitutionsarbejde og pædagogisk faglighed*, Frydenlund, Frederiksberg.

Arnkil, R., Järvensivu, A., Koski, P. & Piirainen, T. (2010): *Exploring the Quadruple Helix. Report of Quadruple Helix Research for the CLIQ Project*. Work Research Centre, University of Tampere, Tampere.

BEPA (2011): *Empowering people, driving change: Social innovation in the European Union*. [http://ec.europa.eu/bepa/pdf/publications\\_pdf/social\\_innovation.pdf](http://ec.europa.eu/bepa/pdf/publications_pdf/social_innovation.pdf).

Blom-Hansen, J., Elklitt, J. & Serritslev S. (2006): *Kommunalreformens konsekvenser*, Academica, Århus.

Bogason, P. (2001): *Fragmenteret forvaltning – demokrati og netværksstyring i decentraliseret lokalstyrelse*, Systime, Aarhus.

Carayannis, E. G. & David F. J. Campbell (2012): *Mode 3 Knowledge Production in Quadruple Helix Innovation Systems*, Springer, New York.

Castells, M. (1996): *The rise of the network society—the information age: Economy, society and culture*. Blackwell, Oxford.

Christiansen, Peter Munck & Klitgaard, Michael Baggesen (2008): *Den utænkelige reform. Strukturreformens tilblivelse 2002-2005*. 1. Udgave. 1. Oplag. Forskningsprogrammet om strukturreformen og Syddansk Universitetsforlag, Odense.

Dalsgaard, L. & H. Jørgensen (2010): *Kvaliteten der blev væk – kvalitetsreform og modernisering af den offentlige sektor*, Frydenlund, København.

Elbæk (2011). *Systemkrise, iværksætterkultur og den 4. Sektor*, i "Debat", Information, 9. september 2011, (<http://www.information.dk/278501>), læst 18.03.15.

Esping-Andersen (1990): *The Tree worlds of welfare Capitalism*, Princeton, Princeton University Press, New Jersey.

European Commission, web side (2015): *The corrective arm*. [http://ec.europa.eu/economy\\_finance/economic\\_governance/sgp/corrective\\_arm/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/economy_finance/economic_governance/sgp/corrective_arm/index_en.htm). Opdateret 27/2-15, læst 20/2-15.

Friedman, Milton (1980): *Free to Choose*. Harcourt Brace Jovanovich, New York.

Fridberg, T., Henriksen, L.S. (red.) (2014). *Udviklingen i frivilligt arbejde 2004-2012*, København, SFI, Danmark.

- Gotthardsen, D. N., (2009): *Frivilligpolitikker og samarbejde – midtvejsudgivelse i Udviklingsprojekt for samarbejde mellem frivillige sociale organisationer og kommuner*, Center for frivilligt Socialt arbejde, Odense.
- Greve, B. (1999): *The Changing Universal Welfare Model. The case of Denmark Towards the 21st Century*. Roskilde Universitet, Institut for Socialvidenskab. Roskilde.
- Greve, C. (2009): "Reguleret konkurrence gennem reformer – institutionalisering af markedsmekanismer over tid" I "Genopfindelsen af den offentlige sektor – ledelsesudfordringer i reformernes tegn" af Pedersen D. et al (red). Børsen – Offentlig Ledelse, 1. udg., 3. opl. København.
- Greve, C. (2012): Reform analyse. *Hvordan en offentlig sektor grundlæggende er blevet forandret i 00'erne*. 1. Udgave. 1. Oplag. Jurist- og økonomiforbundets forlag, København.
- Gundelach, P., Iversen H., & Warburg M. (2008): *I hjertet af Danmark. Institutioner og mentaliteter*, Hans Reitzels Forlag, København.
- Habermas (1981): *Theorie des kommunikativen Handelns*, Suhrkamp Verlag, Frankfurt am Main, BRD.
- Hjort, Katrin (2004): *Moderniseringen af den offentlige sektor*, Roskilde Universitets Forlag, Roskilde.
- Højrup, Thomas (2011): Den suveræne stats krav til borgerne – og borgernes krav til staten I *Danmarks dialektik – Etnologiske udfordringer til det glæmte folk*, Museum Tusulanum, København.
- Højrup, T. & U. Juul Jensen (2010): Moderne fællesgoder eller postmoderne kynisme? Mellem velfærdsstat og konkurrencestat i teori og praksis i: Thorgaard K., M. Nissen & U. Juul Jensen (red): *Viden, virkning og virke - forslag til forståelser i sundhedspraksis*, Samfundslitteratur Narayana Press, Gylling.
- Idékatalog i forbindelse med Charter for samspil mellem den frivillige verden og det offentlige, lokaliseret: (<http://sm.dk/filer/nyheder/idekatalog-enkeltsider-2014-09-19.pdf>)
- Inglehart, R. (1990): *Cultural Shift in Advanced Industrial Society.*, N.J.: Princeton University Press, Princeton, US.
- Inglehart, R. (1997): *Modernization and Postmodernization. Cultural, economic and political change in 43 societies*. Princeton University Press, Princeton, NY.
- Järvinen, M & Mik-Meyer, N (2003): *At skabe en klient*, Hans Reitzels Forlag, København.
- Klaudi Klausen, K. (1989): *Den tredje sektor - Frivillige organisationer mellem stat og marked*, i: Klaudi Klausen, K. & Hviid Nielsen, T. (red), 1989, Stat og marked. Jurist- og Økonomforbundets forlag, København.
- Klaudi Klausen, K. (1995): Et historisk rids over den tredje sektors udvikling i Danmark, i: Klaudi Klausen, K. & Selle, P. (red), 1995, *Frivillig organisation i Norden*. Tano & Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København.
- KL, Danske Regioner og Indenrigs- Socialministeriet (2009): *Status for kommunalreformens gennemførelse – 2009*. Litotryk, København.
- Koch-Nielsen, I., Henriksen, L. S., Fridberg, T., Rosdahl, D. (2004): *Frivilligt arbejde – den frivillige indsats i Danmark*, SFI, København.
- Kommunernes Landsforening (2014): *Pårørende skal hjælpe de ældre*, <http://kl.dk/menu/Paroende-skal-hjalpe-de-aldre-id160796/>, hentet den 30.1.2015
- La Cour, A. (2014): *Frivillighedens logik og den politik – en analyse af den personrettede frivillige sociale indsats og statens frivillighedspolitik*, Nyt fra Samfundsvidenskaberne, København.
- Offe, C. (1984): *The Contradictions of the Welfare State*, Hutchinson, London, UK.
- Palley, Thomas I. (2005): *From Keynesianism to Neoliberalism: Shifting Paradigms*; in Alfredo Saad-Filho & D. Johnson (ed.), *A Critical Reader*, Pluto Press, London UK.
- Pedersen, O. K. (2011): *Konkurrencestaten*, København, Gyldendal, Danmark.
- Pestoff, V. (1998): *Beyond the market and state: social enterprises and civil democracy in a welfare-society*, Ashgate Aldershot, Surrey, UK
- Pestoff, V. (2008): *A democratic architecture for the welfare state: Promoting citizen participation, the third sector and co-production*. Routledge, London.
- Putnam, R. (1993): *Making democracy work: Civic traditions in modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- Putnam, R. D. (2000): *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, Simon & Schuster, NY.
- Raffnsøe-Møller, M. (2011): Aims and Formats for performance measurement at Danish Universities – Battles over performance regimes and procedures I: *Universities performance management –*



---

*The silent Managerial Revolution at Danish Universities*, DJØF Publishing, København.

Regeringen (2004): "Det nye Danmark. –en enkel offentlig sektor tæt på borgeren, april 2004". Albertslund. Schultz Information.

Regeringen & Dansk Folkeparti (2004): Aftale om strukturreformen. København. Indenrigs- og Sundhedsministeriet, 1. økonomiske kontor. Nordsjællands Trykcenter. (<http://www.sum.dk/~media/Filer-Publikationer-IN/Kommunal-reformen/2004/Aftale-om-strukturreform/af-tale-om-strukturreform.ashx>)

Regeringen (2007): *Bedre velfærd og større arbejdsglæde – regeringens strategi for høj kvalitet i den offentlige sektor*, Regeringen august 2007, [http://www.stm.dk/multimedia/Bedre\\_velf\\_rd\\_samlet.pdf](http://www.stm.dk/multimedia/Bedre_velf_rd_samlet.pdf), hentet d. 28.9 2014.

Regeringen (2010). *National civilsamfundsstrategi – en styrket inddragelse af civilsamfundet og de frivillige organisationer i den sociale indsats*, Indenrigs- og socialministeriet, København.

Sehested, K. & Ejersbo, N. (1998): Fra sammenkobling til dekobling af ledelse og profession i den kommunale forvaltning i *Nordisk Administrativ Tidsskrift*.

Sørensen, E. Torfing J., Peters, B. G., Pierre, J. (2012): *Interactive Governance: Advancing the Paradigm* Torfing & Sørensen, (2012): *Offentlig ledelse af frivilliges samproduktion af velfærdsservice*, Roskilde Universitet, Roskilde. Lokaliseret: [http://www.lederweb.dk/ImageVault/Images/id\\_42871/ImageVaultHandler.aspx](http://www.lederweb.dk/ImageVault/Images/id_42871/ImageVaultHandler.aspx)

Vrangbæk, K. & Christiansen, T. (2005): *Health Policy in Denmark. Leaving the Decentralized Welfare Path?*, Health Economics, Published online in Wiley Interscience.

Wulff, M. (2014): *Den nødvendige Frivillighed. Frivilligt arbejde og frivillige sociale organisationer I det 21. århundrede. 1. udgave. 2. oplag.* C. Frydenlund, Frederiksberg

Ældrekommissionen (2012): *Livskvalitet og selvbestemmelse på plejehjem*, Kommission om livskvalitet og selvbestemmelse i plejebolig og plejehjem, Silkeborg Bogtryk, Silkeborg.

Åkerstrøm Andersen, N. (2003): *Borgerens kontraktliggørelse*, Hans Reitzels Forlag, København.

## INDLEDNING TIL CASEBESKRIVELSER

---

I denne del af rapporten kan man læse om, hvordan de tre delprojekter under LUG C på meget forskellige måder har undersøgt og arbejdet med brugerinddragelse.

Delprojekterne udfolder sig inden for tre meget forskellige og dog alligevel overlappende professionsfelter hhv. det socialfaglige professionsfelt, (nærmere bestemt beskæftigelsesområdet); et nyt arbejdsfelt for frivillige som følge af digitaliseringen, som er udspændt mellem det socialfaglige og det frivillige arbejde og endeligt det specialpædagogiske professionsfelt, som på samme tid griber ind i beskæftigelsesområdet – mere specifikt en aktiverings/terapi-praksis. Samtidig er delprojekterne blevet til på forskellig vis, ligesom de tids- og ressourcemæssigt også adskiller sig fra hinanden.

De følgende kapitler består dels af de tre casebeskrivelser og dels forinden af en præambel til hver case skrevet af redaktionen. Præambelen skal fungere som en læsevejledning og dermed kort introducere til, hvordan casebeskrivelserne er opbygget og hvilke spørgsmål og problemstillinger, som forfatterne har forholdt sig til. Gældende for alle tre casebeskrivelser er, at der til udformningen af casen har foreligget et udkast til en disposition, som redaktionen havde lavet. Den omfattede en sammenhængende beskrivelse af projektet: herunder baggrunden for projektet, politiske intentioner i det pågældende professionsfelt samt spørgsmålet om hvilke forskellige forståelser af brugerbegrebet og frivillighedsbegrebet, forskerne stødte på i praksis. Derudover indeholdt dispositionsudkastet en række spørgsmål såsom forfatterens intentioner med projektet, hvordan kontakten til praksis blev etableret, hvem deltagerne var, og hvordan de deltog samt spørgsmål om interesser i projektet, hvilken videnproduktion, der er foregået, om og hvordan aktionsforskning har spillet en rolle i projektet mv.

Casebeskrivelserne kan derfor læses meningsfuldt både sammen og hver for sig, idet de på forskellige måder og fra forskellige perspektiver er meningsfulde i sig selv, men samtidig beriger hinanden.

---

## KAPITEL 2.

---

### Præambel til kapitel 2

Delprojektet med jobcentret som omdrejningspunkt har tidsmæssigt strakt sig fra primo februar 2014 til ultimo december 2014 og tre undervisere fra socialrådgiveruddannelsen har været drivkraft og forskere i projektet. Projektet er omfangsrigt ift. deltagere og tæller både borgere og velfærdsprofessionelle, herunder ledere og sagsbehandlere i et jobcenter og private og kommunale aktører fra aktiveringsstilbud. Delprojektet er også omfangsrigt på det empiriske niveau; Forskerne har både foretaget interview, observationer og lavet forskellige former for workshops med og i praksis.

Forskerne har fra begyndelsen haft en metodologisk ambition om at lave et projekt inspireret af post-strukturalistiske teorier og aktionsforskningsmetoder, hvor den grundlæggende idé var: "mulighed for ændringer i og af praksis, fordi der er hjemmel i loven til at gøre anderledes" dvs. en påpegning af betydningen af de lokale menings- og praksisforhandlinger og deres ikke-determinerede karakter. Samtidig har delprojektet løbende haft et dobbelt-perspektiv dels rettet mod lokalt forankrede praksisforandringer i kommunen og dels et perspektiv på uddannelsesudvikling og dermed en produktion af mere generel og anvendelsesorienteret viden, som kunne "skydes tilbage til uddannelsen." Delprojektet har derfor også bidraget til kompetenceudvikling for underviserne i form af praksiserfaring og praksisdeltagelse, som bidrager til en nuancering af deres egen undervisning.

I casebeskrivelsen reflekterer forfatterne over mange af de spørgsmål, som indgik i redaktionens dispositionsudkast og udfolder derigennem de metodiske og teoretiske perspektiver, som har præget arbejdsprocessen gennem projektperioden. Casen kan derfor også læses som en skriftliggørelse af den arbejds- og refleksionsproces, som har fundet sted.

# BORGERINDDRAGELSE I SOCIALT ARBEJDE – I JOBCENTRET

---

Charlotte Rosenberg, Adjunkt og Ph.d., chro@ucsj.dk, Camilla Jydebjerg, Lektor, cjl@ucsj.dk og Tine Nielsen, Adjunkt, tini@ucsj.dk, Socialrådgiveruddannelsen, University College Sjælland

## Baggrund for projektet

Projektet beskæftiger sig med borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen med udgangspunkt i et jobcenter, og de aktører der er knyttet dertil. Beskæftigelsesområdet er et område, der er præget af en række lovgivningsmæssige krav og pligter i forhold til borgerne, samt et område hvor der er et defineret mål, som de berørte borgere er nødt til at deltage i indfrielsen af som led i deres kontakt med det offentlige system. Vi ønsker i projektet at udvikle viden om og eksperimenter med metoder og arbejdsformer, som kan styrke borgerinddragelse og nye deltagelsesformer i den borgernære indsats. Vi er særligt interesserede i, hvordan borgerinddragelse kan implementeres og udfoldes på områder, der samtidig er præget af, at borgerne stilles overfor krav og udfordringer, som de ikke nødvendigvis er enige i eller kan have svært ved at indfri, og som kan opleves som svært forenelige med at praktisere borgerinddragelse.

### Vores projekt tager altså udgangspunkt i to overordnede problemstillinger:

- Beskæftigelsesområdet er et område præget lovgivningsmæssige krav og pligter samt et defineret mål, som borgerne skal deltage i at indfri gennem deltagelse i en række foranstaltninger.
- Samtidig er der lovgivningsmæssige krav og politiske intentioner om borgerinddragelse og borgernes aktive deltagelse

Formålet med projektet er i samarbejde med praksis at skabe viden og nye praksisformer med henblik på at styrke borgerinddragelse. Vores intention er et ønske om at skabe løsninger med praksis, der knytter an til aktionsforskning som metode, idet løsninger ekspliciteres, da målet er at skabe forandring (Tofteng og Husted i Juul og Pedersen 2012).

Vores intention med projektet er præget af vores videnskabsteoretiske udgangspunkt, som er poststrukturalistisk og tillige aktionsforskning som vores metodiske tilgang i projektet.

Med det poststrukturalistiske afsæt er vi i vores indgang til feltet opmærksomme på, at vi som forskere påvirker og påvirkes af feltet. Vores intention om at udvikle viden om og nye praksisformer for borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen betyder, at vi med det poststrukturalistiske afsæt ønsker at udfordre de selvfølgeligheder, der italesættes i praksis omkring borgere og inddragelse af dem. Vi ønsker at udvikle viden om borgerinddragelse, hvor vores iagttagelser rettes mod hvordan praksis "gør" borgerinddragelse, altså hvordan borgerinddragelse kommer til udtryk gennem italesættelser og handling (Hansen, Allan Dreyer i Juul og Pedersen 2012: 233 ff).

## Dobbeltintentionen med projektet

Udover vores beskrevne formål og intention om at udvikle viden og praksisformer i relation til borgerinddragelse, har vi også en intention, der er rettet tilbage mod uddannelsen. I vores daglige virke underviser vi på Socialrådgiveruddannelsen, hvor beskæftigelsesindsatsen på forskellig vis er en stor del af uddannelsens indhold. Mange af vores dimittender bliver efterfølgende ansat i beskæftigelsesindsatsen, og en stor del af dem ansættes i Jobcentre. Det er derfor vores intention med projektet at klæde de kommende dimittender på, så de kan varetage opgaver som Jobcentret stiller til dem. Det er endvidere vores erfaring, at flere studerende oplever en ambivalens i relation til at udøve praksis i beskæftigelsesindsatsen, hvor lovgivning og organisatoriske strukturer sætter en ramme for udformningen af det sociale arbejde på beskæftigelsesområdet. Ligeledes er det vores erfaring, at de studerende ikke altid oplever, at der er overensstemmelse mellem de idealer om god sagsbehandling de undervises i på socialrådgiveruddannelsen og rammerne for at udfolde dette i praksis. Derfor italesætter studerende efter praktik inden for beskæftigelsesområdet en oplevelse af at udføre socialt arbejde i et krydsfelt mellem lovgivnings- og organisatoriske rammer, borgernes ønsker og behov samt idealer for god sagsbehandling.

---

## Hvordan blev kontakten til praksis etableret?

Vi har taget udgangspunkt i ét jobcenter, som efter vores præsentation af projektet på et ledelsesmøde, hvor alle chefer og ledere deltog, tilkendegav, at de ønskede at medvirke. I og med, at vi gennem en længere periode skulle indgå i jobcentrets dagligdag var den ledelsesmæssige opbakning til projektet afgørende for det videre arbejde. I vores præsentation understregede vi det metodiske udgangspunkt i aktionsforskningen, hvor formålet er at skabe forandringsprocesser frem for at lave et traditionelt projekt med eventuelle anbefalinger i en projektrapport.

Da vi fremlagde projektet lagde vi vægt på, at vi oplevede, at vores studerende, når de havde været i praktik, oplevede mange ambivalenser, som vi tolkede ind i rammen af krydspres. Dette var en erfaring som lederne i Jobcentret kunne genkende. Vi fremlagde en faseplan, (se bilag), hvor vi præsenterede projektet, som består af seks faser, hver fase er i faseplanen beskrevet med tidsintervaller og opgaver. Projektet består af henholdsvis empiriskabelse, forslag til forandringer og afprøvning af forandringer. Vi pointerede, at hverken citater eller forslag til forandringer ville komme ud af det lukkede rum, hvor de er skabt uden, at de er godkendt. Det vil sige, at borgerinddragelsesperspektivet ikke kun er *fokus* for vores undersøgelser, men det er også *grundlaget* for vores metode, idet de implicerede aktører skal 'godkende' empirien og have mulighed for at give præciseringer, hvis de finder det nødvendigt.

### Jobcentret

Vores projekt har udgangspunkt i to afdelinger i et jobcenter. Den ene afdeling varetager sager vedrørende sygedagpengemodtagere og den anden afdeling varetager sager vedrørende jobparate kontanthjælpsmodtagere. Jobparate kontanthjælpsmodtagere er kontanthjælpsmodtagere, som vurderes at være i stand til at påtage sig et ordinært arbejde, som gør pågældende i stand til at forsørge sig selv inden for tre måneder, jf. Bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats § 2, stk. 1. I jobcentret er sagsbehandlingen ikke kun præget af de regler der specifikt handler om borgerinddragelse og sagsbehandling, men i lige så høj grad af de materielle regler på området. Jobcentrets hovedformål er ifølge Beskæftigelsesministeriet at få ledige i job ([www.bm.dk](http://www.bm.dk)). Da en del ledige imidlertid er ledige

eller sygemeldte i længere tid varetager jobcentret i lige så høj grad aktiverings- og kontrolopgaver overfor borgeren i den tid der går, medens borgeren er ledig eller sygemeldt. Sigtet med aktiverings/beskæftigelsesindsatsen er at bringe borgeren tættere på et job/arbejdsmarkedet. Beskæftigelsestilbud gives<sup>4</sup> med henblik på at hjælpe borgeren til beskæftigelse fx med det formål at afdække eller optræne borgerens faglige, sociale eller sproglige kompetencer, samt at afklare beskæftigelsesmål. Tilbud skal så vidt muligt være rettet mod beskæftigelse inden for områder, hvor der er behov for arbejdskraft, og gives ud fra den enkeltes ønsker og forudsætninger, med henblik på at personen hurtigst muligt opnår varig beskæftigelse og hel eller delvis selvforsørgelse, jfr. LAB § 22, stk. 3. For sygedagpengemodtagere kan tilbud også gives med henblik på fastholdelse af tilknytning til arbejdsmarkedet, jfr. LAB § 22, stk. 6. For kontanthjælpsmodtagere kan tilbud fastsættes af jobcenteret under hensyn til konkrete behov på arbejdsmarkedet, jfr. LAB § 22, stk. 4. Fra 1. januar 14 indførtes nytteindsatsen for kontanthjælpsmodtagere. Nytteindsatsen gives alene med det formål, at personen skal arbejde for sin ydelse. Såvel jobparate borgere som sygedagpengemodtagere skal som udgangspunkt deltage i de møder og aktiviteter som jobcentret indkalder dem til eller foranstalter for dem hos andre. Manglende overholdelse af kravene fører til en hel eller delvis fortabelse af ydelsen.

Ud over at træffe egentlige afgørelser giver jobcentrets sagsbehandlere vejledning om uddannelse og opkvalificering, jobsøgning etc. Jobcentrets sagsbehandlere skal derfor ikke alene fungere som myndighedssagsbehandlere, der træffer afgørelser, der fastlægger en borgers retsstilling. De skal også og sideløbende hermed indtage rollen som konsulenter, der kan hjælpe borgerne med at afklare deres arbejdsevne og få fodfæste på arbejdsmarkedet (Bech Hansen, 2006: 168). Borgeren skal ifølge retssikkerhedslovens § 4 *have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag, denne bestemmelse kaldes dialogprincippet*. Retssikkerhedslovens dialogprincip suppleres af en række regler på beskæftigelsesområdet, som stiller krav om samarbejde

---

<sup>4</sup> En borger der skal i beskæftigelsestilbud kan modtage vejledning og opkvalificering, virksomhedspraktik, job med løntilskud og mentorordning. Tilbuddene kan enten stilles til rådighed af kommunen selv, eller kommunen kan købe pladser hos andre fx private tilbud. Det jobcenter vi lavede projekt på benyttede sig ved siden af en række egne tilbud også af nogle private tilbud.

mellem sagsbehandler og borger. Kontanthjælpsmodtagere er omfattet af reglerne om et individuelt kontaktføreløb, hvilket forpligter kommunen til at afholde et bestemt antal samtaler med borgeren. Kontaktføreløbet skal tilrettelægges under hensyn til personens ønsker og forudsætninger samt arbejdsmarkedets behov med henblik på, at personen hurtigst muligt opnår ordinær beskæftigelse eller i hvert fald kommer tættere på arbejdsmarkedet, jfr. LAB § 15, stk. 1. På sygedagpengeområdet skal der foretages løbende opfølgning og den sygemeldte skal inddrages i denne opfølgning, jfr. SDL §§ 8, stk. 1 og 13.

Vi har i projektet et videnskabsteoretisk afsæt samt en metodisk tilgang, der tillige præger vores møde med feltet. I det følgende vil vi gøre nærmere rede for vores metodologiske afsæt.

### Metodologisk afsæt for projekt borgerinddragelse i beskæftigelsesindsatsen

Som beskrevet indledningsvist var udgangspunktet for dette udviklingsprojekt en undren over, hvordan det er muligt at praktisere borgerinddragelse inden for det sociale arbejde i beskæftigelsesindsatsen. Som det kan ses ud fra dette udgangspunkt havde vi en opfattelse af, at der ude i feltet var udfordringer, som vi karakteriserede som et paradoks. Selvom vi ikke havde forestillinger om, *hvordan* udfordringerne kunne løses, så havde vi en forståelse af, at den borgerinddragelse, der rent faktisk udspillede sig, kunne have problematiske konsekvenser for borgerne og var medvirkende til, at sagsbehandlerne følte et krydspres i deres i arbejdsliv. Dette ligger godt i tråd med vores poststrukturalistiske afsæt, hvor vi er bevidste om, at vi ser fra 'et sted'. Og det sted vi ser fra og vores iagttagelsesmåde har betydning for, hvordan vi former genstanden; Jobcentret og beskæftigelsesindsatsen (Davies, 2007:180; Dreyer Hansen 2012:246). Vi ser på Jobcentret qua dem vi er, undervisere fra en socialrådgiveruddannelse med de faglige baggrunde vi har, og vi er bevidste om, at det er den måde vi indgår i feltet på. Samtidig er vi opmærksomme på, at det blik vi kaster på Jobcentret både er skabende for det vi ser, og for os som ser. I vores projekt, har vi ikke ønsket at genere bestemte forklaringsmåder, men vi har haft et ønske om at blive klogere på, hvordan de forskellige mulighedsbetingelser skabte rum for aktørernes handlinger. Vores kendskab til feltet på det juridiske og socialfaglige område gjorde, at der var viden som vi anså for legitim, og blikke som forstyrrede den viden, som vi anså for legitim viden. Vi er på en gang prægede af de dominerende diskurser, der er

på beskæftigelsesområdet, og de dominerende diskurser der hersker blandt os som undervisere, hvor vores daglige genstandsfelt er de studerende, som vi skal ruste til at blive reflekterende socialrådgivere, der skal indgå i det sociale arbejdets felt som aktører. Det vil sige, at vi som forskere ikke har indgået i feltet som 'uskyldige', vi er også situeret i tid og rum (Esmark, Laustsen og Åkerstrøm, 2014:10-11).

Vi er bevidste om, at Jobcentrets praksis er knyttet rent tidsligt og historisk til en periode, som har været præget af en række reformer inden for beskæftigelses- og sygedagpengeområdet. Denne tidlige fokusering og betydning er ligeledes i overensstemmelse med poststrukturalismen, der betoner vigtigheden, af at man som forsker er bevidst om, at den undersøgte genstand er situeret i tid og sted (ibid. 2014:12). Disse forhold har i høj grad præget vores måde at indgå i feltet på, vi har måttet gå med forsigtighed, da vi blandt andet blev bevidste om en dagligdag og et arbejdsliv, som aktuelt er præget af en række nye krav og forudsætninger som følge af reformer og lovændringer.

I vores arbejde har vi tilstræbt at forstyrre de selvfølgheder, der herskede på feltet. Gennem vores metode, hvor vi 'gav stemmer' til alle aktører, har vi forsøgt gennem "de andres" italesættelser at forstyrre den orden og selvfølgheder, som herskede inden for de forskellige aktørgrupper. Vi har også selv fået vores selvfølgheder forstyrret i mødet med jobcentret og menneskene i berøring med jobcentret (Neidel 2011).

Som en del af vores poststrukturalistiske afsæt har vi været inspireret af nogle af Deleuzes begreber. Især hans forståelse af forandring, som i øvrigt falder i god tråd med projektets aktionsforskningsafsæt. Deleuze ser forandring som noget positivt, og som noget der både umærkeligt sker, men som han også mener skal fremmes. Det vil sige, at han har en normativ forståelse af forandring. Der hvor hans forandringsbegreb gav os et forstyrrende blik var, at han ikke mener at forandring er målelig i stadier. Når man som menneske forandrer sig, kan det ikke måles, da man netop har forandret sig. Hvis man forestiller sig, at man kan måle forandring, har man samtidig en forståelse af, at der er én universel måde at være menneske på, at der er så at sige en bedre måde at være menneske på. For Deleuze kan man som person være mange personer på én gang, og derfor giver det ikke mening at måle mennesker (Deleuze og Guattari 2005:5). Man kan enten se forandring som noget, hvor man bliver helt forskellig fra sig selv som sort/hvid, eller

---

at man se forandring som en kontinuerlig proces, sidstnævnte mener Deleuze er mere frugtbar, da der i denne tankegang åbnes op for, at mennesket hele tiden kan forandre sig (Massey i Davies 2009:17), Rosenberg 2013: 34-35).

At 'være' er at 'blive', man 'er' ikke som menneske, man er i en konstant 'tilblivelse'. Det vil sige, at vi som mennesker er åbne for forandringer, men disse forandringer sker i sammenhæng med det relationelle og fysiske rum, vi er en del af. Derfor lod vi os inspirere af Deleuze begreber sribede og glatte rum, begreber som gav os blik for eller forstyrrede, det vi så i Jobcentret. I Deleuze optik er rum både de fysiske og relationelle rum, det vil sige både det der udspiller sig, og den måde som rum fysisk er opbyggede på. De sribede rum er prægede af regler, trafikken er for eksempel et sribet rum, der er faste regler for i hvilke side af vejen, man kører, og hvem der holder tilbage for hvem. De sribede rum gør os trygge. I de glatte rum sker forandringerne, det glatte er det omskiftelige. De to typer rum er nødvendige for hinanden, det ene type rum er ikke bedre end det andet (Deleuze og Guattari 2005:618, Rosenberg 2013: 27). Med Deleuze tankegang in mente gik vi til feltet og lod os forstyrre af de mange måder, som beskæftigelsesfeltet er struktureret på – de mange måder man forsøger at kategorisere mennesker på, og derfor satte vi hele tiden spørgsmålstejn ved beskæftigelsesindsatsens kategoriseringer, da vi skabte empirien. Hvordan rummene blev sribet, og hvordan der opstod glatheder gav os blik for at kunne begribe, de forandringer der fandt sted, forandringer der var anderledes end de dominerende forestillinger om, hvordan forandring skal forstås (Rosenberg 2013:30).

## Aktionsforskning

Udgangspunktet for projektet var, at vi ønskede at skabe et projekt, der kunne genere forandring. Gennem hele processen forsøgte vi, at skabe rum for, at der kunne foregå forandringsprocesser. Vi tog udgangspunkt i det liv der udfoldede sig i Jobcentret med udgangspunkt i de aktører, som tog del i hverdagen på et jobcenter (Tofteng og Husted i Juul og Pedersen 2012:359). Vores forandringsperspektiv var som tidligere nævnt inspireret af Deleuze, men vi var samtidig bevidste om, at vi indgik i et felt, som på mange måder var forandringstrætte, da deres stressede hverdag i høj grad var prægede af de mange forandringer som dominerer området, så de 'sukkede' ikke efter forandring og nye metoder. (Tofteng og Husted 2012:359-369). Når vi alligevel

finder, at aktionsforskningen har en berettigelse i et ønske om at skabe forandring, så er det begrundet i, at vi gør deltagerne til medforskere. Med afsæt i aktionsforskning var vores intention ikke at komme udefra og på forhånd definerer, at *de* har et problem, selvom vi kom med en forståelse af at beskæftigelsesområdet er præget af udfordringer. Vi har ikke en forestilling om, at det er vores rolle, at finde metoder til at løse deres problemer. Vi lader i stedet aktørerne definere, hvad de opfatter som relevante problemstillinger og ikke mindst, hvilke løsningsmuligheder der kan skabes. På den måde har det været vores håb at gøre forandringerne meningsfyldte for de involverede aktører (Tofteng og Husted i Juul og Pedersen 2012:367). Samtidig er projektet et projekt som er eksternt finansieret på baggrund af en projektansøgning om forsknings- og udviklingsmidler. Vi havde i denne ansøgning formuleret en problemstilling, som handlede om, at der kunne være en diskrepans mellem beskæftigelsesindsatsens krav til borgeren og kravet om borgerinddragelse. Denne forestilling bragte vi med os i mødet med ledere, sagsbehandlere, tilbudsmedarbejdere og borgere i jobcentret. Mødet mellem disse forskellige forståelser skabte gensidige forstyrrelser. Vi vurderer, at disse forstyrrelser har været produktive i forhold til at skabe forandringer for os alle.

Vi har gennem projektet forsøgt at skabe rum for at aktørerne gennem fremtidsværksteder kunne 'glemme' den orden som hersker på Jobcentret - vi har skabt rum for, at der bliver sat spørgsmålstejn ved den reifikation, nemlig at den praksis der hersker ikke kan se anderledes ud, måske kan tænkes på andre måder (Tofteng og Husted i Juul og Pedersen 2012:372). Fremtidsværkstederne tænkte vi som et rum, hvor alle de aktører der er med til at gøre jobcentrets virkeligheder, kunne indgå i aktive forhandlinger med hinanden om, hvad jobcentrets virkeligheder er og skal være. Vi deltog som forskere aktivt i forhandlingsprocessen og forsøgte aktivt at forstyrre ved at sætte spørgsmålstejn ved det, der af aktørende blev fortalt som selvfølgeligt (Neidel:39). Som eksempel kan nævnes, at vi har forsøgt forstyrre ved at skelne eksplicit mellem lovenes ordlyd og kommunens praksis, da det var vores opfattelse at lokale fortolkninger af loven i nogle situationer var blevet reificeret, tingsliggjort, så det kom til at fremstå som sandheder, der ikke kunne sættes spørgsmålstejn ved.

Samtidig er der også begrænsninger i at arbejde med forandring så eksplicit som et af målene for forskningen. Sagsbehandlernes hverdag er præget af, at

det ene forandringsprojekt afløses af det andet, og medarbejderne kan have en fornemmelse af, at de nye metoder ikke når at blive implementeret, før de afløses af nye systemer og metoder. Med dette vilkår in mente skulle vi ind og plædere for, at vores forandringsprojekt havde et andet afsæt, nemlig at problemstillingerne og deres eventuelle løsninger ikke blev defineret ude fra, men i stedet blev de formuleret af de involverede parter. Samtidig skulle aktørerne også få øje for, at vi med vores faglige kompetencer ikke bare kunne facilitere processer, men vi kunne også bidrage til løsningen af de konkrete opgaver. En anden udfordring er, som tidligere nævnt, at det kritiske får en anden fremtrædelsesform, nemlig, at det skal have karakter af at det enten kan adresseres 'højere op' på et strukturelt niveau det kunne være til kommunalt- eller regeringsniveau, eller at det skulle have karakter af at det kunne 'siges' up front og efterfølgende kunne diskuteres og finde mulige løsninger inden for rammerne eller at rammerne kunne omdefineres af ledelsen.

Vores måde at håndtere forandringsperspektivet på er, at vi ikke *enten* har set det fra sagsbehandlernes *eller* borgernes *eller* for den sags skyld ledelsens perspektiv. Vores perspektiv har været at se på det der foregår i interaktionen mellem borgerne, der skal inddrages, og sagsbehandlerne, som repræsentanter for et system. Og i og med, at vi ikke hverken i processen eller i vores produkter undervejs har skelnet mellem hvem der har sagt hvad, har vi fået blik for, hvad der sker inden for et felt – i interaktionerne i et felt, hvor der udefra er et krav om borgerinddragelse, men som i praksis er svær at håndtere for alle parter. Vi har ikke ønsket at udpege dem, der undertrykker, og dem der bliver undertrykt i øjeblikket, men vi har villet fokusere på at alle er underlagt systemets love og regler. Med dette perspektiv er det vores ønske at lave forandringer, som er anderledes ved, at det er *med* de involverede parter i stedet for *for* de involverede parter. Derved har vi et håb om at det frigørende aspekt består i, at parterne får øje for at problemerne er fælles og løsninger af problemerne skal findes i fællesskab.

Hvad angår den praksisnære forskning er udfordringen i beskæftigelsesindsatsen som beskrevet tidligere, at den er stramt reguleret lovgivningsmæssigt, samtidig med at der er et borgerinddragende sigte der kan være vanskeligt at praktisere indenfor rammebetingelserne. For ledelse, medarbejdere og borgere er interessen derved i at belyse hvori udfordringerne for borgerinddragelse ligger samt at udforme ny praksisformer og løsninger, der er aktuelle for det konkrete jobcenter i beskæftigelsesindsatsen.

Vi mødte aktørerne i feltet med en forestilling om, at de oplevede vanskeligheder i forhold til borgerinddragelse i et spændingsfelt mellem pligt og ret i beskæftigelsesindsatsen, og det var i forhold til dette fokus, vi havde tilrettelagt projektet. I mødet med de der praktiserede i dette spændingsfelt fik vi blik for, at det at gøre borgerinddragelse var knyttet til modsatrettede forestillinger og også knyttet til mange andre forhold end de borgerinddragelsesforestillinger, som vi gik ind i projektet med. Samtidig opfattede aktørerne ikke nødvendigvis de barrierer for borgerinddragelse, som vi havde forestillet os. De problemstillinger som aktørerne fremdrog, var i høj grad knyttet til strukturelle omstændigheder knyttet til de mulighedsbetingelser for det sociale arbejde, som blandt andet skabes i lovgivningen og i de lokale fortolkninger af lovgivningen. På tværs af aktørgrupper (jobcenter- og tilbudsledere, jobcenter- og tilbudsmedarbejdere og borgere) kredsede aktørerne om de samme strukturelle problemstillinger i interviewene fx vanskelighederne ved at kategorisere og om kategorisere borgere, som er ledige, men som også er udfordrede af andre livsomstændigheder, herunder problemer som ikke nødvendigvis kan genkendes i den virkelighed som optegnes i lovgivningen, og de mange forskellige og nogen gange modsatrettede krav der er til beskæftigelsesområdet, herunder statens styring af kommunerne via refusioner. Udfordringer som de ses af praksisfeltet i forhold til at leve op til de manglede intentioner i beskæftigelsesindsatsen, har ikke haft den store bevågenhed. Derfor er projektet også en mulighed for at praksisfeltet, her både ledelse, medarbejdere og borgere, får et refleksions- og forhandlingsrum i relation til hvad der anses som nødvendige forandringer for, at aktører i feltet kan leve op til de lovgivningsmæssige og politiske intentioner.

## Skabelse af empiri

Som det fremgår af faseplanen er jobcentret i fokus i vores projekt, men samtidig var det også vores intention, at vi skulle følge borgernes vej rundt i 'systemet'. Sagsbehandlerne skulle udvælge borgere, som de fandt relevante i forhold til vores interesseområder. Jobcenterledelsen udvalgte de beskæftigelsestilbud, som de mente, at vi kunne drage nytte af at inddrage i projektet. Det var ligeledes jobcenterledelsen, der udvalgte de sagsbehandlere vi skulle følge og have som kontaktpersoner.

I udgangspunktet skulle vi følge seks borgere og i alt seks sagsbehandlere, hvor af halvdelen kom fra kontanthjælpsområdet og halvdelen fra sygedagpen-



---

geområdet. Samtidig skulle vi følge 2-3 tilbud inden for hvert område. Planen med at følge borgerne rundt i systemet var dog ikke så let, da borgerens plan ikke logistisk fulgte projektets. Det lykkedes med én borger, som vi fulgte fra jobcenter ud i 2 typer tilbud. Resten af borgerne havde vi kontakt til enten i forbindelsen med Jobcenter eller tilbud, men ikke begge steder. I et aktionsforskningsprojekt, som vores, hvor vi på samme tid har et konkret praksisforandrende mål og samtidig har et ønske om at skabe viden til hele feltet bliver vi ramt af vores eget stramme borgerinddragelsesideal. Vi har givet tilsagn om, at intet empiri bliver anvendt uden at det er godkendt, det vil sige, at når vi forlader det konkrete jobcenter 'tilhører' empirien stadig jobcentret, forstået på den måde at vi ikke frit kan disponere over det i forhold til anden form for vidensproduktion. I processen skaber det mulighedsrum for nogle frugtbare diskussioner, idet vi vores formål, at skabe forandring, hele tiden er i fokus og ikke kritisk forskning, der har et andet refleksionsformål.

## Projekts faser

Som det kan ses i vores faseplan (se bilag) har vi opdelt processen i seks faser. Faserne er opdelt så vi udformer problemstillinger i samarbejde med praksis, skaber empiri, som verificeres af involverede aktører, idéer til forandringer skabes, og til sidst bliver idéerne afprøves og givet til praksis. I planen mangler der i virkeligheden en fase, hvor idéerne udvikles i samråd med de aktører der skal prøve at ændre praksisformerne. Vi var ikke opmærksomme på at der skulle afsættes tid til, at vi i samarbejde med sagsbehandlere kunne udvikle og reflektere over mulighederne for ændringer.

Den første fase var skabelse af empiri. Vi foretog interviews og observationer. Vi har interviewet ledelse fra Jobcentret samt tilbud, sagsbehandlere fra Jobcentre og beskæftigelsesmedarbejdere fra tilbud, samt borgere. Herudover har vi observeret møder (informationsmøder og møder mellem borger og sagsbehandler), samt sagsbehandlerens arbejde i jobcentret. Endelig har vi foretaget observationer tre formiddage i Jobcentrets reception. Observationer og interview er enten blevet nedskrevet i referatform eller transskriberet.

Derefter har vi i vores forskergruppe bearbejdet hvert enkelt interview og observation og fremdraget følgende nogle temaer:

## Borgere har andre barrierer i forhold til arbejdsmarkedet end ledighed og sygdom

- Krydspres, skøn og helhedssyn
- Systemer og standarder
- Relationen mellem borger og jobcenter
- Borgerinddragelse

De fremdragne temaer var tværgående, forstået på den måde, at de problemstillinger, vi fremdrog, var problematikker, som alle i større eller mindre grad havde rejst. Da vi præsenterede temaerne for de involverede aktører i anden fase, var der bred genkendelse af de temaer, vi har tolket os frem til. Det vil sige, at de udfordringer, der er blevet fremdraget, blev set og oplevet uafhængig af, om man er borger, sagsbehandler eller leder i jobcenter eller tilbud. Det var ikke muligt at få arrangeret et fase 2 møde med borgerne, da alle var i praktikforløb, som de ikke ønskede at have fravær fra, da de havde et håb og et ønske om at få varigt arbejde. Dette medførte desværre, at borgerne ikke på samme aktive måde kunne deltage i at forhandle jobcentrets virkelighed. Vi sendte dog de citater, vi havde udvalgt til at arbejde videre med til borgerne og fik skriftlig eller mundlig godkendelse til at bruge citaterne.

Tredje fase var en workshop, hvor alle parter (undtagen borgerne med samme begrundelse som ovenfor) deltog. På denne workshop fremlagde vi temaerne og citaterne for alle deltagerne i projektet uden nogen kunne genkende, hvem der havde italesat citatet. Formålet med denne konstellation var et ønske fra vores side, om at der ved denne synliggørelse kunne opstå forhandlinger på tværs af aktørerne. Samtidig gav det mulighed for nye refleksioner over temaerne og derved potentiale for forandringsprocesser.

## Workshoppen var tilrettelagt som et fremtidsværksted, hvor deltagerne skulle igennem følgende faser:

- De skulle forelægge tematikker for hinanden
- De skulle besvare det utopiske spørgsmål: hvordan kan den gode beskæftigelsesindsats tilrettelægges.
- De skulle konkretisere de utopiske ideer til konkrete forslag for forandring – vejen frem mod ønsket tilstand.

Efter gennemgang af en kondensering af alle aktørers udsagn 'slog vi håret ud' og gik med deltagerne på drømmerejse, hvor den perfekte beskæftigelsesindsats blev skitseret. Herefter blev deltagerne opdelt i blandede grupper, så der var både ledere og sagsbehandlere fra de forskellige områder repræsenteret i alle grupper. I disse grupper arbejdedes der særskilt med to af temaerne, og nu var formålet at få konkrete og realistiske idéer til forandring på tavlen. Udbyttet af den fælles workshop var et samlet idékatalog, som vi efterfølgende diskuterede med lederne og sagsbehandlerne i jobcentret for at få ideerne yderligere kvalificeret og konkretiseret. Projektet var tilrettelagt, så forslagene til forandringer skulle ske i jobcenterregi. Tilbuddene havde ikke forpligtet sig på forandringerne.

Set i bakspejlet har vi manglet en fase, hvor vi sammen med sagsbehandlerne kunne udvikle idéerne. Dog har vi dog i praksis 'skudt' en fase ind inden fase 4, hvor vi, gennem observationer, interview med borgere og yderligere møder med sagsbehandlerne, udviklede på de idéer, som jobcentret har besluttet sig for at de vil arbejde videre med. I denne fase indgik vi i forandringsprocesserne og deltog blandt andet i udarbejdelsen af borgerrettede materialer. Flere af forandringerne var derfor ikke mulige at afprøve direkte i fase 4, da der først skal udarbejdes materiale, der senere kan forandre praksis.

I femte fase har vi igen lavet interview med de involverede parter i jobcentret med særligt fokus på, hvad de har fået ud af at deltage i projektet sammen med forandringsprocesserne fremlagt og diskuteret på workshoppen i sjette fase. De konkrete forandringsprocesser reflekterer vi over nedenstående.

På trods af at fase fire var "forandringsfasen", er det ikke vores opfattelse, forandringerne var forbeholdt fjerde fase. Vi vurderer, at projektet og vores tilstedeværelse i projektperioden fik betydning for praksis både på tydelige, men også umærkelige måder løbende igennem projektet.

## Forandringsprocesser

Som beskrevet i et tidligere afsnit har vores projekt haft en dobbeltintention. Udover vores fokus på hvordan man i beskæftigelsesindsatsen "gør" borgerinddragelse samt at medvirke til forandringsprocesser i relation til indsatsens borgerinddragende aspekter, har vores intention tillige været rettet tilbage mod uddannelsen og vores rolle som undervisere. Baggrunden herfor har været studerens oplevelse af

en ambivalens mellem de idealer for socialt arbejde de undervises i på uddannelsen, og den praksis de oplever på beskæftigelsesområdet, når de er i praktik eller dimitterer fra uddannelsen.

På socialrådgiveruddannelsen i Roskilde undervises de studerende i en professionsfaglighed, hvor elementer såsom at kunne forstå og handle på borgeres problemstillinger på baggrund af en helhedsforståelse af borgerens unikke situation, at kunne arbejde helhedsorienteret i relation til at handle på den eller de aktuelle problemstillinger borgeren har, samt at inddrage borgerens egen forståelse af behovet for støtte, udgør grundstene i undervisningen. Når de studerende møder praksis på beskæftigelsesområdet, møder de også en praksis præget af økonomiske, organisatoriske og lovgivningsmæssige rammer for praksis, hvor beskæftigelsespolitikens fokus på sociale problemer forstået som manglende arbejde er et omdrejningspunkt, og hvor specialisering af indsatsen betyder, at man i praksis ikke har kompetencer til at handle på de af borgerens problemstillinger, der ligger uden for beskæftigelsesområdet. Blandt andet dette bevirker, at de studerende oplever, et stort skel mellem den undervisning de modtager på grunduddannelsen, og den praksis de oplever.

På denne baggrund har vi ønsket at skabe en højere grad af kobling mellem skolens undervisning og praksis inden for beskæftigelsesområdet. Vi har draget stor nytte af vores medvirken i projektet. Det at vi har fået muligheden for at blive en del af praksis, har betydet, at vi som undervisere har kunnet formidle det teoretiske med praktiske eksempler. F.eks. har det at blive en del af praksisfeltet betydet at vi har kunnet give eksempler på, hvorledes en kommune kan forvalte det sociale arbejde på beskæftigelsesområdet og tilrettelægger indsatser. Vi har kunnet give eksempler på, hvordan forskellige perspektiver på sociale problemer påvirker de indsatser, man som sagsbehandler finder relevante og ligeledes, hvordan man som sagsbehandler har forskellige handlestrategier i relation til det at være i et krydspres, hvor borgerens ønsker, professionens intentioner og værdier samt de handlemuligheder, man som sagsbehandler har i konteksten er divergerende.

Dette har i særdeleshed været med til at skærpe både vores og de studerens opmærksomhed på, hvad der er professionsfaglige idealer, og hvad der udgør handlerummet i beskæftigelseskonteksten, men tillige hvor og hvordan handlerummet også kan udvikles ved refleksion over egen praksis, der kan medvirke til forandringsprocesser.

---

## Hvilke forandringsprocesser har projektet igangsat?

På den afsluttende konference og fase deltog de involverede aktører, undtagen borgerne, som var inviteret, men som ikke kunne deltage med samme begrundelse som ovenfor. Deltagerne gav samstemmende udtryk for, at det havde været rart at få ”feedback på ens arbejde”. Samtidig synes de også det havde været godt, at vi, som forskere, havde formidlet borgernes stemmer. De mente, at det havde været positivt at få ”kendskab til borgernes synspunkter”. Samtidig sagde de, at de havde fået blik for nødvendigheden af at ”Borgerinddragelsen skal være ’sand’”, de skal gennem deres interaktion med borgerne have et ”ønske om virkelig inddragelse”, og det nødvendiggør, at borgerne indgår i systemet med kendskab til de vilkår, som de er underlagt. Derfor var det nødvendigt, at de som sagsbehandlere og system rent faktisk var i stand til at ”tegne rammerne for borgerne – vise den røde tråd”. De var ligeledes blevet opmærksomme på, at strukturerne somme tider stiller sig i vejen for at ”tale med mennesket”. De mente også, at der var ”kommet en ny dagsorden” i Jobcentret, som i højere grad var præget af et ”helhedssyn” på borgeren. Dog var der samtidig enighed om, at der kan være langt fra inspirerende tanker til faktiske handlinger, der rent faktisk skaber forandringer.

Der var også fokus på, at det var godt at de forskellige tilbud og Jobcentret havde fået mulighed for at tale sammen og udveksle erfaringer, da det var medvirkende til at ”give nye indsigter” ”projektet giver mulighed for dialog”.

## Mulige forandringer

Disse overordnede tanker kunne ifølge deltagerne få nogle implikationer for deres videre arbejde. Disse forslag skal ses i sammenhæng med, at sagsbehandlere nyligt har deltaget i et kursus i empowerment, som også har inspireret dem til at tænke over borgerinddragelse.

### De forslag som kom frem er:

**Info-møderne** på kontanthjælpsområdet skulle forandres, så borgerne rent faktisk oplevede sig informeret. På baggrund af samarbejde med sagsbehandlere gav vi som forskere et forslag til, hvordan dette kunne gøres. Forlaget handlede både om mødernes

form og indhold.

Der skulle i **samtalerne være mere fokus på ’den motiverende samtale’**, så borgerne i højere grad fik mulighed for at åbne op for nogle af de udfordringer de har, ligesom mødet med borgeren kunne opdeles, så man først lyttede og senere noterede.

**Breve og information** fra Jobcentret har vi som forskere i samarbejde med sagsbehandlere ligeledes rettet fokus på. Det blev nævnt i mange af interviewene, at breve fra kommunen kan være svære at forstå, og at breve fra kommunen kan opleves som ”trusselsbreve”. Vi har derfor forsøgt at gøre brevene mere forståelige for borgerne, så det klart og tydeligt fremgår, hvilke forventninger der stilles til dem som borgere.

På sygedagpengeområdet havde sagsbehandlere et ønske om at udvikle en **webbaseret informationsfolder**, som kunne informere borgerne på en mere hensigtsmæssig måde, så de i højere grad oplevede sig vejledt om pligter, rettigheder og muligheder. Drejebogen for denne folder udarbejdede vi som led i projektet, forskere og sagsbehandlere, i samarbejde.

Problematikken om, at borgerne bliver **kategoriseret**, og det er svært at omkategorisere blev diskuteret. Der kom ikke nogle konkrete forslag, men projektet gav blik for, at der kunne skabes muligheder for at ændrekategoriseringen. Der blev også i diskussionen givet udtryk for en forståelse for, at dette kan være med til at sikre en tidligere indsats i forhold til borgers problemer.

Efter projektets afslutning gennemfører UCSJ et **opkvalificeringsforløb** 3x3 lektioner for alle sagsbehandlere på kontanthjælps- og sygedagpengeområdet, hvor der med udgangspunkt i konkrete cases bliver fokuseret på de nye lovgivninger og på samarbejdsfladerne mellem de to områder. Dette forløb forsøger at ’løse’ den problematik, som borgerne har rejst, at ”kommunen er opdelt, men de er hele mennesker”, så overgange og forløb kan gøres bedre for borgerne.

## Utopier

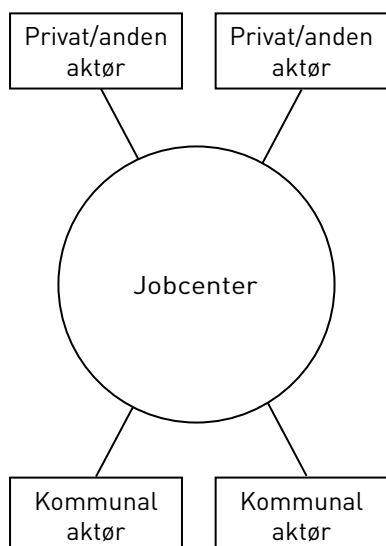
På det mere utopiske plan blev der foreslået, at Jobcentrets indsatser skulle samles i ét hus, så kon-tanthjælps- og sygedagpengemodtagerne kunne blive tilbudt en mere helhedsorienteret indsats. Der skal være mulighed for at fokusere på borgerens hele

liv for eksempel bolig-, familieliv, helbred, ressourcer og økonomi. Der blev også lagt vægt på at indsatserne skulle tage udgangspunkt i borgerne og ikke i rammer og regler. Der var et ønske om, at kunne give borgerne nogle mere frie valg, der ikke er styret af lovgivning og refusioner: ”Borgerens egen livshistorie skal være i centrum”.

### 1. fase

5-6 borgere følges fra Jobcenter til aktivering

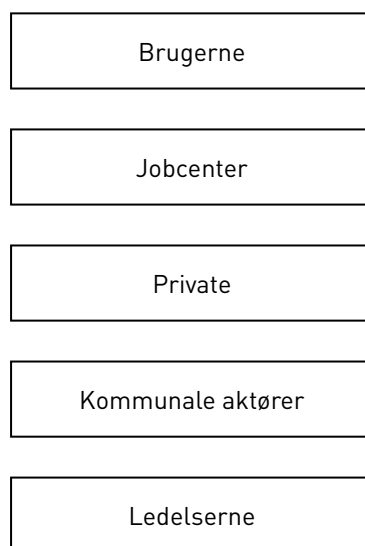
Observationer ved møder  
Interview med borgere og velfærdsprofessionelle



Start primo februar 2014

### 2. fase

Viden fra de forskellige grupper formidles til aktørerne

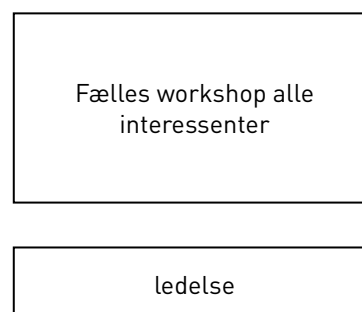


Afsluttes ultimo maj 2014

### 3. fase

Viden formidles til fælles workshop

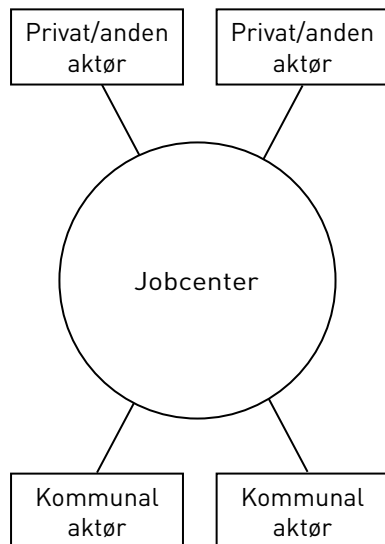
Nye praksisformer udvikles og formidles



Medio august-september 2014

#### 4. fase

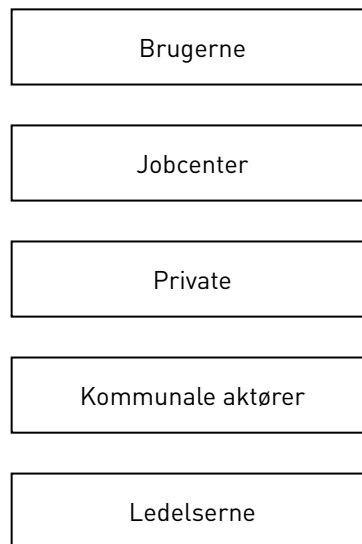
Nye praksisformer afprøves



Oktober- november 2014

#### 5. fase

Opsamling på nye praksisformer



Oktober-november 2014

#### 6. fase

Idéer til nye praksisformer gives til praksis  
Videndeling



Medio december 2014

## Referencer

Beskæftigelsesministeriets hjemmeside [www.bm.dk](http://www.bm.dk)

Bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats, BEK nr 1564 af 23/12/2014

Davies, Bronwyn (2007): *Kvindens subjektivitet og feministiske fortællinger i Feministiske tænkere – en tekstsamling* ed. Dorte Marie Søndergaard Hans Reitzels Forlag

Deleuze, Gilles & Guattari, Felix (2005): *Tusind Plateauer*. Det Kongelige Danske Kunstakademis Billedkunstskoler og Niels Lyngsø

Esmark, Anders, Laustsen, Carsten Bagge & Andersen, Niels Åkerstrøm (2005): *Poststrukturalistiske analysestrategier*. Roskilde Universitetsforlag

Hansen, Dreyer Allan (2012): *Diskurs- og videnskabsteori i Samfundsvidenskabernes Videnskabsteori – en indføring* ed. Juul, Søren og Pedersen, Kirsten Bransholm, Hans Reitzels Forlag

Hansen, Ingelise Bech m.fl.(2006): *Borgerinddragelse og retssikkerhed i socialt arbejde*, Hans Reitzel

Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, Beskæftigelsesministeriets lov nr. 419 af 10/6 2003, jf. lovbekendtgørelse nr. 990 af 12/9 2014

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, Børne-, Ligestillings-, Integrations- og Socialministeriets lov nr. 453 af 10/6 1997, jf. lovbekendtgørelse nr. 1019 af 23/9 2014.

Lov om sygedagpenge, Beskæftigelsesministeriets lov nr. 563 af 9/6 2006, jf. lovbekendtgørelse nr. 43 af 23/1 2015

Massey, D, i Davies, Bronwyn & Gannon, Susanne (2009): *Pedagogical Encounters*. Peter Lang New York

Neidel, Agnete: På vej?! Kritiske analyser af recovery-orienteringen af det socialpsykiatriske arbejde (2001), Forskeskolen i livslang læring, Institut for psykologi og uddannelsesforskning, Roskilde Universitet

Rosenberg, Charlotte (2013): *SydhavnsCompagniet – Tilblivelser, relationer og muligheder i stribede og glatte rum*, Forskerskolen i Livslang læring, Roskilde Universitet

Tofteng, Ditte og Husted, Mia (2012) *Aktionsforskning i Samfundsvidenskabernes Videnskabsteori – en indføring* ed. Juul, Søren og Pedersen, Kirsten Bransholm, Hans Reitzels Forlag

Undersøgelse af retssikkerhedsloven § 4, Socialministeriet 2004

---

## KAPITEL 3.

---

### Præambel til kapitel 3

Delprojektet har strakt sig fra september 2013 – december 2014 og har været bemandet af en underviser fra sygeplejerskeuddannelsen ved UCSJ og to forskere fra Roskilde Universitet. Projektet er omfangsrigt empirisk, hvor forskerne har foretaget forskellige former for observationer, interview og lavet workshops. Delprojektet SÆTFRI er et selvstændigt delprojekt under LUG C. Projektet udgør et følgeforskningsprojekt, som følger projektet MIT-ældre, som er et forsknings- og udviklingsprojekt, der handler om det offentlige digitaliseringsstrategi. SÆTFRI -projektet handler om vejledning af ældre i brugen af it og herigennem om inddragelse af frivillige i kommunalt arbejde med specifikke borgergrupper. Deltagerperspektivet er stort og inkluderer både frivillige og kommunalt ansatte, ledere, koordinatore og borgere samt styregruppe og projektledere fra MIT-ældre projektet. Forfatterne beskriver baggrunden for både SÆTFRI -projektet og MIT-ældre projektet og samarbejdsrelationerne mellem de to.

Metodologisk indskriver forskerne delprojektet som et aktionsforskningsprojekt, som har ambitioner om at bidrage til praksisudvikling af samarbejdsrelationer mellem frivillige og borgere og mellem frivillige og offentligt ansatte under betegnelsen borgerinddragelse. Opmærksomheden rettes mod de udfordringer, som dette samarbejde mellem frivillige og ansatte giver.

I casen præsenterer forfatterne SÆTFRI-projektet – delprojektet under LUG C – gennem en beskrivelse af projektet MIT-ældre og de politiske rationaler, som derfor ligger til grund for begge delprojekter. Casen fremstår i en form, hvor baggrunden for delprojektet får plads til udfoldelse. Efterfølgende giver casebeskrivelsen læseren indsigt i de konkrete forskningsaktiviteter, overvejelser om metodisk- og empirisk design. Til sidst præsenteres et analyserende og perspektiverende afsnit af nogle af de vidensspor, som er kommet til syne gennem projektarbejdet.

I projektet anvendes begrebet brugerinddragelse ikke direkte, men derimod bruges betegnelsen ældre, borgere og frivillige om dem, som så at sige skal 'inddrages' i delprojektet. Det er dels et udtryk for projektets mangefacetteret perspektiv og dels et udtryk for projektets forankring i den offentlige sektor, hvor udtrykket borgerinddragelse anvendes frem for brugerinddragelse.

# STYRKELSE AF ÆLDRES TEKNOLOGIKOMPETENCE Gennem FRIVILLIGHED (SÆTFRI)

---

*Projektdeltagere: Ditte Stilling Borchorst, Roskilde Universitet, Simon Heilesen, Roskilde Universitet, Agnete Sillesen, University College Sjælland og Finn M. Sommer, Roskilde Universitet*

## 1. SÆTFRI-Casen

SÆTFRI-casen beskæftiger sig med temaet frivillighed, ældres teknologikompetencer og læring som fælles anliggende for frivillige organisationer og kommune. Mere specifikt tager casen udgangspunkt i en konkret praksis, hvor en større landsdækkende frivillig organisation samarbejder med en af landets kommuner om at inddrage frivillige i arbejdet med at styrke ældre borgeres teknologikompetencer; og herigennem også de ældres muligheder for deltagelse i sociale netværk, samt indirekte de ældres livskvalitet. Fokus er rettet særligt mod forholdet mellem henholdsvis frivillige og borgere samt frivillige og ansatte. På den baggrund er hensigten med SÆTFRI-casen at belyse hvordan et samarbejde af den karakter tager sig ud i praksis, beskrive organiseringsvalg, samt nogle af de modeller, værktøjer og metoder der har været i spil. Dertil vil der blive peget på potentialer og udfordringer ved nævnte samarbejdskonstellation, hvortil hører den praksis hvor frivillige inddrages i arbejdet med at udføre serviceopgaver for specifikke borgergrupper. De konkrete pointer illustreres i sidste del af casen under 3 udvalgte vidensspor, som er baseret på dele af den indsamlede empiri. Med dette lægges der op til refleksion over og diskussion af nye måder for brugerinddragelse samt egen forskningspraksis i et praksisforandrende perspektiv. Som aktionsforskningsprojekt er det i øvrigt SÆTFRI-projektets ambition at bidrage til udviklingen af praksis, ved at sætte spot på udfordringerne og i samarbejde med projektets deltagere reflektere over mulige måder at omkomme dem på.

## 2. Baggrunden for SÆTFRI, herunder projektgruppens rolle og aktiviteter

SÆTFRI-Casen er forankret i projektet *Mobile IT-ældrekorps (MIT-Ældre)* som blev igangsat af Greve Kommune og Ældre Sagens lokalafdeling i Greve i 2013. Baggrunden for dette projekt var tilblivelsen af den fælles, ambitiøse digitaliseringsstrategi, som regering, regioner og kommuner vedtog i 2011 – en strategi der indebærer, at det fra november 2014 udelukkende er

muligt at kommunikere med offentlige myndigheder og institutioner via digital selvbetjening<sup>5</sup> og digital post, medmindre man er blevet fritaget for digital post. (Regeringen, KL, Danske Regioner 2011). Med dette for øje, blev MIT-ældre etableret med hensigt på at fremme ældre borgeres kompetencer i forhold til informations- og teknologiteknologi (ikt), samt styrke de ældres sundhed og livskvalitet. Dette skulle gøres gennem inddragelse af frivillige borgere, der havde erfaring med IKT og dermed et udgangspunkt for at vejlede ældre borgere i brugen af ikt.

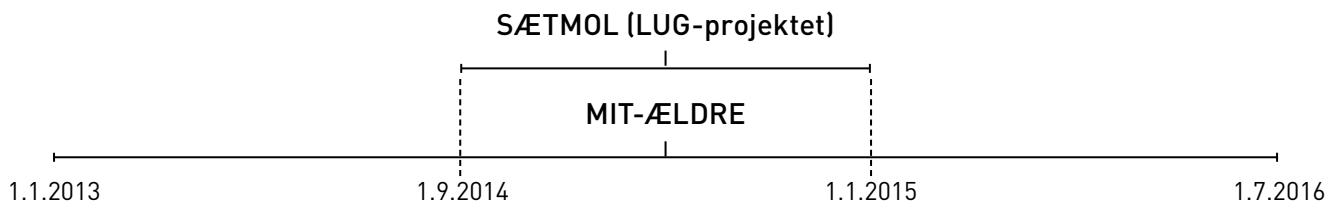
En gruppe af forskere fra RUC har været tilknyttet MIT-ældre-projektet fra dets start, med henblik på at skabe viden om projektets betydning for de ældre samt med det sigte at udvikle målrettede metoder og værktøj til understøttelse af projektet. Der var dermed allerede etableret et samarbejde, med adgang til empiri fra praksis, der havde substans nok til at blive undersøgt med andre forskningsmæssige vinkler. I den sammen sammenhæng, gav *LUG-projektet* mulighed for at yderligere en forskningsgruppe kunne gennemføre et aktionsforskningsprojekt, der forholder sig til MIT-Ældre-projektet, med en anden og bredere vidensinteresse. MIT-Ældre-projektet ser vi i den sammenhæng som et mønstereksempel på de store forhåbninger, som kommunerne i disse år stiller til inddragelse af frivillige borgere i forhold til udvikling af kommunal service, m.m., og samtidig et eksempel på de udfordringer, kommunerne står overfor i forhold til overgang til digitalisering af den offentlige sektor og offentlige myndigheder.

---

<sup>5</sup> I den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi benævnes det "medbetjening" frem for "selvbetjening".



Tidsforløbet for henholdsvis MIT-Ældre- og LUG-projektet fremgår af nedenstående tidslinje:



Som ovenstående figur illustrerer, så strækker MIT-ældre- projektet sig over en længere årrække end LUG-projektet. Det betyder at SÆTFRI er igangsat efter MIT-ældre er blevet etableret, men før projektet slutter. Med denne timing har SÆTFRI haft tilgang til empiri, der ikke blot har givet indblik i opstartsfasens forløb og udfordringer, men også i de løbende udfordringer og potentialer der har gjort sig gældende undervejs i projektet. Dertil har SÆTFRI haft mulighed for løbende at præge udviklingen af projektet inden det er nået til sin afslutning.

### 3. Baggrunden for MIT-ældre

#### Fra analog, til digital offentlig service og administration

Som en konsekvens af den teknologiske udvikling, samt de politiske vinde der taler for en mere omkostningseffektiv offentlig sektor der kan tilbyde borgerne en lettere og mere fleksibel tilgang til statens ydelser og services, er der med tiden blevet sat set stort på digitale løsninger indenfor den offentlige sektor. Det første spadestik blev taget allerede i 1980'erne hvor den borgerlige regering indledte deres moderniseringsprogram af den offentlige sektor. I den forbindelse fulgte en række NPM reformer, eksempelvis decentraliseringsbølgen, som var understøttet, eller måske ligefrem kun muliggjort, af IT-løsninger. (Jæger, 2003: 51). Omorganiseringen af SKAT har endvidere gået hånd i hånd med et øget fokus på digitalisering og digitaliseringsprocesser. (KL, Danske Regioner og Indenrigs- Socialministeriet, 2009: 63).

Overgangen fra NPM til NPG følges øjensynligt med yderligere satsninger på digitalisering. En udviklingstendens som Carsten Greve skitserer i følgende citat:

*"Der er især tre sæt af idéer, der optager sindene efter New Public Management: 1) Digitalisering – herunder digitalisering af services og af administrativ prak-*

*sis, sociale medier og nye administrative servicecentre, 2) Offentlig værdiskabelse – herunder strategier for offentlig værdiskabelse, performance governance og innovation. 3) New public Governance eller mere samarbejde og netværk – herunder netværksstyring, offentlig-private partnerskaber og nye deltagelses- og interaktionsformer. Til sammen udgør disse elementer en samlet kapacitet til forandring – a shared capacity for change. (Greve, 2012: 13) [...] Den digitale udfordring er dermed over os, og argumentet er, at det giver en helt ny måde at skabe effektivisering på, men også helt nye måder at gå i dialog med borgerne på – og stiller krav til forvaltningen om at være i glas-hus." (Greve, 2012: 39)*

#### Digitaliseringsstrategien

Den stigende tiltro til at digitaliseringen af den offentlige sektor er vejen frem, er netop en af grundene til at Regeringen, regioner og kommuner indgik i samarbejdet om en fælles digitaliseringsstrategi for den offentlige sektor. Den første version af strategien blev offentliggjort i 2001. I tiden derefter, dvs. i perioden 2001-2011, er der blevet udarbejdet og offentliggjort yderligere 3 udgaver (Regeringen, KL & Danske regioner, 2011:8).

I den første udgave af digitaliseringsstrategien: "På vej mod den digitale forvaltning – vision og strategi for den offentlige sektor, 2001-2004", kan man i indledningen spore de optimistiske forventninger til IT og dets muligheder. Eksempelvis står der følgende om ambitionerne med strategien:

"Det er ambitionen på tværs af stat, amter og kommuner at udnytte potentialerne i et digitalt samfund til at indrette den offentlige sektor mere fleksibelt, mere effektivt og med større kvalitet for borgerne. Kernen i digital forvaltning er netop en forbedret og mere effektiv løsning af forvaltningsopgaver gennem anvendelse af informationsteknologi." (Den Digitale Taskforce, 2002: 4)

I den seneste udgave af digitaliseringsstrategien: *Den digitale vej til fremtidens velfærd. Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2011-2015*, er forventningerne knyttet an til konkrete forventninger om at it kan spare den danske stat for milliarder samt, at det kan bidrage til et forbedret velfærdssamfund til gavn for borgerne (Regeringen, KL & Danske Regioner, 2011: 3-4). Samme år som denne strategi blev til, blev Digitaliseringsstyrelsen oprettet, med det formål: ”at [stå for arbejdet med at ] digitalisere det offentlige Danmark”<sup>6</sup>. På styrelsens webside bliver digitaliseringsprocessen skrevet frem som en udvikling der byder på økonomiske og velfærdsmæssige forbedringer, eksempelvis kan man læse at: ”Digitaliseringsstrategiens mange indsatser vil gøre hverdagen lettere for danskerne og frigøre milliarder til velfærd.”<sup>7</sup>.

**Selve strategien er delt op i tre hovedspor, der dækker over forskellige områder og målgrupper. Disse spor går under overskrifterne:**

- Slut med papirblanketter og brevpost
- Ny digital velfærd
- Tættere offentligt digitalt samarbejde (Regeringen, KL & Danske Regioner, 2011: 3)

Under hvert enkelt spor hører der en række fokusområder. I nærværende projekt er det særligt relevant at fremdrage det underliggende fokusområdet ”Effektiv digital kommunikation med borgerne” der ligger under spor 1: ”Slut med papirblanketter og brevpost” (Regeringen, KL & Danske Regioner, 2011: 14). Ambitionen med dette fokusområde bliver i Digitaliseringsstrategien koblet sammen med en målsætning om, at så mange borgere som muligt har en digital postkasse i 2015 og at den fremtidige kommunikationen mellem borger og offentlig myndighed primært vil foregå digitalt. Det hedder sig, at i den fremtidige kommunikation mellem borger og forvaltning skal den digitale version være: ”det naturlige førstevalg.” (Regeringen, KL & Danske Regioner, 2011: 5, 14). Hovedsigtet med denne proces er, at det fører til at det offentlige i fremtiden vil kunne yde: ”[...] den mest omkostningseffektive betjening af borgerne.” (Regeringen, KL & Danske Regioner, 2011: 5).

6 <http://www.digst.dk/ServiceMenu/Om-os> (Digitaliseringsstyrelsens webside, opdateret d. 13/10-2014, læst 23/10-2014.)

7 Digitaliseringsstyrelsens webside: <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Den-faellesoffentlig-digitaliseringsstrategi-2011-15>

Breve fra det offentlige, papirblanketter og formularer udfases, for i stedet at blive afløst af digital kommunikation. Der er med andre ord tale om et skifte mod en offentlig sektor der vil (til)byde borgerne nye veje til kommunikation med det offentlige samt til de offentlige ydelser og services. Disse nye veje tænkes at tage form som selvbetjente digitale indgange til det offentlige. Konsekvensen bliver at det for hovedparten af den danske befolkning udelukkende bliver muligt at kommunikere med offentlige myndigheder og institutioner via digital selvbetjening<sup>8</sup> og digital post, medmindre man er blevet fritaget fra digitalisering.

Sammenhængende med arbejdet for en fællesoffentlig digitaliseringsstrategi har Folketinget vedtaget ”Lov om Offentlig Digital Post”. Med denne lov understreges det at alle virksomheder med CVR-nr og alle borgere over 15 år er forpligtet til at have oprettet en digital postkasse, henholdsvis fra november 2013 og november 2014. Siden december 2013 har der dog været åbnet op for muligheden for at søge om fritagelse. Dette skal ske ved personlig henvendelse i kommunen. Det er også muligt at søge om fjernadgang, således at eksempelvis en ægtefælle eller en pårørende til et ældre familiemedlem kan blive tilladt adgang til dennes digitale postkasse ([www.digst.dk](http://www.digst.dk)).

Sammenfattende, er planen at samtlige offentlige serviceydelser i 2016 er overført til at fungere via selvbetjening og digital kommunikation. Det er allerede sket for en lang række af de offentlige ydelser, f.eks. er det i dag kun muligt at melde flytning, forny pas, bestille nyt sundhedskort, m.m. gennem digitale medier. Store dele af udbetaling af offentlige ydelser er overgået fra kommunerne til andre aktører, f.eks. er udbetaling af boligstøtte, folkepension og social sikring, m.m. overgået til Udbetaling Danmark, som administreres af ATP. Ansøgninger om og spørgsmål vedrørende de offentlige ydelser, som ikke længere varetages af kommunerne, kan i dag udelukkende ske via digitale medier. Vejen mod den obligatoriske selvbetjening er blevet taget trinvist eller som det formuleres i Digitaliseringsstrategien, i bølger, hvor første bølge blev gennemført i 2012 og den sidste 4. bølge er planlagt til at blive gennemført november 2015. Den sidste bølge omfatter blandt andet ældre- og handicapområdet (Regeringen, KL & Danske Regioner, 2011: 16). At dette område tages som det

8 I den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi benævnes det ”medbetjening” frem for ”selvbetjening”.

---

sidste skyldes blandt andet at det er her der gør sig særlige udfordringer gældende. Flere undersøgelser har eksempelvis vist at de ældre 60+årige halter bagefter når det kommer til it-kompetencer, samt at de hører til den samfundsgruppe i Danmark der benytter sig mindst af it i hverdagen, samtidigt med at de har dårlige forudsætninger for at bruge IT<sup>9</sup>.

I kølvandet på digitaliseringsstrategien er der derfor blevet rettet fokus på de borgergrupper, som formodes ikke at have (tilstrækkelige) kompetencer til at anvende IKT, og her er særligt de ældre kommet i søgelyset. De politiske partier besluttede eksempelvis i 2012 at afsætte 28 mio.kr. til projekter, som kunne styrke ældre og socialt udstødte borgers digitale færdigheder.

#### 4. MIT-Ældre-projektet

Projekt MIT-Ældre er et af de projekter, som i 2012 modtog støtte fra den særlige pulje under satspuljemidlerne, hvis formål var at styrke ældres og socialt udsatte borgers digitale færdigheder. I begyndelsen var der særligt fokus på at få flere ældre til at oprette nem-ide og digital postkasse - Det blev fremskrevet og italesat som kerneopgaven for de frivillige i MIT-ældre. I takt med at flere og flere ældre i kommunen er blevet digitaliseret (og en god del af de ældre der endnu ikke er blevet det er svære at nå ud til), samt at muligheden for fritagelse er blevet offentliggjort, er der sket et skifte i fokus. Således italesættes MIT-ældre nu brederem som et tilbud for alle ældre borgere i kommunen som ønsker vejledning til brug af computer eller ipad. nem-ide og digital postkasse synes i den sammenhæng at være sat i baggrunden, mens Sundhed og livskvalitet er sat i forgrunden.

Som vi har illustreret tidligere, så løber projektperioden for MIT-ældre fra 2012-2016. Derefter kan Greve kommune evt. vælge at lade projektet fortsætte for kommunens egen regning. Så længe projektperioden løber, hviler MIT-ældre på et samarbejde mellem:

- Ældre Sagen - Greve lokalafdeling
- Greve kommune
- Social- og Integrationsministeriet og Digitaliseringsstyrelsen

---

<sup>9</sup> se eksempelvis Danmarks statistik om befolkningens brug af it.

- Roskilde Universitet & UCSJ
- Rambøll Management.

#### Rekruttering af frivillige borgere til MIT-Ældre

Det påhviler særligt Ældresagen at væge frivillige til MIT-ældre. I praksis er de frivillige primært rekrutteret gennem Ældre Sagens lokalafdeling, gennem annoncering i lokalaviser, via opslag lokalt samt gennem omtale i avisartikler i den lokale presse. Blandt andet i kraft af MIT-Ældre-projektet var Greve kommune en af de kommuner, som tidligt etablerede et samarbejde med den frivillige sektor og i vidt omfang via dette samarbejde lykkedes med at rekruttere frivillige til gennemførelse af digitaliseringen. I projektperiodens start i januar 2013 blev der hurtigt rekrutteret 40-50 frivillige, som på frivillig basis var interesseret i at vejlede ældre i anvendelse af it (pc, tablets og smartphones). Trods forskellige faser og konjunkturer i arbejdet med at vejlede ældre, som gerne ville have hjælp, har der konstant i hele projektperioden været godt 40 frivillige til rådighed for projektet.

Den helt overvejende del af de frivillige er borgere i samme aldersgruppe, som de ældre de underviser, dvs. 60 år og derover. De frivilliges baggrund er meget forskellig. Nogle har arbejdet professionelt med it i deres arbejdsliv, f.eks. været it-medarbejdere, mens andre har en hel anden baggrund, men som har interesseret sig for it, og som gerne vil gøre en indsats i forhold til at vejlede ældre i brug af it. Som en af dem siger: *"Jeg er frivillig hjælper her på biblioteket for pensionister og andre ældre, som ikke ved noget om it. Så er vi nogle stykker, som ved lidt mere og hjælper 'novicerne' i gang med det."* (MIT-Ældre film 2013).

Nogle af de frivillige er stadig på arbejdsmarkedet, nogle på deltid, men de fleste frivillige er på efterløn eller pensionister. I en del af projektperioden, især i spidsbelastningsperioder, hvor mange ældre henvendte sig for at få hjælp, har der været yngre frivillige med i projektet, bl.a. nogle gymnasieelever, som var rekrutteret gennem de frivillige i projektet.

Frivillige, der melder sig til MIT-Ældre-projektet, skal underskrive erklæring. Der gennemføres ikke en egentlig vurdering af den frivilliges kompetencer, m.m. i forhold til at undervise ældre i it, ligesom der heller ikke gennemføres et egentligt introduktionsforløb i forhold til arbejdet. Den frivillige sæt-

tes typisk ind i arbejdet af frivilligkoordinatoren og teamkoordinatoren. Den frivillige skal underskrive en erklæring, hvor den frivillige bl.a. skriver under på at være pålagt tavshedspligt. Den frivillige får udleveret et identitetskort, som dokumenterer, at den frivillige er med i MIT-Ældre-projektet.

## Medarbejdere fra kommunen i MIT-Ældre

En række kommunalt ansatte er også med i Mit-ældre-projektet. Det omfatter medarbejdere i borgerservice, SOSU-assistenten i hjemmeplejen, medarbejdere på bibliotekerne og i beboerforeninger, plejepersonale på pleje- og dagcentre samt IT-medarbejdere i kommunen. Medarbejdere på biblioteket, i borgerservice og i hjemmeplejen henviser borgere til de frivillige, hvis de opdager et behov hos en borger, f.eks. behov for at få oprettet en digital postkasse og NemID, eller hvis de oplever, at borgeren gerne vil lære mere, end de umiddelbart har mulighed for at hjælpe med.

Projektlederen og medarbejdere i MIT-Ældre har på møder introduceret til projektet for kommunens medarbejdere, bl.a. medarbejderne i hjemmeplejen og på dag- og plejecentre. Desuden introduceres nyansatte medarbejdere til projektet på et seminar.

## Organisering af MIT-Ældre

Der er ansat en projektleder i kommunen til gennemførelse og organisering af MIT-Ældre-projektet. Projektlederen er den daglige ansvarlige for projektet og den løbende udvikling af det. Ud over projektlederen er der ansat en projektmedarbejder på deltid, som hjælper projektlederen med især det praktiske arbejde, f.eks. i forhold til offentlige events, it-udstyr, gennemførelse af den officielle evaluering, m.m.

I tillæg er der valgt en frivilligkoordinator for det samlede korps af frivillige. Frivilligkoordinatoren koordinerer i samarbejde med projektlederen arbejdet blandt de frivillige, og er de frivilliges officielle kontaktperson udadtil. Frivilligkoordinatoren fremstår som Ældre Sagens kontaktperson i MIT-Ældre-projektet. Koordinatoren har en telefonid samt en mailadresse, så hun kan kontaktes af ældre borgere, som vil have hjælp til it.

Der er også nedsat en styregruppe for MIT-Ældre-projektet som holder møde 1 gang i kvartalet. I styregruppen sidder blandt andet projektlederen af MIT-ældre, forskellige ansatte i kommunen med

tilknytning til projektet, formanden for Ældresagen, en repræsentant for Digitaliseringsstyrelsen, en ansat fra Rambøll Management og en repræsentant for Roskilde Universitet. Endvidere afholdes der planlægningsgruppemøder (involverer projektleder, frivilligkoordinator og tovholdere) og projektgruppemøder (planlægningsgruppe + medarbejdere).

I den første del af projektperioden frem til sommeren 2014 var de frivillige organiseret i team. (I MIT-Ældre projektbeskrivelsen og i projektets startfase blev teams kaldt 'mobile it-ældrekorps'. Der var i alt 5 teams, hvoraf 4 af dem var sammensat efter, hvor de frivillige vejledte de ældre i at bruge it. Der var således et team for frivillige, der vejledte: 1

1. Borgere i borgerservice på rådhuset,
2. Ældre i deres eget hjem,
3. Borgere i cafeer på biblioteker og i beboerhuse i lokale boligområder, 4)

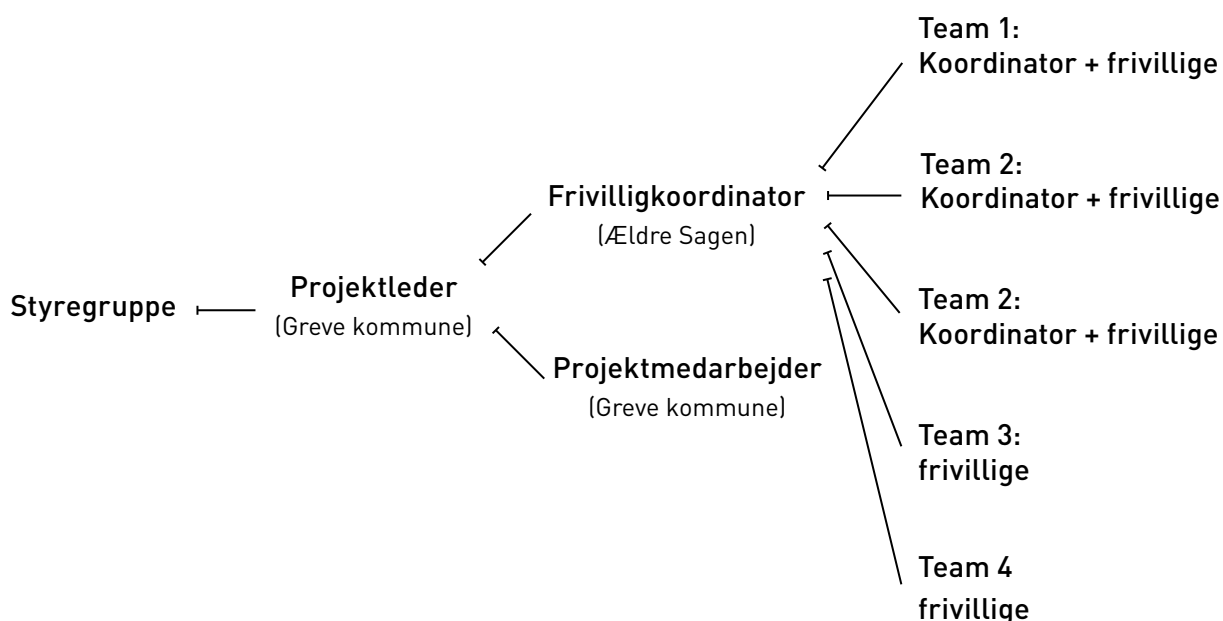
borgere på pleje- og dagcentre. Dertil blev der etableret et team for teknisk support til de øvrige frivillige og ældre borgere. Desuden var der valgt en koordinator i hvert team. Teamkoordinatoren koordinerede aktiviteterne i teamet, indkaldte til teammøder, m.m., og varetog kontakten til frivilligkoordinatoren og koordinatoren for MIT-Ældre-projektet i kommunen og til andre relevante ansatte i kommunen, hvor der var behov for det. I sommeren 2014 blev teamsammensætningen ændret. Der blev nedsat fire team med hver sin koordinator:

1. *Team Netcafé* for aktiviteterne i netcafeerne og samarbejde herom med medarbejdere i kommunen.
2. Team Egen hjem for vejledning af ældre i eget hjem og samarbejde med ansatte i især hjemmeplejen.
3. Ide-team med henblik på udvikling af projektet, bl.a. gennem etablering af et øget samarbejde med andre frivillige foreninger i kommunen, og øget fokus på formidling af aktiviteterne i MIT-Ældre-projektet.
4. Team support som yder støtte, herunder teknisk bistand, til de øvrige team.

I it-cafeerne samarbejder de frivillige med ansatte på biblioteket. I kommunens borgerservice samarbejder de frivillige med de ansatte i borgerservice. Desuden samarbejdes med ledere og medarbejdere i hjemmeplejen og på dag- og plejecentre.

Nogle af de ansatte i hjemmeplejen og på dag- og plejecentre fået tildelt timer til at vejlede ældre i brug af it og hjælpe og til at vejlede kolleger. Desuden samarbejder de frivillige med bl.a. medarbejdere i boligforeninger, hvor der blev oprettet en it-cafe.

Organiseringen af MIT-Ældre-projektet fremgår af denne model:



## Seminarer med frivillige og ansatte

Som led i MIT-Ældre-projektet gennemføres fælles seminarer, kaldet refleksionsseminarer med de frivillige og ansatte i MIT-Ældre-projektet. Seminarerne er typisk 3-timers seminarer, som gennemføres efter arbejdstid for de ansatte. Der gennemføres seminarer cirka en gang om måneden uden for ferieperioderne. Formålet med refleksionsseminarerne er, som navnet antyder, at etablere et erfaringsudvekslings- og refleksionsrum, hvor de frivillige og de ansatte kan udveksle og diskutere deres erfaringer med vejledning af de ældre, og hvor de hente inspiration og viden. Det er projektlederen i MIT-Ældre, som har det overordnede ansvar for planlægning af seminarerne i samarbejde med bl.a. frivilligkoordinatoren. Fra sommeren 2014 er seminarerne delt op i to forskellige typer seminarer, dels seminarer for alle i MIT-Ældre-projektet efter arbejdstid for de ansatte, og dels ældremøder for alle i MIT-Ældre-projektet. Disse møder finder sted om formiddagen.

De frivillige har meget forskellig baggrund og ikke nødvendigvis formelle kompetencer til at vejlede.

Styregruppen, kommunen og projektlederen kan have bestemte interesser i forhold til gennemførelsen af digitaliseringsstrategien, f.eks. interesse i at ældre i kommunen får en digital postkasse og en NemID.

## SÆTFRI-projektgruppens rolle og aktiviteter i forhold til Mit-Ældre-projektet

I samarbejdet mellem SÆTFRI-projektgruppen og MIT-ældre-projektet har SÆTFRI varetaget en flersidig funktion. I denne sammenhæng har SÆTFRI andet bidraget til udvikling af MIT-Ældre-projektet i samarbejde med medarbejdere og frivillige i projektet. SÆTFRI-gruppen har bl.a.:

- Medvirket i offentlige aktiviteter, som har indgået som et led i MIT-ældreprojektet, f.eks. events hvor MIT-Ældre er blevet præsenteret, eller hvor ansatte og frivillige har opsøgt ældre Greveborgere og søgt at motivere dem til at anvende ikt og benytte tilbuddet om gratis vejledning fra MIT-ældre.

- Deltaget aktivt i fælles seminarer for de frivillige og ansatte
- Bidraget med oplæg og indspil til diskussion af ikt-vejledning af ældre, sundhed, læring, m.m. på seminarer og møder
- Analyseret læreprocesser mellem frivillige, ældre, kommunens ansatte og eksterne partnere
- Udtaget erfaringer af de vejlednings- og læreprocesser, som de frivillige gennemfører i forhold til ældre medborgere
- Formidlet erfaringer og resultater af vejlednings- og læreprocesser til deltagerne i MIT-Ældre-projektet med henblik på at kvalificere deltagerne og vejledningen af de ældre.

Aktionsforskningsprojektet har været særligt knyttet til de aktiviteter i MIT-Ældre-projektet, hvor frivillige og ansatte deltager i fælles seminarer. I den sammenhæng har vi løbende samarbejdet med projektlederen, frivilligkoordinatoren samt de frivillige og ansatte i MIT-Ældre projektet om indholdet i de fælles seminarer. Vi har holdt oplæg og stået for gennemførelse af nogle af diskussionerne på seminarerne. Både de ansatte og de frivillige har kunnet komme med forslag til oplæg og temaer, som de gerne ville have taget op på de efterfølgende seminarer. Dette har de kunnet tilkendegive enten på seminarerne, via koordinatoren for de frivillige eller ved henvendelse til projektlederen.

Det har været et formål med seminarerne, at indholdet skal knytte sig tæt til de særlige eller fælles interesser, som kommunen, de frivillige og de ansatte har.

At vejlede ældre i anvendelse af it som led i implementeringen af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi rummer mange komplekse problemstillinger, ikke mindst fordi der ikke nødvendigvis er enighed om, hvad der er de frivilliges opgaver i forhold til digitaliseringen af den offentlige sektor og i forhold til de ældres motivation og interesser i at lære it. Set i det lys, har vi fundet det vigtigt i forhold til seminarerne, at der har været taget en løbende fælles diskussion om, hvad indholdet i seminarerne skal være.

## 5. SÆTFRI-casens metodiske tilgang og empiriske grundlag

Samarbejdet med MIT-ældre om indsamling og løbende produktion af empiri har været relativt stort, og har måttet have et betragteligt omfang for at den mangfoldighed af aktiviteter MIT-ældre projektet omfatter, har kunnet følges. Metodisk er data- og vidensindsamling blevet gennemført på flere måder. Indblik i MIT-ældre som projekt, digitaliseringsstrategien og udviklingstendenserne på området for frivillige har krævet et større arbejde med læsning af diverse dokumenter; eks. rapporter, projektbeskrivelser, mødereferater, artikler og monografier. For at få indblik i de potentialer og udfordringer som organiseringen af MIT-ældre, samt inddragelsen af frivillige i projektet medfører, har vi deltaget i forskellige møder, gennemført interviews og deltagerobservationer, samt taget diverse temaer og diskussioner op i fælles fora. Mere specifikt har vi i SÆTFRI-gruppen blandt andet:

- Interviewet flere af de frivillige i MIT-ældre.
- Interviewet flere ældre der har fået vejledning af frivillige fra MIT-ældre
- Observeret i netcafé mens frivillige har vejledt ældre i brugen af IKT
- Deltaget i MIT-Ældre-projektets styregruppemøder.
- Deltaget i MIT-ældre projektgruppemøder for en mindre kreds af frivillige og kommunalt ansatte.
- Foretaget deltagerobservationer ved MIT-ældre seminarerne for frivillige

På seminarerne, projektgruppe- og styregruppemøderne har man blandt andet drøftet erfaringer fra ansattes og frivilliges vejledning af ældre, erfaringer fra afholdte borgerrettede aktiviteter, og på seminarerne og projektgruppemøderne har SÆTFRI-gruppen blandt andet bearbejdet empirisk materiale i form af læringshistorier. SÆTFRI-gruppens indspil til projektgruppemøder og seminarer har som tidligere nævnt bidraget til en løbende sparring og idéudvikling i forhold til medarbejderes og frivilliges arbejde med de ældre borgere. Projektgruppemøder og seminarer har således fungeret som udviklings- og læringsrum for frivillige og medarbejdere. Samtidigt med dette har disse aktiviteter også fungeret som undersøgelsesrum og empirisk data- og vidensindsamling for SÆTFRI-gruppen. Den fælles refleksion for deltagere og forskere har, ud over idéer til

---

de konkrete borgerindsatser, også generet ny viden i form af fælles videnskabelse om nye inddragelsesformer og mulighedsrum for offentlig innovation i et civilsamfundsperspektiv. På den måde har empiri-indsamling og udviklingsarbejde været tæt forbundet, idet de udviklingsaktiviteter og problemstillinger, der har trådt frem som emner, der skulle arbejdes videre med i MIT-Ældre projektet, er blevet skabt løbende i fællesskab med SÆTFRI-gruppen, ansatte i kommunen, samt de frivillige og projektleder i MIT-ældre. Som aktionsforskningsprojekt er den kontinuerlige videnindsamling således sket i lyset af løbende analyser af erfaringer, hidtidig vidensgenerering og løbende indsamlet, alsidigt, empirisk materiale. Vidensindsamlingen er således genereret gennem SÆTFRI-gruppens fælles refleksioner, samtaler med involverede personer i MIT-ældre, samt de løbende møder og diskussioner med MIT-Ældres projektleder.

## Udvalgte vidensspor

### Spor 1: Frivillige som brobyggere mellem kommune og ældre borgere

En af de ting der er sprunget os i øjnene som et interessant spor der kan følges i den videre vidensproduktion, er de frivilliges modsætningsfyldte position og rolle mellem kommune og ældre borgere. I Mit-Ældre synes de frivillige at indtage det man kan betegne som en position som brobyggere mellem kommune og ældre, med den specifikke opgave at facilitere overgangen til den digitale offentlige sektor. I denne position skal den frivillige navigere i et dilemmafyldt felt, da den frivilliges indsats er spundet over loyalitet og forpligtelser til to sider: På den ene side hensynet til kommunens interesse for at digitalisere så mange ældre borgere som muligt i overensstemmelse med digitaliseringsstrategiens politiske agenda og de institutionelle forventninger, på den anden side hensynet til den ældres ønsker og særlige behov. Denne dobbelthed peger på, at frivilliges indsats ikke blot er et entydigt afklaret samarbejdsforhold, men at indsatsen også kan tage form af et væsentligt og vigtigt modspil til kommunens forventninger og krav.

Som beskrevet ovenfor var de frivilliges indsats i Mit-Ældre projektets første fase i høj grad fokuseret på at få oprettet Nem ID og digitale postkasser hurtigst muligt for flest mulige borgere. Senere i forløbet kom der i højere grad fokus på opgaver for frivillige i forhold til at fremme bredere ikt-kompe-

tencer og ældres net-aktiviteter for derigennem at styrke ældres livskvalitet. Denne målsætning gælder også de borgere, der undervejs er blevet fritaget for digitalisering.

Kommunen har gennemgående haft stort fokus på tallene for hvor mange af kommunens ældre der er blevet digitaliseret, og har i den forbindelse også skullet til andre kommuner. I den forbindelse har Greve udmærket sig ved at være en af de kommuner, der har klaret opgaven bedst. Dette er blevet fremhævet ved flere lejligheder og det har ikke skortet på takketaler, og med rette, overfor de frivillige ved møder og seminarer. Senest har Greve kommune modtaget en digitaliseringspris netop for de gode resultater. Ved juleseminaret 2014 for de frivillige blev dette nævnt med en vis stolthed og de frivillige blev igen takket af MIT-ældres projektleder og formanden for ældresagen med en hilsen fra kommunens borgmester. Her blev de frivilliges indsats værdsat med en bemærkning om at: "[...] det er jeres fortjeneste at vi har fået den pris.". Den officielle anerkendelse synes at få flere betydninger. Ud over at de frivillige får et skulderklap og dermed kan opleve at de og deres indsats er værdsat, så implicerer dette fokus også, at visionen om flest mulige Greve-digitale gøres til en fælles målsætning

Kommunens målsætninger, oprettelse af Nem ID og digital postkasse og den senere stærkere fokusering på de bredere kompetencer, har sat en kompleks læringsdagsorden for de frivilliges møde med de ældre borgere. Modstande og barrierer i forhold til at gøres digital har ikke overraskende vist sig undervejs, men også ældres særlige behov og interesser fordrer en særlig sensitivitet og fornemmelse for muligheder i den konkrete situation og kontekst har skullet håndteres smidigt af de frivillige i en form for krydspres mellem kommune og ældre borgere. Følgende citat illustrerer ganske malende de forskellige relevanskriterier, som kan gøre sig gældende i forhold til digitaliseringens nødvendighed og de konkrete oplevede behov fra hverdagslivets arena:

### Frivillig i MIT Ældre:

*Der var en ældre mand, som de i borgerservice viste hen til os, fordi han skulle have NemID, men han var meget vred. Det var en tidligere slagteriarbejder og hans kone var lige død, og han skulle have begravelseshjælp. Han ville ikke have noget med computere at gøre. Han ville bare have hjælp, så vi måtte berolige ham. (Frivillig i MIT Ældre på rådhuset ved borgerservice)*

Idet kommunen ikke har haft detaljerede og ekspliterede mål og rammer for de frivillige vejleders indsats, bliver det i nogen omfang overladt til den frivillige at løse dilemmaet mellem kommunens målsætninger for de ældre borgers digitale kompetencer, og vurdere, hvornår en indsats eventuelt skal ophøre uden at det ønskede resultat er nået. Den frivillige vejleders vurderinger af relevante, mulige eller umulige mål, kan set fra kommunens målsætninger være u hensigtsmæssige. Hvis der ligeledes er usikkerhed om retslige eller ansvarsmæssige forhold kan dette sætte den frivillige vejleder i en meget penibel situation, der ikke er entydig eller ligetil at håndtere for den frivillige. Følgende udsagn peger på dilemmaer, der knytter sig til dette forhold:

### Frivillig i MIT Ældre:

*"Jeg har en på 78 år. Hun er dårligt gående og har svagheder, men hun har viljen. Men her kvajede jeg mig. En datter havde hjulpet hende med at oprette e-Boks, men hun havde aldrig brugt den. Vi skulle så logge ind på E-Boks. Hun prøvede 4 gange, men tastede adgangskoden forkert hver gang. Jeg vidste jo, at hvis man taster forkert 5 gange, så lukkes e-Boks ned. Hun bad så mig om at logge ind med adgangskoden, og vi kom ind på hendes e-Boks, hvor der lå en masse mails. Det gjorde der også i hendes private mailboks, som hun heller ikke havde brugt. Der lå 1200 mails, som vi begyndte at rydde op i og lave mapper til. Der var også mails om, at der var kommet ny post i e-Boks, men det vidste hun jo ikke, når hun ikke brugte sin mail. Men på vej hjem, gik det op for mig, at jeg havde kvajet mig. Jeg ringede så til hende og sagde: Jeg har vist kvajet mig. Jeg må ikke kende dit kodeord, så du bliver nødt til at bestille et nyt nøglekort. Hun sagde: Jamen, jeg stoler da på dig, osv. Men der måtte jeg sige til hende: Jeg har gjort noget forkert, og jeg vil ikke kunne sove om natten, hvis du ikke bestiller et nyt nøglekort. Det blev talt om det i hendes familie til familiefesten om søndagen: Hvad er det nu for noget med gråhåret mand, der kommer og kommer og taster en kode ind, osv. Hvis jeg ikke selv havde ringet, så kunne det have stået på forsiden af Sydvesten, og så havde jeg måttet melde mig ud af MIT-Greve og Ældre Sagen og alt muligt. MAN MÅ ALDRIG FÅ EN ADGANGSKODE!"*

### Spor 2: Skabelsen af en læringspraksis og et læringsmiljø

Et andet spor, der kunne forfølges yderligere, er knyttet til den læringspraksis de frivillige ældre udvikler gennem møderne med de ældre Greve-bor-

gere. I Mit-Ældre projektet er der som beskrevet specifikke læringsmål i forhold til helt konkrete færdigheder som oprettelse af en digital postkasse og Nem-ID, men også mere åbne læringsmål i forhold til at introducere ældre borgere til at bruge internettets muligheder til at forfølge egne specifikke interesser er en ambition. Her tænkes der på de ældres subjektive formål og de kvalitative aspekter, der kan vise sig som en berigelse af de ældres hverdagslivet, og som dermed indirekte kan have en sundhedsfremmende effekt.

Med denne kompleksitet i læringsmål som afsæt for den frivilliges møde med og vejledning af den ældre, er det i høj grad op til den frivillige at udvikle en egen læringspraksis og skabe et læringsmiljø omkring mødet med de ældre borgere hvad enten mødet sker i den ældres eget hjem eller i en netcafé. De frivillige eksperimenterer eller prøver sig ofte frem, afhængigt af de tekniske og fysiske rammer, med forskellige typer ikt, der kan betjenes af den ældre, og vurderer og tilrettelægger ligeledes læringsprocessen ud fra de situations- og personspecifikke betingelser og muligheder, der konkret er til stede. Beslutninger om mål og metoder forhandles dels sammen med den ældre, tages dels ud fra eget skøn over, hvad det er meningsfuldt at gå efter med den pågældende ældre, for den ældres ønsker og interesser er alt andet lige mulighedsbetingelsen for den frivilliges indsats.

Gruppen af ældre borgere, som Mit-Ældre rækker ud mod, er en meget heterogen målgruppe, med meget forskellige lærings- og erfaringsforudsætninger for at tilegne sig ikt kompetencer. Erhvervsbaggrund, uddannelse, køn og fysik er alle faktorer, som spiller ind på den mere instrumentelle tekniske læring, men væsentlig betydning har også den ældres aktuelle livssituation, og det den ældre selv oplever som relevant og meningsfuldt i hverdagen. For den frivillige vejleder er det derfor i nogle situationer også en væsentlig udfordring at "overbevise" den ældre om såvel nødvendighed som relevans i at tilegne sig snævre digitale kompetencer, men også i at inspirere den ældre borger til at forsøge sig med andre ikt muligheder, der harmonerer med netop den enkeltes interesser og behov. Den frivillige vejleder skal her på det nærmeste optræde som medproducent af betydninger inden for rammerne af den ældres hverdagsliv og identitetsmæssige anknætningspunkter. At motivere til læring ved at bruge ikt til familierelaterede aktiviteter, eller som vej til at finde nye eller genoptage gamle interesser er velegnede strategier, som frivillige vejledere fx vurderer giver resultat fremfor en rent instrumentel teknisk orienteret læringsforståelse.



---

Den frivillige vejleder påtager sig således at udvikle en relation og udvikle en læringspraksis, der både er sensitiv i forhold til hvad digitaliseringskravet betyder for den ældre borgers identitet og hverdagsliv, og samtidig sikre at den ældre borger så vidt muligt opnår nødvendige digitale kompetencer til at klare kommunikationen med det offentlige.

De følgende citater fra et seminar med frivillige illustrerer overvejelser og erfaringer, som frivillige vejledere har gjort med ældre borgere. Her er både illustrationer af konkrete planlægningsprocesser og læringstiltag, og eksempler på overvejelser over relationsskabelse og udfordringer fra ældre borgeres hverdagsliv:

”Første gang, man ses, må man lave en skitse og sætte nogle mål, og så hele tiden følge op på det og se, om der sker fremskridt. Men det gør der ikke altid”.

”Jeg har været ude hos en 10 gange, men hun gør ikke rigtig nogen fremskridt. Hvor længe skal man blive ved?”

”Der er et meget stort socialt element i det. Der er mange, der er lidt ensomme. Der var en som gerne ville have hjælp, men som sagde: ”Måske kan jeg godt. Jeg har arbejdet med computer før.”

”Jeg fik lidt indtryk af, at hun godt kunne, så nogen gange bliver det mest til en kop kaffe. Hvor længe skal man blive ved med at komme?”

### Spor 3: Relationen mellem frivillige og ansatte i forhold til ældres læring

Det tredje spor vi vil fremhæve som relevant for SÆTFRI-casens forskningsinteresser, relaterer sig til forholdet mellem frivillige og ansatte i kommunen i forhold til læringsopgaven.

Når kommunen satser på frivilliges indsats i forbindelse med digitaliseringen, viser empirien fra SÆTFRI casen, at der skabes nye former for læringsrum og relationer, som fremmer ældres interesse og tilegnelse af nogle af de ønskede kompetencer. De ældre frivillige har en tilsyneladende styrke i og med, at de umiddelbart har nemmere ved at foretage et perspektivskifte og identificere sig med udfordringer, som de ældre borgere oplever og formulerer. Her kan de frivillige vejledere tilbyde noget læringsmæssigt unikt. Men digitaliseringsopgaven kan ikke blot defineres som irrelevant for professionelle ansatte, eller som noget der ikke kræver en særlig profes-

nel viden. Erfaringer fra ansatte viser, at ansatte, der kender den ældre borgers daglige vaner og usikkerheder, og gennem sit arbejde har opnået nærhed og fortrolighed med borgeren, kan støtte spontant og være behjælpelig med at tekniske og læringsmæssige vanskeligheder som en integreret del af de øvrige opgaver hos den ældre:

### Medarbejder i hjemmeplejen (med i MIT Ældre):

*Mange af de ældre, de er mere fortrolige, når de kender mig, end hvis der kommer en udefra, så det jeg har gjort i det her projekt, det er selv at hjælpe dem, fordi de er ikke så glade for at lukke fremmede ind. Men lige så snart de ser min kittel, hvor der står ‘Greve kommune’, så er de mere åbne.*

*Det er også meget nemmere at snakke med de pårørende om det, for det kan samtidig være en god mulighed for de pårørende, så de også kan være med, for selv om de bor i Jylland, så kan de jo godt se, hvad jeg hjælper med. Det gør det nemmere for mig, at jeg kan samarbejde med dem, end hvis jeg skal have fat i en frivillig, som de slet ikke kender.*

*Så mange af dem har jeg så selv hjulpet, også fordi så kommer jeg igen efter 14 dage til deres rengøring, og så kan jeg jo spørge dem: Hvordan går det så med det der computer-noget, er der noget jeg skal hjælpe med? Det gør det jo meget nemmere, fordi jeg er der.*

For ansatte kan læringsopgaver måske opleves som en interessant udfordring, der lægger ud over de sædvanlige rutiner, hvad enten det nu er administration eller andre veldefinerede kerneopgaver. Her kunne det være en opgave for kommunen løbende at sikre, at ansatte med interesse for læringsopgaver knyttet til ikt, også får mulighed for at få dette lagt ind som en arbejdsopgave. I visse situationer kunne det være mere betryggende, fx i forhold til varetagelse af kommunikation med offentlige myndigheder, at en ansat er den ældres nærmeste ikt vejleder.

Frivillige vejledere kan fra deres position opleve, at de ikke altid møder den anerkendelse fra ansatte, som de føler relevant i forhold til de læringstilbud, de bidrager med. Således illustrerer følgende citat en form for frustration eller undren, over ikke at blive inddraget i forbindelse med en ældre borgers specifikke interesser:

### Frivillig i MIT Ældre:

Vi får ikke mange henvendelser om borgere fra hjemmeplejen. Nogen af de borgere, som er interesserede i at få hjælp til computere, tager de sig selv af, men det er lidt mærkeligt, at vi ikke får flere henvist fra hjemmeplejen, for vi har meget bedre tid til at hjælpe dem med det, de er interesserede i. Jeg har f.eks. en, som viste sig at være interesseret i slægtsforskning, og det er jeg også, så det har vi haft meget fornøjelse af.

Generelt er der næppe nogen klar grænse eller entydighed i forhold til at tilskrive særlige læringsopgaver til enten frivillige eller ansatte, dog må det være indlysende, at officielle ansvarsområder og myndighedsopgaver ikke overlades til frivillige lige såvel som det er myndighedernes opgave at sikre en lige adgang til velfærdssamfundets ydelser.

I inddragelsen af frivillige er det i øvrigt en vigtig pointe, at de fagprofessionelles og de frivillige kan have meget forskellige perspektiver på praksis og betydningen af deres arbejde. Eksempelvis er det i dag en udbredt praksis, at der på mange af landets plejehjem er tilknyttet et fast korps af frivillige. Her påtager de frivillige sig mangeartede opgaver, såsom at stå for stoledans, gymnastik, banko, kaffe-brygning og hygge ved eftermiddagskaffen/ kagen. Uddrag af samtaler med henholdsvis lederen af et frivilligcenter samt lederen af et daghjem på plejehjem viser hvor modsatrettet perspektiverne på samme praksis kan være: Ved en samtale med lederen af kommunens frivilligcenter om kommunernes øgede satsning på frivilligt arbejde i landets kommuner, pointerede han, at han ser udviklingen som en win-win situation for samtlige involverede parter. For at eksemplificere denne pointe, henviste han til den praksis hvor frivillige kommer på plejehjemmene og hjælper til med eftermiddagskaffen/-kagen. Hans forklarede at de ansatte på plejehjemmene ofte har meget travlt og ikke har tiden til at sætte sig ned og tage den med ro sammen med de ældre. De frivillige har til gengæld tiden til at komme og fokusere på at snakke med og pusle om de ældre. De kan rulle kaffe-/kagebordet ind, servere for de ældre og hygge om dem og på den måde aflaste personalet lidt mens de er der. Det mente han, var med til at skabe mere ro i de timer de frivillige er der – ro til de ældre og ro til personalet så de kan udføre nogen af de opgaver de ellers har svært ved at nå. På den måde, mente lederen af frivilligcenteret, at de frivilliges indsats bidrager til at der skabes bedre arbejds-vilkår for de ansatte, bedre livskvalitet for de ældre samtidigt med at de pårørende har det godt med at vide at der kommer nogen og besøger deres ældre og

de frivillige har det godt med at vide at de gør gavn for andre. Et yderligere plus er, understregede han, at kommunen med stor sandsynlighed også sparer penge ved at have frivillige ude i praksis. På den baggrund argumenterede lederen af frivilligcenteret for at de frivilliges indsats er til gavn for alle og han understregede, at han gerne så at indsatsen blev styrket/forankret yderligere – særligt nu hvor fremtiden byder på flere ældre end i dag.

Denne oplevelse af de frivilliges indsats kunne afdelingslederen af et daghjem ikke helt dele. I en samtale med hende om frivilligindsatsen i kommunen, pointerede hun, at hun godt nok ser meget godt deres arbejde, men også, at der knytter sig en del problematikker til brugen af frivillige i praksis. Problemet er, fortalte hun, at de frivillige ikke har indsigt i de faglige begrundelser personalet kan have for at gøre tingene på den måde som de gør. Eksempelvis oplever de i daghjemmet at de frivillige, af bedste hjerte, kommer ved eftermiddagstid og serverer kaffe og kage for de ældre. Det gør de ud fra en idé om at de hjælper personalet med en opgave de ikke selv magter, samtidigt med at de gør det bedste for de ældre. De har bare ikke forstået at der er en dybere mening med at personalet ikke serverer kaffen og kagen for de ældre; dvs. at de ønsker at få de ældre til at rejse sig fra stolen og selv gå op og tage kaffen og kagen. Personalet oplever dermed at de ofte må se gennem fingre med at tingene bliver gjort anderledes end de synes var bedst eller at de skal bruge tid på at forklare de frivillige hvordan og hvorfor tingene praktiseres som gør på stedet. I førstnævnte situation er det utilfredsstillende for personalet at de frivillige gør tingene på en anden måde end tiltænkt og med en idé om at de på en måde gør jobbet bedre end personalet. I sidstnævnte situation er det utilfredsstillende for personalet at de ender med at bruge tid på at forklare de frivillige om deres praksis i huset og de fagprofessionelles valg og overvejelser. Det kan, i hendes øjne, potentielt spolere en meningsfuld aktivitet, stresse personalet og forvirre de ældre. Med dette erfaringsgrundlag, argumenterede lederen af daghjemmet således for, at en yderligere udbredelse af frivillige indenfor det offentlige bør gøres med omtanke.

### Afrunding

Det er vanskeligt at konkludere entydigt på hvilke potentialer og hvilke udfordringer der træder frem i de tre spor ovenfor. Svaret knytter sig i høj grad til spørgsmålet om med hvilket perspektiv vi ser på praksis. I første spor er det eksempelvis tydeligt at

---

Greve kommunen aflæser statistikken, der viser at antallet af borgere med digital postkasse i kommunen er steget, som et udtryk for at MIT-ældre har haft en positiv effekt – eller med andre ord – som tegn på at der ligger et stort potentiale i at inddrage frivillige i arbejdet med at styrke ældre ikt-kompetencer. En udfordring ved denne konstellation er dog at de frivillige kan opleve sig udsat for et krydspres. Om end de ikke er forpligtede til at forsvare digitaliseringsstrategien og kommunens tiltag, så kan de alligevel opleve at de bør være loyale overfor MIT-ældre-projektet og arbejde for målet om flest muligt digitaliserede ældre, også i situationer hvor de måske deler en ældres skepsis overfor projektet.

Fra et læringsmæssigt perspektiv åbner de vide rammer for de frivilliges valg af læringspraksis, op for at den enkeltes såvel som ikt's potentialer kan træde frem. Udfordringen er dog at ikke alle frivillige har lige nemt ved selv at skulle sætte mål og rammer for deres praksis. Da det ikke står helt klart for flere af de frivillige hvem de hører under og hvem de kan referere til, bliver de sat i en situation hvor de kan opleve sig meget alene. I et projekt som MIT-ældre er det således en væsentlig udfordring, at finde balancen med at sætte rammer og understøtte de frivillige, og samtidigt undgå at kvæle de frivilliges personlige engagement og motivation.

For kommunerne synes inddragelse af frivillige til opgaveløsning på det sociale område at føre meget godt med sig. Udfordringen er dog, at de frivillige i mange tilfælde træder ind i et felt hvor de skal positionere sig og navigere i forhold til de fagprofessionelle og deres praksis. Det kræver stor samarbejdsvilje og gensidig anerkendelse fra begge sider.

## Referencer

Danmarks Statistik (2014). "It-anvendelse i befolkningen 2014. Uddannelse og viden. 2,1 mio. danskere går dagligt på nettet via mobilen." I: *Nyt fra Danmarks Statistik*. 26. juni 2014 Nr. 339. (<http://www.dst.dk/pukora/epub/Nyt/2014/NR339.pdf>)

Den Digitale Taskforce. Projekt Digital Forvaltning (januar 2002): *På vej mod den digitale forvaltning – vision og strategi for den offentlige sektor*, Projekt Digital Forvaltning, København K: <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/~media/Files/Digitaliseringsstrategi/Digitaliseringsstrategi%202001-2004.pdf>. Læst 10.09-2014.

Digitaliseringsstyrelsen (2013): *Hjælpeplan for overgang til fuld digital kommunikation (2013)*. <http://bit.ly/1Fai6G1>, læst 20.01-2015.

Digitaliseringsstyrelsen (2014): *Hjælpeplan for overgang til digital kommunikation 2014*: <http://bit.ly/1ALshdv>, læst 24.01-2015.

Greve, Carsten (2012): Reform analyse. *Hvordan den offentlige sektor grundlæggende er blevet forandret i 00'erne*, 1. Udgave, 1. Oplag, Jurist- og økonomforbundets forlag, Danmark.

Jæger, Birgit (2003): *Kommuner på nettet. Roller i den digitale forvaltning*, 1. Udgave, 1. Oplag, Ø. Jurist og Økonomforbundets Forlag, København.

KL, Danske Regioner og Indenrigs- Socialministeriet (april 2009): *Status for kommunalreformens gennemførelse – 2009*, Indenrigs- og Socialministeriet Lovekspeditionen, København K.

KL (2011): *Effektiv & innovativ: digitalisering af den kommunale sektor 2011-2015. Handlingsplan for den fælleskommunale digitaliseringsstrategi 2011-2015*, KL, København S.

Liv Forsberg, Lene Wendelboe, Claus Müller og Marie Paldam Folker (2013): *Senior Online. Det digitale Danmark set med 65+ øjne*, Teknologisk Institut, Taastrup.

LUG-ansøgning (2013): *LUG: Læring Uden Grænser – nye koblinger mellem velfærdsuddannelser, virksomheder, borgere og myndigheder i Region Sjælland*. Den Europæiske Fond for Regionaludvikling.

Nielsen, Asger H. & Jensen, Casper Ottar (juni 2014): *Digitaliseringsstyrelsen Digital Post Tabelrapport, IT-kombiundersøgelse*, Megafon, Frederiksberg.

MIT-Ældre film (2013): *MIT-Ældre giver livskvalitet til borgere og frivillige i Greve*. Præsentationsfilm. Youtube 13.5.2013. [https://www.youtube.com/watch?v=A6nSQx\\_7XRM](https://www.youtube.com/watch?v=A6nSQx_7XRM).

Projektkoordinatorersammenslutningen „L a n g a s j a t e i t j“, Nordplus Adult (2014): *Motivering af ældre i brugen af digitale løsninger. Best practice package 2014*. Projektpartner tele-centre-Danmark. Hellerup. (<http://tc-danmark.dk/use-it-and-enjoy/rapporten.html>)

Regeringen, KL & Danske regioner (august 2011): *Den digitale vej til fremtidens velfærd. Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015*, Økonomistyrelsen, København K.

Siren, Anu & Knudsen, Sine Grønberg (2014): *Ældre og digitalisering. Holdninger og erfaringer blandt ældre i Danmark*. 14:22. SFI-Det Nationale Forskningscenter for velfærd, København K.

---

# KAPITEL 4.

---

## Præambel til kapitel 4

Det tredje og sidste delprojekt, som er udspændt mellem det specialpædagogiske professionsfelt og beskæftigelsesområdet, har haft lidt anderledes vilkår end de to foregående delprojekter. Delprojektet er ressourcemæssigt det mindste og tidsperspektivet har således været medio juni 2014 med afslutningskonference primo december. Projektgruppen bestod af to forskere fra Forsknings- og Innovationsafdelingen ved UCSJ. Delprojektet tager udgangspunkt i en konkret aktiveringsterapi-praksis, Filadelfia, som er et værksted for psykisk udviklingshæmmede borgere. Delprojektets deltagere har primært været uddannede pædagoger og medhjælpere samt lederen af stedet, hvis ønske i etableringen af delprojektet var ”at opnå professionsfaglig refleksion over egen praksis”. De empiriske data for delprojektet har dels bestået af feltobservationer og dels af workshops i samarbejde med praksisudøverne.

Metodologisk beskriver forskergruppen delprojektet som et projekt med ambitioner om praksisforandring, forstået som en synliggørelse af brugerinddragelsesbegrebet i den konkrete praksis på Filadelfia, herunder en ambition om at synliggøre kompleksiteter ved brugerinddragelse og formidle disse i diskuterende og reflekterende fora i samarbejde med professionelle.

Casebeskrivelsen består dels af en introduktion til Filadelfia som professionspraksis og dels af en narrativ beretning om metodiske og empiriske overvejelser og tiltag i delprojektet. Afslutningsvis præsenteres konkrete formidlingsdokumenter i form af workshopmateriale, herunder diskussionsspørgsmål ud fra fremanalyserede begrebstriangler, casebeskrivelser samt invitation og program. Casebeskrivelsen kan derfor læses som en procesbeskrivelse der diskuterer udvalgte tematikker fra projektets observationer og dermed giver indblik i en professionspraksis og i et forsknings- og udviklingsprojekt. Dermed gives også et konkret bud på, hvordan en udførelse af et projekt af denne størrelse kan foregå.

Delprojektet bruger ikke entydigt betegnelsen brugerinddragelse, men skifter derimod mellem bruger- og borger. Det er et udtryk for delprojektets forankring i en professionspraksis, som er placeret i et krydsfelt mellem det socialfaglige beskæftigelsesområde, hvor man ofte bruger betegnelsen borgerinddragelse og det specialpædagogiske professionsfelt, hvor man ofte bruger betegnelsen brugerinddragelse.

# GRÆNSEOVERSKRIDENDE BRUGERINDDRAGELSE I SOCIALPÆDAGOGISK ARBEJDE

---

*Nelli Øvre Sørensen, lektor, ph.d. og Ulla Skjødt, lektor, ph.d.-stud., Forskning og Innovation, University College Sjælland*

Projektet er et samarbejde mellem medarbejdere ved Rehabilitering og Udviklingscenter på Filadelfia og forskere ved Forskning og Innovation på University College Sjælland

## Baggrund for samarbejdet

Projektet udgør et delprojekt under LUG projekt del C, der fokuserer på grænseoverskridende læring mellem forskellige aktører i området. Projektets genstandsfelt er brugernes inddragelse og medbestemmelse i forbindelse med beskæftigelsesindsatser på et værksted for mennesker med fysiske og psykiske funktionsnedsættelser. Denne gruppe af borgere er i risiko for eksklusions- og segregeringsprocesser, som vanskeliggør aktivt medborgerskab, inddragelse og dermed social inklusion i lokalsamfundet.

Værkstedet, der er projektets genstand, har en lang tradition som værksted, men strømninger om brugerorientering inden for den offentlige sektor bidrager til at medarbejderne må nyfortolke pædagogisk praksis og tænke på brugerne som aktivt medbestemmende. Der ses umiddelbart to spor, der vedrører brugernes medbestemmelse dels i komplekse hverdagssituationer med den enkelte bruger og dels i den aktuelle akkrediteringsproces, der udføres på baggrund af Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM) ((Ika's). Akkrediteringsprocessen bidrager til øget opmærksomhed på brugernes medbestemmelse, men samtidig indfanger og udfolder akkrediteringsprocessens beskrivende krav, om bl.a. målbeskrivelser og måling på baggrund af indikatorer ikke den mangfoldige, uforudsigelige og situationsorienterede daglige praksis på værkstederne. Der ses således en akkrediteringsproces, der i et organisatorisk perspektiv primært optager de daglige ledere og administrativt personale og et praksisfelt, der ikke lader sig reducere til beskrevne ydelser, hvis den enkelte bruger skal mødes som mål i sig selv. Lerborg beskriver akkreditering som *"...en bureaukratisk måde at skabe tillid til organisationen på"* (Lerborg 2008, s.8), hvorved tilliden til den enkelte medarbejders beslutninger i en given situation sættes under pres til fordel for akkrediteringens blåstempling af tillid til institutionen på baggrund af standarder.

Delprojektet på Filadelfia<sup>10</sup> er gennemført på det socialpædagogiske område for udviklingshæmmede mennesker. Projektet blev initieret efter henvendelse fra et af værkstederne, hvor de ansatte socialpædagoger oplevede, at de havde brug for at videreudvikle deres pædagogiske arbejde i forhold til brugerinddragelse og brugermedbestemmelse i det daglige arbejde. Der er derfor i den videre proces tilrettelæggelse af projektet fokus på praksisfeltet velvidende, at akkrediteringsprocessen kører sideløbende og derfor også er særdeles nærværende fra et ledersperspektiv på de afholdte workshops og arbejds-møder, hvor en leder og to medarbejdere har været deltagende under hele projektforløbet. Projektet er således blevet formuleret som et samarbejde mellem Rehabilitering og Udviklingscenter på Filadelfia, repræsenteret ved leder Linda Dalby Vilhelmsen og socialpædagogiske medarbejdere Lone Hansen og Anita Frausing, og to forskere fra Forskning og Innovation ved UCSJ, Nelli Øvre Sørensen, ph.d. lektor og Ulla Skjødt, lektor, ph.d. studerende. Dette samarbejde om projektets fokus og forløb har bestået gennem hele projektforløbet. Vi har som forskere fra UCSJ bidraget med viden om projektforløb, formulering og gennemførelse af projekt, dvs. varetaget projektledelsen, vi har fungeret som forskere og som facilitatorer for de udviklings- og læringsprocesser, som ledelse og ansatte på centret med dette projekt ønskede at igangsætte på værkstederne.

Baggrunden for værkstedets ønske var, at der med Regeringens Handicappolitiske Handlingsplan 2013<sup>11</sup> (her specielt fokus på: 'at understøtte mennesker med handicap i at opnå øget selvbestemmelse for eget liv') politisk og fagligt kom øget fokus på den brugergruppe, som værkstederne arbejder med i deres pædagogiske praksis. Desuden er der med beskæftigelsesreformen af pensioner sat fokus på, at enhver borger skal gennem et ressourcenvurderingsforløb,

---

10 <https://dagtilbud.filadelfia.dk/>

11 <http://sm.dk/filer/arbejdsomrader/handicap/handicappolitisk-handlingsplan-2013-kortfortalt.pdf>

---

før vedkommende kan tilkendes pension (Beskæftigelsesministeriet 2014). Det er også gældende for den gruppe af borgere, som er brugere af værkstedernes arbejds- og aktivitets- tilbud. Det socialpædagogiske arbejde har til hensigt at bistå og understøtte en gruppe af udsatte borgere med nedsat funktionsområde med at tilegne sig arbejdsrettede færdigheder under beskyttede rammer. Arbejdet skal kvalificere brugerne til at kunne varetage en jobfunktion eller bidrage til oplysning i sager om førtidspension. Det er i mødet mellem bruger og medarbejder, at brugernes behov afdækkes. Brugere er udviklingshæmmede med vidt forskellige handicap afhængig af en eventuel hjerneskades karakter, der kan være kombineret med forskellige diagnoser som f.eks. ADHD og forskellige former for autisme, opvækstvilkår, genfejl (Downs syndrom f.eks.) etc. Brugere er over 18 år og bor hjemme hos deres forældre eller har deres hjem på forskellige bo institutioner. De bliver på hverdage kørt til værkstedet og har typisk en ugentlig hjemmedag.

Rehabiliterings og Udviklingscenter igangsatte i april 2014 et internt projekt om, hvordan en ny-organisering af medarbejderne i fagteam dels kunne styrke medarbejdernes faglighed og viden om de enkelte brugere, dels kunne skabe nye muligheder for læring og udvikling for brugerne med særlig vægt på medbestemmelse. Projektet er bl.a. initieret af beskæftigelsesreformen og § 103 og § 104 i Lov om social service, der omhandler beskyttet beskæftigelse og aktivitets- og samværstilbud (Beskæftigelsesministeriet 2014, Lov om social Service, 2014) Hospitalet Filadelfia inklusiv værkstedsområdet har gennem de sidste tre år arbejdet med regionens akkrediteringsplan<sup>12</sup> gældende for hele organisationen, herunder med brugerdeltagelse og medbestemmelse. Rehabiliterings og Udviklingscenter henvendte sig som nævnt til UCSJ med henblik på vores medvirken i udvikling af de socialpædagogiske fagkompetencer i forhold til brugerinddragelse. Det fælles projekt under LUG C påbegyndtes i begyndelsen af 2014 med projektplanlægning om bemanding og start af projektudførelsen med indledende idegenererende møde den 16.6, workshop den 6. august, planlægning af workshop den 2.12 på møde medio november og afsluttende workshop den 2. december 2014.

---

12 <http://www.regionsjaelland.dk/Social/Tilsyn/Kvalitet/Sider/DDKM.aspx>

## Brugermedbestemmelse og -inddragelse i det pædagogiske arbejde

Rehabiliterings og Udviklingscenter er et arbejdsværksted, hvor der foregår praktisk og social læring. På Rehabiliterings og Udviklingscenter ønskes brugernes medbestemmelse og autonomi opprioriteret. Det er dette lærings- og udviklingsområde for pædagogisk praksis projektsamarbejdet drejer sig om.

Der er to områder af interesse for projektet, dels hvordan brugerne inddrages i den daglige praksis og dels hvorledes deltagelse i et arbejdsfællesskab i en pædagogisk kontekst kan være med til at bidrage til at øge brugernes kompetencer. Det andet område fokuserer på det socialpædagogiske arbejde, og på hvordan der reflekteres og handles pædagogisk i denne kontekst med henblik på at studere medinddragelse af brugerne i beslutningsprocesser omkring deres arbejde på centret.

Projektet har på denne måde fokus på, om brugerne gennem deltagelse i en arbejds- og værkstedskontekst understøttes i deres autonomi. Projektgruppen vil søge viden om, hvilke muligheder der kan skabes for brugerne til at have medbestemmelse i deres hverdag på værkstederne, og om hvordan de professionelle gennem det socialpædagogiske arbejde, inddrager brugerne i planlægning og afholdelse af de forskellige aktiviteter på værkstedet. Studiet af det pædagogiske arbejde stiller ligeledes skarpt på medarbejdernes bevidsthed om, hvordan brugerinddragelse kan blive en del af det daglige praktiske arbejde i en socialpædagogisk hverdagspraksis, og på nogle af de udfordringer det medfører for det pædagogiske arbejde at søge mod brugerinddragelse som et særligt indsatsområde.

## Forskningsforløb

Projektet blev indledt med et idegenererende møde den 16. juni og en workshop den 6. august 2014 med tre deltagere fra Filadelfia og tre fra FI, UCSJ. Formålet med workshoppen var at identificere problemstillinger og fokuspunkter i det pædagogiske arbejde. Workshoppen lagde op til spørgsmål og drøftelser af nuværende praksis, på at igangsætte refleksioner om arbejdets indhold og form og på, hvilke lærings- og udviklingsmuligheder medarbejderne kunne igangsætte og arbejde videre med i den efterfølgende periode. Nogle af de udfordringer medarbejderne så, er:

- At der gennem en længere årrække har eksisteret en kultur på stedet, hvor brugere ikke har indflydelse på eget liv.
- At der blandt ansatte er en forskellig opfattelse af hvad selv- og medbestemmelse for brugeren betyder.
- At der er udfordringer ved brugernes udviklingshæmning, idet det kan være vanskeligt at forklare, hvad det vil sige for brugerne, at de har selvbestemmelse på nogle områder og medindflydelse på eget arbejde
- At det er vanskeligt at få etableret et brugerråd og at ruste brugerne til at bruge deres mulighed for indflydelse
- At der er meget forskellige praksisser på bosteder, nogle steder er det ren og skær opbevaring, andre steder er selvbestemmelse allerede tilgodeset
- At det ikke er defineret, hvad indflydelse i pædagogisk praksis vil sige
- At der er forskellige opfattelser hos hhv. ledelse og medarbejdere af, hvordan brugerinddragelse skal defineres, tænkes ind og praktiseres
- At der tænkes brugerinddragelse som en begrebsfastsættelse, at dette er de-koblet en konkret pædagogisk praksis

### Fokuseringspunkter for observationsstudie

Drøftelserne og medarbejdernes praksisbeskrivelser fra workshoppen dannede ligeledes grundlag for fokuseringspunkter for det efterfølgende observations- og analysearbejde. Projektet blev formuleret således, at der i observationsstudierne var fokus på at studere og tale med medarbejdere og brugere om, hvordan hverdagens pædagogiske arbejdsaktiviteter inddrager brugerne på måder, der tilgodeser brugernes ressourcer og ønsker for eget arbejde, og at brugerne har indflydelse på arbejdsindhold og form. Målet er således, at medarbejderne i deres pædagogiske praksis arbejder målrettet mod, at den enkelte brugers kompetencer styrkes og udvikles, og at medarbejderne reflekterer over, hvordan dette nuværende og fremadrettet forhandles mellem ansatte og brugere i pædagogisk praksis.

Der blev i alt udført fem dages observationsstudier, der foregik på flere af værkstederne med start den 1. september. Ulla Skjødt gennemførte fire dages

observationer af det pædagogiske arbejde på forskellige værksteder og Nelli Øvre Sørensen en dags observation.

Der observeres bredt for at opnå et overordnet indtryk af stedets pædagogiske praksis på værkstederne. Vi fokuserede på relationer mellem pædagoger og brugere, på brugere imellem, på aktivitet og arbejdsindhold, og på struktur og rammer for fysiske omgivelser og den pædagogiske praksis, der foregår i rummene.

### Fremanalyserede begrebspar og – triangler

Observationsstudiet bidrager med feltnoter, som er mættede af indtryk og detaljer, og på denne baggrund kan der stilles mange spørgsmål til en pædagogisk praksis, der handler om brugerinddragelse og medbestemmelse i bred forstand. Vi kan spørge om brugerinddragelse og medbestemmelse drejer sig om, at brugere stilles overfor muligheden for at vælge mellem en banan eller et æble, om den enkelte vil skrælle bananen eller ikke eller om man må se film, så længe man vil. Det kan også dreje sig om at skabe rammer for, at Søren kan lære at læse, hvis han gives mulighederne eller at Casper gerne vil hjælpe andre, men ikke har kompetencerne til at finde ud af, hvordan han kan det etc. etc.

Feltnoterne læses med udgangspunkt i forestillingen om brugeren i politisk materiale som f.eks. lovgivning, moderniseringsprogram om brugerinddragelse, hvor borgeren ses som et individ med ”udviklingspotentialer”. Borgerens ressourcer skal her i forgrund og mødes som rationel beslutningstager. Samtidig iagttager vi brugeren i en sammenhæng, hvor brugerne på værkstederne er en gruppe, der på individuel og forskellig vis har brug for og er afhængig af hjælp og støtte i hverdagens forskellige store og små situationer. Så hvorledes favnes spændingsfelter i den daglige pædagogiske praksis mellem:

Brugeren som aktiv og den, der stiller krav og den udviklingshæmmede, der er afhængig af hjælp i meget bred forstand (ingen sprog, lidt sprog, kørestolsbruger, forskellige former for cerebral dysfunktion etc. etc.)

Handlekraft, der kan være konstruktiv, men også destruktiv og passivitet, der ikke nødvendigvis afspejler, at den enkelte ikke vil deltage, men snarere, at han/hun ikke ved, hvad de skal gøre for at deltage eller gå i gang med et givent ønske om aktivitet



---

## Vedligeholdelse og udvikling

Det kan feltnoterne ikke give svar på, da handlingerne er nemme at nedfælde, men ganske vanskelige at tyde. For hvilke pædagogiske overvejelser ligger til grund for f.eks. at Sofie sidder for sig selv med den samme aktivitet en stor del af de dage, vi er på besøg, på den samme plads med ansigtet mod væggen og ryggen til rummet, laver de samme fejl og ikke indgår i samtalerne (har sprog) ved fællessamlingerne. Er det viden om hendes livshistorie, hendes handicap, hendes udviklingspotentiale eller andet?? Eller når en medarbejder sidder ved bordet, mens brugerne har gang i forskellige aktiviteter og gætter kryds og tværs. Er det for at observere eller?

Det er blot to eksempler på et utal af spørgsmål, der kan stilles med udgangspunkt i feltnoterne om, hvorledes brugerinddragelse medtænkes og reflekteres i den faglige pædagogiske praksis; Brugerinddragelse, der handler om at se den enkelte bruger med udviklingspotentialer, som er meget individuelt afhængige af den enkeltes handicap.

### Med udgangspunkt i de tre ovenstående modsætningspar eller refleksionspejlemærker stiller vi to overordnede spørgsmål:

1. Hvorledes overvejes og tilrettelægges faglig pædagogisk praksis i værkstederne for den enkelte bruger?
2. Hvilke pædagogiske udviklings- og læringspotentialer ligger i værkstedernes fysiske rum og sociale fællesskab i forhold til den enkelte brugers livshistorie og medbestemmelse?

Således danner de tre refleksionspejlemærker og de to overordnede spørgsmål baggrund for de næste læsninger af feltnoterne.

På den måde udledes begreber om den pædagogiske praksis knyttet til hvert spørgsmål. Begreber, der kan tegne vidt forskellige billeder af den pædagogiske praksis, hvorfor de placeres som refleksionspunkter i en begrebstriangel og derved kan anvendes til at diskutere en given situation.

Feltnoterne giver derudover en del eksempler fra praksis, der kan anvendes til udarbejdelse af en case til hvert spørgsmål, hvortil to begrebstriangler knyttes og kan anvendes som analytisk redskab (bilag 1 og 2) for at søge svar og for at give medarbejderne

mulighed for at reflektere over egen praksis og åbne for pædagogisk refleksion og dialog på det planlagte seminar den 2.12.2014.

Det udarbejdede materiale har således dannet baggrund for en afsluttende workshop den 2. december, hvor ledelse og ansatte arbejdede med de empirisk funderede centrale begrebstriader og de to konstruerede cases. Denne workshop lagde op til drøftelser og aftaler om værkstedernes videre samarbejde om brugerinddragelse, udvikling og læring i centrets socialpædagogiske praksis.

### Arbejdsworkshops- et lærings- og udviklingsrum for den socialpædagogiske refleksion

Program for afsluttende workshop den 2. december 2014 blev udformet i samarbejde med medarbejdere fra Filadelfia (bilag 3). På workshoppen deltog tre ledere, en pædagogstuderende og ni medarbejdere fra forskellige værksteder. Oplæg og cases fra UCSJ blev udarbejdet på baggrund af analyser af empirien fra observationsstudiet. De to konstruerede cases dannede udgangspunkt for diskussioner i de tre medarbejdergrupper om brugerinddragelse i det pædagogiske arbejde. Arbejdet med cases gav anledning til drøftelser af pædagogfaglige vurderinger, holdninger og af hvordan en øget bevidsthed om, hvad der foregår i praksis med brugerne i forhold til brugerinddragelse og faglige vurderinger. Det gav anledning til mange refleksioner og diskussioner af, hvad der ligger til grund for vurderinger og hvilke bevidste eller ubevidste elementer der er på spil i forhold til det, der foregår på værkstederne. Det gav anledning til en diskussion af magtforhold mellem brugere og pædagogisk personale. Der rejste sig ligeledes diskussioner af fysiske forhold og indretning af værkstedernes rum, om disse blev brugt bevidst som pædagogiske rum, eller om det var mere tilfældige indretninger. På nogle værksteder var det brugerne, der havde placeret nogle af møblerne og andre ting i rummene. Brugerne er meget forskellige og derfor kan der ikke sættes helt faste rammer for brugernes medbestemmelse. Det bliver situationsbestemt og afhænger også af den enkelte brugers livshistorie og ressourcer og af relationer mellem brugere og pædagogiske medarbejdere.

Workshoppen blev afsluttet med medarbejdernes indbyrdes aftaler om, hvordan en fremtidig socialpædagogisk indsats i forhold til brugerdeltagelse og autonomi kan udvikles på hele Værkstedscente-

ret. Det genstår et stykke arbejde for de ansatte at få drøftet og besluttet, hvordan de vil følge op med arbejdet på at udvikle en mere reflekteret praksis, der tilgodeser brugerindflydelse som en del af stedets pædagogiske praksis.

## Referencer

Beskæftigelsesministeriet (2014). Forlig om beskæftigelsesreform

Lerborg, Leon (2008): *Akkreditering – bureaukratiseret tillid*, [http://kreivi.dk/files/Leon\\_Lerborg\\_artikel\\_170908.pdf](http://kreivi.dk/files/Leon_Lerborg_artikel_170908.pdf), hentet 18.12.2014

Lov om social service (2014): LBK 23.9

Internetadresser:  
[www.ikas.dk](http://www.ikas.dk)

---

**BILAG TIL PROJEKTET  
GRÆNSEOVERSKRIDENDE BRUGERINDDRA-  
GELSE I SOCIALPÆDAGOGISK ARBEJDE**

---

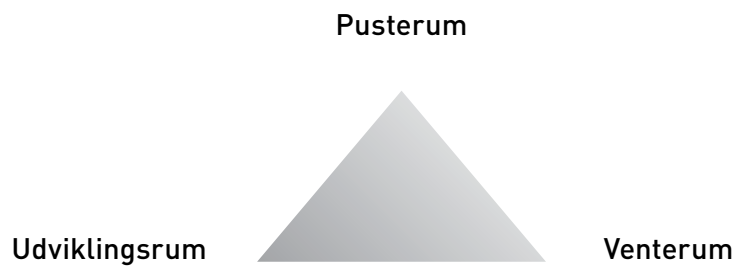
## Bilag 1:

LUG C - Afsluttende workshop den 2. december  
2014 på Rehabilitering og Udviklingscenter

### Spørgsmål til Case 1

*Hvorledes overvejes og tilrettelægges faglig pædagogisk  
praksis i værkstederne for den enkelte bruger?*

#### Begrebstriangel nr. 1



#### Begrebstriangel nr. 2



---

## Casebeskrivelse:

Det er morgen og der er liv, men roligt i lokalet. Medarbejderne går omkring på vej efter noget, på vej hen til noget, har en bemærkning om tøj, humør eller andet til en bruger eller siger godmorgen. Nogle af brugerne sidder eller sætter sig og går i gang med en eller anden aktivitet som f.eks. puslespil, strikke, perleplade, mens andre sidder ved bordet og kigger. Nogle af brugerne går lidt omkring og de fleste følger nøje med i, hvad der foregår i rummet. Den ene, der går omkring, hedder Flemming, han ser mut ud og en medarbejder forsøger at finde ud af hvorfor. Casper giver højtlydt udtryk for sin utilfredshed, da han gerne vil i gang med det, han har lyst til, men han kan ikke starte selv og får at vide, at han må vente lidt og Anne Mette går rundt og har en bemærkning til dem, hun kommer forbi.

En bruger sidder med ryggen til lokalets kerne. Det er Sofie, der sidder og tegner koncentreret og flittigt. Der ligger en del tegninger af huse foran hende med identiske fejl f.eks. svæver døren rundt i husets facade og vinduerne er skæve. Hun viser ingen tegn på, at hun bliver forstyrret af Caspers vedvarende beklagelser, der nu understøttes af, at han går trampende rundt.

Der kaldes på et tidspunkt til morgensamling og alle indtager deres faste pladser nogle mere villigt end andre og en fast struktur og som alle derfor er kendt med, går i gang. Hvem vil have, hvad at drikke? Vil du selv skrælle din banan? Hvem vil "lave tavle"? Er der nogen, der har noget nyt at fortælle? Flemming, der har været lidt mut forsøger at fortælle noget, men det er vanskeligt at forstå og han rejser sig på et tidspunkt og går til tavlen for at skrive et navn. Forstår I det nu?

Sofie, der har sprog og som klarer meget selv, siger ikke noget og bliver ikke spurgt om noget under seancen.

Alle skal nu i gang med nogle gøremål. Nogle går tur og Sofie, der godt kan lide at hjælpe andre, tager Søren i hånden, da han spørger, om hun kan støtte ham (han går ikke så godt). Et par stykker går i gang med at skrive tekst af på computer, én sidder med en iPad og én tænder for fjernsynsskærmen for at spille Wii, der er høj lyd på. Andre skal i gang med at male nogle træfirkanter i mange forskellige farver. De fleste går bare i gang, men én spørger: "Hvad skal de bruges til?" - "Det er til nogle figurer", får hun at

vide. "Hvilke figurer?", bliver der spurgt. "Det er til nogle små trædukker, men jeg er ikke helt klar over, hvordan de kommer til at se ud?", svarer en medarbejder. Enkelte sidder og kigger på de igangværende aktiviteter

To medarbejdere trækker sig ind i et tilstødende lokale med åben dør ud til fællesrummet, da de skal have styr på noget administrativt arbejde. En medarbejder sidder ved bordet og gætter kryds og tværs, en anden medarbejder sidder og maler træfirkanter sammen med brugerne og to medarbejdere sidder i lokalet og taler om personalemøder, uddannelse og den slags.

Senere på dagen samles alle til historiefortælling. Det foregår på den måde, at medarbejderen, der styrer processen indleder historien og derefter bidrager den enkelte bruger til historien ud fra medarbejderens forslag til input. Der er vældig aktivitet i rummet, smil på læben, men der er også en vis følsomhed, da nogle af brugerne ikke virker helt trygge ved at skulle ytre sig med så mange tilhørere.

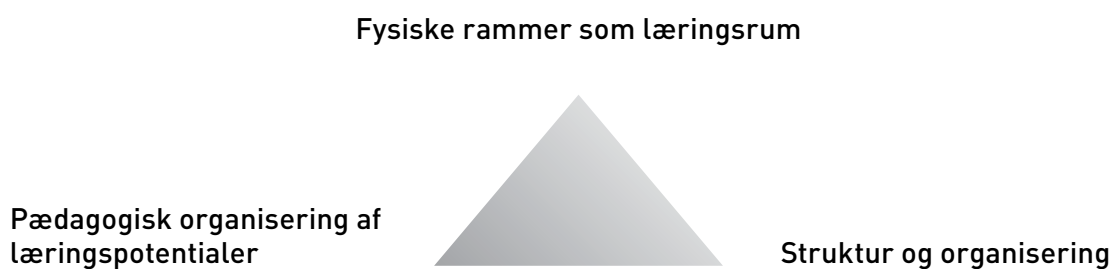
## Bilag 2:

LUG C - Afsluttende workshop den 2. december  
2014 på Rehabilitering og Udviklingscenter

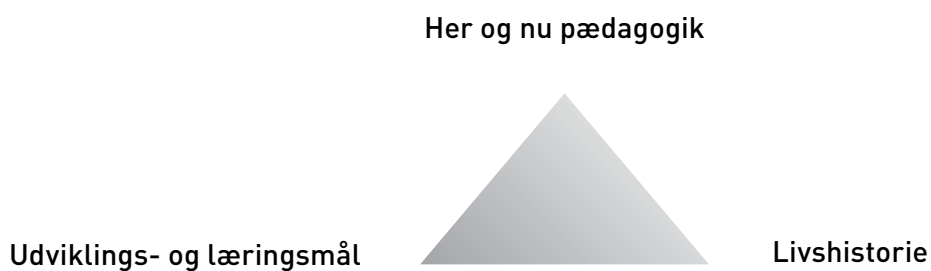
### Spørgsmål til Case 2

*Hvilke pædagogiske udviklings- og læringspotentialer ligger i værkstedernes fysiske rum og sociale fællesskab i forhold til den enkelte brugers livshistorie og medbestemmelse?*

#### Begrebstriangel nr. 1



#### Begrebstriangel nr. 2



---

## Casebeskrivelse:

Hans flyttede til Bostedet Svanen for halvandet år siden. I den samme periode har han deltaget på værkstedet, og han kender de andre brugere og personalet, som er ansat på værkstedet, godt.

En morgen kommer Hans ret sent og går direkte ind i rummet, hvor de andre sidder til morgenmøde. De har været i gang med dette i de sidste 10 minutter. Så snart Hans er inde på rummet, siger han meget højt og med grådkvalt stemme, at han vil fortælle om en oplevelse på bostedet fra aftenen før. Han begynder med at fortælle, at én af hans medbeboere fejrede fødselsdag dagen før, og hele hans store familie havde været på besøg. De havde taget lagkage med til alle, og medbeboeren havde fået masser af gaver. Hans fortæller, at han selv sjældent får besøg, han har kun sin mor, så han ikke får lige så mange gaver til sin fødselsdag som hans medbeboer fik, også selv om Hans endda snart fylder 30 år.

De andre brugere kikker på ham - men siger ikke noget. Den ene pædagog, Juni, beder Hans om at sætte sig ned ved bordet, dæmpe stemmen og lige vente med at fortælle til mødet er færdigt. Hun siger, at lige så snart de er færdige med mødet, kan de tale sammen om Hans' oplevelse.

Hans vil ikke sætte sig, og siger han ikke vil være med, når han ikke må bestemme, hvad de skal tale om nu. Han begynder at græde og småløber ud ad rummet, og man kan tydeligt høre, at han skælder ud og skubber til noget, der står i det tilstødende arbejdsrum. Lyden går klart igennem, fordi rummene står i åben forbindelse med hinanden. Hans tænder for radioen og skruer så højt op for lyden, at de andre næsten ikke kan tale sammen.

Mads, der er Hans' kontakt - pædagog rejser sig og følger efter ham, og Maja rejser sig og går. Juni kalder på hende og beder hende komme tilbage, Maja har ikke meget sprog, hun reagerer ikke og vender ikke tilbage, hun går ud og tager sit tøj på, hun vil tydeligvis væk fra uroen på værkstedet, så Mads må først tage sig af Maja, før han kan koncentrere sig om at få Hans til at skrue ned for radioen. Da lyden er dæmpet, fortsætter de andre morgenmødet for at tale færdigt om det, de var gået i gang med at fordele arbejdsopgaver.

Hans har altid boet hjemme hos sine forældre, som har fået Hans sent i deres liv, men da faderen døde for halvandet år siden, flyttede Hans ind på Bostedet Svanen. Det var meget mod hans ønske, men hans mor kunne ikke magte ham alene. Moren plejer at besøge Hans og tage ham med på en køretur ind imellem i weekenden. Men for to måneder siden faldt moderen og fik hoftebrud, siden har hun ikke været i stand til at føre bil, og kan heller ikke klare den lange tur med offentlige transportmidler.

Hans har ikke lært så meget, men han kan læse og skrive lidt, og han har ikke knyttet venskaber med nogle, mens han boede hjemme. På bostedet har han fundet en ven Leif, en medbeboer som han ser meget op til og som han følger, når han kan. Men det er ikke altid, Leif vil have at Hans følger ham, for Leif har mange andre venner, fordi han har et godt sprog, har mange idéer og er fysisk meget aktiv. Han arbejder på udeholdet, og det har Hans også bedt om at komme til.

Hans er blevet vurderet af pædagogerne hver måned, og hans handleplan bliver fulgt, det betyder at Hans skal arbejde noget mere på at udvikle sine fysiske færdigheder, og at pædagogerne vurderer, at han har brug for at få brugt nogle af sine mange kræfter ved at træne nogle enkle praktiske opgaver på det værksted han arbejder på nu. Det er Hans ikke specielt tilfreds med, selv om det er vanskeligt for ham at bruge kroppen til fysisk krævende arbejde. Hans er motorisk urolig og det er af og til vanskeligt for ham at forholde sig i ro på det forholdsvis lille areal der er til rådighed. Det går somme tider ud over de andre brugere, der bliver lidt skræmt af den megen uro.

## Invitation til Workshop om Brugerinddragelse

Tirsdag den 2. december 2014 - fra kl. 09.00 - 13.00, Kirkevej 8, på Filadelfia

**Deltagere: ledelse og medarbejdere  
Rehabilitering og Udviklingscenter, Værkstedsvej 1, 4293 Dianalund**

### Tidsramme:

09.00 - 09.10	Velkomst: Linda
09.10 - 09.20	Intentioner med projekt og workshop: Nelli
09.20 - 09.40	4 Trekanter som udgangspunkt for gruppearbejdet: Ulla
09.45 - 10.15	Gruppearbejde i tre grupper ud fra case 1
10.15 - 10.30	Deling af refleksioner fra grupperne: Ulla
10.30 - 10.45	Kaffe pause
10.45 - 11.15	Gruppearbejde i tre grupper ud fra case 2
11.15 - 11.30	Deling af refleksioner fra grupperne: Nelli
11.30 - 11.40	Pause
11.40 - 12.00	Hvilke spørgsmål rejser case arbejdet i forhold til brugerinddragelse og pædagogisk praksis
12.00 - 12.50	Frokostmøde om fremtidens arbejde med brugerinddragelse
12.50 - 13.00	Afrunding: Nelli



---

## Kære alle på Rehabilitering og Udviklingscenter Filadelfia

*Vi glæder os til at møde jer til afsluttende workshop på forskningsprojekt: "Grænseoverskridende brugerinddragelse i socialpædagogisk arbejde" som vi har arbejdet sammen med jer om i dette efterår.*

*I projektet fokuseres på grænseoverskridende læring mellem forskellige aktører, i dette projekt tænkes på brugere, pædagogisk personale, værksteds medarbejdere og forskere. Projektets genstandsfelt er brugermedbestemmelse, deltagelse og autonomi i forbindelse med beskæftigelsesindsatser for mennesker med fysiske og psykiske funktionsnedsættelser. Projektet afsluttes med workshop/seminar, hvor forskerne præsenterer nogle af deres fund som oplæg for medarbejdernes videre arbejde, med fokus på en fremtidig socialpædagogisk indsats i forhold til brugermedbestemmelse, deltagelse og autonomi.*

### Hensigten med projektet

*Projektet er et kvalitativt forskningsprojekt, hvor vi har sat fokus på deltagelsesformer mellem brugere og professionelle. Fokus har været interaktionsprocesser i dagligdags arbejdsrelaterede situationer, hvor vi har observeret de professionelles praksis for at få viden om deres forståelser af brugeres medbestemmelse og autonomi. Projektet har ligeledes studeret brugernes medbestemmelse for egen arbejdssituation i hverdagssituationer. Formålet med workshoppen er at initiere drøftelser i forhold til at tænke i og drøfte innovativ udvikling af beslutnings- og arbejdsprocesser i hverdagens praksisser mellem professionelle og brugere af værkstederne.*

*Med venlig hilsen*

*Nelli Øvre Sørensen, lektor, ph.d. og Ulla Skjødt, lektor, ph.d.- studerende*

---

## Brugerinddragelse og frivillighed – mellem optimering og kritisk refleksion

---

Nærværende rapport beskriver tre delprojekter, som udgør LUG C, der er en del af LUG projektet (Læring Uden Grænser): Et forsknings- og innovationsprojekt med deltagelse af University College Sjælland (leadpartner) og Roskilde Universitet samt virksomheder, brugerorganisationer og borgere i Region Sjælland. LUG er organiseret som et paraplyprojekt med det overordnede formål: at udvikle og formidle ny viden om, hvordan digitale teknologier og nye koblinger i form af netværk- og institutionssamarbejde kan mindske grænser for læring i Region Sjælland. Projektet har kørt fra september 2013 til december 2014 og er støttet af Den Europæiske Fond for Regionaludvikling.

LUG C består af tre delprojekter, som er iværksat som aktionsforskningsinspirerede projekter. De tre delprojekter omhandler: 1) Borgerinddragelse i socialt arbejde inden for beskæftigelsesområdet, 2) Borgerinddragelse i IT vejledning af ældre samt 3) Brugerinddragelse og medbestemmelse på et værksted for mennesker med fysiske og psykiske funktionsnedsættelser. Fælles for de tre delprojekter er, at de beskæftiger sig med, hvordan forandringer i velfærdsstaten, bl.a. øget inddragelse af civilsamfundet, får betydninger for, hvordan brugerinddragelse praktiseres. Projekterne er faciliteret af forskere og undervisere fra University College Sjælland samt Roskilde Universitet.

