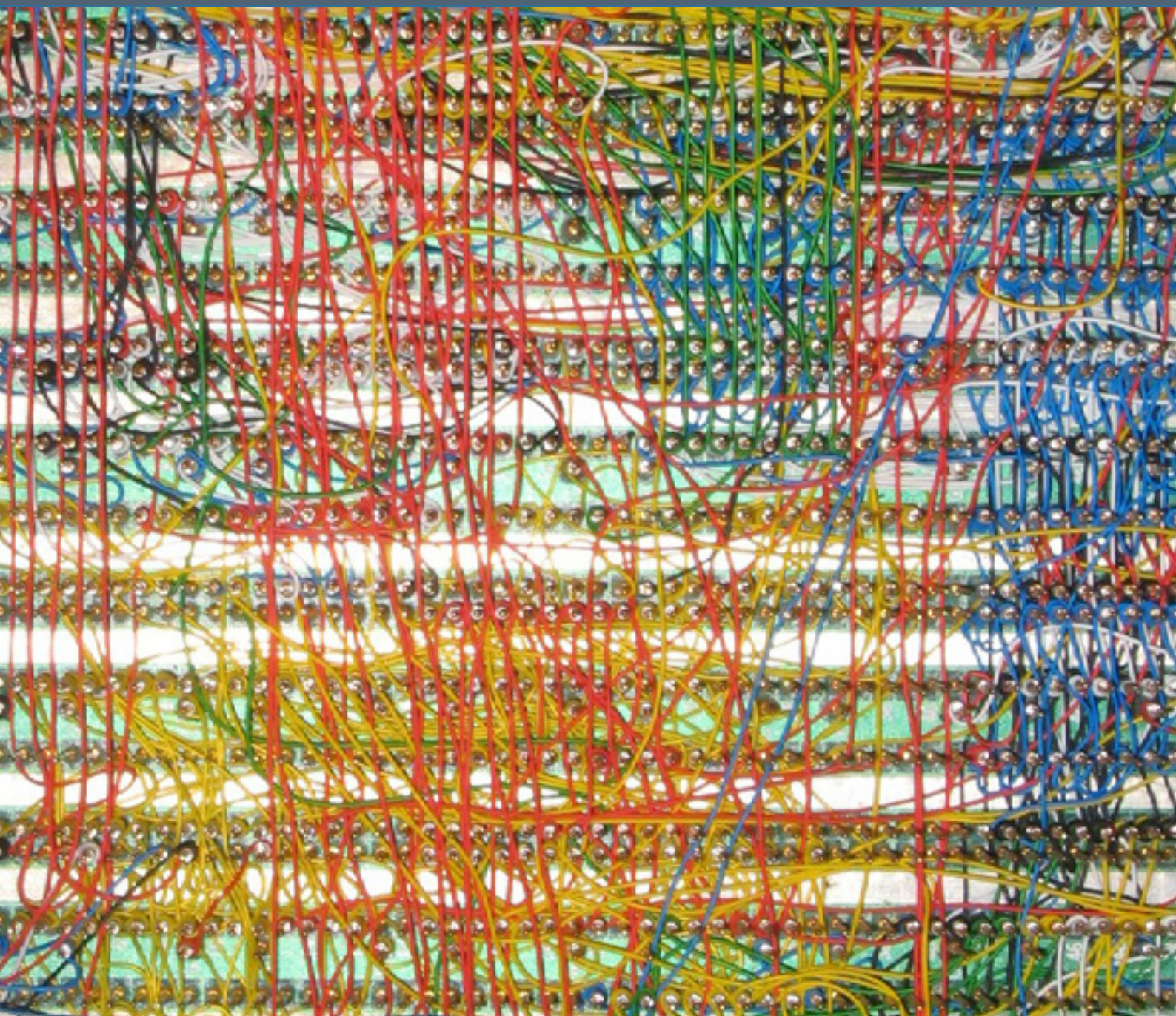


“Det er som om, vi lægger alle vores papirer på en stor fed sølvplade, og så kan hackere tage for sig af godterne”



Kolofon

"Det er som om, vi lægger alle vores papirer på en stor fed sølvplade, og så kan hackere tage for sig af godterne"

- Et speciale om hjemløses oplevelser af Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi

Speciale i Digital Design og Kommunikation
IT-Universitetet København

Forfattere:

Lise Ørsnæs Christensen og Kathrine Toft Hansen

Vejleder:

Lone Malmborg

Juni 2014



Specialet udgør 262.284 anslag, hvilket svarer til 109,3 normalsider á 2400 anslag inklusiv mellemrum

En stor tak til fagpersonale og beboere på de besøgte herberger

Bilag findes i den vedlagte Bilagssamling

Abstract

This thesis examines how homeless people, with the primary focus on people living at shelters, in Denmark experience and expect the new eGovernment strategy (DFD) to influence their daily lives and communication with the Danish public sector. During a period from 2011 to 2015 the Danish government, regions and municipalities are implementing the eGovernment strategy with the aim that 80% of the communication between the public sector and citizens is handled by digital solutions. The thesis seeks to clarify the challenges faced by the public sector in order to integrate this social group in the DFD.

The theory of science used in the study is based on an advocative/participatory approach and is conducted on the basis of ethnographic fieldwork at 6 locations including participatory observation, interviews and workshops inspired by the principles of Future Ethnographic Research.

The study shows that it is rarely a lack of IT skills that decides whether the participants are able to use digital solutions, as most of the participants have excellent IT skills. The main challenges are lack of knowledge about the public system, language, own problem assessment, and the participants dependency on social workers in order to navigate in the public system. The analysis also shows that the staff at the shelters plays a vital role in creating a safe environment by creating routine structures that can support the use of the DFD. Structures are also experienced as restrictive where DFD can enhance the autonomy in access to mail for the participants. The analysis shows that the participants due to a critical life situation need to be reminded to check their mail. Several participants have had unpleasant experiences with the staff at the municipality, which affects their confidence in the DFD and the public sector.

Indholdsfortegnelse

1. Læsevejledning	1
2. Indledende del og problemfelt	2
2.1 Motivation for specialet.....	3
2.2 Problemformulering.....	4
3. Målgrupperedegørelse	5
3.1 Hjemløse som målgruppe.....	5
3.2 Hjemløshed i tal	6
3.3 Hjemløses livssituation	7
4. Videnskabsteoretisk metode	9
4.1 Kreativitet og fleksibilitet i undersøgelsesdesignet.....	9
4.2 Vores undersøgelsesfelt.....	10
5. Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi	16
5.1 Vores fokus "Slut med papirblanketter og brevpost"	16
5.1.1 <i>Initiativ 1.1 Digital Post til alle borgere i 2014</i>	17
5.1.2 <i>Initiativ 1.2. Alle borgere betjener sig selv på nettet</i>	19
5.1.3 <i>Initiativ 1.3. a Borgere skal kende og være trygge ved digital kommunikation</i> 25	
5.1.4 <i>Initiativ 1.3.b Hjælp til digital selvbetjening i borgerservicecentre</i> ..	25
5.1.5 <i>Initiativ 1.3. c Afprøvning af fælles telefonsupport på obligatorisk selvbetjening.</i>	26
5.1.6 <i>Initiativ 1.6 Borgerne kan betjene sig selv på mobilen</i>	26
5.2 Fritagelse og digital fuldmagt	26
5.3 Hjælpeplanen	28
5.3.1 <i>Hjælpeplanens indsatsområder.</i>	29
6. Det etnografiske arbejde	32
6.1 Præsentation af empiri	33
6.1.1 <i>Visuel præsentation af de seks besøgte felter.</i>	34
6.2 De udvalgte metoder.....	36
6.2.1 <i>Deltagende observation.</i>	36
6.2.2 <i>Workshops baseret på kreativt materiale.</i>	38
6.2.3 <i>Interview.</i>	46
6.3 Udfordringer og erfaringer med det etnografiske arbejde.....	48
6.3.1 <i>Første møde med feltet</i>	48
6.3.2 <i>De fremmede</i>	48
6.3.3 <i>Tillidsskabelse.</i>	52
6.3.4 <i>Etiske overvejelser og problemstillinger</i>	55

7. Fra feltarbejde til analyse	58
7.1 Præsentation af materiale	58
7.2 Meningskodning.....	60
7.3 Oversigt over tematikker, kategorier og underkategorier	62
8. Analysestrategi	64
8.1 Giddens' strukturationsteori og senmoderne samfund	65
9. En sårbar livssituation påvirker muligheden for at handle	69
9.1 Livssituationen påvirker oplevelsen af sikkerhed	69
9.1.1 En uforudsigelig hverdag påvirker graden af tillid	71
9.1.2 En uforudsigelig hverdag gør dagligdagsting svære at overskue	73
9.1.3 Økonomien fylder i deltagernes bevidsthed.	76
9.2 Regler og struktur kan bidrage til tryk og sikkerhed	77
9.2.1 Regler kan have en positiv indvirkning på deltagernes livssituation . . .	79
9.2.2 Deltagerne har behov for påmindelser	80
9.2.3 Hverdagsrutiner bidrager til stabilitet	82
9.2.4 Deltagerne oplever personalets regler som begrænsende	84
10. Tillid er central for brugen af digitale teknologier	86
10.1 Afhængig af digitale teknologier	86
10.2 Teknologibrug påvirkes af livssituation.....	87
10.2.1 Ambivalens overfor digitale teknologier	88
10.3 Mistillid til offentlige digitale teknologier	91
10.3.1 Lav grad af oplevet datasikkerhed	93
10.4 Systemrepræsentanter påvirker oplevelsen af tillid til det offentlige	94
10.4.1 Lav grad af tillid til medarbejderne ved kommunen	95
10.4.2 Tillid til medarbejderne ved Stjernen	97
10.4.3 Behov for at blive set som et menneske og ikke blot et nummer	98
11. Et behov for hjælp til problemudredning	100
11.1 Usikkerhed over at tage ansvar for egen situation	100
11.2 Et behov for interpersonel kommunikation.....	103
11.2.1 Afhængighed af fagpersoner.	106
11.3 Fordele ved digital kommunikation	108
12. Gennemgang af anvendte teoretikere	112
13. Konklusion	115
13.1 En sårbar livssituation påvirker muligheden for at handle	115
13.2 Tillid er central for brugen af digitale teknologier	117
13.3 Et behov for hjælp til problemudredning	118
13.4 Oversigt over problemområder og handleanvisninger	120

14. Perspektivering	123
15. Litteraturliste	125

Bilagsoversigt

De enkelte bilag findes i det vedlagte dokument "Bilagssamling".

Bilag 1: Interview med DS

Bilag 2: Interview med socialrådgiver

Bilag 3: Workshop 1 Solsikken

Bilag 4: Drejebog workshop 1

Bilag 5: Interview med SAND

Bilag 6: Drejebog workshop 2

Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen

Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen

Bilag 9: Enkeltinterview Jesper

Bilag 10: Enkeltinterview Anne

Bilag 11: Enkeltinterview Troels

Bilag 12: Interview med Projekt Udenfor (PU)

Bilag 13: En dag med Anne på Stjernen

Bilag 14: Transskriptionsinstruktioner

Bilag 15: Meningskodning

Bilag 16: Socialpsyk værested

Bilag 17: Sundhedsrum

1. Læsevejledning

I **Indledende del og problemfelt** præsenteres undersøgelsesfeltet, hvor vi synliggør den motivation, der ligger til grund for det valgte problemfelt og problemformulering. I **Målgrupperedegørelsen** præsenteres den valgte målgruppe, hvor vi fremstiller nogle overordnede kendetegn. **Videnskabsteoretisk metode** klarlægger vores undersøgelsesproces og dens forskellige niveauer. Vi tydeliggør hvilken type undersøgelse problemformuleringen lægger op til, og argumenterer med baggrund heri for de metodiske valg. I afsnittet **Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi** beskriver vi strategien med udgangspunkt i materiale offentliggjort på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside samt interview med en medarbejder ved Digitaliseringsstyrelsen. Videre redegør vi for hvilke dele af strategien, vi beskæftige os med i vores undersøgelse. Under afsnittet **Det etnografiske arbejde** synliggør vi forløbet af vores feltarbejde ved at præsentere de forskellige felter, der udgør vores empiriske materiale. Herudover beskriver og argumenterer vi for vores valg af praktiske metoder, der anvendes i empiriindsamlingen. I **Fra feltarbejde til analyse** illustreres vores bearbejdning af det empiriske materiale. I afsnittet **Analysestrategi** præsenteres det valgte teoriapparat, der anvendes til at belyse vores analyseobjekt. Vores **analyse** er struktureret ud fra tre kernetematikker, der repræsenterer vores analytiske fund. Vi viser under hver kernetematik, hvordan denne er fremskrevet med baggrund i deltagernes fortællinger samt vores fortolkninger af deres oplevelser med implementeringen af Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi og deres forventninger til, hvordan den vil ændre deres hverdag og kommunikation med det offentlige. I vores **Gennemgang af anvendte teoretikere** går vi i dialog med de anvendte teoretikere. I afsnittet **Konklusion** opsummerer vi de analytiske fund, hvor problemformuleringen besvares. Samtidig peger vi på mulige problemområder og handleanvisninger, som kan medtænkes for at imødekomme vores målgruppe i implementeringen af Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi. I **Perspektivering** diskuterer vi centrale temaer, der er blevet behandlet i dette speciale med henblik på mulige fremtidige undersøgelsesområder med fokus på digitalisering og hjemløse.

2. Indledende del og problemfelt

Det danske velfærdssamfund præges i disse år af et stort fokus på indførelse af digitale arbejdsprocesser for at imødekomme det politisk ønske om et stadigt mere digitaliseret offentligt Danmark. Derfor har Digitaliseringsstyrelsen (herefter benævnt DS) i samarbejde med Regeringen, Kommunernes Landsforening (KL) og Regionerne udarbejdet Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi (herefter benævnt DFD), der blev startet op i 2011, hvis målsætning er:

"Digitaliseringsstrategiens mange indsatser vil gøre hverdagen lettere for danskerne og frigøre milliarder til velfærd"^[1]

DFD's mål er, at 80% af al kommunikation mellem borgere og det offentlige skal foregå digitalt i 2015^[2]. Det betyder blandt andet, at man som borger skal have en digital postkasse, at ydelser skal søges online, og at man skal erhverve sig et NemID. Som borger i et land, der er præget af digitalisering, kan det imidlertid virke naturligt at forholde sig positivt og entusiastisk til DFD, da det umiddelbart fremstår som en win-win-situation, hvor man som dansker både får en lettere hverdag, og der bliver frigivet flere penge til velfærd. Vi er dog forbeholdne overfor, om strategien vil gøre det lettere for alle danskere. Det står klart, at digitaliseringen er kommet for at blive, og mange danskere kan ikke klare sig uden deres computer, mobiltelefon og adgang til internettet, men samtidig stiller digitaliseringen krav til økonomiske og læringsmæssige ressourcer. Det kan af forskellige årsager være svært at gennemføre en digital kommunikation, enten på grund af at systemet ikke lever op til forventningerne, at sproget er uforståeligt, at man mangler digitale kundskaber, at det tager for lang tid eller at man ikke kan overskue sin situation. Digitaliseringen kan for nogle være med til at dehumanisere systemet yderligere, og for udsatte borgere, kan dette have negative konsekvenser, da kommunikationen i forvejen er kendetegnet ved stor kompleksitet. Disse borgere modtager ofte flere forskellige ydelser, og et sagsforløb kræver kontakt med flere forskellige fagpersoner og forvaltninger (Bejaminsen og Lauritzen 2013, 44).

Det er dog ikke kun grupper som ældre og visse socialt udsatte, der kan fare vild i de digitale labirinter. Selv vi, der er studerende ved IT-Universitetet, kan forvirres, når der skal anmeldes flytning, søges boligstøtte, logges ind med NemID eller søges om SU

¹ <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Den-faellesoffentlig-digitaliseringsstrategi-2011-15>

² <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Digitaliseringsstrategiens-initiativer/Effektiv-digital-kommunikation-med-borgerne>

online. Derfor er det essentielt, at systemerne ikke blot indrettes til de "lige" i samfundet men i høj grad også til de "skæve", så alle typer borgere kan navigere i dem (Skaarup 2011b). Ifølge Søren Skaarup, der forsker i digitalisering og borgerens relation til myndighederne, bygger gode digitale løsninger ikke blot på formelle processer, men også på indsigt og evnen til at differentiere mellem forskellige forudsætninger og behov i den konkrete situation for den enkelte borger (Agergaard 2013).

På baggrund af ovenstående mener vi, at DFD kan være en udfordring for især udsatte borgere, hvilket Robert Olsen, der er forstander ved Koføeds Skole, via sit debatindslag i Politiken også gør opmærksom på. Han peger på, at digitaliseringen af det offentlige kan øge den sociale skævhed i samfundet:

"Det er dyrt at være fattig i et velfærdssamfund, og den kommende digitalisering rummer en risiko for at uddybe den allerede eksisterende sociale skævhed, som stiller dem, der ikke kan begå sig i den digitale verden, dårligere end andre" (Olsen 2012)

Robert Olsen skriver videre, at digitaliseringen af det offentlige kan ramme de hjemløse hårdt, da de kan risikere at modtage en ringere service eller miste de ydelser, de ellers er berettiget til.

2.1 Motivation for specialet

Vi ønsker, at vores speciale skal sætte fokus på DFD set ud fra socialt udsatte borgeres perspektiv. I relation hertil vil vi tage stilling til, hvad det vil sige at være socialt udsat, for kan alle misbrugere eller kontanthjælpsmodtagere karakteriseres som socialt udsatte? Det er ikke vores opfattelse. Derimod kan kernen i socialt udsathed forstås som en kombination af flere problemer eller sårbarhedstræk, så hvis man både er sindslidende, misbruger og kontanthjælpsmodtager, er risikoen for at være socialt udsat stor (Brandt et al. 2009, 9). Ifølge Jørgen Elm Larsen er socialt udsathed ofte karakteriseret ved en proces, da det er sjældent, at en person fra den ene dag til den anden går fra at have gode kår til at have dårlige kår. Der er derimod tale om en akkumulering af dårlige levekår f.eks. lav indkomst, dårlige boligforhold eller ingen bolig, social isolation og dårligt helbred (Brandt et al. 2009, 21,28). Vi finder det interessant, at der med den øgede digitalisering af samfundet samtidig er en risiko for, at de socialt udsatte kommer til at leve endnu mere på kanten af samfundet. Dette ved, at en manglende inkludering i nye teknologiske diskurser og processer, der muliggør, at denne gruppe kan indgå i samfundet på lige fod med "normale".

Vi har valgt hjemløse som målgruppen for vores speciale, idet hjemløse falder under gruppen af socialt udsatte, og vi kan se risici ved, at denne gruppes interesser ikke tilgodeses i implementeringen af DFD. I arbejdet med at definere målgruppen og specialets fokus, har vi afholdt et interview med DS med hensyn til deres hjælpeplan i forbindelse med DFD (se Bilag 1: Interview med DS). Nedenstående udsagn fra interviewet anskueliggør, at der for hjemløse, og socialt udsatte generelt, ikke er udarbejdet konkrete handleplaner, og at der mangler indsigt i og viden om, hvilke udfordringer DFD kan få for denne målgruppe:

”Interviewer: (...)I har taget meget højde for handicappede og ældre, men hvad med hjemløse og socialt udsatte?”

Medarbejder ved DS: Ja, det er jo nogle af de målgrupper, som stadigvæk er lidt umodne i forhold til, hvordan vi skal takle dem(...)Man må sige, at der i hjælpeplanen ikke er udarbejdet nogen decideret målrettet strategi for de borgere, også fordi det ligger lidt i en gråzone mellem os og Social- og integrationsministeriet” (Bilag 1: Interview med DS)

Det er interessant at se, at der i arbejdet med DFD ikke er lagt et ansvar og fokus for integration af hjemløsegruppen i implementeringen af DFD. Videre bygger DS' viden om de hjemløse og generelt socialt udsatte udelukkende på statistikker, og vi ser derfor et behov for at møde de hjemløse, og opnå indsigt i deres personlige beretninger i relation til DFD.

2.2 Problemformulering

Vores speciale vil være en kritisk og eksplorativ undersøgelse af DFD, da vi forholder os forbeholdne overfor, om DFD vil gøre hverdagen lettere for hjemløse. Samtidig ønsker vi, med udgangspunkt i en eksplorativ tilgang, at synliggøre hjemløses ståsted i forhold til DFD, da det er vores håb, at disse mennesker medtænkes i de fremtidige hjælpeplaner og indsatser. Det er også vores ønske at synliggøre nogle af de fordele digitaliseringen kan have for hjemløse ud fra deres synspunkt. Derfor lyder vores problemformulering som følgende:

Hvordan oplever hjemløse implementeringen af Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi, og hvilke forventninger har de til, hvordan det ændrer deres hverdag og kommunikation med det offentlige?

3. Målgrupperedegørelse

3.1 Hjemløse som målgruppe

Hjemløshed er vanskeligt at definere, da der er stor diversitet inden for denne population. I det mere romantiserede billede af hjemløse ses de som frie fugle, der via deres vagabondtilværelse gør oprør mod det borgerlige liv. Romantikken ved livet som hjemløs står dog sjældent mål med de barske realiteter, idet hjemløses fysiske og psykiske helbred i Danmark er markant dårligere end resten af befolkningens (Benjaminsen og Lauritzen 2013, 79-90). I den modsatte grøft er opfattelsen af hjemløse som stofmisbrugere, alkoholikeren på bænken og manden med soveposen og hunden - marginaliserede, der befinder sig på kanten af samfundet. For at skabe en ramme for vores arbejde med hjemløse, arbejder vi med hjemløse, som mennesker, der befinder sig i en permanent socialt udsat situation, og dermed frasorteres vi midlertidigt boligløse. Endvidere tager vi udgangspunkt i den definition, der fremgår af SFI's kortlægning "Hjemløshed i Danmark 2013", der bygger på ETHOS-klassifikationen^[3], der dog er tilpasset danske forhold, således den spænder over otte forskellige situationer (Benjaminsen og Lauritzen 2013, 17-20):

TABEL 2.1

Hjemløshedssituationer anvendt i kortlægning af hjemløshed i Danmark, 2013.

Kategori	
1.	Overnatter på gaden, i trappeopgang, i et skur eller lignende.
2.	Overnatter på natvarmestue/værested med nødovernatning eller lignende
3.	Overnatter på akut/midlertidigt botilbud som herberger og forsorgshjem.
4.	Opholder sig på hotel, vandrerhjem eller lignende pga. hjemløshed.
5.	Bor midlertidigt og uden kontrakt hos familie, venner eller bekendte.
6.	Bor i midlertidig udslningsbolig uden permanent kontrakt.
7.	Afsøner under Kriminalforsorgen, skal læslades inden for 1 måned og mangler en boliglæsning.
8.	Opholder sig på hospital/behandlingstilbud, skal udskrives inden for 1 måned og mangler en boliglæsning.
9.	Andet.

Figur 1: Hjemløshedssituationer anvendt i kortlægning af hjemløshed i Danmark, 2013.

En person defineres som hjemløs, hvis personen befinder sig i én af ovenstående otte situationer. Dog er det vores opfattelse, at hjemløshed ikke altid blot er et spørgsmål om hjem som et ydre vilkår i fysisk forstand, hvorfor vi medtager begrebet "funktionelt hjemløs", hvilket indebærer personer, der befinder sig i hjemløshedens grænseområde,

³ ETHOS står for European Typology on Homelessness and Housing Exclusion

da disse mennesker har egen bolig, men en bolig de ikke kan benytte (Benjaminsen og Lauritzen 2013, 138). Vi arbejder primært med hjemløse, der bor på herberg, da antallet af hjemløse, der befinder sig på herberg og forsorgshjem er den største gruppe (Ibid. 32):

TABEL 4.1

Hjemløse borgere, fordelt efter hjemløshedssituation. Antal og procent.

	Antal personer	Procent af alle hjemløse borgere
Gaden	595	10
Natvarmestue	349	6
Herberg	2.015	35
Hotel	70	1
Familie/venner	1.653	28
Udslusning	211	4
Kriminalforsorgen	64	1
Hospital	119	2
Andet	370	6
Uoplyst	374	6
I alt	5.820	100

Figur 2: Hjemløse borgere, fordelt efter hjemløshedssituation

3.2 Hjemløshed i tal

Med udgangspunkt i SFI's nationale kortlægning af hjemløshed i Danmark ses det, at antallet af hjemløse borgere er støt stigende, hvorfor et fokus på denne gruppe borgere har relevans. Nedenstående tabel viser, at antallet af hjemløse borgere i uge 6 2013 er opgjort til 5.820 personer, hvilket er en stigning på 530 personer, svarende til 10 pct., i forhold til kortlægningen i 2011. (Benjaminsen og Lauritzen 2013, 9,32):

TABEL 4.2

Hjemløse fordelt efter hjemløshedssituation. Særskilt for 2009, 2011 og 2013. Procent og antal.

	Antal 2009	Procent 2009	Antal 2011	Procent 2011	Antal 2013	Procent 2013
Gaden	506	10	426	8	595	10
Natvarmestue	355	7	283	5	349	6
Herberg	1.952	39	1.874	35	2.015	35
Hotel	88	2	68	1	70	1
Familie/venner	1.086	22	1.433	27	1.653	28
Udslusning	164	3	227	4	211	4
Kriminalforsorgen	86	2	88	2	64	1
Hospital	172	3	173	3	119	2
Andet	316	6	367	7	370	6
Uoplyst	273	6	351	7	374	6
I alt	4.998	100	5.290	100	5.820	100

Figur 3: Hjemløse fordelt efter hjemløshedssituation 2009,2011,2013

Ovenstående tal betragtes som et minimumantal, da der i forbindelse med undersø-

gelsen er risiko for, at nogle personer ikke har været i kontakt med det sociale system i undersøgelsesperioden. Hermed kan antallet af hjemløse borgere være markant højere end målt, og SFI skønner, at det reelle omfang af personer i en hjemløshedssituation på landsplan udgør mellem 6.000 og 6.500 personer (Benjaminsen og Lauritzen 2013, 29).

3.3 Hjemløses livssituation

En typisk udfordring for hjemløse er dårlig økonomi, og med baggrund i nedenstående tabel ses det, at langt størstedelen af de hjemløse er på kontanthjælp eller på førtidspension. Derudover er det kun 3 pct. af de hjemløse, der har en lønindkomst og dermed en tilknytning til arbejdsmarkedet (Benjaminsen og Lauritzen 2013, 43-48). Denne flygtige berøring med arbejdsmarkedet kommer også til udtryk ved, at det blot er 4 pct., der modtager dagpenge. Tabellen viser, at 67 pct. af hjemløse borgere modtager kontanthjælp, og 17 pct. modtager førtidspension:

TABEL 5.5

Hjemløse borgere fordelt efter indkomstgrundlag. Særskilt for hjemløshedssituationer. Procent.

	Løn*	Dagpenge*	Kontanthjælp*	SU*	Førtidspension*	Folkopension*	Andet*	Ingen indtægt*
Gaden	1	2	56	1	21	1	3	16
Natvarmestue	2	1	50	1	23	1	5	19
Herberg	2	5	66	2	21	2	2	1
Hotel	3	4	58	0	22	2	6	9
Familie/venner	3	3	78	2	9	<1	2	3
Udslusning	10	10	56	8	13	2	2	1
Kriminalforsorgen	2	0	58	2	13	0	10	15
Hospital	2	5	61	2	23	3	3	3
Andet	5	6	59	2	16	3	6	5
Uoplyst	6	2	68	1	15	1	1	6
I alt	3	4	67	2	17	2	3	5

Figur 4: Hjemløse borgere fordelt efter indkomstgrundlag

Da økonomi ofte er baseret på ydelser fra det offentlige, indgår hjemløse i et system med store grader af krav og kontrol, som for den hjemløse kan opleves som begrænsende for friheden, men som for "normalbefolkningen" opfattes som en del af velfærdssamfundet (Tanderup 2013, 22). Endvidere er hjemløses økonomi ofte belastet yderligere af, at de f.eks. har oparbejdet gæld eller bruger penge på at finansiere et misbrug, hvilket kan være en stor belastning og stressfaktor, der kan medføre yderligere socialt udsathed (Stigaard 2011, 55).

I Danmark er der inden for hjemløsemiljøet organisationer og frivillige initiativer, der tilbyder de hjemløse; madudleveringssteder, aktiveringstilbud, varmestuer, forsorgshjem, fikserum og natherberger. Mange af disse tilbud understøtter hjemløses kontakt med kommunale instanser via bostøtter, socialpædagoger, socialrådgivere, jurister og adgang til teknologier såsom telefon og computer. Derudover befinder mange hjemløse sig i et uhensigtsmæssigt miljø, da mange mangler private netværk med familier og venner

uden for miljøet, de selv færdes i, og mange har baggrund i psykosocialt belastede familier, der ikke har ressourcer til at støtte og hjælpe den hjemløse (Brandt og Kirk 2003, 18).

4. Videnskabsteoretisk metode

I dette afsnit synliggøres hvordan den forskningsmæssige proces er struktureret ved at præsentere de bagvedliggende refleksioner og argumenter, der danner rammen omkring de metodiske såvel som det teoretiske valg i vores undersøgelse.

4.1 Kreativitet og fleksibilitet i undersøgelsesdesignet

For at sikre at undersøgelsen lever op til en god videnskabelig praksis, er det centralt at klarlægge det overordnede forskningsparadigme, som undersøgelsen placerer sig indenfor. Forskellige forskningsparadigmer, f.eks. postpositivism, constructivism, advocacy/participatory og pragmatism, vil via deres underliggende ontologi (virkelighed) og epistemologi (erkendelse) korrigere undersøgelsen i forskellige retninger (Creswell 2007, 19). Vi finder det vigtigt at synliggøre vores forståelse af ontologi, og hvordan epistemologi bliver genereret, da det former forskningsprocessen fra metodevalg til indsamling af empirisk materiale, bearbejdning samt meningskabelse af det indsamlede materiale (Creswell 2007, 15). I vores undersøgelse har det været centralt, at vi har haft frihed til at udvikle og designe metoder hen ad vejen, for på denne måde at kunne imødekomme feltet på dets præmisser. Det er vigtigt for os, at de metodiske valg vokser ud af vores undersøgelsesfelt frem for at sikre metodisk konsistens med en overordnet metodologi, hvilket understøttes af Chamberlain:

"Well, my argument was, and still is, that too many qualitative researchers (...) don't think carefully and critically enough about methodology. Instead, they go looking for a pre-existing methodology, seeking to find one off the shelf - one that someone else has developed for them and that they can adopt and use ready-made" (Chamberlain 2012, 59)

Dét, at vi har undgået at låse os fast i en bestemt metodologis anvisninger, men i stedet taget os friheden til at skræddersy vores metoder, så de passede præcis til vores genstandsfelt, har bevirket, at vi konstant har forholdt os kritisk reflekterende og argumenterende over for de metodiske valg. I denne proces har vi til en vis grad selv udviklet en metodologi, hvilket Chamberlain understøtter, idet han beskriver, at forskeren via sine kritiske og reflektive metodiske valg ikke kan undgå selv at udvikle en metodologi:

"(...)I also argued that you would inevitably, and always, have a methodology if you worked appropriately - by determining, critically and reflexively, the best way to

proceed; by carefully choosing relevant and appropriate methods for the piece of research that you wanted to do" (Chamberlain 2012, 59)

4.2 Vores undersøgelsesfelt

Dette afsnit skal synliggøre, hvordan vi til dels selv har udviklet vores egen metodologi, idet vi har anvendt elementer fra forskellige metodiske paradigmer i vores tilgang til indsamling af empiri, bearbejdning af empiri og analyse. Vi vil argumentere for, at de forskellige metodologiske elementer kan kombineres, og at de hver især har tilføjet og bidraget til en mere nuanceret tilgang til studiet af vores undersøgelsesfelt.

Vi arbejder ud fra problemformuleringen: *"Hvordan oplever hjemløse implementeringen af Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi, og hvilke forventninger har de til, hvordan det ændrer deres hverdag og kommunikation med det offentlige?"*. Via denne formulering ønsker vi at undersøge et bestemt fænomen (DFD) ud fra en bestemt gruppe menneskers perspektiv i samfundet (hjemløse), som i relation til deres identitet er placeret i en social kontekst (hjemløsemiljøet). Derfor lægger vores forskningsprojekt op til en kvalitativ undersøgelse, da vi ønsker at forstå, hvordan hjemløse oplever DFD, og hvilke betydninger de tilskriver denne i deres hverdag. Samtidig vil vi synliggøre deres forventninger til, hvilke ændringer DFD kan have i deres hverdag og kommunikation med det offentlige. I kvalitative undersøgelser skabes viden og mening ud fra:

"En situeret aktivitet der lokaliserer observatøren i verden. De består af en række fortolkende materielle praksisser, som gør verden synlig. Disse praksisser transformerer verden til en række repræsentationer, herunder feltnoter, interview, konversationer, fotografier, optagelser og memoer" (Collin og Køppe 2008, 279)

Vi er inspireret af forskningsparadigmet advocacy/participatory (herefter benævnt A/P), der fungerer som en metaramme omkring vores undersøgelse. Inden for dette paradigme er der en særlig interesse for at studere marginaliserede individer og grupper i samfundet. Ved denne retning er ontologien, at forskning skal kunne bidrage til en handlingsplan, der kan have potentiale for at ændre vilkårene for de givne marginaliserede til det bedre (Creswell 2007, 22):

"The issues facing these marginalized groups are of paramount importance to study, issues such as oppression, domination, suppression, alienation, and hegemony. As these issues are studied and exposed, the researchers provide a voice for these participants, raising their consciousness and improving their lives" (Ibid. 21- 22)

Et af formålene med vores undersøgelse er, at vi kan give en stemme til de hjemløse, der som tidligere nævnt er blevet overset i implementeringen af DFD. Videre er det vores hensigt, at vi via vores undersøgelse med udgangspunkt i de hjemløses oplevelser og forventninger til DFD, kan opnå indsigter, der kan pege på problemområder og angive nogle mulige handleanvisninger for DS og andre, der arbejder med dette felt.

Et andet centralt element inden for A/P paradigmet er, at grænsen mellem forskeren og den udforskede part mindskes, hvorfor den underliggende epistemologi bliver et samarbejde mellem forskeren og deltagerne i undersøgelsen:

"It is practical and collaborative because it is inquiry completed "with" others rather than "on" or "to" others. In this spirit, advocacy/participatory authors engage the participants as active collaborators in their inquiries" (Ibid. 22)

Det har også været af stor betydning for os, at vi i vores møde med hjemløse, ikke giver dem følelsen af at være genstand for undersøgelse (se **"Udfordringer og erfaringer med det etnografiske arbejde"**). Vi har været bevidste om den mulige udfordring, der er i, at vi som studerende ved IT-Universitetet møder "teknologibrugere på kanten". Derfor har en af vores strategier for at imødekomme denne udfordring været at empower de hjemløse, hvilket vi gør ved at lade dem være medskabere i udviklingen af metodeværktøjerne, der fx. består i udarbejdelse af kreativt metodisk materiale (se **"De udvalgte metoder"**). En anden måde vi empower deltagerne i undersøgelsen, er via en induktiv metodeproces, hvor vores fortolkning af deltageres beretninger kontinuerligt søges evalueret af deltagerne, hvorfor vi gentagne gange vender tilbage til undersøgelsesfeltet (Creswell 2007, 19). Samtidig ønsker vi, at identificere mønstre på tværs af deltageres beretninger, hvilket skal munde ud i tematiseringer. I vores kategoriseringsarbejde er vi inspireret af forskningstilgangen grounded theory (herefter benævnt GT), som tilstræber, at teorien bringes tættere på empirien. GT baserer sig på en induktiv proces i studiet af undersøgelsesfeltet, hvor forståelse og mening skabes via en empirisk forankring, der kontinuerlig søges evalueret. Det betyder, at forskeren skal undgå at tilegne sig en teoretisk forhåndsviden omkring det felt, der ønskes undersøgt for at sikre at:

"Forskeren skal indgå i forskningsprocessen med en veludviklet teoretisk sensibilitet, således at han kan konceptualisere og formulere en teori, så snart den opstår fra data. Teorien er altså noget, der uden videre opstår fra data, den skal så at sige dannes af sig selv, som en naturlig konsekvens af den empiriske beskæftigelse med emnet" (Collin og Køppe 2008, 288)

I overensstemmelse hermed finder vi det væsentligt at møde vores undersøgelsesfelt uden en a priori teori, for herved at være sensitive over for vores undersøgelsesfelt og ikke lade os korrigeres af en på forhånd udvalgt teori. Vi har efter vores empiriindsamling anvendt Giddens' strukturationsteori til at belyse og diskutere vores empiriske materiale.

Vi har ikke lavet en fuldstændig GT-orienteret kodning af vores materiale, men vi har ladet os inspirere af denne til at støtte os i udviklingen af empiriske tematikker, som danner input til vores analyse (se **"Meningskodning"**). Det er vigtigt at påpege, at vi er bevidste om, at der kan være en epistemologisk konflikt mellem GT og A/P paradigmet, idet GT anlægger en større grad af distance mellem forskeren og undersøgelsesfeltet end A/P tilgangen, der søger en samarbejdende relation. I GT tilsigtes det, at forskeren forholder sig registrerende over for undersøgelsesfeltet, og forskningsprocessen er systematisk tilrettelagt:

"Its systematic techniques and procedures of analysis enable the researcher to develop a substantive theory that meets the criteria for doing "good" science: significance, theory-observation compatibility, generalizability, reproducibility, precision, rigor, and verification" (Strauss og Corbin 1990, 31)

Den måde vi i vores undersøgelse ser konstruktionen af viden og mening er i overensstemmelse med A/P's epistemologi. Dette ved, at vi ikke ser vores deltagere som informanter i vores undersøgelse, men som vigtige medspillere i fortolkningsprocessen via en kontinuerlig dialog mellem os og deltagerne i undersøgelsen, hvor deltagerne forstås som "eksperterne", da det er deres oplevelser, der gør det muligt, at vi kan beskrive og fremstille en hjemløs' oplevelse af DFD. Det er dog vigtigt at påpege, at vi også adskiller os fra A/P retningen i forståelsen af magt, struktur og handling. Det beskrives, at A/P i praksis søger at:

"It is emancipatory in that it helps unshackle people from the constraints of irrational and unjust structures that limit self-development and self-determination" (Creswell 2007, 22)

Citatet illustrerer en forståelse af individet som værende passivt i den henseende, at det marginaliserede individ eller gruppe ikke selv har mulighed for at handle og ændre strukturerne. Vi anskuer forholdet mellem individ og struktur som en dualitet (se **"Giddens' strukturationsteori og senmoderne samfund"**), da det er vores forståelse, at hjemløse ikke skal ses som passive ofre for DFD, men nærmere som individer, der også

har mulighed for at påvirke strategien.

Da vi arbejder med en målgruppe, der ikke eksisterer megen viden omkring vedrørende teknologibrug og kontakt med offentlige instanser, har det været nærliggende og givende at gøre brug af etnografiske værktøjer i empiriindsamlingen. De etnografiske metodikker vi har brugt i vores empiriindsamling vil blive beskrevet mere uddybende i afsnittet **"De udvalgte metoder"**. Det er centralt at påpege, at vi er bevidste om den ontologiske konflikt der er mellem GT og etnografien, hvor GT søger at udvikle en ny teori, og derfor er et vigtigt kriterium i GT at undersøgelsens resultater til en vis grad er generaliserbare (se ovenstående citat med Strauss og Corbin), derimod lægger etnografien ikke op til generalisering af de analytiske fund. Det er, som beskrevet tidligere, ikke vores formål at generalisere på vores analyseresultater, idet vi ikke har til hensigt, at undersøgelsen skal fremskrive en ny teori.

Etnografien har sine rødder i antropologien, hvor man tidligere forstod etnografien som selve dataindsamlingen i feltarbejdet, hvorimod antropologi var den proces, hvor man analyserede det materiale, der var indsamlet. Dog forstås disse to størrelser i dag ikke som adskilte, men i stedet betragtes de som to aspekter af den samme videnskabelige disciplin^[4]. Det er også vores erfaring, at litteratur på området veksler synonymt mellem de to begreber, hvorfor vi benytter termen etnografi som en overordnet metodisk ramme. Etnografien er ideel at anvende, idet vores problemfelt lægger op til at tage højde for, at hjemløse er en del af en social kulturel kontekst, og at deres dagligdag præges af sociale interaktioner. Det beskrives at etnografien er:

"(...) a qualitative design in which the researcher describes and interprets the shared and learned patterns of values, behaviors, beliefs, and language of a culture-sharing group (Harris, 1968)" (Creswell 2007, 68)

Overordnet skabes viden således gennem mennesker, det være sig gennem personer fra målgruppen, os som deltagere i feltet og fagpersoner, hvilket underbygges via nedenstående:

"Antropologien etablerer forbindelser gennem personlige relationer; for det første undersøger den, hvordan enkeltpersoner bevidst skaber forbindelser og drager slutninger om netop deres verden. For det andet undersøger den de mere uerkendte relationer, der opstår mellem mennesker i det sociale fællesskab, og endelig foretager antropologen sine undersøgelser ved selv at indgå i tilsvarende relationer" (Hastrup 2003, 22)

⁴ <http://antropologi.ku.dk/uddannelser/soegende/spoergsmaal/>

Etnografien vil altså fungere som vores teoretiske og praktiske briller i undersøgelsen, hvor vi via de teoretiske briller, vil orientere os mod hjemløses kultur og hverdagsliv. I relation til de praktiske briller, er det vores overbevisning, at for at opnå viden omkring hjemløses hverdag og deres brug af teknologier, er vi nødt til at bevæge os ind i deres verden og være en del af deres dagligdag (Hastrup 2003, 10). For at opnå en helhedsforståelse af de oplevelser og forventninger, som hjemløse tilskriver DFD i deres hverdag, må de forstås ud fra en bredere sammenhæng, hvor vi opnår viden omkring deres hverdagsliv og struktur, brug og holdninger til teknologi og kontaktfladen til det offentlige (Eriksen 2005, 58). Hermed anlægger vi en holistisk forståelse i forhold til viden, der indebærer, at for at skabe forståelse af en aktivitet er det nødvendigt at inkludere andre aktiviteter, der er relateret i tid og sted (Blomberg, Burrell og Guest 2007, 966). Ud fra denne viden synliggør vi de indre logikker og mønstre, der kommer til udtryk i den empiriske virkelighed med et konstant fokus på hjemløses oplevelser, hvilket kan underbygges af nedenstående:

"(...) ethnographers are interested in gaining an insider's view of a situation. They want to see the world from the perspective of the people studied and are concerned with describing behaviors in terms relevant and meaningful to the study participants. As such, ethnographers are interested in the ways people categorize their world and in the specific language they use to talk about things" (Blomberg, Burrell og Guest 2007, 967)

Vi forstår således viden som en konstrueret enhed og ikke en fast konstruktion, hvorfor feltet kun forstås ud fra vores givne position i det sociale rum, og dermed fra vores subjektive synspunkt og fortolkning. Derfor ser vi ikke viden som en absolut størrelse, der kan afklares objektivt, hvilket kan underbygges af, at vi arbejder med mennesker i sociale kontekster, der aldrig vil fremstå som en homogen masse. Derfor vil validiteten af vores forskning anskueliggøres via en dybdegående præsentation af og refleksion over de anvendte metoder til dataindsamling (Hastrup 2003, 29).

Vi mener, at etnografien og A/P sagtens kan kombineres, idet etnografien, her særlig kritisk etnografi, som vi er inspireret af, har nogle fælles træk med A/P. Overensstemmelsen ses blandt andet ved, at der inden for kritisk etnografi også lægges vægt på, at undersøgelsen kan:

*"(...)advocate for the emancipation of groups marginalized in society (Thomas, 1993)
 (...)The major components of critical ethnography include a value-laden orientation,*

empowering people by given them more authority, challenging the status quo, and addressing concerns about power and control" (Creswell 2007, 70)

Der er en overensstemmelse mellem A/P's og etnografiens syn på forskerens rolle overfor de deltagende i undersøgelsen, da det i etnografien også efterstræbes at forskeren:

"(...)bring a sensitivity to fieldwork issues (Hammersley & Atkinson, 1995), such as attending to how they gain access, giving back or reciprocity with the participants, and being ethical in all aspects of the research, such as presenting themselves and the study" (Creswell 2007, 72)

Det er væsentligt for os, at vi kan optræde med en høj grad af etik i mødet med de hjemløse, for at undgå at forstærke en mulig oplevelse af marginalisering hos deltagerne (Creswell 2007, 22), ved blandt andet at være tro mod de personlige beskrivelser, som deltagerne leverer til os og behandle dem med fortrolighed. Det kræver, at vi reflekterer over vores eget subjektive standpunkt i verden, så dette i mindre grad kommer til at farve vores fortolkninger af deltagernes beskrivelser. Vi bringer også vores eget blik på verden i spil via etnografisk feltarbejde, hvilket også tillader, at vi kan bringe en *sensitivity* med ind i feltarbejdet i forhold til deltagerne - og som det nedenstående citat illustrer, vil en etnografisk feltforskning resultere i:

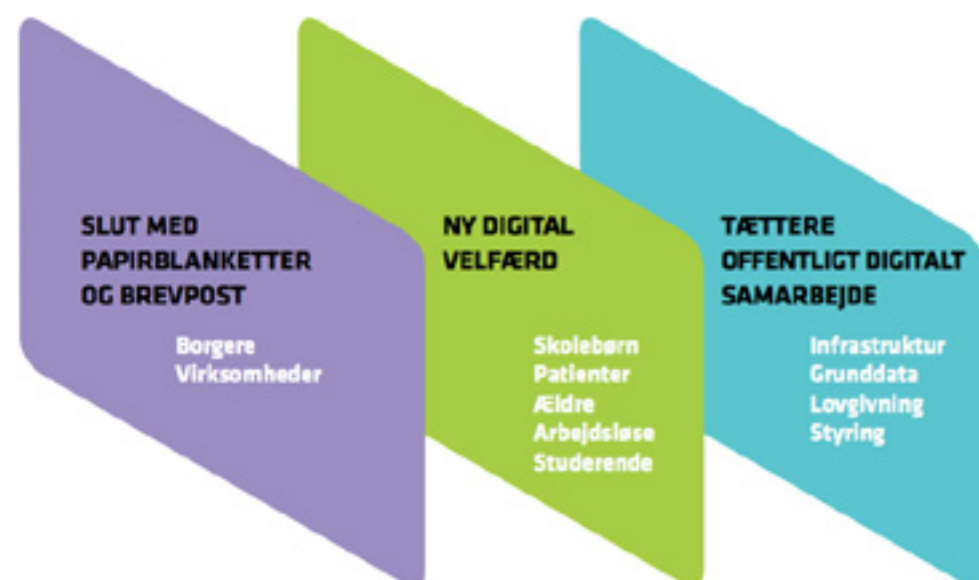
"The final product is a holistic cultural portrait of the group that incorporates the views of the participants (emic) as well as the views of the researcher (etic). It might also advocate for the needs of the group or suggest changes in society to address needs of the group" (Creswell 2007, 72)

Endeligt lægger vores problemfelt op til at undersøge mulige fremtidsscenarier, idet vi ønsker indsigt i deltagernes forventninger til, hvordan DFD vil ændre deres hverdag og kommunikation med det offentlige. Til at muliggøre undersøgelse af fremtiden har vi været inspireret af fremtidssetnografi, som vi vil komme nærmere ind på i afsnittet **"De udvalgte metoder"**.

5. Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi

I 2011 påbegyndte implementeringen af DFD, der forventes fuldt implementeret i 2015. Som det ses via nedenstående billede, drejer DFD sig om tre overordnede hovedspor: "Slut med papirblanketter og brevpost", "Ny digital velfærd" og "Tættere offentligt digitalt samarbejde" ("Den digitale vej til fremtidens velfærd" 2011, 3):

HOVEDSPOR I STRATEGIEN



Figur 5: Hovedspor i strategien

Under hvert hovedspor er der en række fokusområder med tilhørende initiativer, der har til hensigt at sikre realiseringen af hovedsporene.

5.1 Vores fokus "Slut med papirblanketter og brevpost"

Vi afgrænser undersøgelsesfeltet til at omhandle hovedsporet "Slut med papirblanketter og brevpost", der sigter mod at skabe en effektiv digital kommunikation med borgerne. I dette hovedspor arbejdes der henimod at 80 pct. af kommunikationen mellem borgere og det offentlige, fra 2015 skal foregå digitalt. Vi tager udgangspunkt i dette hovedspor, da de initiativer, der ønskes gennemført herunder, vil påvirke og være mest relevante for vores målgruppe. Som tidligere nævnt består hjemløses økonomiske fundament hovedsageligt af kontanthjælp, hvorfor de er nødsaget til at vedligeholde deres kontakt med det offentlige^[5] for at være berettiget til at modtage hjælpen f.eks. ved at

⁵ Vi arbejder med begrebet "det offentlige" ud fra, at dette er "den del af samfundets økonomi, som under ledelse af politikerne beskæftiger sig med produktion af goder og serviceydelser til borgerne samt udøvelse af myndighed" (http://da.wikipedia.org/wiki/Offentlig_sektor)

møde fysisk op på kommunen.

Nedenfor beskrives fokusområdet "Effektiv digital kommunikation med borgerne", som er det ene ud af to fokusområder, der skal sikre realiseringen af hovedsporet "Slut med papirblanketter og brevpost". Vi har undladt det andet fokusområde "Lettere vej for vækst for virksomheder", da dette henvender sig til virksomheder. Via Digitaliseringsstyrelsens online-brochure: "Den Digitale vej til fremtidens velfærd - den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015" fremgår otte initiativer, der skal understøtte implementeringen af fokusområdet "Effektiv digital kommunikation med borgerne" ("Den digitale vej til fremtidens velfærd" 2011,10):

- 1.1 Digital Post til alle borgere i 2014
- 1.2 Alle borgere betjener sig selv på nettet
- 1.3 Hjælp at hente
 - 1.3.a Borgere skal kende og være trygge ved digital kommunikation
 - 1.3.b Hjælp til digital selvbetjening i borgerservicecentre
 - 1.3.c Afprøvning af fælles telefonsupport på obligatorisk selvbetjening
- 1.4 Borger.dk er indgangen til digital selvbetjening
- 1.5 Velfungerende selvbetjeningsløsninger
- 1.6 Borgerne kan betjene sig selv på mobilen

Vi har fravalgt at komme nærmere ind på initiativerne 1.4 og 1.5, da disse fokuserer på de designmæssige udfordringer i forhold til selvbetjeningsløsninger, og det er ikke vores formål med specialet at undersøge brugervenlighed og tilgængelig.

5.1.1 Initiativ 1.1 Digital Post til alle borgere i 2014

Initiativet er relevant for vores undersøgelse, da hjemløse ofte ikke har en fast adresse, hvor Digital Post (benævnes også den digitale postkasse) kan muliggøre adgang til post. Digital Post er den post, som det offentlige sender digitalt, og denne post kan læses på borger.dk eller på e-boks.dk. Bruger man e-Boks som indgang til at læse sin digitale post,

skal man sikre, at man har tilmeldt sig Digital Post fra det offentlige⁶. Der kan være udfordringer og konsekvenser for hjemløse i overgangen fra at modtage post fysisk til at modtage den digitalt, hvilket vi blev opmærksomme på fra et interview med en socialrådgiver ved Sundhedsrummet⁷:

“Jeg kom lige til at tænke på, at der var én (bruger af Sundhedsrummet red.), som var nede på Jobcenteret, som kom til at sige ja til e-boks, fordi hun sagde ”ja, det kan jeg godt finde ud af, det skal jeg nok”. Det gik så ikke, hvilket indebar, at hun udeblev. “Hvad, jeg har ikke fået noget brev”, så lå den i e-boks” (Bilag 2: Interview med socialrådgiver)

I dette initiativ er det strategiens målsætning, at alle borgere inden den 1. november 2014 har tilmeldt sig Digital Post, og det er målet at: ”Mindst 80 pct. af alle breve fra det offentlige sendes og modtages digitalt i 2015” (“Digital post til alle borgere i 2014”). Digital Post samt de digitale selvbetjeningsløsninger stiller krav til, at borgere har et NemID, da dette er indgangen ind til disse services:

“Borgeren kan i dag selv oprette en digital postkasse på borger.dk ved at klikke på ”Digital Post” øverst på forsiden. Her skal borgeren logge på med sin NemID, hvorefter oprettelsen af borgerens digitale postkasse begynder” (“Digital post til borgerne” 2013).

“Når du skal bruge en selvbetjeningsløsning, hvor der skal anvendes NemID, vil myndighederne kunne forlange, at du anvender NemID, medmindre du undtages fra at søge digitalt”⁸

NemID er et fællesoffentligt log-in, der er lavet af plastic og størrelsesmæssigt svarer til et betalingskort. Dét, at NemID bliver den adgangsgivende komponent i forhold til at bruge selvbetjeningsløsningerne, fik vi via interviewet med socialrådgiveren en opfattelse af, kunne afholde nogle fra at ansøge om kontanthjælp:

“Interviewer: Med hensyn til kontanthjælpsøgning, har du indtryk af, hvordan de har det med, at det bliver mere digitalt?”

Socialrådgiver: Tit handler det om sundhedskort, pas og NemID, og der er mange, der bare giver op (...) der ligger et kirkekontor ikke så langt herfra, hvor man kan gå ned og få en dåbsattest. Der er jo mange, der har mistet alt, har ingenting på sig, og så er dåbsattesten så en start (...) Jeg er sådan ”ja, dét gør vi”, men de er mere ”ah::: lad os gøre det i morgen”, og så bliver det ikke til noget” (Bilag 2: Interview med socialrådgiver)

6 <http://www.digst.dk/Home/L%C3%B8sninger%20og%20infrastruktur/Digital%20Post/Om%20Digital%20Post%20til%20pressen>

7 Sundhedsrummets er et sundheds- og socialfagligt tilbud til stofafhængige og hjemløse, der opholder sig på gaden.

8 https://www.nemid.nu/dk-da/om_nemid/er_nemid_obligatorisk/

5.1.2 Initiativ 1.2. Alle borgere betjener sig selv på nettet

Dette initiativ er relevant, da hjemløse ofte vil være på en form for overførselsindkomst dette være sig kontanthjælp, pension, førtidspension eller økonomisk supplerings via enkeltydelser, hvilket gør, at denne gruppe ofte må forholde sig til ansøgningsblanketter.

Under dette initiativ beskrives implementeringen af den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning, der skal foregå i bølger inddelt i år 2012-2015. Implementeringen vil foregå i fire forskellige bølger, hvor forskellige områder vil være i fokus. Det nedenstående billede viser de forskellige bølgerulninger og eksempler på de områder, der er i fokus under hver bølge.

FORELØBIG PLAN FOR OVERGANG TIL OBLIGATORISK SELVBETJENING FOR BORGERE

	2012	2013	2014	2015
OMRÅDER I FOKUS	SKAT, enkelte borgerserviceområder samt SU-lån mv.	Borgerserviceområder i kommunerne og i staten	Beskæftigelsesområdet samt miljø og teknik	Beskæftigelses-, social- og integrationsområdet
EKSEMPLER PÅ OPGAVEOMRÅDER	Flytning Sundhedskort TastSelv SKAT Opskrivning SFO, daginstitution og skole SU-lån Pas	Kørekort Væiser Navngivning Optagelse Fødsler	Plan og vej Kontanthjælp Byggeri Feriekonto Nummerplader	Sygedagpenge Ældre og handicap Revalidering Flexydelse Barseldagpenge Folkepension
	1. BØLGE	2. BØLGE	3. BØLGE	4. BØLGE

Figur 6: De fire bølgeudrulninger 2012-2015

Nedenfor vil vi med udgangspunkt i uddrag af en række tabeller synliggøre nogle af de initiativer fra de enkelte bølger, der kan være relevante for vores målgruppe. Tabellerne illustrer, hvilke initiativer, der på nuværende tidspunkt er implementeret og hvilke initiativer, der overvejes at blive implementeret (“Alle borgerne betjener sig selv på nettet”).

Bølgen i 2012

Tabel 1 (figur 7) viser det pågældende ressortområde, løsningsområde, volumen (hvor mange borgere der forventes at bruge denne ydelse), graden af borgernes it-parat-

hed, andel af digital henvendelse i procent, og hvem der bærer ansvaret for udførelsen ("Alle borgerne betjener sig selv på nettet", 2). Det er vores opfattelse, at især digitaliseringen af ansøgning om sundhedskort, kan påvirke den målgruppe vi beskæftiger os med. Som det omtalte interview med socialrådgiveren viser, så er det kendetegnet for brugerne af Sundhedsrummet, at de ofte har mistet deres personlige identifikationspapirer, og kan finde det besværligt at få fat på disse papirer igen.

Tabel 1
Egnede løsninger i 2012

Ressort ¹	Løsningsområde	Anslået volumen	IT-parate brugere	% dig. henv.	Ansvarlig
Skatteministeriet	TastSelv Borger ²	4.330.000	80%	74%	Stat
Justitsministeriet	Pas - herunder udstedelse, genudstedelse, ansøgninger ²	1.108.000	80%	13%	Kommune
Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse	Digital ansøgning om sundhedskort	845.000	80%	60%	Kommune
Økonomi- og Indenrigsministeriet	Flytteanmeldelse	432.000	80%	55%	Kommune
Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse	Digital ansøgning om blå EU-sygesikringskort	345.000	80%	60%	Kommune

Figur 7: Egnede løsninger i 2012

Bølgen i 2013

Tabel 4 (figur 8) illustrerer de områder og ydelser, der er overgået til digital selvbetjening i 2013, hvor ydelser som vielses-, fødsels og dåbsattester kunne være relevante for vores målgruppe i lyset af, at de ofte mister identifikationspapirer ("Alle borgerne betjener sig selv på nettet", 8).

Tabel 4
Overførte løsninger og områder i 2013¹

Ressort ²	Løsningsområde	Volumen	IT-parate	% dig. henv.	Ansvarlig
Social- og Integrationsministeriet/Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter	Borgerservice andre opgaver – herunder almene boliger	2.363.302	80%	13%	Kommune
Justitsministeriet	Kørekort – herunder udstedelse, genudstedelse, ansøgninger	870.750	80%	13%	Kommune
Skatteministeriet	Opkrævning af skyldige betalinger til kommunen	468.365	80%	13%	Kommune
Beskæftigelsesministeriet	Se din arbejdsskadesag	230.605	80%	98%	Stat
Kirkeministeriet	Vielser	224.208	80%	13%	Kommune
Kulturministeriet	Kunststyrelsens opgaver	127.756	80%	44%	Stat
Erhvervs- og Vækstministeriet	Håndtering af forbrugerhenvendelser om gode råd, klager, aftaler og køb (min sag - forbrug.dk)	122.879	80%	7%	Stat
Økonomi- og Indenrigsministeriet	Øvrige folkeregister, herunder markedsføringsbeskyttelse	100.000	80%	13%	Kommune
Kirkeministeriet	Administration af navngivning	62.000	80%	0%	Stat
Kirkeministeriet	Udfyld omsorgs- og ansvarserklæring	61.300	80%	0%	Stat

Figur 8: Overførte løsninger og områder i 2013

Bølgen i 2014

Tabel 5 (figur 9) viser de områder, som på nuværende tidspunkt vurderes egnede til i 2014 at overgå til obligatorisk digital selvbetjening ("Alle borgerne betjener sig selv på nettet", 10).

Tabel 5
Overførte løsninger og områder i 2014¹

Ressort ²	Løsningsområde	Volumen	IT-parate	% dig. henv.	Ansvarlig
Beskæftigelsesministeriet	Sygedagpenge ³	3.019.241	80%	4%	Kommune
Ministeriet for By, Bolig og Landdistrikter	Boligstøtte – herunder boligsikring, boligydelse til pensionister og førtidspensionister	1.854.168	50-80 %	13%	Kommune/Udbetaling Danmark
Beskæftigelsesministeriet	Kontanthjælp ³	1.490.511	80%	4%	Kommune
Ministeriet for forskning, innovation og videregående uddannelser	Udstilling af digital signing, natur	1.143.000	80%	50%	Stat
Beskæftigelsesministeriet	Folkepension	1.138.262	60		Kommune/Udbetaling Danmark
Social- og Integrationsministeriet	Øvrige ydelser ³	353.466	80%	4%	Kommune
Social- og Integrationsministeriet	Enkeltydelser ³	168.775	80%	4%	Kommune

Figur 9: Overførte løsninger og områder i 2014

Denne bølge vil sandsynligvis have den største påvirkning på vores målgruppe, idet ydelserne kontanthjælp, sygedagpenge, folkepension og øvrige ydelser og enkeltydelser vurderes som egnede til at overgå til fuld digital selvbetjening. Som det kan læses ud af den ovenstående tabel, vurderes det, at de borgere, der medregnes i volumen, af de opremsede ydelser, vurderes som værende gennemsnitlig 80% it-parate. Vi stiller os forbeholden over for, at de borgere, der inkluderes i volumen af disse ydelser, regnes for 80% it-parate. Derfor er det interessant at klarlægge, hvad DS definerer som it-parat. Hertil tager vi udgangspunkt i vores interview med en medarbejder ved DS og tilsendt materiale, hvor nedenstående viser, at DS tager udgangspunkt i en it-svag borger ud fra kvantitative data:

”Interviewer: Hvem er den IT-svage borger, hvad er jeres definition?”

Medarbejder: Det ligger jo i ordet, én der ikke er god til at bruge computer, og vi lægger os jo op af Danmarks Statistik, hvor man jo har nogle opgørelser i forskellige

alderskategorier” (Bilag 1: Interview med DS)

Som det læses ud af medarbejderens citat, defineres en it-svag borger alene ud fra kvantitative data, hvor de i definitionen af en it-svag borger tager udgangspunkt i Danmarks Statistiks rapport “It-anvendelse i befolkningen” (Wijas-Jensen 2013), der belyser adgang til it i hjemmet, danskernes it-vaner og it-vaner hos ældre borgere i Danmark. Det ses, at DS forstår en it-svag borger ud fra borgerens håndtering af en computer, og som det fremgår af citatet, inddeler de computerbrug i relation til alderskategorier. Rapporten som DS tager udgangspunkt i “it-anvendelse i befolkningen”, synliggør hyppighed af computerbrug, hvor det ses at: ”70 pct. af befolkningen over 65 år har adgang til computer og internet i hjemmet. Andelen med computer i hjemmet er 97 pct. blandt de 16-64-årige” (Wijas-Jensen 2013, 32). Vi mener, at DS hovedsageligt har fokus på de ældre, når de skal indtænke den it-svage borger, hvilket ligeledes påvirker den måde, DS har valgt at håndtere implementeringsprocessen:

”ideen er jo at lave den her bølgeudrulning, hvor de løsninger, der bliver obligatoriske i december ’12, henvender sig til nogle målgrupper, som vi kan se i statistikkerne er fuldt digitale (...) Det er jo også et væsentligt element, at IT-løsningerne, som understøtter den her overgang er ordentlige, så de er brugervenlige, de er tilgængelige (...) Og jo tættere vi nærmer os ’15, det vil sige, de områder, der bliver obligatoriske i 2014, de vil så skulle benyttes af nogle målgrupper, som er knap så IT-parate. De er jo ikke fastlagt endnu, men det bliver formentlig noget med noget ansøgning om førtidspension” (Bilag 1: Interview med DS)

Interessenterne bag DFD har tilsyneladende kun tanke på it-kompetencer frem for sociale udfordringer i deres vurdering af, om en given løsning er egnet til at overgå til obligatorisk digital selvbetjening.

Bølgen i 2015

Tabel 6 (figur 10) viser de områder, der forventes at blive indfaset i 2015 (“Alle borgere betjener sig selv på nettet”, 13). Det er vores forståelse, at blandt andet løsningsområdet ”Jobcenter øvrige, herunder virksomhedsrådgivning og service samt indsats overfor folk i beskæftigelse”, vil påvirke vores målgruppe, da denne gruppe ofte har regelmæssig kontakt til jobcenterer. Videre ses det i tabel 6, at der vil være fokus på “Revalidering og flexydelser”, “Øvrige vedr. udbetaling af ydelser” og “Sygedagpenge-opfølgning”, hvor vi mener, at disse ydelser er relevante for vores målgruppe, idet vi har

belyst, at de hjemløses økonomiske grundlag hovedsageligt udgøres af offentlige ydelser (jf. "Hjemløses livssituation").

Tabel 6
Overførte løsninger og områder i 2015¹

Ressort ²	Løsningsområde	Volumen	IT-parate	Andel dig. henv.	Kom./statsli g
Social- og Integrationsministeriet	Ældre og handicap ³	1.602.085	50-80 %	NA	Kommune
Social- og Integrationsministeriet	Børn og unge, psykiatri og misbrug ³	1.424.323	50-80 %	NA	Kommune
Beskæftigelsesministeriet	Revalidering og flexydelse mfl. ³	819.449	80%	NA	Kommune
Beskæftigelsesministeriet	Jobcenter øvrige, herunder virksomhedsrådgivning og service samt indsat overfor folk i beskæftigelse ³	566.747	80%	NA	Kommune
Beskæftigelsesministeriet/ Social- og Integrationsministeriet / Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse	Øvrige vedr. udbetaling af ydelser ³	343.031	80%	NA	Kommune
Justitsministeriet	Udstedelse af opholdstilladelse for udenlandske statsborgere	233.950	50-80 %	0%	Stat
Beskæftigelsesministeriet	Sygedagpengeopfølgning ³	214.299	80%	NA	Kommune

Figur 10: Overførte løsninger og områder i 2014

Desuden kan vi læse ud fra tabellen, at der i 2015 vil være fokus på Social - og integrationsministeriet i relation til "Børn og unge, psykiatri og misbrug". Dette område vil også berøre vores målgruppe, da flere hjemløse har sociale problemer som misbrug eller psykiske lidelser (Benjaminsen og Lautitzen 2013, 82-84). Der skrives om dette fokus:

"På det kommunale område forudsættes det dertil også, at de socialpolitiske områder vedrørende børn og unge, psykiatri og misbrug samt ældre og handicappede kan

digitaliseres. Det vil givetvis ligeledes være forbundet med en række betydelige udfordringer at digitalisere områderne, men det vurderes overordnet at kunne indføres realistisk senest i 2015" ("Alle borgerne betjener sig selv på nettet", 14)

Det beskrives ikke nærmere hvilke *betydelige udfordringer*, der vil være ved at digitalisere disse områder eller hvilke *områder*, der skal overgå til digital selvbetjening.

5.1.3 Initiativ 1.3. a Borgere skal kende og være trygge ved digital kommunikation

Vi beskriver kort dette initiativ, idet det berører de hjælpeforanstaltninger, som på nuværende tidspunkt er medtænkt i DFD for at imødekomme borgere, der kan have svært ved omstillingen fra traditionelle kommunikationsformer til digitale kommunikationsformer.

Målsætningen med dette initiativ er at skabe tillid og tryghed i den digitale kommunikation mellem det offentlige og borgerne samt at informere borgerne omkring de digitale muligheder. Dette gøres via informationskampagner hvor ("Borgere skal kende" 2011, 1):

"Hovedbudskaberne kan blandt andet være:

- *At det er trygt og sikkert, at kommunikere digitalt med det offentlige.*
- *Hvilke områder, der efterhånden overgår til at være obligatorisk digitale.*
- *At breve fra det offentlige som udgangspunkt leveres digitalt fra 2014.*
- *At borger.dk tilbyder en MinSide, hvor borgerne har adgang til det offentliges oplysninger og den digitale postkasse.*
- *At der er mulighed for at få hjælp ved at ringe eller ved fremmøde i borgerservicecentre."*

5.1.4 Initiativ 1.3.b Hjælp til digital selvbetjening i borgerservicecentre

Via dette initiativ synliggøres et ønske om at hjælpe de borgere, som har svært ved at bruge de digitale selvbetjeningsløsninger såsom at oprette og bruge NemID, borger.dk og den digitale postkasse ("Hjælp til digital selvbetjening" 2011). For at imødekomme disse borgere uddannes der inden for det kommunale 4500 medarbejdere, der skal fungere som *digitale ambassadører*. De digitale ambassadørers rolle er at hjælpe og vejlede borgerne med at betjene de digitale løsninger, og de er at finde på borgerservicecentre,

biblioteker og andre kommunale institutioner. Endvidere er der på borgerservicecentre og biblioteker opsat computere, som er til fri afbenyttelse, så borgeren har mulighed for at benytte en computer og samtidig modtage hjælp fra en digital ambassadør.

5.1.5 Initiativ 1.3. c Afprøvning af fælles telefonsupport på obligatorisk selvbetjening

Dette initiativ repræsenterer den sidste hjælpeforanstaltning, som på nuværende tidspunkt er medtænkt i DFD ("Afprøvning af fælles telefonsupport" 2011). Ifølge DS er det hensigten, at borgere skal kunne opnå telefonisk hjælp eller hjælp via chat og videochat i forhold til de digitale selvbetjeningsløsninger. Der er på nuværende tidspunkt et pilotforsøg i gang, hvor fem kommuner afprøver et ABT-projekt: "Online Borgerbetjening", og borgerne har mulighed for telefonisk såvel som chat-hjælp uden for kommunens åbningstid.

5.1.6 Initiativ 1.6 Borgerne kan betjene sig selv på mobilen

Det er målsætningen, at borger.dk og den digitale postkasse skal kunne tilgås via mobile teknologier som tablets og smartphones ("Borgerne kan betjene sig selv på mobilen" 2011). Hermed er det hensigten, at kommunikationen mellem det offentlige og borgeren bliver mere fleksibel, idet borgerne via de mobile teknologier ikke er afhængige af, at skulle befinde sig på et bestemt geografisk placering, som det i højere grad er tilfældet med en computer. Vi inddrager initiativ 1.6, da det er vores forståelse, at den digitale kommunikation via mobile teknologier vil være en mulighed for hjemløse, da socialrådgiveren fra Sundhedsrummet pegede på, at flere af brugerne ved Sundhedsrummet ejer en mobiltelefon frem for en bærbar computer:

"Socialrådgiver: Så er der også nogle med smartphones, ikke mange, men trods alt nogle (...). Interviewer: Nu nævner du jo, det der med, at der er nogen få af dem, som har en smartphone, men er der ellers andre typer af teknologi? Socialrådgiver: Nej, jeg har aldrig set nogen med bærbare-computere" (Bilag 2: Interview med socialrådgiver).

5.2 Fritagelse og digital fuldmagt

Ovenfor beskrev vi de forskellige initiativer, der skal muliggøre, at borgerne ved udgangen af 2015 skal anvende de digitale løsninger, når de henvender sig til det offentlige. Der vil være et krav til borgerne om, at de skal anvende den digitale kommunikationsform til ansøgninger og anmeldelser: "Alle borgere, der kan, skal derfor foretage alle deres

ansøgninger og anmeldelser til det offentlige digitalt"⁹). Det ses, at det kun er de borgere, for hvem brugen af digital kommunikation vil være mulig, der pålægges kravet om online ansøgninger og online anmeldelser. I relation hertil er der især tre spørgsmål, som trænger sig på: Hvem er de borgere, der kan undtages for at anvende den digitale kommunikationsform? Hvem har ansvaret for at vurdere, om en borger kan fritages for at ansøge digitalt? Og hvordan hjælpes de borgere, for hvem det vil være en udfordring at omstille sig til at anvende de digitale løsninger? I relation til det første spørgsmål spurgte vi i interviewet med DS, om borgernes mulighed for at fravælge den digitale kommunikationsform til det offentlige:

"Interviewer: (...) hvad med de borgere, der ikke har lyst til at anvende det digitale til at komme i kontakt med det offentlige, har de mulighed for at vælge en anden kommunikationsform end den digitale, og bliver denne gruppe mennesker tvunget til at anvende det digitale, når strategien er søsat i 2015? Medarbejder ved DS:(...)der er to typer af fritagelsesregler. Én for digital selvbetjening, og én for digital post. For digital post har man valgt at sige, at folk der ikke har en computer, de kan blive undtaget permanent, eller for to år. Det har noget at gøre med, at man ikke kan kræve, at de skal ned på biblioteket og låne en computer hver eneste dag for at tjekke sin digitale post.(...) Indenfor digital selvbetjening, der kan man blive fritaget fra gang til gang, og det er kommunen, der skønner, fra gang til gang (...)" (Bilag 1: Interview med DS)

Der eksisterer to fritagelsesregler, én i forhold til den digitale postkasse og én i forhold til digital selvbetjening. De borgere der ikke har deres egen computere kan ifølge medarbejderen ved DS blive fritaget fra at anvende den digitale postkasse, og har derfor stadig mulighed for at modtage deres post fysisk frem for digitalt. Desuden kan det læses på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside, at fritagelse fra Digital Post gøres ved, at borgeren afgiver en underskrevet erklæring på, at vedkommende er omfattet af en eller flere fritagelsesgrunde f.eks. kognitiv funktionsnedsættelse (f.eks. vanskelighed ved at huske hvordan man bruger NemID) eller sproglige barrierer (f.eks. ordblindhed eller manglende danskkyndighed) ("Vejledning til fritagelsesbekendtgørelse" 2014). Herefter træffer kommunalbestyrelsen en afgørelse, hvor:

"Forinden afgørelse træffes, yder kommunalbestyrelsen efter konkret vurdering hjælp og vejledning med henblik på, at personen bliver i stand til at tilgå sin post i Digital Post i stedet for at blive fritaget" ("Vejledning til fritagelsesbekendtgørelse" 2014, 8)

⁹ <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Digitaliseringsstrategiens-initiativer/Effektiv-digital-kommunikation-med-borgerne>

På Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside fremgår en oversigt over antal fritagede pr. 9. maj 2014, hvor det ses, at 137.421 borgere er blevet fritaget fra at anvende den digitale postkasse^[10].

Den anden fritagelsesregel omhandler digital selvbetjening, og det er uklart, hvornår en borger kan undtages fra at skulle benytte sig af den digitale selvbetjening. Det er på nuværende tidspunkt op til den enkelte sagsbehandler ved den pågældende kommune at vurdere den enkelte borgers mulighed for at blive fritaget. Via interview med medarbejderen ved DS kom det frem, at der på nuværende tidspunkt ikke foreligger retningslinjer til kommunerne, der kan støtte og sørge for et ensartet vurderingsgrundlag kommunerne imellem:

“Interviewer: Kommunen har ret meget magt i forhold til at skulle ind og vurdere de enkelt tilfælde og individet, om det nu er en legitim undskyldning, at han bliver fritaget for at skulle søge digitalt. Har de nogle standardiserede procedurer (...)de kan følge, en guide i forhold til hvordan vurderer vi?”

Medarbejder ved DS: Nej, altså vi sidder faktisk pt og arbejder lidt på et større projekt, der skal undersøge blandt andet, hvad de gør på det område, og det efterspørger de. Det ved vi også er et af kommunernes frustrationer for tiden, hvordan de håndterer undtagelser (...)ja, de mangler uden tvivl nogle retningslinjer” (Bilag 1: Interview med DS)

Det kom også frem fra vores interview med medarbejderen ved DS, at de har udviklet en Digital fuldmagt, der skal imødekomme de borgere, for hvem det ikke vil være muligt at benytte selvbetjeningsløsningerne:

“Interviewer: Har I allerede nu tænkt en udfordring i forhold til, at (...) særligt udsatte grupper skal anvende NemID?”

Medarbejder ved DS: Ja, det er jo selvfølgelig en udfordring(..)Det er der jo ikke alle, der kan. Det er jo også derfor, at målsætningen er 80 %, fordi man er jo opmærksom på, at der vil være visse grupper, der aldrig kommer til at betjene sig selv, og det vil også være grupper, som ikke kan det den dag i dag på analog, som har en værge eksempelvis. Derfor arbejder man jo også med digital fuldmagt, som jo egentlig bare er at sætte strøm til den eksisterende analoge fuldmagt. Men hvor det bliver mere effektivt, og man kan give (...) fuldmagten til en anden person, der så kan repræsentere en og skrive under via egen NemID” (Bilag 1: Interview med DS)

5.3 Hjælpeplanen

Interessenterne bag DFD har udarbejdet en hjælpeplan, hvis formål er at favne de borgere, for hvem det vil være en udfordring at omstille sig til digital selvbetjening og

¹⁰ <http://www.digst.dk/Loesninger-og-infrastruktur/Digital-Post/Kom-godt-i-gang/Organisation-og-kommunikation/Digital-Post-statistik>

kravet om en digital postkasse, hvor målsætningen er at imødekomme: *“(...)borgerne, med særligt fokus på den it-svage borger og hjælp til borgeren med særlige behov”* (“Hjælpeplan”, 1). Det skal nævnes, at den hjælpeplan vi har taget udgangspunkt i er fra 2013, men der er efterfølgende kommet en hjælpeplan for 2014.

Som det kan læses ud af nedenstående udtalelse fra medarbejderen ved DS, er hjælpeplanens fokus at overkomme udfordringer i relation til manglende it-kompetencer, brugervenlighed og tilgængelighed. Dette fokus i hjælpeplanen ser vi som sammenhængende med, at DS i forhold til at imødekomme borgere med særlige behov overvejende indtænker de ældre (jf. **“Motivation for specialet”**) og handicappede:

“Interviewer: Hjælpeplanen beskriver overordnet hjælpeindsatserne til borgerne, med særligt fokus på den IT-svage borger og hjælp til borgeren med særlige behov (...)hvad er det for nogle særlige behov, I har omtanke for?”

Medarbejder ved DS: (...)det er typisk ældre, de har også nogle uddannelsesmæssige behov, de skal simpelthen lære at bruge IT(...)Så kan man sige handicappede har jo et behov for at løsningerne er tilgængelige (...)sikre, at borger.dk er tilgængelig(...)” (Bilag 1: Interview med DS)

5.3.1 Hjælpeplanens indsatsområder

Hjælpeplanen retter sig mod fem forskellige indsatsområder (“Hjælpeplan” 2013, 1):

1. Hjælp og vejledning ved personligt fremmøde (om medbetjening mv.)
2. Betjening på anden vis på grund af særlige behov
3. Kompetenceudvikling af særlige målgrupper, primært it-svage (biblioteker, oplysningsforbund, frivillige organisationer)
4. Hjælp over telefonen (initiativet om fællesoffentlig support mv.)
5. Bedre hjælp og løsninger online (om modernisering af Borger.dk, Virk.dk, digital fuldmagt, digital post, NemID, mv.)

Indsatsområde 1 beskriver, at DFD medtænker de borgere:

“som ikke kan eller har svært ved at bruge de digitale kanaler, skal have den fornødne hjælp til at klare kommunikationen med offentlige myndigheder. Det samme gælder de borgere, der i en overgangsperiode skal vænnes til digital kommunikation med det offentlige” (Ibid. 2)

I indsatsområde 2 beskrives, at de borgere, der kan undtages for at anvende den digi-

tale kommunikation skal have mulighed for at benytte andre kommunikationsformer i deres ansøgninger og anmeldelser. Disse kommunikationsformer er; telefonisk betjening, personlig betjening og anvendelse af anden skriftlig kommunikation:

”Muligheden for at blive betjent på en anden måde end ved digital selvbetjening skal imødekomme borgere med særlige behov, for eksempel personer med fysisk og/eller psykisk funktionsnedsættelse, manglende digitale kompetencer, visse socialt udsatte, personer med sprogvanskeligheder mv., hvor hjælp til selvbetjening fra det offentlige i det konkrete tilfælde ikke vurderes at være en egnet løsning” (“Hjælpeplan” 2013, 4)

Under indsatsområde 3 er der fokus på digital post og digital selvbetjening, hvor interessenter bag DFD forsøger at imødekomme mulige udfordringer ved at anvende disse digitale løsninger via en række tilbud (“Hjælpeplan” 2013, 6):

- *It-kurser og målrettede kampagneaktiviteter*
- *Undervisning i selvbetjening via demomiljø*
- *Særlig indsats: SATS-puljen til understøttelse af projekter om forbedring af ældres og*
- *socialt udsattes it-kompetencer*

I forhold til den særlige indsats “SATS-puljen”, har vi fra medarbejderen ved DS fået tilsendt oplysninger vedrørende puljen: “Klar til den digitale verden – styrkelse af socialt udsatte gruppers it-muligheder”, (“Klar til den digitale verden”). Puljen blev udmøntet i 2012, hvor der blev afsat 8 mio. kr. over 4 år til at udføre projektet, hvor puljens formål er:

“at gøre socialt udsatte borgere i stand til at møde samfundets stigende krav om digital kommunikation for derved at undgå en demokratisk marginalisering og yderligere isolation af gruppen” (“Klar til den digitale verden”, 2)

Som det fremgår af oversigten over udmøntningen af pulje, er der både kommuner og selvejende institutioner blandt tilskudsmodtagerne. Oversigten viser også, hvor meget de enkelte tilskudsmodtagere har modtaget i hvert af årene 2012-2015, og det er hertil interessant at nævne, at puljemidlerne er faldet i året 2012 fra 1.850.000 kr. til 1.370.959 kr. i året 2015 (“Digitaliseringsinitiativ” 2012). Det interessante i denne sammenhæng er, at det må formodes, at de største it-udfordringer for de socialt udsatte

grupper i relation til digital kommunikation, må være i år 2015, når fuld obligatorisk selvbetjening træder i kraft.

Til at imødekomme indsatsområde 4 er der etableret et fællesoffentligt kontaktcenter, der skal støtte borgerne i overgangen til obligatorisk digital selvbetjening. Det beskrives, at telefonsupporten ikke vil tage stilling vedrørende sagsbehandling, men derimod svare på tekniske og indholdsmæssige spørgsmål fra borgerne i relation til selvbetjeningen (“Hjælpeplan” 2013, 8).

Indsatsområde 5 omhandler onlineløsninger og onlinehjælp, hvor der fokuseres på hjælp til selvhjælp af borgeren. Dette ved et ønske om at udvikle e-læringsfilm og e-guides, der kan fungere som hjælpefunktioner til borgeren i forhold til selvbetjeningsløsningerne. I relation til online hjælp, ønskes der fra offentlige fagmedarbejder en fælles indgang, hvor hjælp til enkelte sagsområder er samlet for at opnå en onlineoversigt over mulighed for videre hjælp til borgeren, det beskrives at (“Hjælpeplan” 2013, 9-10):

“Via onlineoversigten kan man finde oplysninger om, hvilken myndighed der tilbyder faglig hjælp. Dette vil især være relevant, hvor en borger har faglige spørgsmål vedrørende en statslig løsning” (“Hjælpeplan” 2013, 10)

6. Det etnografiske arbejde

Vores feltarbejde er indsamlet i efteråret 2013 fra september til november, og i dette afsnit synliggøres hvorledes dette arbejde er blevet struktureret og forløbet. Efter at have afsluttet feltarbejdet står det os klart, at undersøgelsesprocessen er en svær ting at genskabe og beskrive. Det er også tydeligt for os, at de forberedelser og metodiske værktøjer, som vi havde stillet op indledningsvist til at møde feltet, viste sig at forløbe mere dynamisk og anderledes, end vi havde forestillet os, da vi begyndte. Denne oplevelse af feltarbejdet ses også i Ehn & Löfgrens tekst "Doing an Ethnography of 'Non-events'" (Ehn og Löfgren 2010):

"In the secure world of research handbooks a study proceeds in well-planned steps, driven by clear ideas about aims, materials, and methods. In cultural analysis the process tends to be messier (...)" (Ehn og Löfgren 2010, 217)

Vi har i mødet med feltet erfaret, at det ikke altid var i det direkte møde, vi opdagede interessante aspekter og ytringer, men det har i høj grad også været i den efterreflekterende fase, at vi har tilegnet os spændende indsigter og mening. Dette via interne samtaler, transskribering, skrivearbejde eller gennemlæsning af feltnoter. Derfor er feltarbejdet ikke blot skabt via tilstedeværelse i feltet, men feltarbejdet inkluderer i lige så høj grad strukturering og analyse af den viden, vi har fået efter hvert møde med feltet. Hermed har vi ofte først kunnet afgøre, hvilket materiale, der har været relevante i det øjeblik, vi har sat os ned og skabt sammenhæng i feltarbejdet, hvilket Ehn og Löfgren understøtter via deres feltarbejde:

"(...)it was in the writing about them that we were able to transform inconspicuous activities into culturally comprehensible patterns" (Ibid. 221-222)

Endvidere har vi de seneste måneder, både bevidst og ubevidst, indsamlet empiri hver gang, vi har stødt på muligt materiale, det være sig når vi har set nyhederne i tv, når vi har set en reklame bag på en bus eller i samtaler med familie og venner. Ydermere har vores interne samarbejde og reflektering været katalysator for megen af den viden, der præsenteres, da vores udveksling af mulige fortolkninger og gennemlæsning af hinandens tekster har bidraget til, at vi konstant har skærpet vores forståelser af feltet. Hermed forstår vi, at det ikke er muligt at erkende på kommando, men at erkendelse i høj grad er en dynamisk proces. Som supplement hertil er vi bevidste om, at vores tilstede-

værelse i feltet i sig selv har en vis indflydelse, hvorfor det ikke er muligt for os fuldstændig at undgå at påvirke deltagerne og konteksten.

Vi har i udvælgelsen af deltagere arbejdet ud fra en blanding af *convenience sampling* og *snowball sampling*, hvilket ofte er nødvendigt i situationer, hvor man ikke på forhånd ved, hvilke personer, der vil deltage (Blomberg Burrell og Guest 2007, 968). I begyndelsen benyttede vi i høj grad convenience sampling, da vi udvalgte personer, der var villige til at deltage på det pågældende tidspunkt, og som opfyldte kravene for målgruppedefinitionen. Da vi senere i processen fik skabt kontakter i feltet, benyttede vi snowball sampling, da deltagere anbefalede personer, der kunne være interessante for undersøgelsen. Især sidstnævnte metode viste sig at være effektiv, da vi havde en oplevelse af, at den interne reference var med til på forhånd at skabe en accept af os i feltet og at opbygge en form for tillidsrelation.

6.1 Præsentation af empiri

Vores metodevalg for det etnografiske arbejde har i høj grad været styret af problemstillingen og det felt, vi har udforsket. Især vores adgang til feltet har været af stor betydning, hvor Blomberg, Burrell og Guest argumenterer for, at dette netop kan medvirke til mere varierende undersøgelsesdesign:

"(...) hard to get to settings have resulted in more varied research designs that may involve shorter, intermittent fieldwork periods (...)" (Blomberg, Burrell og Guest 2007, 969)

Vores samlede empiriske fundament er dannet af etnografisk feltarbejde i specifikke kontekster, ekspertinterviews (med DS, SAND^[11], Projekt Udenfor^[12]), konference materiale (ChangeWork, DigitaltUdenfor) og supplerende rapporter og debatter. Nedenfor ses en visuel præsentation af de felter (Lokation 1-6), vi har besøgt. Under hver Lokation visualiseres et overblik over formålet med det specifikke møde og hvilken metode, vi har anvendt. Derudover ses hvilke personer, vi har haft den primære kontakt med under feltarbejdet.

¹¹ De hjemløses landsorganisation

¹² Projekt UDENFOR arbejder med hjemløshed på gadeplan og med formidling af viden om hjemløse, socialt udstødte, hjemløshed og social udstødelse

6.1.1 Visuel præsentation af de seks besøgte felter

Lokation 1

Social-psykiatrisk værested

<p>Formål:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Første møde med feltet (at træde ind over "dørtærsklen") - Etablere kontakt til mulige deltagere - Afsøgning af feltets muligheder - Identificere indledende temaer 	<p>Metode:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uformel samtale - Eksplorativ tilgang - Ustruktureret observation
--	---

Lokation 2

Sundhedsrum for stofmisbrugere og hjemløse

<p>Formål:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opnå indblik i de mest udsatte gruppers forhold til digitale teknologier og det offentlige - Etablere kontakt til mulige deltagere - Afsøgning af feltets muligheder - Identificere indledende temaer 	<p>Metode:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interview med socialrådgiver - Deltagende observation (blev dog kun til observation) - Uformel samtale med udgangspunkt i forberedte emner og minispørgeskema
--	---

Lokation 3

Herberg Stjernen - "En dag med Anne"

<p>Formål:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indblik i en hjemløs kvindes hverdag - Opnå viden om dagligdagen og brugen af digitale teknologier på et herberg 	<p>Metode:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deltagende observation - Uformel samtale <p>Deltagere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anne og beboere og personale på herberget
---	--

Lokation 4

Herberg Solsikken - Workshop 1

<p>Formål:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opnå viden om hjemløses hverdag, berøringsflade med det offentlige og brug/forståelse for digitale teknologier - Opnå viden om hjemløses syn på Digitaliseringsstrategien 	<p>Metode:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kreativ tilgang baseret på fælles udfyldelse af medbragt board og samtale indbyrdes i grupperne <p>Deltagere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bendt, Lejla, Kasper, Jens
--	---

Lokation 5

Herberg Stjernen - Workshop 2

<p>Formål:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opnå viden om hjemløses hverdag, berøringsflade med det offentlige og brug/forståelse for digitale teknologier - Opnå viden om hjemløses syn på Digitaliseringsstrategien 	<p>Metode:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etnografisk fremtidsforskning via kreativ tilgang baseret på fælles udfyldelse af medbragt board og samtale indbyrdes i grupperne <p>Deltagere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anne, Jesper, Henning og Troels
--	--

Lokation 6

Herberg Stjernen - Opfølgende interviews

<p>Formål:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lade deltagerne verificere egne udsagn og temaer - Få uddybende og afklarende kommentarer på udsagn fra Workshop 2 	<p>Metode:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opfølgende enkeltinterviews <p>Deltagere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anne, Jesper og Troels
---	---

I vores tilgang til feltarbejdet har vi taget udgangspunkt i et afgrænset analyseobjekt, der danner baggrund for problemformuleringen, hvilket har bidraget til et mere fokuseret feltarbejde med specifikke pejlemærker, som vi har navigeret efter (Hastrup 2003,16). Dog har det været vigtigt for os at møde feltet med en vis åbenhed for at undgå blot at indsamle en på forhånd forventet viden (Olwig 2002, 121). Denne åbenhed har medført, at vi undervejs i vores feltarbejde har kunnet justere og ændre på vores analyseobjekt i takt med, at vi har opnået en større viden i feltet. Denne dialektiske proces i vores feltarbejde har resulteret i et feltarbejde bestående af forskellige lokaliteter.

Vi fik bekræftet ved vores første møde med feltet (Lokation 1: Pisten - Social-psykiatrisk værested), at socialt udsatte er en varieret gruppe, hvorfor vi blev opmærksomme på, at det var nødvendigt at indsnævre vores målgruppe yderligere til at omhandle hjemløse. Dette for at sikre at deltagerne i målgruppen havde et vist socialt fællesskab i forhold til hverdagsstruktur og omgang med teknologi (Hastrup, 2003, 14). Vores feltarbejde bestod derfor også i at indskærpe en konkret målgruppe, og fastlægge hvilke områder inden for DFD, der er relevante at fokusere på i relation til den valgte målgruppe (jf. **“Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi”**). I forhold til udvælgelse af lokaliteter og målgruppe, har vi også været påvirket af strukturelle udfordringer, der bestod i, at vi ønskede at afholde to workshops (Lokation 4: Herberg Solsikken og Lokation 5: Herberg Stjernen), hvor vi kunne anvende etnografisk fremtidsforskning (se **“Workshops baseret på kreativt materiale”**). Dette metodevalg betød, at vi havde brug for et roligt miljø og nogle fysiske rammer, der muliggjorde at vi kunne arbejde koncentreret med det kreative materiale under de enkelte workshops.

6.2 De udvalgte metoder

I dette afsnit synliggør vi de forskellige metoder, der er anvendt i feltarbejdet, hvor vi også vil præsentere de tidligere nævnte ekspertinterviews, der er foretaget sideløbende. Som det ses i ovenstående figur benytter vi en bred palet af metoder, som vi overordnet har karakteriseret som ”Deltagende observation”, ”Workshops baseret på kreativt materiale” og ”Interviews”.

6.2.1 Deltagende observation

Idet vi arbejder etnografisk består en stor del af vores feltarbejde af deltagende observation, hvor vi har brugt os selv som redskab til at skabe indsigt i, hvordan hjemløse

gennem social praksis tilskriver mening og betydning til blandt andet deres hverdagsaktiviteter, DFD, det offentlige og egen identitet (Eriksen 2005, 64; Kristiansen & Krogstrup 2008, 99). Værdien ved denne metode er for os at erfare usynlige og selvfølkelige sociale relationer og fænomener, hvilket Kristiansen og Krogstrup kalder *common sense*-viden:

“Common sense-viden eller ”hverdagslivets viden” betegner lidt populært ”det alle ved”, men som man ikke nødvendigvis er bevidst om. Common sense-viden rummer detaljer og tilsyneladende trivielle aspekter ved hverdagslivet i særlig grad med hensyn til menneskers verbale og ansigt-til-ansigt interaktion” (Kristiansen og Krogstrup 2008, 96)

De felter, hvor vi primært har benyttet deltagende observation er Lokation 1 (Pisten Social-psykiatrisk værested), Location 2 (Sundhedsrum for stofmisbrugere og hjemløse) og Location 3 (Stjernen – En dag med Anne). Her har vi dokumenteret vores observationer igennem feltnoter under og efter deltagerobservationen. Vi har bevæget os i et spændingsfelt mellem at fungere som *participant-observer* (deltageren som observatør) og *observer-participant* (observatøren som deltager) via en vifte af metoder såsom observationer, small talk, uformelle situerede interviews og deltagelse i daglig praksis som medlemmer af gruppen (Blomberg, Burrell og Guest 2007, 969; Kristiansen og Krogstrup 2008, 105-111). Vores tilgang til observationen er præget af at være *ustruktureret*, da vi har tilstræbt en eksplorativ tilgang ved ikke at medbringe egentlige observationsguides for at sikre, at vi ikke blev for fastlåste i vores afsøgning af feltet (Kristiansen og Krogstrup 2008, 57-58). Dog har vi med udgangspunkt i problemfeltet mødt feltet med tanker om, hvilke situationer, der kunne være interessante at iagttage, men uden at lade disse diktere fokus for observationerne. Vores tilgang til feltnotaterne var at skrive ned umiddelbart efter observationen for ikke at påvirke interaktionen unødvendigt (Kristiansen og Krogstrup 2008, 151). Samtidig ønskede vi at beskrive observationerne så detaljeret som muligt ud fra kronologiske optegnelser af begivenheder for herved at muliggøre, at vi efterfølgende kunne genskabe vores erindring af den pågældende situationen. Derudover bestræbte vi os på at adskille observationer/hændelser, ytringer, fortolkning og oplevelser. Vi er bevidste om, at vores notater altid er udtryk for en tolkning, hvorfor feltnotaterne ikke er virkeligheden, men vores tolkning af virkeligheden (Kristiansen og Krogstrup 2008, 153).

6.2.2 Workshops baseret på kreativt materiale

En stor del af vores empiriske materiale er baseret på viden skabt ved to workshops, der blev afholdt på Lokation 4: Herberg Solsikken og Lokation 5: Herberg Stjernen. Metoden til disse workshops har overordnet været at lade beboerne på de to herberg udfylde medbragte plancher med udgangspunkt i på forhånd definerede emner og fremtidsetnografisk materiale. I det nedenstående uddybes metode og proces for de to workshops, hvis overordnede formål har været at opnå viden om hjemløses hverdag, brug af og forståelse for digitale teknologier og berøringsflade med det offentlige. En viden der sammenlagt har givet os forståelse for hjemløses oplevelser og forståelse for de ændringer, som DFD fremadrettet skaber i deres hverdag.

Workshop 1 (Solsikken)

Ved workshoppen (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken) fik deltagerne (Lejla 42 år, Bent 58 år, Jens 65 år og Kasper 41 år) adgang til materiale bestående af: En planche, Storm-dukker, Udklipsark og generelle kreative redskaber (saks, lim, tuscher, kuglepenne).



Figur 11: Planche til Workshop 2



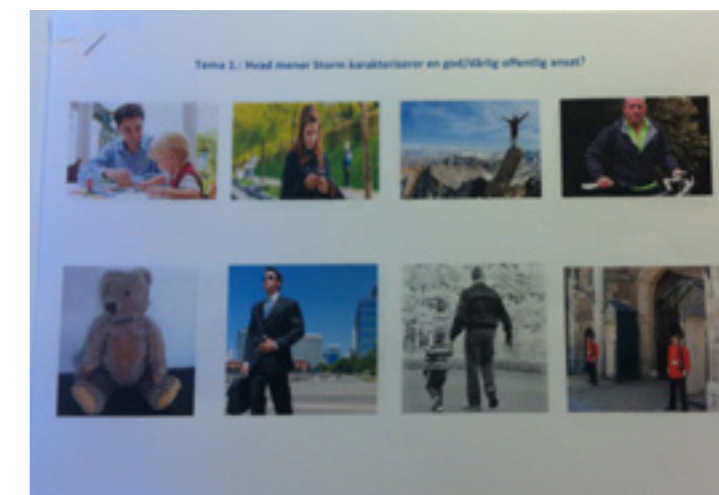
Figur 12: STORM-dukker

På planchen var visualiseret en sti med syv stop undervejs, der havde til formål at sætte fokus på forhånd udvalgte emner (se "Emner til workshop 1"). Med inspiration fra en klassisk julekalender med låger havde vi udarbejdet syv spørgsmål, der skulle fungere som katalysatorer for samtalen og udfyldelsen af planchen. Hver deltager fik en Storm-dukke, der skulle repræsentere en hjemløs, og som de kunne benytte som talerør for emner, der evt. var meget personlige at snakke om. Vi ønskede, at figuren skulle være genkendelig for deltagerne, hvorfor vi valgte at anvende SANDs maskot. Opgaven gik således ud på at skabe Storms fortælling som hjemløs ved at udfylde planchen ud fra deltagerne egne oplevelser.

Hver deltager fik udleveret en samling af seks A4 ark med hver otte billeder, og på hvert ark havde vi formuleret et spørgsmål (se uddybende "Emner til workshop 1"). Disse billeder skulle bruges som inspiration til deltagerne udfyldelse af planchen, hvor vi under workshoppen opfordrede deltagerne til at begrunde de udvalgte billeder.



Figur 14: Pick a picture



Figur 13: Udklipsark med 8 billeder pr. tema

Udklipsarkene blev udarbejdet på baggrund af metoden "Pick a picture", der er et værktøj til dialogiske processer bestående af 101 billedkort med varierende udtryk, som skal fungere som inspiration til en konstruktiv og kreativ dialog. Formålet for os var at skabe grundlag for konkrete historier og associationer hos deltagerne, og for at skabe et fælles konkret udgangspunkt. For at gøre billedmaterialet overskueligt for deltagerne udvalgte vi 48 Pick a picture billeder, hvor vi af praktiske årsager fandt lignende billeder på internettet, hvilket tilsammen dannede udklipsarkene. Udvælgelsen af billederne var baseret på den viden, vi på forhånd havde tilegnet os og de udvalgte emner. Hermed kunne deltagerne anvende konkrete billeder til udfyldelse af planchen.

Under workshoppen tog vi udgangspunkt i en nøje tilrettelagt drejebog (Bilag 4: Drejebog workshop 1), for at sikre, at det medbragte materiale blev gennemgået inden for tidsrammen. Målet var, at deltagerne skulle fordeles på to hold med tre personer på hvert hold, hvor vi skulle fungere som tovholdere. Dog gjorde omstændigheder i feltet, at dette ikke var muligt, da vores kontaktperson ikke kunne skaffe det ønskede antal deltagere, hvorfor vi valgte at lade de fremmødte beboere sidde i en samlet gruppe på fire personer. Dokumentationen af interaktionen foregik via diktafoner, feltnotater og den udfyldte planche. Det var ikke muligt for os at anvende fotodokumentation pga. interne regler på herberget og af hensyn til deltagerne anonymitet. Vi har valgt en kreativ til-

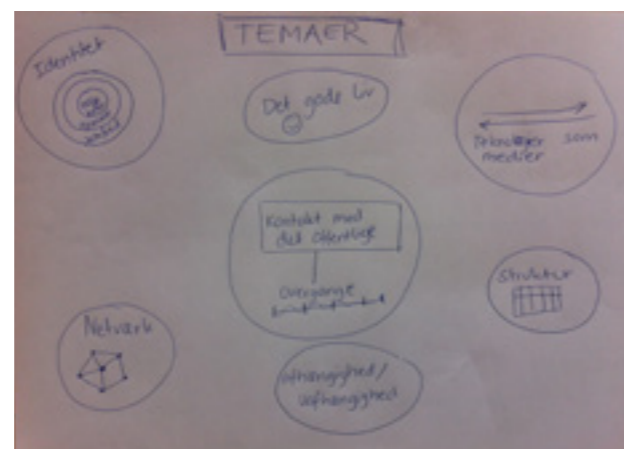
gang til workshop materialet for at gøre materialet spændende og give deltagerne mulighed for at ytre sig via tegninger, billeder og ord frem for skriftsprog. Endvidere var vi under interview med medarbejder fra SAND blevet gjort opmærksomme på, at hjemløse ofte forholder sig positivt overfor billeder til at konkretisere og illustrere pointer (Bilag 5: Interview med SAND). Derudover ønskede vi at skabe en afslappet kontekst, der ikke udelukkende bestod af spørgsmål-svar interaktion, for at sikre, at deltagerne ikke havde opfattelsen af, at der var "korrekte" og "forkerte" svar og for at opnå en mere ligeværdig relation til deltagerne ved at mindske vores "forsker"-rolle.

Emner til workshop 1

Det overordnede formål for workshop 1 var at skabe *forståelse af hjemløses hverdag og deres berøringsflade med det offentlige*, hvor vi i en indledende brainstorm tog udgangspunkt i empirien og de forhold, vi mente kunne påvirkes af implementeringen af DFD (jf. afsnit "**Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi**").



Figur 15: Indledende brainstorm



Figur 16: Syv emner berørt i workshop 1

Resultatet af brainstormen blev syv emner, hvor nogle af emnerne blev synliggjort via de formulerede spørgsmål, der befandt sig under de forskellige låger, mens andre fungerede som overordnede pejlemærker for vores etnografiske fokus. De syv emner og tilhørende spørgsmål fra planchen var:

- **Netværk:** Dette emne udsprang fra vores forståelse af, at det var væsentligt at kortlægge deltagerens netværk for at opnå indblik i, hvilke personer der er behjælpelige og betydningsfulde aktører i deltagerens dagligdag og i relation til at håndtere det offentlige system. Planchespørgsmål: *Hvilke personer er vigtige i Storms liv?*
- **Identitet:** Med dette emne ønskede vi at opnå viden omkring deltagerens livssituation. Planchespørgsmål: *Hvis Storm skal fortælle sin ven Oscar, hvordan det er at være hjemløs, hvad vil han sige?*
- **Det gode liv:** Dette emne skulle belyse hvilke udfordringer eller muligheder, der ifølge deltagerne, er, for at de kan leve "det gode liv." Planchespørgsmål: *Hvad er en god/dårlig dag for Storm?*
- **Teknologier som medie:** Emnet fungerede som et overordnet pejlemærke, idet vi ved vores tilstedeværelse på Solsikken og under afvikling af workshoppen, sørgede for at lægge mærke til, om deltagerne undervejs i workshoppen brugte digitale teknologier, og hvilke digitale teknologier de anvendte.
- **Struktur:** Med dette emne ville vi kortlægge deltagerens proces i relation til at flytte på Solsikken, hvilke personer samt dokumenter de skulle forholde sig til for at få tildelt en plads på Solsikken, men også en indsigt i dagligdagsstrukturerne på Solsikken. Planchespørgsmål: *Hvordan er Storm kommet til at bo på Solsikken?*
- **Kontakt med det offentlige:** Dette emne skulle belyse deltagerens kontaktformer til det offentlige, hyppigheden af deres kontakt til det offentlige samt deres oplevelser med det offentlige. Planchespørgsmål: *Hvad mener Storm karakteriserer en god/dårlig offentlig ansat? og Hvilken oplevelse har Storm, når han kommer på kommunen?*
- **Afhængighed/uafhængighed:** Fungerede som et overordnet pejlemærke, og kom ud fra en viden om, at hjemløses økonomi ofte udgøres af offentlige ydelser (jf. "**Hjemløses livssituation**").

Den sidste låge på planchen indeholdt ikke et egentlig emne, men fungerede derimod som en mulighed for deltagerne til at synliggøre elementer, der evt. ikke var blevet berørt af de øvrige spørgsmål. Nedenfor ses den udfyldte planche efter endt workshop:



Figur 31: Udfyldt planche fra workshop 1

Workshop 2 (Stjernen)

Med baggrund i den indsamlede viden fra workshop 1 og evaluering af det medbragte materiale dannede vi workshop 2. Idet vi arbejder med DFD, der endnu ikke er fuld implementeret, har dele af vores etnografiske tilgang båret præg af, at vi har undersøgt fremtidsscenarier, hvilket har betydet, at vi i høj grad har udviklet vores egne emner. Dette er eksempelvis kommet til udtryk ved, at vi har introduceret aktiviteter og artefakter til feltet, der ikke ville være tilstede ellers. Vi forstår dette som en af præmisserne for undersøgelsesdesignet, hvilket også underbygges af følgende citat:

“(...) ethnographic studies always include gathering information in the settings in which the activities of interest normally occur. This does not mean that ethnographic studies never involve techniques that remove people from those everyday settings or that introduce artefacts or activities that would not be present otherwise” (Blomberg, Burrell og Guest 2007, 966)

Vi tog udgangspunkt i nogle af principperne ved Ethnographic Futures Research (herafter benævnt EFR) ved at medbringe materiale, der skulle synliggøre mulige scenarier i kommunikationen med det offentlige som følge af implementeringen af DFD. EFR gjorde det muligt for os, at identificere konsekvenser og muligheder af en fremtid med DFD og beskrive mulige alternativer, idet:

“EFR consists of explicit methodological data collection strategies designed to generate new possible or probable futures for a specific culture or population (Textor, 1980; Funk, 2008)” (Lowdon 2010, 20)

Metoden underbygger vores overordnede etnografiske tilgang, da EFR har rødder i etnografien og interesserer sig for menneskers opfattelse af, hvad fremtiden vil være og præferencer for, hvordan denne skal være med udgangspunkt i menneskets sociale liv (Lowdon 2010, 20-21; Domaingue 1989). Forskellen på den konventionelle etnografi og EFR er:

“the former deals with cultural patterns in the past or present, while EFR deals with possible, probable, or projected cultural patterns in the future (Textor, 1980)” (Lowdon 2010, 21)

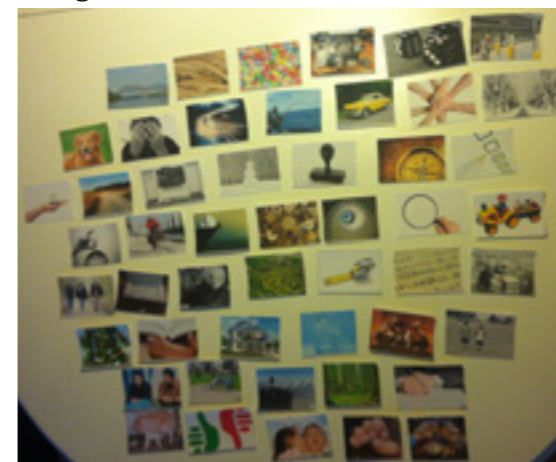
Vi fraviger dog fra metodens klassiske fremgangsmåde, der anvender tre forskellige scenarier (optimistisk, pessimistisk og mest sandsynlige), da disse i vores optik ville være dannet for meget på baggrund af vores forforståelse. Derudover ønskede vi ikke

at fastlåse deltagerne i deres udvælgelse af et type scenarie, da vi mener, at forskellige scenarier kan forekomme tvetydige, idet ét scenarie i nogle situationer kan forekomme optimistisk og i andre pessimistisk. Herved fik deltagerne friere rammer til selv at kategorisere scenarierne. I workshoppen tog vi udgangspunkt i del-elementer fra DFD (f.eks. NemID, den digitale postkasse, chatfunktion, mindre personlig betjening), for at lade deltagerne ytre sig åbent ud fra deres opfattelse af og forventninger til disse.

Ændringer til workshop 2

I afviklingen af workshop 2 anvendte vi i en detaljeret drejebog (Bilag 6: Drejebog workshop 2) og en medbragt planche, som skulle udfyldes i fællesskab med beboerne.

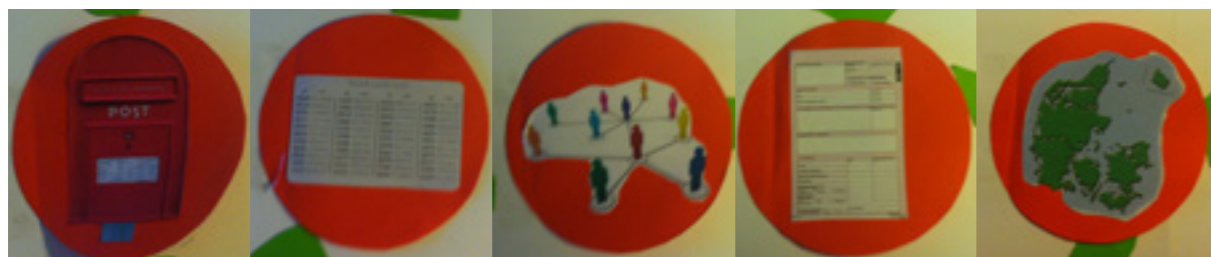
Med baggrund i erfaringerne fra workshop 1 valgte vi at lade holdene bestå af to beboere, for at sikre, at den enkelte deltager fik tilstrækkelig taletid. Hold 1 bestod af Henning 61 år og Troels 26 år (Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen), og Hold 2 bestod af Jesper 58 år og Anne 33 år (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen). Derudover erfarede vi ved workshop 1, at der beboerne imellem herskede en slags rangorden, som vi oplevede påvirkede interaktionen negativt, hvilket vi ønskede at undgå ved at skabe en mere tryk og rolig kontekst. Desuden ville mindre grupper gøre det nemmere for deltagerne at skabe overblik over og deltage i udfyldelsen af den medbragte planche. Vi fravalgte Storm-dukkerne, da disse ikke var blevet anvendt af beboerne under workshop 1. Udklipsarkene blev også modificeret, således at hvert hold fik en samling af 50 på forhånd udklippede billeder præsenteret på bordet, som de kunne vælge imellem. Ved workshop 1 erfarede vi, at deltagerne havde oplevelsen af, at de kun måtte anvende et af de otte billeder, der var illustreret under det enkelte spørgsmål på udklipsarkene. Derudover kunne de se det næste spørgsmål på udklipsarkene, hvilket betød, at deltagerne forholdte sig til dette i stedet for at koncentrere sig om det aktuelle spørgsmål.



Figur 17: Udklippede inspirationsbilleder til workshop 2

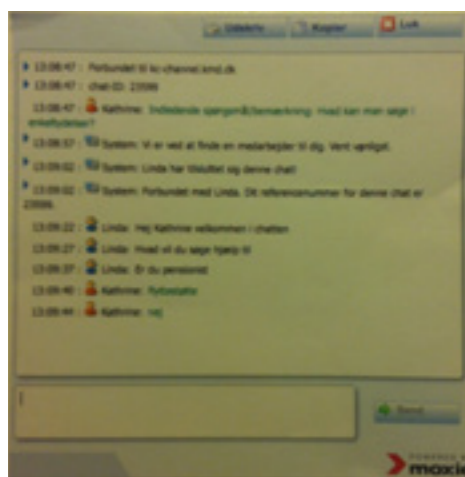
Emner til workshop 2

Ved workshop 2 var det overordnede emne *Digitalisering i en hverdag*, hvor vi ønskede at fokusere mere direkte på de hjemløses teknologibrug og DFD. Vi udarbejdede fem fokusområder på baggrund af interessante emner i empirien: Post, NemID, Netværk, Ansøgning og Digital Danmark.



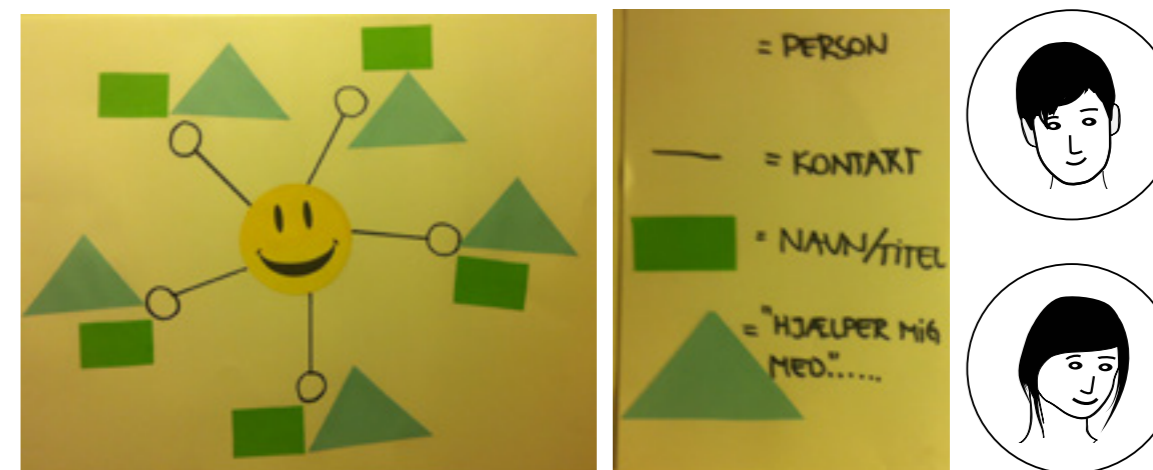
Figur 18: De fem emneområder fra planchen til workshop 2

Vores erfaring fra workshop 1 var, at nogle af de stillede spørgsmål fremstod ukonkrete f.eks. Hvad er en god og dårlig socialrådgiver? Det var også vores erfaring, at en god/dårlig-dikotomi leverede stereotype fortællinger, der forhindrede os i at omfavne nuancerne i deltagernes beretninger. Det var vigtigt, at deltagernes egne associationer blev foldet ud, og derfor valgte vi ikke at medtage spørgsmål, der indeholdte et dualistisk perspektiv. Vi erfarede fra workshop 1, at deltagernes syn på teknologi og deres møde med det offentlige skulle ses som en flydende størrelse og ikke enten eller. De fem fokusområder: Post, NemID, Netværk, Ansøgning og Digital Danmark var bygget op via åbne og lukkede interviewspørgsmål for at sikre en mere struktureret udfyldelse af planchen (Bilag 6: Drejebog workshop 2). Med udgangspunkt i fremtidsetnografi udarbejdede vi under samtlige fokusområde (foruden Netværk) et hypotetisk scenarie, der præsenterede resultaterne af implementeringen af DFD f.eks. ved at vise et billede af e-boks eller online chatsupport.



Figur 19: Billede af chatsupport

Ved fokusområdet (Netværk) ønskede vi, at beboerne individuelt skulle synliggøre deres netværk med henblik på at belyse en værgfunktion fra DFD, der er et alternativ til de personer, der ikke kan benytte selvbetjeningsløsningerne (se **"Fritagelse og digital fuldmagt"**). Formålet med øvelsen var at få klarlagt de personer, der er vigtige i deltagernes dagligdag og deres funktioner. Hver deltager fik uddelt et blankt A3 papir og 14 små billeder af kvinder og mænd, som de kunne benytte til at visualisere de enkelte netværkspersoner. Samtidig fik de et ark, der visualiserede de forskellige ikoners betydning, så deltagerne bedre kunne orientere sig i opgaven.

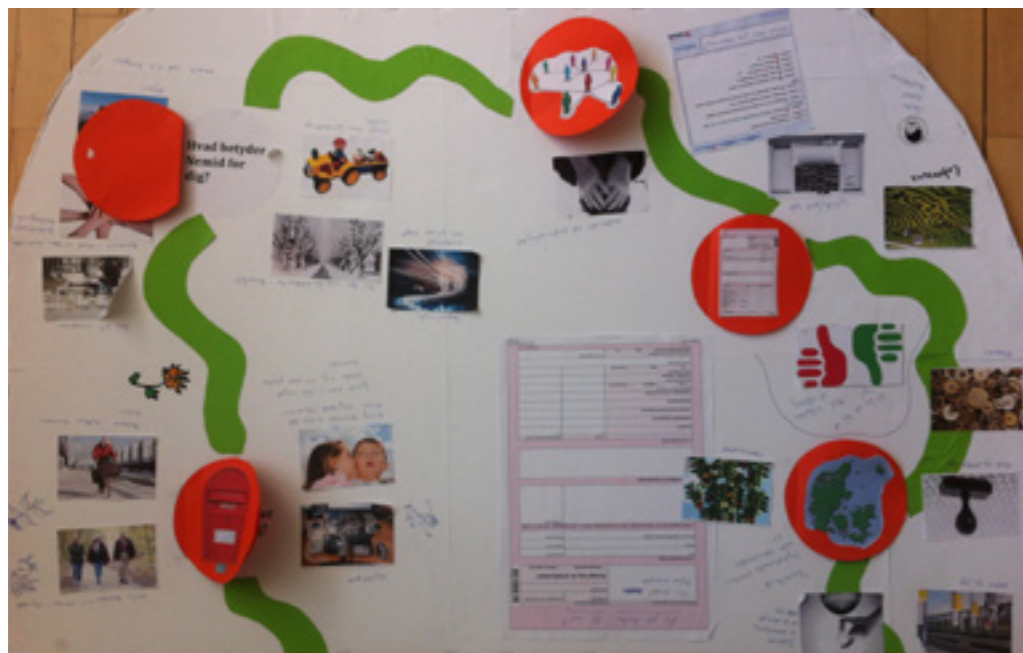


Figur 20: Medbragt netværksplanche, hjælpeark og mand/kvindebilleder

Nedenfor ses de to holds udfyldte plancher efter endt workshop:



Figur 21: Udfyldt planche Hold 1



Figur 32: Udfyldt planche Hold 2

6.2.3 Interview

Etnografiske interviews

Vi har suppleret feltarbejdet med interviews af forskellig art eksempelvis *in situ etnografiske interviews*, hvor interviewene er foregået i løbet af uformelle samtaler via introduktion af forskellige etnografiske spørgsmål for at skabe en afslappet og naturlig interaktion (Kristiansen og Krogstrup 2008, 155-159). Inden hver samtale har vi via *etnografiske forklaringer* sikret, at deltagerne har været informeret om vores forskning og dagsorden for mødet, da det var vigtigt for os at skabe en base for tillid. Grundlæggende har vi anvendt interview for at skabe forståelse for hjemløses perspektiv og vores observationer (Blomberg, Burrell og Guest 2007, 970). Selvom de etnografiske interviews har været ustrukturerede, har vi taget udgangspunkt i problemfeltet og tilhørende emner, en tilgang Blomberg, Burrell og Guest også anerkender:

"An unstructured format gives the researcher the freedom to alter the line of questioning as the interview unfolds. The researcher essentially is learning what questions are important to ask. Unstructured, however, does not mean haphazard or lacking purpose. The researcher will know the topics to be explored when entering the field, and will usually have a loose interview protocol to serve as a guide for the interview" (Blomberg, Burrell og Guest 2007, 970)

Opfølgende enkeltinterviews

Ved Location 6 (Stjernen) udførte vi opfølgende enkeltinterviews med de deltagere, der havde deltaget i workshop 2 (Location 5), idet vi ønskede at evaluere deltagernes udsagn og kreative bidrag til plancherne for at få mere dybdegående og skærpede emner og empiri. Vi valgte at udføre enkeltinterviews, da vi ved workshop 2 erfarede, at en deltager udviste frustration over ikke at komme til orde, og derudover påvirkede støjniveauet ved workshop 2 interaktionen, da de to hold befandt sig i samme lokale. Til interviewene anvendte vi diktafon og strukturerede interviewguides specifikt udarbejdet til den enkelte deltager (se Bilag 9: Enkeltinterview Jesper, Bilag 10: Enkeltinterview Anne, Bilag 11: Enkeltinterview Troels). En af deltagerne fra workshop 2 var blevet indlagt på sygehuset og kunne derfor ikke deltage i interviewet.

Ekspertinterviews

Foruden samtale og interviews med personer fra målgruppen, har vi udført en række ekspertinterviews med DS, socialrådgiver på Location 2 (Sundhedsrum), Projekt Udenfor (Bilag 12: Interview med PU) og SAND (Bilag 5: Interview med SAND). Fagmedarbejders viden og perspektiv har hjulpet projektet videre og bridaget til en indledende viden om og forståelse af målgruppen. I interviewet med DS valgte vi med udgangspunkt i kritiske og opklarende spørgsmål udelukkende at beskæftige os med hjælpeplanen, da denne som tidligere nævnt illustrerede et behov for at fokusere på udsattes perspektiv. Vi var bevidste om, at medarbejderen via sin position ville have en agenda med interviewet, der ville påvirke hans udsagn, hvorfor vi anvendte *eliteinterview* som metode. Et eliteinterview kan ifølge Steinar Kvale og Svend Brinkmann forstås som:

"Eliteinterview er med personer, der er ledere eller eksperter, og som sædvanligvis beklæder magtfulde stillinger (...) Eksperter er ofte vant til at blive interviewet og kan mere eller mindre have forberedt "indlæg," der kan fremme de synspunkter, de ønsker at kommunikere ved hjælp af interviewet, og det kræver betydelige evner fra interviewernes side at komme ud over dem" (Kvale og Brinkmann 2009, 167)

Vi udarbejdede derfor en struktureret interviewguide (se Bilag 1: Interview med DS), og desuden anvendte vi i vores tilgang til interviewet en konfronterende interviewform (Kvale og Brinkmann 2009, 179), da vi i de udarbejdede spørgsmål forholdte os kritiske i forhold til hjælpeplanens indsatser og medarbejderens udsagn under interviewet.

6.3 Udfordringer og erfaringer med det etnografiske arbejde

6.3.1 Første møde med feltet

En af de ting der overraskede os i vores feltarbejde, var den besværlige og langsomme proces, det var at få kontakt til hjemløse, hvilket delvist skyldes, at vi i starten af vores feltarbejde kontaktede medarbejdere på væresteder og herberger frem for de hjemløse selv. Her oplevede vi, at medarbejderne i flere situationer blokerede vores adgang til feltet i forsøget på at skærme de hjemløse. Det er et velkendt dilemma inden for etnografisk feltforskning, at adgang til undersøgelsesfeltet oftest kan være noget af det mest besværlige i empiriindsamlingen:

"access is one of the most puerile and written about issues in ethnographic research (...) manageable problems which include gaining entry to the work setting, gaining acceptability, being able to hang around, and more. In any organization there are likely to be gatekeepers who can block off access" (Rouncefield 2007, 170)

Vi valgte derfor at ændre vores henvendelsesstrategi og i stedet tage direkte kontakt til hjemløse, som i de fleste tilfælde var meget villige og interesserede i at være en del af vores undersøgelse. Herved blev det beboere fra de pågældende herberger, der fungerede som vores gatekeepers (nøglepersoner), da de sørgede for at opnå godkendelse fra personalet i forhold til afvikling af workshops og enkeltinterviews. Dog var det personalet som foretog den endelige godkendelse i forhold til accept eller afvisning af vores tilstedeværelse på herberget. Ved workshoppen på Solsikken erfarede vi, at der kunne være en konsekvens ved at lade en beboer sørge for vores adgang til feltet. Dette ved, at vedkommende her stod for at præsentere os og vores undersøgelsesformål, og vi mistede herved kontrollen over, hvilke informationer, der blev videregivet. Da vi ankom til herberget, var der mødt den pågældende beboer og en anden deltager op. De resterende beboere, der efterfølgende mødte op var ikke blevet informeret om workshoppen varighed og indhold og kunne derfor ikke overskue at deltage, hvorfor det var svært at finde det ønskede antal deltagere i situationen.

6.3.2 De fremmede

En af de største udfordringer i forhold til vores feltforskning var at påbegynde feltbesøget, da vi var nervøse for *petit dangers* (farer der virker i det stille), som feltet poten-

tielt set kunne indeholde (Jacobsen og Kristiansen 1999, 40), da hjemløsemiljøet var et ukendt territorium for os, og vi var nervøse for at bryde med de eksisterende normer og interaktionsregler. Derfor havde vi inden mødet med feltet en masse følelser cirkulerende rundt i kroppen og nedenstående beskrivelse omkring feltarbejderen, er egentlig meget rammende for de følelser, vi havde i forhold til at møde vores felt, hvor Louis Cor-sino beskriver i sin *Fieldworker Blues*:

"Når feltarbejderen indgår i processen om at skabe nye forbindelser, spørge mennesker om information eller tillære sig hvordan man skal opføre sig i nye omgivelser, vil han eller hende uundgåeligt føle angst, usikkerhed, depression, forlegenhed og utilpashed" (as quoted in Jacobsen og Kristiansen 1999, 40)

Vi havde inden mødet med feltet en sparsom viden omkring hjemløsemiljøet, da vi aldrig selv havde befundet os i sådanne miljøer eller været i kontakt med hjemløse. Derfor var vi bevidste om, at vi inden for hjemløsemiljøet ville være "de fremmede" og sandsynligvis ville skille os ud fra mængden og derved være synlige. Den fremmede defineres som:

"(...)den person, der kommer udefra til en gruppe, hvor medlemmerne ikke er fremmede over for hinanden. Den fremmede bliver aldrig en del af fællesskabet og kan derfor (...) iagttage og betragte det, som sker indenfor, bedre end dem, der er der. Den fremmede lever et tvetydigt liv mellem nærhed og distance" (Kristiansen og Krogstrup 2008, 96)

Det kan være positivt at være fremmede i feltet, da positionen som den fremmede kan sikre en vis distance til feltet - hvorfra den fremmede kan få øje på de normer, interaktionsregler og logikker, der for de vante i feltet fremstår implicite og selvfølgelige (Kristiansen og Krogstrup 2008, 74). Vores position som fremmede bevirkede, at vi i højere grad kunne være opmærksomme og nysgerrige over for hjemløsemiljøet.

Vi var opmærksomme på, at der kunne være en risiko ved at være for distanceret i feltet, da det kunne mindske vores mulighed for at opbygge en tillidsrelation til deltagerne. Vi oplevede, især via vores første møde med feltet, at det var væsentligt at reflektere over:

"hvor går grænsen mellem på den ene side en for høj grad af identifikation med feltet og på den anden side en for stor distance?" (Kristiansen og Krogstrup 2008, 124)

Et eksempel herpå var vores entré på Lokation 1 (Pisten), hvor vi blev mødt i døren af

en medarbejder, hvorfor hendes spørgsmål: "Hvad vil I her"? virkede lidt overrumplende på os. Vi forklarede, at vi var to studerende ved IT-Universitet, der var i gang med speciale omkring DFD og dens betydning for socialt udsattes hverdag, set fra deres perspektiv. Medarbejderen svarede hertil: "Puha det var en masse flotte og fine ord", hvortil vi fortolkede, at hun mente, at vi fremstod som "bedrevidende" (Bilag 16: Socialpsyk værested). Denne oplevelse har gjort os bevidste om vigtigheden i måden vi præsenterer os selv og vores projekt på, da det enten kan skabe nærhed eller distance mellem os og deltagerne.

Vi er også blevet opmærksomme på at nedtone vores tekniske kunnen ved at erstatte studerende ved IT-Universitetet med blot at sige studerende. Dette for ikke at fremstå som eksperter inden for it, hvilket kan virke hæmmende på vores deltagere i forhold til at fortælle om deres teknologibrug og holdninger til digitale teknologier, da de kan være nervøse for at fremstå "it-inkompetente". Denne nervøsitet er vi blevet gjort opmærksom på ved en samtale med en gademedarbejder, der arbejder på et it-projekt i Projekt Udenfor, hvor hendes erfaringer er, at nogle hjemløse er pinlige berørte over deres manglende it-færdigheder og er teknologiforskrækkede (Bilag 12: Interview med PU).

Samtidig har vi i mødet med brugerne ved Lokation 1 (Pisten) erfaret, at der kan skabes en nærhed mellem os og deltagerne, hvis vi synliggør over for dem, at vi undersøger DFD ud fra et kritisk perspektiv og ser på, hvordan den kan tilpasses deres hverdag, frem for at deres hverdag skal tilpasses DFD. Vi erfarede, at det var nødvendigt at vise deltagerne, at vi var på deres side, hvad angår den digitale udvikling, og det offentlige system, for at etablere nærhed og tillid (se "**Tillidsskabelse**").

Vi erfarede også, at det til tider var nødvendigt at anlægge distance til forskerrollen for at imødekomme feltets sociale kodekser. Vi oplevede at blive udfordret på vores personlighed, og at det var væsentligt i mødet med personer i feltet, at man kunne tage noget gas. Den herskende jargon på de forskellige lokaliteter har været karakteriseret ved humor og selvironi, hvorfor det var centralt, at vi også beherskede selvironi og ikke fremstod højtidelige. Vi havde en forestilling om, at det var væsentligt at lægge distance til forskerrollen for ikke at fremstå som en autoritet over for de hjemløse, idet vi har haft en fornemmelse af, at hjemløse forholdt sig negativt overfor autoriteter. Desuden erfarede vi fra vores feltarbejde ved Lokation 2 (Sundhedsrummet), at der forekom nogle faktorer, som påvirkede deltagernes forståelse af os, som vi ikke kunne ændre. En faktor var vores udseende og fremtoning, hvilket vi havde en oplevelse af påvirkede vores mulighed for at opnå kontakt til deltagerne, hvorfor vi måtte lade en medarbejder ved

Sundhedsrummet overtage i kontaktskabelsen (Bilag 17: Sundhedsrum).

Videre fokuserede vi på ikke at bruge termen "socialt udsatte" i vores præsentationer, for ikke at skabe distance mellem os og deltageren via en uhensigtsmæssig "os-dem-dikotomi", de som socialt udsatte og vi som socialt velfungerende, der undersøger de sociale udsatte. Samtidig har vi også forsøgt at undgå termen "hjemløse", da vi er blevet bevidste om, at den definition vi bruger i relation til at definere hjemløshed, kan adskille sig fra hjemløses egen definition. En bruger af Sundhedsrummet definerede ikke hjemløshed ud fra ydre omstændigheder, da han fortalte at: "*Så længe jeg har mit kadaver, ser jeg ikke mig selv som hjemløs*" (Bilag 17: Sundhedsrum). Han ville altid have et hjem, så længe han har sin krop, hvilket vi opdagede konfliktede med vores forståelse af hjemløshed, der tager sit udgangspunkt i ETHOS-klassifikationen (jf. "**Hjemløses livssituation**"). Vi er bevidste om det etiske aspekt (se "**Etiske overvejelser og problemstillinger**"), der er ved at tillægge deltagerne identiteten som hjemløs, idet flere af deltagerne ikke identificerer sig med denne identitet eller ønsker at tage afstand fra pågældende identitet, og vi vil gerne undgå at give deltagerne en oplevelse af at være stigmatiseret.

Et andet centralt aspekt i relation til nærhed og distance, er grænsen mellem at forholde sig som ven eller fremmed i forhold til de personer, der er i feltet. Vi oplevede, at det var nødvendigt at jonglere mellem rollerne som fremmed og ven, og det vanskelige heri var at finde en balancegang, så vi hverken havnede i en integritetskonflikt eller kom til at virke som ufølsomme forskere overfor deltagerne (Gammeltoft, 2007: 289). Det var vigtigt at etablere en venskabelig relation til vores deltagere, hvor vi kunne udvise medmenneskelighed og medfølelse overfor deltagernes beskrivelser af deres livssituation, da de oftest var præget af livsvilkår som psykiske lidelser, misbrug, at miste hus og job etc.

Samtidig var vi også bevidste om den mulige risiko, der kan være ved at blive for venskabeligt involveret i personerne i feltet, idet vi var klar over, at vi på et tidspunkt skulle foretage en exit fra feltet. Derfor ønskede vi at beskytte deltagerne ved at begrænse deres udlevering af personfølsomme og intime oplysninger, som ikke var relevante for undersøgelsen.

Endelig erfarede vi, at det var umuligt at forberede sig fuldstændigt på at møde feltet, da feltet stadig kunne byde på uforudsigelige hændelser, trods en grundig planlægning. Et eksempel herpå, var at vi havde medbragt pølsebrød til brugerne på Lokation 2 (Sundhedsrum), for på denne måde at give dem noget til gengæld for, at de ville bruge deres tid på at tale med os. Vi havde dog ikke tænkt på, at nogle af brugerne på grund af

manglende tænder ikke var i stand til at spise pølsebrødene, og at flere af brugerne heller ikke spiste svinekød (Bilag 17: Sundhedsrum).

De fejl vi har begået i feltarbejdet har bidraget til væsentlig viden, da det har givet en indsigt i tabuer og følsom viden inden for hjemløsemiljøet, som forsker kan det derfor være udbytterigt at lave nogle fodfejl i feltet:

”Ofte bliver det faktisk fremhævet, at antropologers notoriske evne til at dumme sig i felten - de har jo en ufuldkommen viden om, hvordan man gør ting lokalt - kan være en fordel. At bryde normerne og uskrevne regler kan jo være en genvej til viden om netop normer og uskrevne regler” (Eriksen 2005, 73)

6.3.3 Tillidsskabelse

Et centralt element i det etnografiske arbejde er at skabe tillidsrelationer til de pågældende deltagere for at kunne få adgang til disse menneskers viden, erfaringer og holdninger:

“(...) ethnographic research requires developing the trust and participation of the people studied. Without this trust, participants will be reluctant to allow researchers into their homes (...) and they will not openly share their everyday experiences and concerns” (Blomberg Burrell og Guest 2007, 967)

Vi opdagede tidligt i feltarbejdet, at tillidsrelationer med deltagerne var af stor vigtighed for overhovedet at få adgang til feltet (Ibid. 969). Vi blev også bekendt med, at det i hjemløsemiljøet kan være meget tidskrævende at skabe tillid, hvilket blev gjort tydeligt, da selv personer, der har arbejdet i feltet i en længere periode på daglig basis, kan have problemer med tillidsrelationen, hvilket ses via nedenstående citat fra socialrådgiveren ved Sundhedsrummet:

“(...) de første par måneder, der nikker man bare til dem sådan lidt reserveret, efter et par måneder hilser man på dem, og efter et par måneder fortæller man dem, hvem man er, og derefter så kommer de: ‘jeg har alligevel noget’”(Bilag 2: Interview med socialrådgiver)

Vi oplevede derfor, at tidsaspektet for feltarbejdet i stor grad påvirkede vores muligheder for at skabe relationer til deltagerne, idet både de og vi var bevidste om den relativt korte tidsperiode, den sociale interaktion forløb over.

Vi opdagede, at det for deltagerne var centralt, at de også kunne få noget ud af interaktionen, hvilket Blomberg, Burrell og Guest tilsvarende advokerer for: (...) *trusted posi-*

tion requires reciprocity – if you allow me access to your world, I will protect your interests (Ibid. 967). Vi mødte deltagere, der ønskede at modtage penge til gengæld for deres deltagelse, hvilket vi af økonomiske og etiske årsager valgte at afstå fra. Dog valgte vi at tilbyde drikke og snacks til de medvirkende, både for at skabe en hyggelig atmosfære og for at udvise vores taknemlighed for deres deltagelse. Vi oplevede også en deltager, der så en mulighed i at deltage med henblik på at forbedre vedkommendes CV. Ydermere var mange af deltagerne taknemlige over, at vi ønskede at tale deres sag og var derfor også interesserede i, at vi ville gå videre med deres udsagn med henblik på at ændre deres livssituation, hvilket blandt andet deltageren Jesper fra Stjernen udtrykte:

“jeg ønsker det i hvert fald at høre (...) hvor meget, det har hjulpet, at I er kommet her (...) vi er også taknemmelige for, at vi kan få lov til at råbe højt ik, det er udmærket” (Bilag 9: Enkeltinterview Jesper)

Generelt handlede en stor del af vores tillidsskabelse til deltagerne om, at de skulle føle sig trygge i situationen, hvorfor de omtalte interviews og workshops blev afholdt på de respektive herberger. Foruden formålet med det tillidsfulde forhold ønskede vi heller ikke at placere deltagerne i en kunstig, kontrolleret situation uden for deres miljø, da dette i høj grad ville påvirke deres samspil, og det var også vores indsigt, at opnå indsigt i deres dagligdag. I vores interaktion med deltagerne var det vigtigt for os at tillade, at kommunikationen ikke altid omhandlede de adspurgte emner, men også at tillade samtaler om løst og fast for netop at vise deltagerne en interesse i dem som mennesker og ikke blot som en del af en akademisk forskning. I den relation oplevede vi, at disse uformelle snakke, hvor vi også kunne synliggøre os selv som andet end studerende, var med til at skabe tillidsbånd. Vi forsøgte så vidt muligt at skabe uformelle samtaler og åbne interviewstrukturer for at få deltagerne til at slappe af og minimere spørgsmål-svar interaktionen og dermed skabe mere ligeværdighed.

På trods af at vi arbejdede meget på at skabe tillidsrelationer, oplevede vi også, at visse aspekter ved os, den såkaldte *forskningseffekt* påvirkede den sociale interaktion (Kristiansen og Krogstrup 2008, 118-120). Med forskningseffekten menes der den effekt, vi har via vores blotte tilstedeværelse i feltet og den tilskrivning af bestemte roller af feltets aktører, hvor vi efter endt feltarbejde efterrationaliserede over, at vores køn, alder og erhverv havde haft en påvirkning. Det, at vi påtog os en rolle som studerende, forstod vi som noget positivt, da vi havde en oplevelse af, at denne rolle gav os mulighed for at

tage en naiv og videnbegærlig tilgang til deltagerne ytringer, hvilket var med til at skabe et ligeværdigt forhold. Dette kom til udtryk ved, at vi erfarede en positiv oplevelse hos deltagerne over, at de kunne lære os noget. Da vi befandt os i et meget mandsdomineret og hierarkisk miljø var det vores opfattelse, at vores køn var medskabende til tillidsrelationer, da vi ikke truede det eksisterende hierarki og den enkeltes position. Vi mener dog også, at vores køn og alder kan have haft en mere negativ påvirkning, da vi var jævnaldrende med en mandlig deltager, der virkede til at have et ønske om blandt andet at imponere os, og generelt oplevede vi ikke, at der blev skabt en tillidsrelation til ham. Det står os derfor klart, at spændingsfeltet mellem mænd og kvinder også har en klar påvirkning på interaktionen (Jacobsen og Kristiansen 1999, 42). Vi havde en oplevelse af, at vedkommende i høj grad udøvede det, der kaldes *frontmanagement* (Ibid. 47), idet vi havde en fornemmelse af, at han forsøgte at kamuflere eller forskønne elementer af adfærd og identitet overfor os:

"(...)jeg lyver, jeg har altid været sådan en, jeg har gjort det til en kundskab i min underbevidsthed at opføre mig pænt overfor folk, især kvinder" (Bilag 11: Enkeltinterview Troels)

Ifølge Jack Douglas er løgnen en central del af frontmanagement, hvilket kom til udtryk i vores feltarbejde ved, at vi havde en oplevelse af ikke at få sandheden at vide og decideret blive påduttet historier (Douglas in Jacobsen og Kristiansen 1999, 48). Derfor kunne vi med fordel have brugt endnu længere tid i feltet, for herved at oparbejde en større grad af tillid mellem os og deltagerne.

6.3.4 Ethiske overvejelser og problemstillinger

Da vi har valgt at basere en stor del af vores empiri på kvalitative undersøgelser med ansigt-til-ansigt relationer, er det relevant at synliggøre vores etiske ansvarlighed overfor de mennesker, vi har mødt og os selv (Jacobsen og Kristiansen 1999, 19). Afsnittet underbygges med begreber fra Michael Hviid Jacobsen og Søren Kristiansens tekst *"Hvor farligt er det farlige feltarbejde?"* (Jacobsen og Kristiansen 1999), da teksten belyser problemstillinger ved empirisk forskning i socialt afsondrede miljøer, hvilket vores felt kan karakteres som. Grundlæggende skelner man mellem to typer af feltarbejde, der henholdsvis kaldes *normale miljøer* og *afsondrede miljøer* (Jacobsen og Kristiansen 1999, 7). I normale miljøer er man interesseret i at undersøge de principper og normer, der gælder for den overvejende del af befolkningen, hvorimod man i afsondrede miljøer fokuse-

rer på mennesker, der adskiller sig fra den socialt konstruerede definition af normalitet for eksempel via adskillelse på det mentale eller fysiske plan.

En stor del af vores analytiske arbejde handler om at fortolke andre menneskers ytringer og handlingsmotiver, hvilket også stiller krav til etiske overvejelser. Det, at vi beskriver andres liv og virkelighed giver os det, man kan kalde for *forskermagt*, hvilket indebærer risici for misforståelser, fejlfortolkninger og omfortolkninger (Ibid. 41). Vi har forholdt os til dette ved at være så tro og loyale som muligt i vores fremstilling af deltagerne fortællinger.

I løbet af vores feltarbejde har vi fået kendskab til forskellige ulovligheder begået af indirekte eller direkte deltagere hvilket Jacobsen og Kristiansen refererer til med Henslins begreb *guilty knowledge* (Ibid. 27). Dette kom f.eks. til udtryk ved, at vi bevidnede kriminelle eller uetiske handlinger såsom åbenlys handel og indtagelse af stoffer, brud på et herbergs regler om at der ikke måtte drikkes alkohol eller ryges i det pågældende lokale, eller at vi overhørte samtaler om udført sort arbejde, hvor det er vores opfattelse, at mange af disse episoder er en del af det felt, som vi ønsker at forstå. Dog var vi enige om, at vi til enhver tid måtte forlade et felt, hvis aktiviteter i feltet overskred vores personlige grænser både psykisk og fysisk. Via vores kontakt med deltagerne fik vi ofte adgang til det, der ifølge Henslin betegnes som *intimate knowledge*, hvilket indebærer intime detaljer om en persons liv for eksempel misbrug, psykiske problemer eller voldelige forhold (Ibid. 28). Det var vores oplevelse, at mange af deltagerne ikke oplevede problemer med at delagtiggøre os i denne type detaljer, hvilket vi fortolker som et udtryk for et behov for at begrunde, hvorfor de befandt sig i en hjemløsesituation eller som et udtryk for en oparbejdet tillid.

Et afsondret miljø som felt rummer potentielt mange typer af farer, hvor vi vil komme ind på de typer, der har været relevante i vores arbejde (Ibid. 34-40). Da vi netop arbejder med sårbare mennesker, har begrebet *subjekt-psykisk* farlighed været et aspekt, vi har forsøgt at forholde os til, dog kan det være et svært område at arbejde med, da psykisk overlast kan være meget varierende. Begrebet indebærer en opmærksomhed på deltagerne psykiske tilstand. Vi har i observationsarbejdet forsøgt ikke at iagttage deltagere i feltet for intenst, for at undgå at skabe en følelse af overvågning hos de observerede. Endvidere kan det være belastende for mennesker at blive spurgt ind til deres livssituation, da det kan minde dem om ubehagelige situationer i deres liv, hvilket vi som tidligere nævnt forholdt os til, ved ikke at spørge yderligere ind, hvis en deltager ytrede

sig om intime detaljer. Vi oplevede dog også, at vi i begyndelsen af vores feltarbejde havde en tendens til at være for forsigtige med at spørge deltagerne ind til sårbare emner, og at man som udgangspunkt ikke skal være berøringsangst, idet deltagerne sagtens var i stand til at sige fra, hvis det blev for følelsesmæssigt. I relation til os som deltagere i feltet blev vi bekendt med *observatør-fysisk* farlighed, idet et gruppe medlem oplevede at samtale med en deltager ved Lokation 2 (Sundhedsrum), der under samtalen tog en kanyle frem fra sin lomme. Denne oplevelse gjorde stor indtryk på os begge, da vi kunne mærke en utryghed, og at vi var trådt over vores egne grænser, hvilket fik os til at revurdere konteksten for feltarbejdet til at indebære mere kontrollerede miljøer som herberger. Endvidere måtte vi begge en tur på hospitalet for at blive undersøgt for tuberkulose, da vi havde været i kontakt med en person, der efter endt feltarbejde blev indlagt med tuberkulose. Disse oplevelser gjorde det klart for os, at vi befandt os i miljøer, hvor man skal være ekstra opmærksom på sin egen fysiske sikkerhed. Et andet begreb er *observatør-psykisk* farlighed, der kom til udtryk i vores feltarbejde, idet vi oplevede en personlig involvering og påvirkning, når deltagerne berettede om smertelige perioder i deres liv, eller når vi observerede personer, der i stor grad var præget af livet som stofmisbruger eller alkoholiker. Vi håndterede disse situationer ved at samtale efterfølgende om episoderne, men vi er begge enige om, at vores feltarbejde har været med til at ændre os personligt, både i forhold til vores syn på samfundet og vores egne livssituationer.

Vi vil slutte dette afsnit af med at belyse begrebet *anonymitet*, der er et af de mere kendte etiske kodekser (Ibid. 57). Vi har valgt at anonymisere både deltagerne og de pågældende institutionelle kontekster. Derfor vil alle herberger og deltagere optræde under et andet navn end deres eget eller ved deres stillingsbetegnelse. Dette har også ført til en dybere tillidsrelation mellem os og deltagerne, da vi oplevede at få adgang til informationer, som deltagerne ellers ville have undladt at fortælle. Hvilket deltageren Henning belyser via nedenstående ytring:

*“Interviewer: (...) der er en døgnrapport, der fortæller om jeres færden?
Henning: ja ja altså
Troels: og sprog og diverse bevægelser bekymringer oprydninger
Henning: så det er godt, de (personalet på Stjernen red.) ikke skal høre det her (...)
(Bilag 7: 2,1 workshop Stjernen)*

I forlængelse af princippet om anonymitet har vi også forholdt os til *fortrolighed* som etisk problemstilling, da vi tidligt besluttede at udøve en vis form for uformel tavsheds-

pligt med hensyn til, at personlige informationer, vi har fået kendskab til, ikke er blevet diskuteret med venner, kolleger eller familie (Ibid. 57). Dog har vi inkluderet vejleder, i det omfang det har været relevant for specialets tilblivelse. I relation til *informeret samtykke* har vi, så vidt det har været muligt, sikret at deltagerne har været klar over, hvad de har indvilliget i, og hvad formålet med specialet er (Ibid. 57). Dog har vi i visse situationer arbejdet med *tilstrækkelig informeret samtykke* i de situationer og miljøer, hvor det ikke har været muligt at opnå samtykke fra samtlige implicerede, eller hvor kontakten til en person er foregået via professionelle medarbejdere, eller hvor vi ikke har været i stand til at kontrollere på hvilket grundlag, vedkommende har valgt at deltage.

7. Fra feltarbejde til analyse

Efter empiriindsamlingen var det nødvendigt at strukturere og bearbejde det indsamlede materiale, for at kunne begynde den egentlige analyse. I denne proces har vi været inspireret af GT til at kode vores materiale for at identificere temaer og indsigter, der deltagerne imellem forekommer som væsentlige i deres oplevelse af DFD og forventning til dens påvirkning på deres dagligdag. Videre vil vi synliggøre de metodiske teknikker vi har anvendt til at dokumentere vores feltarbejde.

7.1 Præsentation af materiale

Vi har via feltnotaterne produceret de etnografiske tekster, der danner fundamentet for analysen, hvor vi i skrivearbejdet har ladet os inspirere af metoderne præsenteret i *"Ethnographic Practices: From 'Writing-up Ethnographic Research' to 'Writing ethnography'"* af Michael Humphreys og Tony Watson (Humphreys og Watson 2009). Ifølge Humphreys og Watson er etnografi netop bundet op på skriftlig fremstilling af feltarbejdet hvortil:

"it is helpful to separate out the intensive fieldwork that ethnographers need to do from the written ethnographic account that follows from it. The ethnography is the account" (Ibid. 40)

På baggrund af dette har vi taget udgangspunkt i *plain ethnography* writing som præsentationsform i udarbejdelsen af materialet via minimalt manipulerede fremstillinger, da vores ønske er, at præsentationerne korresponderer så vidt muligt med det oplevede for herved at mindske forskermagten. (Ibid. 41-42, 53). Vi har udarbejdet *deskriptive scene-settings*, der inkluderer detaljer, som er med til at skærpe vores fokus på de observationer og oplevelser, der fremstår usædvanlige (Ibid. 45). Vi har også anvendt *semi-fictional writing* i et etisk aspekt for at bevare deltagerne anonymitet (jf. **"Etiske overvejelser og problemstillinger"**) (Ibid. 49).

I nedenstående afsnit vil vi med udgangspunkt i vores dag med Anne på Stjernen vise, hvordan vi har produceret etnografiske tekster via vores feltnotater. Dog skal afsnittet ikke blot fungere som et eksempel, men også give læseren en indsigt i den stemning og de ydre rammer, der eksisterer på Stjernen og et indblik i Annes hverdag på Stjernen (Bilag 13: En dag med Anne på Stjernen).

Indblik i Annes hverdag på Stjernen

Morgen:

Vi møder Anne på stationen, der giver os begge en kram og siger, hun har glædet sig til at møde os. Vi går sammen hen til forsorgshjemmet, og går ind ad hovedindgangen, selvom Anne siger, hun synes, det er ubehageligt, da andre mennesker så kan se, hun bor der. Gulvet er belagt med sildebensparket, væggene er malet i sart lyserød, der er pottedplanter i vindueskarmene, og vinduerne er blyndfattede med flerfarvet glas. Anne siger, de bor i en gammel konsulbolig. Der møder os en duft af kaffe og nybagt brød, da vi går op til første sal, hvor køkkenet, personalerummet og dagligstuen er. Der er en summen af aktivitet, og de fleste hilser interesseret på os. Vi bliver bedt om at tage plads i spisestuen, og bliver budt på kaffe og morgenbrød lavet af to beboere. Da alle sidder ved bordet, har vi svært ved at se, hvem der er beboere og personale. Ved vores bord sidder en pige på 7 år sammen med sin far. Annes kontaktperson laver en joke om at være en fin person, hvorefter bordet bryder ud i latter. Der er generelt en glad og humoristisk stemning. Efter morgenmaden deles dagens opgaver ud til beboerne, og lederen holder styr på det hele via en stor opslagstavle med samtlige beboers navne og ugedage. Ingen melder sig på gårdoprydningstjansen, så lederen udpeger en beboer, der accepterer uden brok. Der er forskel på hverdage og weekender, de fleste er i aktivering i hverdagene, og i denne weekend skal de sammen ud og bowle og spise pizza.

Vi samtaler om det at bo på herberget. Anne er den eneste kvinde blandt beboerne. Herberget har en opholds- og spisestue, hvor der står to store hvide ovale borde, og i tv-stuen er der sofaer med puder, et stort fladskærms-tv med dvd-maskine og en bogreol med brochurer og mange pokaler. Inderst er et lille rum med to stationære computere til fri afbenyttelse. Anne fortæller, computerne sletter alt fra gang til gang, så man skal gemme alle sine ting på USB-stick. Der mangler en skærm til en af computerne, en af beboerne har kontaktet personalet for at få en ny. Der er samlet set mere personale end beboere. Anne fortæller, der er meget hierarki på forsorgshjemmet. Den stærkeste vinder, og det handler om at kunne tale for sig.

Middag:

Ensomhed er for Anne, at være alene i en lejlighed, men hun vil ikke bo på herberget hele sit liv, da man skal indrette sig hele tiden. Hun har igennem sit voksne liv flyttet meget rundt, hun beskriver sig selv som rastløs. Vi bliver inviteret til at spise middagsmad, der består af en buffet med rugbrød og pålæg og brunkål fra aftenen før lavet af to beboere. Der grines og smalltalkes under maden. Anne tjekker sin post to gange, mens vi er der, hun modtager alle sine breve på personalekontoret, også breve om at møde op på jobcentret vedrørende kontanthjælp.

Aften:

Anne inviterer os inden for på sit værelse på herberget, der er pænt og ryddeligt. Der er plakater af Mads Langer på væggen og DVD'er i reolen. Anne siger, der er rolige rammer, men der er aldrig rigtig ro, når man kan høre det banker ved siden af og folk åbner og lukker døre. Men det er dejligt at have sit eget rum, hvor man kan se film og snakke med vennerne på nettet. Anne har sin egen computer på et lille bord for enden af sengen og en cd afspiller med højtalere, der kan kobles til computeren. Der er mulighed for at gå på herbergets WiFi på hendes computer og telefon. Anne har på nuværende tidspunkt en Smartphone, som hun bruger mange gange i løbet af dagen til blandt andet at gå på Facebook. Vi bliver inviteret til at deltage i aftensmaden, det er to mandlige beboere, der laver

maden. Der er færre til stede end ved morgenmad og frokost. En ansat sidder og ser tv, kommer og spiser, men forlader bordet, straks efter han er færdig og går tilbage til tv'et. Ole, der netop er flyttet i dag, kommer for at spise med og der smalltalkes om aktuelle emner (f.eks. stormen)

Anne følger os hen på stationen, vi spørger, om hun har haft en god dag, hvortil hun svarer: "jeg synes ikke, det har været for meget, jeg synes, det har været så hyggeligt, men jeg må indrømme, at nu er jeg altså også træt, men jeg håber vi ses igen". Da toget kommer, giver vi hinanden et kram.

Foruden feltnotaterne har vi transskriberet interviews og workshopmateriale for at have materialet transformeret til udskrifter, der egner sig til analyse. Denne proces har i sig selv fungeret som foranalytisk arbejde, idet vi via transskriptionerne har haft mulighed for at genskabe og huske detaljer ved den enkelte situation (Kvale og Brinkmann 2009, 202). Disse kvaliteter ved transskriberet materiale underbygger David Silverman med reference til Atkinson og Heritage (1984):

"(...) the production and use of transcripts are essentially "research activities". They involve close, repeated listenings to recordings which often reveal previously unnoted recurring features of the organization of talk" (Silverman 2010, 241)

Hertil er det relevant at nævne, at der i forvandlingen fra talesprog til skriftsprog er sket en oversættelse, der medfører et tab af kontekst, hvorfor nonverbal sprog og stemning ikke længere er til stede i samme grad (Kvale og Brinkmann 2009, 200). Derfor har vi (se Bilag 14: Transskriptionsinstruktioner) for at sikre en konsistent detaljeringsgrad og skriveprocedure udarbejdet interne skriftlige instruktioner. Hertil har vi taget udgangspunkt i "Dansk standard for udskrifter og registrering af talesprog" og transskriptionskonventioner nævnt i "Interview" af Steinar Kvale og Svend Brinkmann (Kvale og Brinkmann 2009, 204). Vi har lagt vægt på, at formålet med udskriften betinger hvilken type instruktion, vi har lavet, idet vi arbejder med meningsanalyse og ikke decideret sproglig analyse, har vi inddraget tilstrækkeligt med detaljer i transskriptionen til at skabe en forståelse for kontekst, interaktion og nonverbal kommunikation.

7.2 Meningskodning

Efter materialet blev samlet og struktureret var vi klar til at gå om bord i helikopteren for at begynde at danne et overblik. Med udgangspunkt i grounded theory (jf. "**Vores undersøgelsesfelt**") har vi i analysen arbejdet med meningskodning via dekontekstualisering af materialet, der har skabt interessante kategorier på tværs af materialet (Kvale

og Brinkmann 2009, 219-224; Silverman 2010, 235). Gennem en induktiv proces, hvor vi har bevæget os frem og tilbage mellem vores empiriske materiale og udvalgte kategorier. Denne proces tager udgangspunkt i åben kodning (*open coding*), som Silverstone, med henvisning til Konecki (2008), beskriver som:

"Open coding in the methodology of grounded theory means ascribing labels to his data. The labels should usually have a conceptual character, shifting the researcher from direct description." (Silverman 2010, 244)

Som tidligere nævnt har transskriberingen af vores empiriske materiale fungeret som en indledende kodningsproces. I denne proces har vi løbende sammenlignet vores materiale fra de forskellige felter, hvilket har bidraget til at formulere begyndende emner og ellers at skabe et pejlemærke og fokus for det videre feltbesøg. Efter afsluttet feltarbejde havde vi en stor mængde materiale, som vi skulle skabe et overblik over og klargøre til analyse. Vi printede alt det empiriske materiale ud og lavede en *line-by-line analysis*, der involverer: *"(...)close examination, phrase by phrase, and even sometimes of single words" (Strauss og Corbin 90, 72)*. Vi gennemlæste grundigt linje for linje alt vores empiriske materiale, og den første fase i vores line-by-line analysis var at begrebsliggøre vores materiale. Hertil har vi været inspireret af GT, der beskriver, at man bryder sit empiriske materiale op ved at sammenligne materialet for at identificere fællestræk i relation til sprogbrug, situationer, ideer, holdninger og at man hertil stiller spørgsmål som: Hvad er det? Hvad repræsenterer det? (Strauss og Corbin 1990, 72). I vores læsning og sammenligning af det empiriske materiale har vi identificeret situationer, beskrivelser og holdninger, der kunne tilhøre et bestemt fænomen, og herved dannede vi begreber.

Den næste fase var at kondensere vores materiale yderligere, idet materialet stadig var for stort og uoverskueligt til at påbegynde den endelige analyse. Derfor kiggede vi på, hvilke begreber der kunne sammenlægges, og i denne proces har vi udviklet kategorier: *"The process of grouping concepts that seem to pertain to the same phenomena is called categorizing" (Ibid. 65)*. Hertil har vi foretaget en fokuseret og selektiv kodning, hvor de kategorier, der er kommet ud af sammenlægningen af vores begreber også er selekteret ud fra problemformuleringens fokus (se Bilag 15: Meningskodning). Med udgangspunkt i vores udvalgte teoriapparat, lavede vi en yderligere datareduktion for at indsnævre vores kategorier, der blev til ni kategorier og tretten underkategorier. Videre udviklede

vi fire kernetematikker med udgangspunkt i de forskellige kategorier og dertilhørende underkategorier, problemformuleringens relevans og det teoretiske apparat. De fire kernetematikker blev yderligere indskærpet til tre kernetematikker, hvilket skete undervejs i vores analysearbejde, hvorfor vi efter afsluttet meningskodning fortsatte vores arbejde med at indsnævre og udvikle tematikkerne, kategorierne og underkategorierne. De endelige tre kernetematikker er; "En sårbar livssituation påvirker muligheden for at handle", "Tillid er central for brugen af digitale teknologier" og "Et behov for hjælp til problemudredning". Disse tre tematikker har fungeret som vores analytiske skelet og analysens omdrejningspunkter. Videre har vores kategorier og underkategorierne fungeret som underbygning af den pågældende kernetematik. Nedenfor ses en oversigt over vores tre tematikker og de dertilhørende kategorier og underkategorier.

7.3 Oversigt over tematikker, kategorier og underkategorier

Tematik: En sårbar livssituation påvirker muligheden for at handle

- Kategori: Livssituationen påvirker oplevelsen af sikkerhed
 - Underkategorier:
 - En uforudsigelig hverdag påvirker graden af tillid
 - En uforudsigelig hverdag gør dagligdagsting svære at overskue
 - Økonomien fylder i deltageres bevidsthed
- Kategori: Regler og struktur kan bidrage til tryghed og sikkerhed
 - Underkategorier:
 - Regler kan have en positiv indvirkning på deltageres livssituation
 - Deltagerne har behov for påmindelser
 - Hverdagsrutiner bidrager til stabilitet
 - Deltagerne oplever personalets regler som begrænsende

Tematik: Tillid er central for brugen af digitale teknologier

- Kategori: Afhængig af digitale teknologier
- Kategori: Teknologibrug påvirkes af livssituation
 - Underkategori: Ambivalens overfor digitale teknologier
- Kategori: Mistillid til offentlige digitale teknologier
 - Underkategori: Lav grad af oplevet datasikkerhed
- Kategori: Systemrepræsentanter påvirker oplevelsen af tillid til det offentlige

- Underkategorier:
 - Lav grad af tillid til medarbejderne ved kommunen
 - Tillid til medarbejderne på Stjernen
 - Behov for at blive set som et menneske og ikke blot et nummer

Tematik: Et behov for hjælp til problemudredning

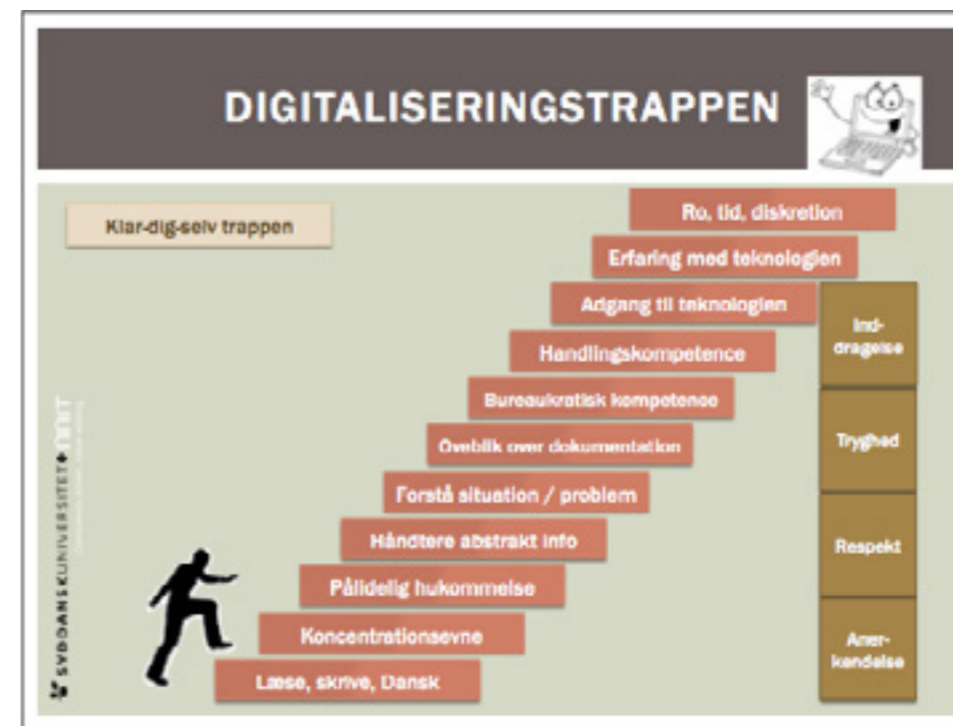
- Kategori: Usikkerhed over at tage ansvar for egen situation
- Kategori: Et behov for interpersonel kommunikation
 - Underkategori: Afhængighed af fagpersoner
- Kategori: Fordele ved digital kommunikation

8. Analysestrategi

Vi vil synliggøre det teoretiske fundament, der danner rammen omkring vores analyse, hertil anvender vi Anthony Giddens (herefter benævnt Giddens) som vores hovedteoretiker, idet hans modernitetsanalyse, især på grund af hans strukturationsteori, er relevant (hvilket uddybes nedenfor) til at belyse vores empiriske materiale. Herudover har vi valgt at supplere analysen med Claire Burés (herefter benævnt Buré) artikel: "Digital Inclusion Without Social Inclusion: The consumption of ICTs within homeless subculture in Scotland" (Buré 2006). Artiklen tager udgangspunkt i en undersøgelse af hjemløses forbrug af informations- og kommunikationsteknologier (ICT) i Skotland, med fokus på hvordan digital inklusion påvirker den sociale eksklusion af hjemløse (Buré 2006, 1). Artiklen er relevant til at belyse betydningen af DFD i deltagernes dagligdag i relation til begrebet social eksklusion.

Videre benytter vi Søren Skaarup (herefter benævnt Skaarup), da han beskæftiger sig med mødet mellem borger og myndighed, og hvad der sker, når dette møde bliver remedieret i digital form via implementeringen af DFD. Skaarup har arbejdet med digitalisering i det offentlige i mange år og er pt. erhvervs-ph.d. studerende i virksomheden NNIT. På nuværende tidspunkt har Skaarup kun offentliggjort foreløbige resultater af sin forskning, hvorfor vi tager udgangspunkt i hans bidrag til den offentlige debat, konferenceartikel "The Mediation of Authority" (Skaarup 2012), konferenceoplæg "Digitalisering og centralisering" (Skaarup 2014) og rapporten "Den kompetente borger" (Skaarup 2011a), der fungerer som forløbere til ph.d. forskningsprojektet. Vi har således kun adgang til de foreløbige konklusioner af hans forskning (Skaarup 2011a, 4). Dog mener vi alligevel, at disse kan være med til at skabe et nuanceret billede af vores analyseobjekt. På trods af at Skaarup beskæftiger sig med digitaliseringen og borgeren i bred forstand, mener vi, at hans resultater kan sættes i relation til de hjemløse, vi har mødt, da Skaarups forskning placerer sig tæt op ad vores analytiske indsigter. Skaarup anvender en Digitaliseringstrappe (se nedenstående figur) til at synliggøre hvilke kompetencekrav digitaliseringen af det offentlige stiller til borgeren, hvor de enkelte trappetrin kan forekomme "højere" eller "lavere" afhængig af hvilke ressourcer, den enkelte borger har til rådighed (Skaarup 2014). I analysen vil vi sammenkæde de enkelte kompetencekrav, der er relevante til at understøtte vores analyseresultater, hvortil vi supplerer med dele af Skaarups tidligere forskning. Det skal nævnes, at vi har sammenlagt nogle af Skaarups

trin, idet vi har fundet nogle af trinene nært beslægtede. Det er også relevant at understrege, at de elementer, vi har udvalgt af Skaarups forskning på nuværende tidspunkt ikke har en tydelig direkte sammenhæng, men er baseret på vores fortolkning på tværs af hans udgivelser



Figur 22: Skaarups Digitaliseringstrappe

8.1 Giddens' strukturationsteori og senmoderne samfund

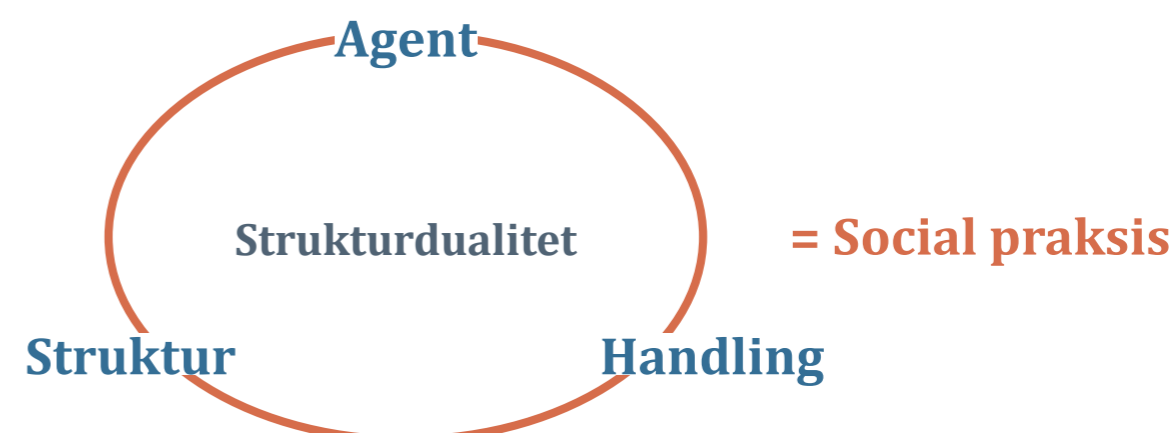
Inden vi præsenterer analysen, vil vi redegøre for de kendetegn, der ifølge Giddens karakteriserer det senmoderne samfund, som vi forstår vores undersøgelsesfelt befinder sig i og hans strukturationsteori.

Giddens skelner mellem de præmoderne og moderne samfundstyper, idet det moderne samfund indeholder en dynamisk karakter, hvormed samfundet forandrer sig med en hastighed og intensitet, der er unik. Derudover hævder Giddens, at det moderne samfund blev struktureret af en række institutionelle dimensioner: *kapitalisme, industrialisme, nationalstatens overvågning og informationskontrol* samt *militærindustriens udvikling* (Andersen og Kaspersen 2007, 433), og i relation til begrebet nationalstat er "Et afgørende element ved nationalstaten og forudsætningen for dens udvikling er statens evne til at overvåge og kontrollere sin befolkning" (Kaspersen 2001, 129). Nationalstaten styres af, og handler som følge af, en koordineret politik. Vi forstår implementeringen af DFD som et eksempel på udviklingen af Danmark som nationalstat, idet denne er politisk koordineret og gør det muligt for staten at udøve en yderligere informationskontrol af

befolkningen. I relation til nationalstaten fremhæver Giddens "organisationens" fremkomst, hvilket er karakteriseret ved: "(...)den regulariserede kontrol med sociale relationer på tværs af uendelige afstande i tid og rum" (Giddens, 1996: 27). Dette kan kobles sammen med en diskontinuitet, der præger moderniteten, hvilket står i kontrast til de traditionelle samfunds direkte sammenhæng mellem f.eks. interaktionsformer i tid og rum eller det enkelte individs værdisætning og lokalsamfundet. Konsekvensen bliver, at individet er gjort mere frit på grund af øgede valgmuligheder, men omvendt må den enkelte konstant definere sin egen rolle i samfundet og identitet ud fra ikke fastlagte rammer (Kaspersen 2001, 148). Dette er med til at skabe en grundlæggende usikkerhed og en oplevelse af at leve i en permanent risikotilstand (Kaspersen 2001, 143). For at forklare diskontinuiteten og modernitetens dynamiske karakter tager Giddens udgangspunkt i tre aspekter; *Adskillelse af tid og rum*, *Udlejringsmekanismer* og *modernitetens reflektive karakter* (Kaspersen 2001, 121). Disse tre aspekter vil løbende blive præsenteret i analysen, som begreberne anvendes.

Strukturationsteorien er Giddens' bidrag til at ophæve en dualisme, som præger tidligere sociologiske teorier, der enten har et system- og strukturperspektiv, der indebærer en negligerende af aktørens betydning (f.eks. funktionalismen eller strukturalismen) eller et perspektiv, hvor det er aktøren og dennes handling, der udgør samfundet og derfor manglende fokus på samfundsmæssige institutioner (f.eks. social samhandlingsteori) (Andersen og Kaspersen 2007, 426).

Giddens strukturationsteori anskuer forholdet mellem aktør og struktur som en dualitet, hvor struktur ses som midlet til og resultatet af aktørernes handling (Andersen og Kaspersen 2007, 428). Dette betyder, at struktur også bestemmer individernes handling, og omvendt udgøres struktur ikke blot af individernes handlinger. Derfor er sociale strukturer (f.eks. traditioner og værdier) mulige at ændre, hvis aktørerne udskifter dem eller reproducerer dem på en ny måde, og som Giddens forklarer; "The structural properties of social systems are both medium and outcome of the practices they recursively organize" (Giddens 1984, 25). Som en medierende faktor mellem handling og struktur, benytter Giddens begrebet social praksis (se nedenstående figur), der netop er den proces, hvorigennem aktørens handlinger producerer og reproducerer strukturer samtidig med, at strukturerne betinger handlinger (Kaspersen 2001, 53).



Figur 23: Visualisering af social praksis

Den sociale praksis defineres ud fra en række begreber, der overordnet er; *agent*, *handling* og *struktur/system*, og alle enkeltelementerne besidder samme dobbelte egenkab ved, at de forener et handlings- og et strukturelement i en struktur dualitet.

Giddens' strukturationsteori leverer en nuanceret teoretisk ramme, der kan bruges som vores analytiske fundament til at forstå hjemløshed, idet hjemløshed hverken ses ud fra strukturelle kræfter i samfundet, der virker ind på individet og placerer det i en situation som hjemløs, eller som individets egen skyld og ansvar i forhold til at befinde sig i hjemløshed. I stedet muliggør Giddens' strukturationsteori, at vi kan forholde os til hjemløshed som en påvirkning af forskellige faktorer, der både omhandler strukturelle aspekter, som at miste sit hjem og individets *agency* som misbrug, psykiske lidelser eller svagt socialt netværk. Giddens beskriver *agency* som:

"Agency refers not to the intentions people have in doing things but to their capability of doing those things in the first place (...)" (Giddens 1984, 9)

Ifølge Giddens anses agenten for at være kyndig (*knowledgeable*) i relation til de handlinger, vedkommende foretager, hvormed han understreger, at systemer og strukturer ikke handler "bag om ryggen" på agenten, men at denne netop er i stand til at forklare og ændre handlingsmønstre (Andersen og Kaspersen 2007, 429). Handling ses som et flow af begivenheder, der gennemsyrrer tilværelsen i en uendelig proces, og udføres med en kyndighed. Ydermere ser Giddens hjemløshed i relation til begrebet *social eksklusion*:

"Homelessness is one of the most extreme forms of exclusion. People lacking a permanent residence may be shut out of many of the everyday activities which others take for granted, such as going to work, keeping a bank account, entertaining friends and even getting letters in the post" (Giddens 2006, 361)

Det skal nævnes, at Giddens beskrivelse af hjemløse som den mest ekstreme form for eksklusion, ikke er helt overensstemmende med vores oplevelse fra Stjernen, da samtlige deltagere på Stjernen modtager post og har en bankkonto, hvor deltagerne på næren, bruger netbank til at håndtere deres økonomi. Vi er af den opfattelse, at Giddens i sin forståelse af hjemløshed som den mest ekstreme form for eksklusion hovedsageligt tager udgangspunkt i hjemløse, der lever på gaden.

I overensstemmelse med strukturteorien, understreger Giddens, at der ved social eksklusion må lægges vægt på både sociale strukturer såvel som individets handlinger (Giddens 2006, 357). I definitionen af social eksklusion er Giddens inspireret af David Gordon:

"The PSE survey by David Gordon and his colleagues (...) distinguishes four dimensions to social exclusion: poverty or exclusion from adequate income or resources (...); labour market exclusion, service exclusion and exclusion from social relations (Gordon et al. 2000)" (Ibid. 357)

Burés forståelse af begrebet social eksklusion er overensstemmende med Giddens' definition, idet hun ser social eksklusion som:

"exclusion should be seen as an act resulting not from a single factor, but rather from a mixture of factors, which can be attributed to either socially excluded people themselves or problems in wider social and economic structures" (Buré 2006, 2)

Buré understreger, at digital inklusion nødvendigvis ikke fører til social inklusion, og gør det klart at: "social inclusion and digital inclusion are not synonymous concepts (although they may be associated)" (Buré 2006, 12). I undersøgelsen belyser Buré, at hjemløses brug af ICT generelt vil understøtte deres eksisterende livsførsel frem for at forandre og omforme denne (Buré 2006, 1). Det er dog vores opfattelse, at DFD kan have potentiale til at omforme og forandre sociale forhold for vores deltagere, dette ved at der både opstår muligheder for deltagerne ved at kunne mestre de nye digitale selvbetjeningsløsninger, men også mulige sociale konsekvenser ved ikke at kunne håndtere de digitale løsninger.

9. En sårbar livssituation påvirker muligheden for at handle

"Anne: det kræver rigtig meget tilvænning (at bo på Stjernen red.), men det er der jo faktisk hele tiden, fordi at man ved ikke, hvordan morgendagen ser ud, man ved ikke, hvem der er her i morgen, det kan være, at der kommer en ny, så skal man lige pludselig til at finde ud, af hvordan vedkommende så er, men det er man jo vant til i den her verden, som hjemløs så skal man tilpasse sig hele tiden" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

Anne illustrerer her nogle af de indsigter, vi belyser via tematikken "En sårbar livssituation påvirker muligheden for at handle". Med udgangspunkt i de hjemløse, vi har mødt, synliggør vi, at deres livssituation medfører en uforudsigelig og omskiftelig hverdag, hvor de konstant skal tilpasse sig eksterne faktorer, som de ofte ingen kontrol har over, såsom skiftende beboere og personale. Denne mangel på forudsigelighed i deres dagligdag resulterer i en grundlæggende usikkerhed med tilhørende manglende tillid til såvel personer som systemer. Samtidig viser vi, at manglende rutiner i hverdagen bidrager til en stressende dagligdag, som mindsker muligheden for at overskue og håndtere praktiske dagligdagsting og øger sårbarheden overfor forandringer. Derfor har deltagerne behov for påmindelse i relation til at tjekke post og hjælp til at huske på indkaldelsestiderne til kommunen. Videre peger vi på, at personalet på Solsikken og Stjernen spiller en afgørende rolle i at skabe et trygt miljø ved at danne strukturer, der bidrager til rutineprægede aktiviteter, der kan mindske uforudsigeligheden. Vi illustrer også, at personalet via deres strukturering kan supportere deltagerne til at opnå relevante kompetencer og viden, der kan bidrage til social inklusion. Endelig synliggør vi, hvordan den digitale postkasse og selvbetjeningsløsninger kan have den konsekvens, at personalet ikke længere har mulighed for at påminde deltagerne om deres post og indkaldelsestider.

9.1 Livssituationen påvirker oplevelsen af sikkerhed

I vores empiri ser vi, at samtlige deltagere udtrykker mistillid, der omhandler; manglende tillid til egne evner, manglende tillid til det digitale som system og manglende tro på, at det offentlige vil èn det bedste. Som det ses i det nedenstående citat, udtrykker deltageren Troels en manglende tillid til, at det offentlige har en interesse i at hjælpe ham, da han er skeptisk over for motivet, hvis han modtager hjælp fra det offentlige:

"Troels: (...)det er kommunen og banken, som ofte tager røven på os (...)folk bliver så glædeligt overrasket over, at have fået lidt penge, men det er jo en falsk økonomi"

igen, for det skal jo også betales tilbage(...)når de så har ladet som om, at de har givet en lille håndsudrækning, og de hjælper, så er der jo altid en catch et eller andet sted” (Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)

Deltageren Anne udtrykker også en manglende tillid til kommunale medarbejdere i relation til varetagelse af hendes interesser, hvilket ses via hendes beretning omkring proceduren for at ansøge om enkeltydelser, hvor hendes oplevelse er, at kommunale medarbejdere bevidst forsøger at undgå at forholde sig til hendes ansøgninger:

“Anne: (...)når jeg kigger på den der (blanket red.) så tænker jeg å::h nej, så skal jeg til igen at udfylde et eller andet fis, og så tænker jeg, at så ryger den bare ind i en hylde (peger på billede med hylder red.), og så kan den bare ligge der og sylte, fordi de (kommunen red.) er ikke gode til at overholde de der frister (...) når man sender de der enkeltydelser, så siger de, at de ikke har modtaget dem, og de prøver at bruge alle mulige åndsvage undskyldninger” (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)



Figur 24: Annes udvalgte billede vedrørende kommunen

Deltageren Troels udviser også en lav grad af tillid over for sikkerheden af de digitale systemer. Han udtrykker bekymring over at det offentlige digitaliseres, da han forudser nogle konsekvenser for ham selv ved at bruge NemID, hvorfor risikoen overstiger hans tillid til brugen af NemID:

“Troels: jeg tænker på det med digitalisering igen, og at vi skal have så mange ting. Vores NemID som gør det nemmere for hackere og andre tyve (...) det gør det jo bare nemmere og nemmere for dem at tage alle vores detaljer fra os og generelt skabe kaos i systemet” (Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)

Vi er af den opfattelse, at flere af vores deltagere også viser en manglende tillid til

egne evner, hvilket blandt andet er relateret til møder ved kommunen, hvorfor samtlige deltagere på Stjernen oplever en tryghed ved at have en medarbejder fra Stjernen tilstede (se **“Et behov for hjælp til problemudredning”**). Som supplement hertil ses det, at Anne oplever en tryghed ved at personalet opbevarer vigtige dokumenter, idet hun mangler tilliden til selv at kunne passe på disse:

“Anne: (...)hvis det virkelig er noget vigtigt, vigtigt, så kan jeg godt lide lige at få personalet til at tage en kopi og så lægge den på min sag hervede sådan, at så har både personalet, og jeg har den, hvis nu jeg kunne komme til at få den væk (...)” (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

9.1.1 En uforudsigelig hverdag påvirker graden af tillid

Det er vores forståelse at deltagernes lave grad af tillid, kan ses som et udtryk for en lav grad af oplevet *ontologisk sikkerhed*. Ontologisk sikkerhed er et begreb, vi har fra Giddens, der er inspireret af psykoanalytikerne Sigmund Freud og Erik H. Eriksson. Giddens orienterer sig mod disse to psykologer for at forklare, hvordan individet håndterer sin væren i verden via et basissikkerhedssystem. Systemet grundlægges i barndommen via spædbarnets relation til primære omsorgspartnere. Ifølge Giddens er basissikkerhedssystemet opbygget af ubevidste mekanismer, hvis funktion er at beskytte agenten mod: *“angstfremkaldende/provokerende stimuli inklusive mistillid, skam, tvivl og skyld”* (Kaspersen 2001, 61). Det er altså Giddens’ pointe, at de fleste handlinger, individet foretager i dagligdagen, er rutineprægede og ubevidste, men med det formål at skabe ontologisk sikkerhed. Giddens beskriver, at begrebet ontologisk sikkerhed er tæt forbundet til begrebet tillid, da individets etablering af ontologisk sikkerhed til dels må baseres på tiltro til abstrakte systemer (Kaspersen 2001, 147). Det er et grundvilkår for individet i det senmoderne samfund at have tiltro til abstrakte systemer, dette skyldes til dels adskillelsen af tid og rum. Giddens beskriver, at tid og rum i modernitetens udvikling bliver to adskilte størrelser, hvilket skaber nye former for sociale relationer (Kaspersen 2001, 122). Herved får begreberne tillid og risiko til en person eller et system en særlig betydning. Giddens skelner mellem tillid til personer og tillid til abstrakte systemer, og definerer tillid som:

“confidence in the reliability of a person or system, regarding a given set of outcomes or events, where that confidence expresses a faith in the probity or love of another, or in the correctness of abstract principles (technical knowledge)” (Giddens 1994, 34)

Deltagernes lave grad af tillid overfor medarbejdere ved kommunen såvel som digitale systemer, kan derfor ses som et udtryk for en manglende tiltro til medarbejdernes redelighed (*probity*) og til systemernes korrekthed (*technical knowledge*), hvilket vi sammenkæder med en lav grad af ontologisk sikkerhed.

Deltagernes lave grad af oplevet ontologisk sikkerhed består i, at hverdagen opleves uforudsigelig og omskiftelig, hvilket Anne synliggør via sin beretning omkring dagligdagen på Stjernen:

“Anne: (...)man ved ikke, hvordan morgendagen ser ud, man ved ikke, hvem der er her i morgen, det kan være, at der kommer en ny, så skal man lige pludselig til at finde ud af hvordan vedkommende så er, men det er man jo i den her verden, som hjemløs så skal man tilpasse sig hele tiden” (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

Den usikkerhed som Anne viser, omhandler hendes bevidsthed om Stjernens omskiftelige hverdagsrutiner, idet hun er klar over risikoen for skiftende personale og beboere, hvilket også bevirker til, at hun er forbeholden overfor at etablere nære relationer til beboerne og medarbejderne på Stjernen:

“Anne: Det er hårdt at knytte sig til folk her, og så er de der måske ikke dagen efter, man ved aldrig hvad morgendagen bringer” (Bilag 13: En dag med Anne på Stjernen)

Det ses også via Bendts beskrivelse, at der er en manglende kontinuitet i forhold til møderne ved kommunen, idet der ikke er garanti for, at han møder den samme sagsbehandler:

“Interviewer: Er det et nyt ansigt, man møder hver gang (til møder på kommunen red.), eller har man en eller anden person, der er koblet til? Bendt: Det er et nyt ansigt (...) hver gang, og det er simpelthen spild af tid” (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)

Det ses ud fra Bendt og Annes beretninger, at de skal tilpasse sig eksterne strukturer, som de har en ringe kontrol over, såsom hvem der træder ind over dørtærsklen i deres eget hjem, og hvilke medarbejder man møder ved kommunen. Dette tilpasningspres understøttes videre af socialrådgiveren ved Sundhedsrummet, der beretter, at brugerne af Sundhedsrummets hverdag forløber:

“(...) fra time til time, tænker kort tid frem, sådan bliver de tit nødt til at indrette sig, for de ved ikke lige, hvad der sker i løbet af dagen” (Bilag 2: Interview med socialrådgiver)

Antropolog Jimmy Ege Pedersen underbygger ligeledes dette ved konferencen ChangeWork (Pedersen 2013):

“For borgere, der er hjemløse, har et misbrug eller en sindslidelse, er det ofte vanskeligt at passe ind i en skemalagt hverdag”

Det er et vilkår for vores deltagere, at deres hverdag i mindre grad rummer rutinemæssige aktiviteter, og Bendt peger også på, at flere af beboerne på Solsikken indretter deres liv efter en time-til-time struktur:

“der har været nogen fra kommunen, hvor man kan skrive sig på og lære det der it og NemID og e-boks (...) nogle kommer, men der er ligeså mange, der ikke gider at lære det, de vil hellere sidde oppe ved dem selv på værelset og slappe af, hvis du fortæller dem, at de skal et eller andet den dag, nej, ja og dem (deltagere til workshop red.) jeg så havde fundet, jamen de kommer da heller ikke, det vidste jeg da også godt (...)for det er jo ikke fra dag til dag, men det er fra time til time, at man skal sige, så er det nu” (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)

9.1.2 En uforudsigelig hverdag gør dagligdagsting svære at overskue

Dét, at skulle tilpasse sig uforudsigelige ting, kan mindske deltagernes overskud til at håndtere dagligdags gøremål, hvilket Anne belyser, idet hun beskriver, at hun i stressende perioder i sit liv ikke kan overskue at tjekke sin post:

*“Interviewer: I de perioder hvor du ikke får tjekket (post på personalekontoret red.), er der en eller anden speciel grund?
Anne: Ja det er nok bare fordi, at der er travlt, og man har nok at se til, og ens tanker ligger nok et eller andet sted på mange andre ting og ikke på, om der er kommet post i dag” (Bilag 10: Enkeltinterview Anne)*

Det underbygges ligeledes af socialrådgiveren ved Sundhedsrummet, der beretter, at brugerne ofte har svært ved at få dagligdagsting gjort, som vi andre tager for givet (Bilag 2: Interview med socialrådgiver).

Deltagernes manglende overskud til at ordne praktiske gøremål, kan ses som et symptom på en hverdag kendetegnet ved en høj grad af ustabilitet og derfor en lav grad af ontologisk sikkerhed og tillid, hvor hverdagsrutiner ifølge Giddens er centrale i bevægelsen mod at skabe og opretholde ontologisk sikkerhed:

“Ordinary day-to-day life – in greater or lesser degrees according to the context and the vagaries of individual personality – involves an ontological security expressing an autonomy of bodily control within predictable routines” (Giddens 1984, 50)

I relation hertil belyser Buré, at hjemløses livsstil generelt er kendetegnet ved at være: *"(...)transient, nomadic and built on the immediate gratification of needs, so activities tend to be planned on a minute-to-minute basis (...)"* (Buré 2006, 3). Hjemløselivsstilen kan gøre det svært at have overskud til at planlægge og organisere tilværelsen med henblik på at forandre den pågældende livssituation, og dette manglende fremtidsperspektiv kan bidrage til social eksklusion (Buré 2006, 2).

Vi mener, at deltagerens livssituation som hjemløs, bevirker til, en sårbarhed overfor forandringer, en påstand der understøttes af Giddens forståelse af, at en høj grad af ontologisk sikkerhed er nødvendigt for at etablere tillid, som har den funktion at være:

"selvets beskyttelsesværn, så det kan klare de mange nye valgsituationer, der hele tiden dukker op. Tilliden bliver derfor redskabet til at interagere med de abstrakte systemer" (Kaspersen 2001, 146)

Vores deltagers beskyttelsesværn er mindre stærkt, og derfor kan det at omstille sig til at bruge den digitale postkasse og de obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger medføre bekymring og nervøsitet, hvilket Anne giver udtryk for:

"Interviewer: Du siger (...) det der med, at når du skal møde hver tredje måned der til jobcenter, der er det virkelig rart, at du har det fysiske (fysisk brev red.), hvordan kan det være?"

Anne: (...)så ved jeg, at dét der, det skal jeg huske, det er vigtigt, det betyder noget, ja hvis jeg bliver væk, så kan det få konsekvenser, så derfor er det vigtigt for mig, at få den fysiske, og jeg vil jo mene, at hvis jeg pludselig smækker X-kommune på e-boks, så er jeg jo bange, så får jeg det hele elektronisk, og så med datoen for hvornår jeg skal møde, den kan (...) smutte" (Bilag 10: Enkeltinterview Anne)

Det er vores opfattelse, at Annes nervøsitet, bekymring samt den mistillid, vi tidligere belyste, deltagerne udviser, kan skyldes, at de befinder sig i det, Giddens betegner som en *kritisk situation*, idet situationen som hjemløs, her særligt i overgangsfasen til at blive hjemløs, bryder med den vante sociale kontekst som f.eks. fast bolig (Johnson 2006, 45). Johnson beskriver, med reference til Giddens, at der i kølvandet på en kritisk situation:

"commonly follows is a period of 'heightened anxiety' as people try to adjust to their new social circumstances and the new social identity attached to those circumstances" (Johnson 2006, 45)

Anne beskriver også, at det at skulle omstille sig til at modtage post via den digitale postkasse, vil tilføre endnu et stressende element i dagligdagen:

"Interviewer: (...)i 2014 så bliver det jo et krav, at alle skal have en digital postkasse, så jeg vil lige høre jer lidt om fordele og ulemper i forhold til at skulle modtage digital post?"

Anne: jeg (...) tror ikke, at kommunen kommer til at være hurtigere, fordi det hele bliver digitaliseret (...) på den måde tror jeg ikke, (...) at det går hurtigere, hvis jeg sender det via computeren, at det bliver elektronisk (...) jeg synes, at det går alt for stærkt. Du bliver mere stresset af, at du skal ind og kigge på den fucking computer hele tiden, fordi det kan jo være, at der lige er kommet noget, som måske er vigtigt, så du er nødt til at gå ind og kigge (...) men du har måske slet ikke tid til det, fordi du har så meget andet at lave" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

Det stressende element ved digital post er for Anne, at posten bliver uforudsigelig og uvis, samtidig med, at det digitale medie medfører, at der ikke er nogen begrænsninger for leveringen af posten, hvor analog post for Anne er nogenlunde forudsigelig og med begrænsede leveringstider:

"Anne: (...) med digitale ting så bliver man nødt til at skal være på hele tiden, vi bliver nødt til at skal ind og kigge, for det kan godt være, at der er kommet et brev (...)Du ved for eksempel, at om søndagen så kommer der ingen post, så om søndagen, der ved du, at du kan holde fri, det vil jeg jo ikke mene, at du kan, når det hele kører digitalt (...)så kan de jo sende på alle tidspunkter af døgnet" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

Jesper tilslutter sig Annes oplevelse af, at digitale medier bliver endnu en stressfaktor i dagligdagen, da der er en oplevelse af det digitale som allestedsnærværende:

"Jesper: (...) ja så kan man også få et hvil, når der er snestorm, for så kommer posten ikke, men det er lige meget, om der er snestorm eller regn, for så virker printeren eller computeren, medmindre at der er strømsvigt, men det hjælper jo ikke noget, for så er der batteriet på PC'en" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

Det kan blive problematisk for vores deltagere at omstille sig til at modtage deres post digitalt, da en stresset hverdag med manglende energi og overskud, gør det endnu svære at integrere de digitale forandringer, der repræsenteres af den digitale postkasse og de obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger, en pointe som understøttes via Giddens, der beskriver at:

"Specialisering er faktisk nøglen til moderne abstrakte systemers karakter. Den viden, der er inkorporeret i moderne ekspertiseformer, er principielt tilgængelig for alle, forudsat at de har ressourcer, tid og energi til at erhverve sig den(...)" (Giddens 1996, 44)

Den digitale postkasse vil også være endnu et brud på deltagerens i forvejen lave grad

af rutineprægede aktiviteter, og gøre dagligdagen endnu mere uforudsigelig. Som Anne og Jesper viser, rummer det digitale medie færre muligheder for at skabe faste rutiner i dagligdagen, såsom leveringstidspunktet for post.

9.1.3 Økonomien fylder i deltagernes bevidsthed

Det kom frem under vores workshop på Solsikken, at økonomi spiller en central rolle i deltagernes bevidsthed, og der bruges en del energi og ressourcer i dagligdagen på at sørge for, at der er penge nok til dagen og måneden ud. Som deltageren Jens beskriver, så varer en måned kun til den sjette, da pengene her er opbrugt, hvorfor månedens struktur opleves ud fra en konstant økonomisk knaphed:

“Jens: (...)der er den første i måneden, så er der den tredje i måneden, det er midt på måneden, og så er der den sjette i måneden, og det er sidst på måneden” (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)

Samtlige deltagere på Solsikken er enige om, at dét, der for dem repræsenterede en god dag, er udbetalingsdagen, mens dét, der karakteriserer en dårlig dag, er, når pengene er opbrugt:

“Interviewer: Hvad er en god dag(...)?

Bent: (...)det er når man får penge

Interviewer:(...)hvorfor er det en god dag så?

Kasper: (...)Så kan man leve videre

Jens: Så kan du betale det, du skylder” (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)

“Interviewer:(...) hvad er en dårlig dag?

Bent: det er den sjette

Lejla: Ja der er ikke flere penge

Bent: Så er der ikke flere penge

Kasper: Så må vi vente til den 15” (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)



Figur 25: Udvalgte billeder vedrørende en god/dårlig dag

Det ses, at økonomi fylder meget i beboerne på Solsikkens tilværelse, og denne energi deltagerne bruger på at bekymre sig om, der er penge nok, understøttes af socialrådgiveren ved Sundhedsrummet, der fortæller, at brugerne af Sundhedsrummet ikke har overskud til at ordne praktiske ting som tjekke mail, da deres tanker er fyldt med, hvordan de får dækket basale behov:

“Der er nogle få der kommer, som selv har styr på det, men de fleste er sådan ”kan du ikke hjælpe mig, åh:: password kan jeg ikke lige huske”. Der er jo 1000 ting, der er meget vigtigt: Hvor skal jeg sove i nat, hvad skal jeg spise, hvad med dem jeg skylder penge, hvad med ham, der er efter mig? Så kan man godt forstå, at det ikke bliver så vigtigt” (Bilag 2: Interview med socialrådgiver)

I relation hertil peger Skaarup via trappetrinene (Læse, skrive dansk og Overblik over dokumentation) på, at borgernen selv skal kunne organisere information og dokumentation, da de digitale selvbetjeningsløsninger på nuværende tidspunkt er informations-tunge (Skaarup 2014). Hermed stiller digitaliseringen et stort krav til borgerens kommunikationskompetencer (Skaarup 2011a, 6). Dette krav kan være en udfordring for vores deltagere at imødekomme, da vi har belyst, at deltagerne grundet deres livssituation vil have svært ved selv at overskue og organisere information og dokumentation.

9.2 Regler og struktur kan bidrage til tryghed og sikkerhed

I vores empiriske materiale ser vi, at personalet på både Solsikken og Stjernen forsøger at skabe faste dagligdagsrutiner. På Stjernen afholdes der morgenmøde hver morgen på samme tidspunkt, hvor personalet briefer beboerne om dagens forløb og uddelegerer praktiske gøremål som rengøring, madlavning og arbejdsmæssige aktiviteter:

“På en væg i spisestuen hænger et stort whiteboard, hvor der er skrevet på med tusch. Ugedagene står øverst horisontalt, og opgaverne står under hinanden i venstre side. Felterne er fyldt ud med beboernes navne” (Bilag 13: En dag med Anne på Stjernen)

Herved skaber personalet forudsigelige rutineprægede aktiviteter i beboernes dagligdag, da de gentager bestemte aktiviteter som; morgenmøde, opbevaring af beboernes post, sanktionering af beboere der har indtaget rusmidler og en døgnrapport, hvori beboernes adfærd, hvis upassende, bliver registreret. Ifølge Giddens danner rutinemæssige aktiviteter *sociale systemer*, og sociale systemer er med til at udgøre den sociale praksis, der reproduceres, hvormed et mønster af sociale relationer opstår. Sociale systemer be-

står af relationer mellem aktører, der gentages og strækker sig ud over en enkelt handling. Sociale systemer skaber rutineprægede aktiviteter, der bidrager til en oplevelse af ontologisk sikkerhed ved at dagligdagen fremstår forudsigelig (Andersen og Kaspersen 2007, 431).

Samtlige deltagere på Stjernen udviser en villighed til at overholde reglerne og herved opretholde de sociale systemer, der er med til at udgøre den sociale praksis på Stjernen. Troels og Henning giver udtryk for, at personalets døgnrapport er med til at skabe tryk og sikkerhed i deres dagligdag på Stjernen:

“Interviewer: er det sådan, man frygter lidt døgnrapporten?”

Henning: man skal passe på den

Troels: hvis du får for mange anmærkninger (...) så bliver man trukket ind til en samtale med pædagogerne (...) men det er vel også et eller andet sted for at forhindre større skænderier(...)

Henning: der kan hurtigt opstå skænderier

Interviewer: oplever I tit skænderier internt?

Henning: ikke så tit, men det sker jo en gang imellem, så er der en, der hidser sig op over det

Troels: det kommer jo an på, hvor meget folk har taget af forskellige (højre fingre slår på venstre albuebøjningen red.), og den der (højre hånd holder "flaske" for munden red.), så kan det godt gå ret galt” (Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)

Troels' og Hennings accept af døgnrapporten skal ses som et udtryk for det, Giddens betegner som *diskursiv bevidsthed*. Diskursiv bevidsthed er ifølge Giddens: *“diskursiv viden hentyder til den erkendelse/viden, agenten opnår ved refleksion over handlingen”* (Kaspersen 2001, 56). Deres accept af døgnrapporten bunder i en refleksion og bevidsthed over de fordele, der er ved at overholde døgnrapportens regler, hvormed de er med til at reproducere og sikre dette sociale system. Troels og Henning mener, at det er nødvendigt, at personalet på Stjernen laver regler, der kan korrigere og styre beboernes adfærd, idet der hersker misbrug af rusmidler indenfor miljøet på Stjernen, hvilket uden regler og struktur skaber et utrygt miljø. Deltageren Kasper fra Solsikken beskriver også hjemløsemiljøet som utrygt og usikkert, hvilket ifølge Kasper skyldes, at der inden for dette miljø eksisterer et misbrug af hårde stoffer:

“Interviewer: hvad med X (et andet herberg Kasper tidligere har boet på red.).

Kasper: Nej der må du ikke have besøg, det er de (personale red.) nødt til, for det kan gå helt galt, mange er på hårde stoffer og utilregnelige, ja der vil jeg sgu ikke hen og bo igen, så hellere her, der er mere fred og ro” (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)

Kasper er diskursiv bevidst om nødvendigheden i, at personalet via regler skaber strukturer, der bidrager til et trygt miljø. Personalet har altså en central rolle i relation til at skabe ontologisk sikkerhed ved at mindske uforudsigelige aktiviteter og adfærd, der kan opstå, når mennesker indtager rusmidler. Dog er det centralt, at personalet sørger for at håndhæve reglen og derved sikre, at det sociale system reproduceres. Anne fra Stjernen beretter om episoder, hvor beboere der har indtaget rusmidler kommer op i spisestuen til de andre, trods der er forbud mod at deltage i spisemåltiderne, hvis man er påvirket af rusmidler, og det gør hende utryk, hvis personalet ikke sørger for at håndhæve reglerne:

“(...) nogen gange så er personalet ikke så gode til at opretholde reglerne, det varierer meget fra personale til personale, hvor meget de håndhæver reglerne, og det kan godt gøre mig lidt utryk, for nogen ser igennem fingre med, at en har drukket, og hvis man lige siger til dem, at han vist har drukket og virker ret fuld, så kan de sige ja okay, men han sidder bare, og så gør de ikke mere ved det” (Bilag 13: En dag med Anne på Stjernen)

9.2.1 Regler kan have en positiv indvirkning på deltagernes livssituation

Videre skaber personalets regler strukturer i deltagernes dagligdag, der kan bidrage positivt til at ændre på deltagernes livssituation. Socialrådgiveren ved Stjernen har f.eks. lavet en aftale med en medarbejder fra et borgerservicecenter om, at han kommer hver måned og hjælper med at oprette NemID, lærer beboerne at bruge NemID og e-boks. Personalet har gjort det obligatorisk for beboerne at deltage i denne aktivitet, hvis de ikke ejer et NemID (Bilag 13: En dag med Anne på Stjernen). For Jesper har det haft en positiv indvirkning på hans dagligdag, at have deltaget i denne aktivitet, da han beskriver, hvordan NemID har gjort ting som ansøgning af kontanthjælp og enkeltydelser lettere og mere overskuelige at håndtere. Det har også givet ham en større grad af selvstændighed, idet han ikke længere er afhængig af personalets hjælp til at finde de rette oplysninger, da programmet selv henter disse:

“Jesper: Jeg synes, at det er blevet lettere at ansøge kontanthjælp og andre ydelser med det digitale, for nu er jeg fri for at sidde med alle mulige papirer, som lønsedler, men programmet kan selv hente oplysningerne og fylder det ud, så der er pludselig ikke så meget, som jeg skal fylde ud selv” (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

Anne fortæller også, at når man bor på Stjernen, så er det obligatorisk at være skrevet

op til tre boligselskaber, en regel hun er positiv indstillet overfor, da hun gerne vil have et fast bosted:

“Anne: nu har jeg boet her i (...) syv måneder efterhånden ø:h, og indtil videre har jeg kun fået to boligtilbud, ja og det er også der, jeg tænker, (...) hvorfor fuck sker der ikke noget (...) vi skal faktisk være opskrevet i tre boligselskaber for at bo her, det er en af kravene jo, og det er fint nok” (Bilag 10: Enkeltinterview Anne)

Personalet kan altså via deres regler supportere beboerne til at opnå relevante kompetencer og viden, og personalet kan hermed skabe strukturer, som kan bidrage til social inklusion. Social inklusion skabes ifølge Buré ud fra:

“The elements of social inclusion involve: inclusion into social support networks; social, economic, and institutional stability (through access to services); public participation in mainstream activities; and individual agency (having life-skills and motivation to be self-sufficient)” (Buré 2006, 3)

Personalet har bragt Jesper tættere på at anvende de nye digitale selvbetjeningsløsninger, hvilket giver ham muligheden for adgang til offentlige services, og i Annes tilfælde hjælper personalet hende med at komme nærmere et fast bosted.

9.2.2 Deltagerne har behov for påmindelser

Personalet på Stjernen skaber også strukturer vedrørende beboernes modtagelse af post, idet de: opbevarer posten, gør beboerne opmærksomme på, at de har modtaget post og uddeler posten til den rette beboer, hvilket skaber et socialt system via et kollektivt påmindelsessystem. Samtlige deltagere på Stjernen udtrykker behovet for at blive påmindet om at hente deres post, tjekke om der er kommet post og generelt at huske på indkaldelsesdatoer til møder ved kommunen. For Anne, Troels og Henning ligger der en tryghed i, at personalet minder dem om deres post:

“Anne: det er rart lige at få en reminder nogen gange, at hov der ligger lige noget post til dig derinde (personalekontoret red.) (...) det kan være noget vigtigt, og så synes jeg, at det er rart lige at blive mindet om det” (Bilag 10: Enkeltinterview Anne)

“Interviewer: hvordan bliver den (post red.) udleveret? Er der en, der går rundt på værelserne?”

Troels: nej det ligger på kontoret, og så siger de normalt til dig, en af pædagogerne, hvis der er noget

Interviewer: så de siger: du har post nu?

Troels: så går du på kontoret og henter den

Interviewer: og hvordan synes I, det fungerer?”

*Troels: vi får jo vores post, når den er kommet, så det er jo fint
Henning: det fungerer da fint” (Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)*

Personalet sørger for at tildele beboerne deres post, hvis de ikke selv får hentet den, hvilket Anne fortæller via nedenstående:

“Anne: (...) så kan der være perioder, hvor de kommer direkte rundt, og stikker brevene direkte i hånden, det er sådan perioder, hvis folk ikke har været så gode til at hente deres post (...)” (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

Jesper fortæller også, hvordan personalet hjælper ham med at huske mødet på kommunen:

“Jesper: (...) skal jeg op til samtale med kommunen, det sagde jeg til dem, så skriver vi det ned på kontoret også, så jeg kan huske det deroppe, så har jeg også selv sådan en lille lap, jeg lægger på, ved min computer ik, så jeg husker det” (Bilag 9: Enkeltinterview Jesper)

Det kollektive påmindelsessystem vil blive ændret med den digitale postkasse, idet personalet ikke længere vil have mulighed for at samle, styre, uddele og påminde beboerne om deres post, hvorfor beboerne selv skal håndtere deres post og sørge for, at få den tjekket. I tråd hermed påpeger Skaarup via trinnet (Pålidelig hukommelse), at digitaliseringen skaber et større behov for hukommelse, da digital post ikke påkalder sig samme opmærksomhed som den analoge (Skaarup 2014). I vores analyse ses det, at deltagerne har behov for påmindelse i forbindelse med post og aftaler, og risikoen ved at deltagerne selv skal styre deres post, er, at de på grund af en ofte stressende hverdag, mangler overskuddet og energien til at få tjekket posten. Deltagerne kan herved komme til at overse en indkaldelse til et møde på kommunen og blive trukket i kontanthjælpen. Samtidig er påmindelse også med til at give tryghed og sikkerhed for deltagerne, da det kan give en oplevelse af ontologisk sikkerhed.

Det er vores opfattelse, at beboerne på Stjernen generelt udviser en højere grad af motivation end beboerne på Solsikken i relation til at bruge den digitale postkasse og de digitale selvbetjeningsløsninger. I tråd med Burés forståelse af, at social inklusion inkluderer den enkeltes “life-skills” og “motivation to be sufficient” (“**se tidligere citat**”), kan vi se, at der er forskel på deltageres motivation over for at lære de nye digitale løsninger. Fra vores workshop på Solsikken udviser samtlige deltagere en lav grad af motivation for at lære de nye digitale selvbetjeningsløsninger og den digitale postkasse. Bendt

beskriver, at der på Solsikken afholdes it-kurser to gange ugentligt, men til forskel fra Stjernen er disse aktiviteter ikke obligatoriske at deltage i, og hverken Bendt eller Kasper ser nogen værdi i at deltage:

*"Bendt: Ja der er noget it heroppe jo, der skal man tilmelde sig oppe på forkontoret, hvis man vil på(...)
Interviewer: Har I været på de der kurser?
Bendt: nej det har jeg sgu da ikke tid til.
Kasper: nej jeg går slet ikke op i sådan noget pis, bare jeg har min mobil" (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)*

I kontrast hertil eksisterer der hos Anne fra Stjernen en større grad af motivation og villighed til at bruge de nye digitale løsninger. Hun vil gerne bruge e-boks, hvis hun kan tjekke sin post via mobilen, da det for hende er omstændigt at skulle være afhængig af en computer for at tjekke post. Hun er motiveret for at bruge e-boks, hvis det gør hverdagen lettere:

"Anne: (...)e-boks, der skal arh tænke på hver dag, at jeg skal ind og logge på, og det er lidt mere besværligt, så hvis man nu kunne lave et eller andet, så man godt kunne synkronisere, så man kunne få den på telefonen (...)så tror jeg faktisk, at det vil være lettere for mig (...)ja og nu skal jeg nok bare ind og have fundet, den der e-boks app, og have meldt mig til {latter}, så kan det være, at det fungerer bedre" (Bilag 10: Enkeltinterview Anne)

9.2.3 Hverdagsrutiner bidrager til stabilitet

Personalet kan bidrage til social inklusion ved at skabe hverdagsrytmer og opretholdelse af sociale traditioner i beboernes dagligdag, hvilket Giddens belyser i sin forståelse af, at social inklusion kan skabes via sociale relationer:

"There are many ways in which people can be excluded from social relations (...)exclusion can mean that individuals are unable to participate in common social activities, such as visiting friends and family, celebrating special occasions, spending time on hobbies, having friends round for a meal and taking holidays" (Giddens 2006, 358-359)

Strukturerne på Stjernen giver, i højere grad end på Solsikken, deltagerne mulighed for social inklusion. Dette ved, at der eksisterer en større grad af stabilitet på Stjernen, som blandt andet ses via det kollektive påmindelsessystem og personalets forsøg på at skabe socialt fællesskab beboerne imellem via obligatorisk fællesspisning og sociale

aktiviteter:

"Personalet forsøger at bevare traditionerne, og særligt ved juletid, har mange af de hjemløse et savn, så personalet holder en dag med julekna, hvor de hjemløse laver konfekt, juleaften, julepakkespil, hvor de tager ud i butikkerne og får dem til at donere gaver. Derudover holder de 2. juledag med julefrokost og nytårsaften. De tager også ud på forskellige udflugter. De skal snart ud til Den blå planet, hvor de tager en minibus. Og de har været i tivoli. På fredag skal de ud og bowle" (Bilag 13: En dag med Anne på Stjernen)

Beboerne på Solsikken skal derimod selv sørger for mad via fælleskøkkener på hver etage, og de har ikke samme kontakt til de ansatte:

*"Interviewer: Har I morgenmøder?
Bendt: Der er kun en gang om ugen, at der er et morgenmøde på hver etage, hvis de husker det, for det kan personalet nemlig godt, finde på at glemme (...)
Interviewer: er der personale nu? (...)
Bendt: nej, der er en rådhedsvagt til dem, ellers er der ikke andet
Interviewer: Ja så I har en cafe i spiser i, og der spiser man aftensmad?
Bendt: ja, men vi har egen køkkener på hver gang(...)" (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)*

Personalets etablering af faste hverdagsaktiviteter og regler bidrager til en tryghed og sikkerhed for deltagerne i deres hverdag, hvilket kan skabe fundament for social inklusion. Trods denne sikkerhed og tryghed som deltagerne oplever ved personalets regler, forholder samtlige af deltagerne sig ambivalente til reglerne. Det ses, at Bendt forholder sig til personalets regler på Solsikken ud fra en negativ diskursiv bevidsthed, idet han oplever, at personalet indskrænker hans muligheder for at socialisere med beboere tilhørende en anden blok på Solsikken:

"der er jo alligevel en ting her, som jeg synes er forkert, altså hvis jeg skal se fjernsyn, nu har jeg heldigvis på mit eget værelse, men hvis jeg går over i blok 1 og ser fjernsyn, så må jeg ikke komme ind i deres tv-stue ne::j det må man ikke(...)" (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)

Videre viser Bendt og Kasper, at trods de oplever reglerne på Solsikken som restriktive på deres adfærd, er de bevidste om, at regelbrud kan medføre, at de bliver smidt ud fra Solsikken:

*"Interviewer: Men hvordan har I det med, at der er de her regler?
Kasper: dem må du indordne dig under*

Bent: ja ellers så må du flytte
Kasper: ja et andet sted hen
Bent: på X (et andet herberg red.) er det værre endnu
Kasper: ja der må du slet ikke noget
Bent: Ja der må du slet ikke noget, du skal da lige fortælle, inden du kommer, at du skal besøge en, og du skal næsten visiteres, inden du går op på værelset og bliver fulgt derop, det er fuldstændig vanvittigt
Kasper: ja der er de syge oven i bolden” (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)

Troels og Henning fra Stjernen oplever også, at personalet indskrænker og styrer deres handlemuligheder via en døgnrapport, der for dem bliver et overvågende element i deres tilværelse, da personalet registrerer detaljer omkring deres adfærd:

“Troels: vi skal også underrette pædagogerne, så hvis vi forlader stedet her, så skal de vide, at vi tager afsted (...)hvis de finder ud af, at du er taget afsted, så får du en mindre anmærkning eller en lille notits i øh dagbogen, var jeg ved at sige
Henning: døgnrapporten
Interviewer: (...) der er en døgnrapport, der fortæller om jeres færden?
Henning: ja ja altså.
Troels: og sprog og diverse bevægelser bekymringer oprydninger”
(Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)

9.2.4 Deltagerne oplever personalets regler som begrænsende

Det er vores opfattelse, at trods deltagernes afhængighedsforhold til personalet på Solsikken og Stjernen i form af påmindelse, sikring af husfred og muligheden for tag over hovedet, så har de alligevel mulighed for at yde modmagt mod personalets strukturer. Giddens beskriver, hvordan individer altid vil besidde en *transformativ kapacitet*, der ifølge Giddens omhandler:

“Action depends upon the capability of the individual to “make a difference” to a pre-existing state of affairs or course of events (...) we can say that action logically involves power in the sense of transformative capacity” (Giddens 1984, 14 -15)

Individer kan, trods de befinder sig i en afhængighedsrelation yde *kontrollens dialektik*, som er modmagt mod eksisterende strukturer (Kaspersen 2001, 63). Vi ser derfor deltagernes transformativ kapacitet i deres mulighed for at italesætte reglerne på Solsikken og Stjernen ud fra en negativ diskursiv bevidsthed, hvilket bliver deres måde at yde modmagt mod de eksisterende strukturer, og på Solsikken kan Bendt og Kaspers fravalg af at deltage i it-kurserne ses som, deres mulighed for at yde modmagt. Deltagerne transformativ kapacitet består altså i deres mulighed for at fravælge at forholde sig

til DFDs obligatoriske selvbetjeningsløsninger og den digitale postkasse. De kan enten afstå fra at tilegne sig de relevante kompetencer eller afstå fra at anvende de nye digitale løsninger, hvor denne modmagt belyses via Bendt:

“jeg gider ikke at finde ud af de der it-systemer, jeg skal kun være på efterløn i fire år endnu så går jeg over på pension, så jeg kan være ligeglad, jeg lærer, jeg får da ikke noget ud af det (...)så sætter jeg mig bare på gulvet, jeg er sgu da ligeglad. Jeg har god tid, hvorfor pokker skal jeg gøre det, jeg aner ikke noget om det ” (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)

Deltagerne kan producere nye strukturer ved DFD, idet Digitaliseringsstyrelsen og de kommunale instanser bliver nødt til at forholde sig til modreaktioner på strategien, da det ikke er Digitaliseringsstyrelsens ønske, at socialt udsatte borgere tabes undervejs i implementeringen (Bilag 1: Interview med DS).

10. Tillid er central for brugen af digitale teknologier

”Troels: jeg har mere lyst til at tage en hammer og smadre mine egne løg med den, end jeg har lyst til at sidde med en digitaliseret form af det der og skrive ned, præcist hvor meget jeg har i alle mine finanser, så andre kan sidde og hacke det og se alle mine detaljer, og cprnummer og telefonnummer og adresse, og det har jeg ikke så meget lyst til nej, og på den måde synes jeg, det er noget fis, at de gør det obligatorisk, og at man ikke kan beholde det der system (peger på blanket red.), hvis man har lyst til det” (Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)

Troels illustrerer nogle af de indsigter, vi belyser via tematikken ”Tillid er central for brugen af digitale teknologier”. Vi synliggør, med udgangspunkt i de hjemløse, vi har mødt, at deres villighed og tiltro til at bruge den digitale postkasse og de obligatoriske selvbetjeningsløsninger påvirkes af, om deltagerne har etableret en tillid til de personer, der er repræsentanter for de nye digitale teknologier. Hertil viser vi, at deltagerne oplever offentlige medarbejdere forskelligt, hvor deltagerne overvejende forholder sig positivt til medarbejderne på Stjernen, mens de overvejende forholder sig negativt til medarbejderne på kommunen. Derudover synliggør vi deltagernes teknologibrug og en ambivalens over for digitale teknologier, hvor det ses, at deltagerne på den ene side tager afstand fra de digitale teknologier og udviklingen, mens de på den anden side er afhængig af de digitale teknologier i deres hverdag.

10.1 Afhængig af digitale teknologier

Vi ser, at samtlige deltager udviser en positiv forståelse af digitale teknologier, hvor mobilen for Anne er livsnødvendig i hendes dagligdag:

”Anne: Den (mobiltelefon red.) har jeg på mig altid, den er tændt altid (...) det er sådan lidt mit livsværktøj (...) jeg kan ikke undvære den” (Bilag 10: Enkeltinterview Anne)

Troels og Henning viser også, at internettet har en central rolle i deres dagligdag, idet der kan opstå paniklignende tilstand, hvis internettet ikke fungerer:

*”Troels: der udbryder ren panik, hvis det (internettet red.) ikke kører
Interviewer: (...) har I internet på jeres rum?
Troels: han (Henning red.) har normalt, men hans ø:hm oister gik ned i går aftes, så han er virkelig panikken lige nu. Han er et levende bevis
Henning: Ja, jeg har været lidt i panik*

*Interviewer: hvad føler du så, når du ikke har adgang?(...)
Troels: panik tror jeg
Henning: Hm::: fy (kigger på Troels) {latter} men det er det jo
Troels: det var det jeg så, da jeg sad sammen med ham den anden dag, det skete i går.
Henning: ja hjælp, hjælp det kører ikke” (Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)*

Det ses, at flere deltagere har en accept og afhængighed af digitale teknologier såsom mobiltelefon og internet, hvilket vi mener, at kunne belyse med Giddens begreber *praktisk bevidsthedsniveau* og *diskursiv bevidsthedsniveau*. Praktisk bevidsthed er ifølge Giddens:

”Vi handler bare - næsten pr. automatik. Handlingerne er rutinerede og automatiserede og foregår på et praktisk bevidsthedsniveau” (Kaspersen 2001, 55)

Det er vores fortolkning, at deltagerne forholder sig positivt til digitale teknologier, når de er blevet adopteret i deres hverdag, da deres bevidsthedsniveau er gået fra en diskursiv bevidsthed til en praktisk bevidsthed, idet de har vænnet sig til brugen af dem, hvilket Jesper og Anne belyser:

”Jesper: (...)det er en vanesag nu efterhånden jo (...)jeg tror ikke, det (DFD red.) bliver noget problem, det er bare lige den overgang (...) jeg er ved at vænne mig til det (...) jeg skulle bare lære det først, det tog noget tid, fordi det er sådan en nørklet måde at lære det på, det er derfor jeg tog det (kursus på kommunen red.)” (Bilag 9: Enkeltinterview Jesper)

”Anne:(...)for eksempel NemID jeg synes også, at den var træls i starten, at jeg skulle finde den lap frem med de der numre der, men efterhånden har du bare vænnet dig til det (...)nå men sådan er det jo bare, det er jeg jo nødt til, for ellers så kan jeg ikke komme videre(...)” (Bilag 10: Enkeltinterview Anne)

Kasper fra Solsikken viser også, at mobilen for ham er blevet en integreret del i hans dagligdag, og han oplever mobile teknologier mere positivt end it-kurser og computere:

*”Interviewer: Har I været på de der kurser?
Bendt: nej det har jeg sgu da ikke tid til.
Kasper: nej jeg går slet ikke op i sådan noget pis, bare jeg har min mobil, nej det (it-kurser red.)holder jeg fingrene fra. Ja, så noget lortehjem, jeg er ked af at taste på (computer red.) så noget pis, det er noget lort spild af tid” (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)*

10.2 Teknologibrug påvirkes af livssituation

Fra vores empiri fremgår det, at der er en variation mellem deltagernes teknologibrug,

hvor én ud af de fem deltagere på Solsikken ejer en computer, mens tre ud af de fire deltagere ved Stjernen har deres egen computer. Samtlige deltagere ejer en mobil dog med undtagelse af en beboer fra Stjernen. Denne større grad af brug af mobiltelefoner inden for hjemløsemiljøet, understøttes også af Buré: *"Mobile phones are much more commonly used within homeless subculture than the internet"* (Buré 2006, 7). Det er vores fortolkning, at deltagernes teknologibrug i høj grad påvirkes af deres livssituation og graden af oplevet stabilitet i hverdagen, hvilket Buré og socialrådgiver ved Sundhedsrummet understøtter:

"(...)homeless people experiencing more chaos in their lives tend to use their mobiles in different ways – particularly more sporadically and less dependably – from those who are more stable. It seems that perceptions of ICT functionality are lower for those who lead more chaotic lives" (Buré 2006, 9)

"Interviewer: Ift. Digitaliseringsstrategien har vi læst om en hjælpeplan, hvor der er computere til rådighed på opholdssteder og biblioteker. Er det din opfattelse, at de bruger dem?"

Socialrådgiver: Nej, jeg har ikke oplevet nogen her. Måske er der nogen, der har været på biblioteket, men det er ikke et generelt billede (...) Så er der også nogle med smartphone, ikke mange, men trods alt nogle (...) så har de den måske ikke måneden efter, så har de måske en anden smartphone. De bliver stjålet på kryds og tværs" (Bilag 2: Interview med socialrådgiver)

10.2.1 Ambivalens overfor digitale teknologier

I empirien kan vi se, at samtlige deltagere forholder sig ambivalente til digitale teknologier, hvilket vi mener, kan kædes sammen med en dobbelthed, som det moderne menneske ifølge Giddens lever med (Kaspersen 2001, 145). Denne dobbelthed betyder, at vi på den ene side erkender mulighederne ved de abstrakte systemer i dagligdagen, men på den anden side, har den øgede refleksivitet skabt bevidsthed omkring systemernes fare og risici. Det er Giddens' pointe, at individet bruger forskellige *adaptive reaktioner* for at håndtere denne dobbelte bevidsthed (Kaspersen 2001, 145-147). Deltagerne Troels og Henning håndterer den digitale udvikling ud fra en *kynisk pessimisme* (Kaspersen 2001, 146), idet de er bevidst om de risici, der er ved at bruge internettet, men håndterer dette via en ironisk distance:

*"Troels: Jeg glæder mig til den dag, hvor det digitale(...) dør ud
Henning: de kunne have godt af, at det hele lige pludselig {bs:.....} (hænderne med håndflade ned bevæger sig fra luften og ned på bordet red.)"*

Troels: kan du ikke forestille dig, vi sidder oppe på vores værelser mens alle sammen går nede og hviner og skriger, fordi de har mistet deres internet" (Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)

Troels' og Hennings håndtering af den digitale udvikling ud fra en kynisk pessimisme, mener vi, kan føre til social eksklusion, hvis dette afholder dem fra at anvende de nye offentlige digitale løsninger på grund af en frygt for risiciene. Denne pessimisme overfor digitale teknologier peger Buré ligeledes på:

"(...)some homeless people seem to find the internet an intimidating technology, and fail to see its utility. These varying perceptions may hinge on a number of factors such as confidence, self-esteem and IT skill levels" (Buré 2006, 10)

Dog håndterer Troels og Jesper også den digitale udvikling ud fra en *pragmatisk accept* (Kaspersen 2001, 145), der er et udtryk for en bevidsthed om, at de ikke kan undgå at forholde sig til det ekspertsystem, som det offentlige repræsenterer. Derfor må de fortrænge risiciene, idet de er afhængige af digitale teknologier i deres dagligdag, hvilket ses ved, at Troels og Jesper har en oplevelse af ikke at kunne vælge det digitale fra:

"Troels: det (billede af grøn tommeltot op og rød tommeltot ned red.) er bare en signering om, at det er to sider af den samme mønt (...) kan ikke leve uden på den røde side der, og på den grønne må det jo så være (...) vi ikke har noget valg (...)det er jo igen det med digitalisering, jeg bryder mig ikke om det, jeg synes, der er for meget (...)accepterer bare, at vi ikke har noget valg, vi hader for eksempel, at vi ikke kan (...) leve uden" (Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)



Figur 26: Troels' udvalgte billede mht. digitalisering

"Jesper: (...)det kan man ikke gøre noget ved, det er den vej det går, man kan ikke stoppe fremskridtet". (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

Jesper udviser også en *vedholdende optimistisk* reaktion over for den digitale udvikling via en positiv fremadrettet forståelse af udviklingen:

*"Interviewer: (...) har du tiltro til det digitale?
Jesper: jeg er nødt til at have tiltro til det jo, jamen det er jo fremtiden altså, det bliver også bedre og bedre, det bliver mere sikkert og sikkert, altså der er jo hackere" (Bilag 9: Enkeltinterview Jesper)*

Vi kan se i vores empiri, at Anne og Jesper viser en bekymring over for hastigheden af den digitale udvikling, og både Anne og Jesper har en oplevelse af ikke at kunne følge med. Anne synes, at den digitale udvikling stiller for høje krav, og vi mener, at hun viser en bevidsthed om, det ikke at følge med i den digitale udvikling kan føre til eksklusion:

"Anne: (...) man er jo nødt til at have internet i dag, for ellers kan man jo ikke følge med" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

"Anne: (...)jeg synes også, det er, jeg ved ikke, om man skal kalde det sindsygt (...) altså hvor meget vi nu skal følge med nu til dags, og det hele går jo så stærkt o::g altså de krav, der er til os, jeg synes, at det er helt hen i vejret (...)" (Bilag 10: Enkeltinterview Anne)

Som supplement hertil oplever Jesper fra Stjernen den digitale udvikling som stressende:

"Jesper: (...)en stressende verden jamen det skal gå så stærkt alt sammen hurtigere og hurtigere, hvorfor skal man ikke sige hov slap øh klap lige hesten og slap lidt af, hvorfor skal det gå så stærkt" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

Der er en risiko for, at deltagerne bliver ekskluderet fra den offentlige service, hvis de ikke kan følge med i den digitale udvikling, hvilket i vores tilfælde, er at bruge de nye digitale selvbetjeningsløsninger og den digitale postkasse. Dette understøttes af Buré, der beskriver at en ringe evne til at tilegne sig offentlige services eller offentlige goder, kan være en faktor til social eksklusion:

"social exclusion involves a lack of participation in 'normal' or socially-valued activities, with low levels of consumption of public goods and services" (Buré 2006, 2)

I relation hertil kan ydre faktorer, som internetforbindelse, også indvirke på deltagerens mulighed for social inklusion, hvilket ses via Annes beskrivelse af, at internetforbindelsen på Stjernen fungerer ustabil:

"Anne: (...)vi har trådløst her i huset, som er meget ustabil, så jeg gider ikke at sidde ved min egen computer, for jeg glider af hele tiden af, for hvis det er sådan noget, som jeg virkelig skal ind og koncentrere mig på, så jeg ikke skal ryge af og på hele tiden" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

En dårlig internetforbindelse på Stjernen kan medvirke til kollektiv eksklusion, da de digitale offentlige services herved er mindre tilgængelige for beboerne. En påstand, som kan understøttes af Giddens' forståelse af kollektiv eksklusion:

"Service exclusion can involve individual exclusion (when an individual cannot use a service because they cannot afford to do so) or collective exclusion (when a service is unavailable to the community)" (Giddens, 2006, 358)

10.3 Mistillid til offentlige digitale teknologier

Som belyst tidligere udviser samtlige deltagere en generel manglende tillid til personer og systemer, hvilket skyldes deres lave grad af ontologisk sikkerhed. I dette afsnit vil vi belyse den mistillid samtlige deltagere udtrykker overfor offentlige digitale systemer og offentlige medarbejdere. Deltageren Troels beskriver, hvordan hans manglende tiltro til det digitale bunder i en forståelse af, at hans personlige oplysninger via digitaliseringen bliver frit tilgængelig og derfor genstand for misbrug:

"Troels: alt det digitale der er altid nogen, der har adgang til alle andres, hvad enten det er kommunen eller firmaerne, der sætter de her op (løfter papir med e-postkasse red.) eller en eller anden hacker. Jeg bryder mig ikke om, at så meget skal digitaliseres faktisk, det er som vi lægger alle vores papir, bankpapir og aftaler med familie (...) på en stor fed sølvplade, og så er der nogen, der bare kan komme og tage sig af godterne, hvis de har lyst til det (...)der er nogen, der kan sidde og læse igennem mine personlige papir, fordi det er blevet digitaliseret(...)" (Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)

Som det ses, har Troels en diskursiv bevidsthed om, at digitaliseringen vil transformere personlige oplysninger til værdifulde data for andre, og det kræver derfor en høj grad af tillid til DFD og det offentlige system, for at Troels får en oplevelse af, at data behandles på en ansvarlig måde. Med udgangspunkt i Giddens kan DFD ses som et udtryk for en udlejningsmekanisme, idet udfyldelse af blanketter skal ske digitalt frem for på kommunen. Giddens beskriver udlejningsmekanismer (*disembedding*) som:

"By disembedding I mean the "lifting out" of social relations from local contexts of interaction and their restructuring across indefinite spans of time-space" (Giddens 1994, 21)

Denne udlejring af f.eks. ansøgningsprocedurer fra en lokal kontekst ved kommunen til en global kontekst via internettet, bevirker, at ansøgningsprocedurerne bliver mindre transparente og svære at kontrollere. Deltagerne kan ikke længere aflevere ansøgningen ved kommunen og herved sikre, at den relevante medarbejder modtager ansøgningen, i stedet må de have tiltro til et system, hvis opbygning og processer fremstår ugenomsigtig.

I følge Giddens består udlejningsprocessen af to mekanismer, *symbolic tokens* (symbolske tegn) og *expert systems* (ekspertsystemer), der tilsammen udgør abstrakte systemer. Giddens forklarer ekspertsystemer som;

"Expert systems are disembedding mechanisms because, in common with symbolic tokens, they remove social relations from the immediacies of context" (Giddens 1994, 28)

Ekspertsystemerne omgiver os i det daglige, og for at man som individ i det senmoderne samfund kan fungere, er det ifølge Giddens nødvendigt at stole på og have tillid til systemernes ekspertviden og eksistens, da individets kontrol og viden dequalificeres (Kaspersen 2001, 124). Med symbolske tegn forstås udvekslingsmedier:

"(...) media of interchange which can be "passed around" without regard to the specific characteristics of individuals or groups that handle them at any particular juncture" (Giddens 1994, 22)

Vi argumenterer for, at DFD skaber en form for symbolske tegn, idet fortrolige og personlige oplysninger får en værdi som data, hvilket Troels understøtter:

"Troels: hvis du har en laptop med et lille webcam, så skal du sørge for at sætte et lille stykke på der, fordi det er der også folk, der kan gå ind(...)og låse din skærm og tage over. Det er også derfor, jeg ikke betaler på netbank (...)det kan de stikke skråt op(...)" (Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)

Det kom også klart frem fra vores workshop på Stjernen, at Anne er bange for at anvende NemID. Derfor vil hun helst undgå at kommunikere elektronisk med kommunen og banken, for som det ses via hendes ytring, er der også en manglende tillid til en sikker

forvaltning af hendes personlige oplysninger, når hun anvender NemID:

*"Interviewer: Ja, og du har valgt denne her (billedet af oplyste veje red.) fordi?
Anne: Det har jeg, fordi at det med NemID, at alting skal være så strømlinet, og det gider jeg simpelthen ikke (...)om det så er banken eller kommunen, så skal vi hver gang bruge NemID (...)jeg tror også på, at det ikke er sikkert (...)jeg er meget usikker på (...) om man lettere kan blive hacket, og alle ens oplysninger bliver taget, det er sådan noget, som jeg tænker på, og det er sådan noget, som jeg er bange for" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)*



Figur 27: Annes udvalgte billede

Anne og Troels udtrykker en lav grad af tillid til offentlige digitale systemer, idet en lav grad af tillid til abstrakte systemer gør, at risici via f.eks. hackerangreb overskygger muligheden og tiltroen til de digitale teknologier. Dette kan forklares med Giddens fokus på den øgede refleksivitet, der har gjort individet mere bevidst om risiciene i samfundet. Denne refleksivitet betyder, at individet vil have en *radikal tvivl*, når det kommer til de abstrakte systemer, hvorfor tillid ifølge Giddens er afgørende for, at individet kan bruge de abstrakte systemer (Kaspersen 2001, 144). Det er vores fortolkning, at deltagerne på baggrund af en lav tillid udviser en radikal tvivl, når det kommer til at bruge offentlige digitale systemer.

10.3.1 Lav grad af oplevet datasikkerhed

Skaarup belyser via trinnene (Adgang til teknologien og Erfaring med teknologien), at borgeren skal have en vis erfaring med teknologier for at kunne benytte sig af de digitale selvbetjeningsløsninger. I afsnittet DFS (jf. **"Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi"**) synliggjorde vi, at Digitaliseringsstyrelsens hjælpeplan hovedsageligt har til hensigt at bevæge borgeren fra it-svag til it-stærk i implementeringen af DFD. I tråd med begreberne it-svag og it-stærk mener Skaarup, at analyserne, der er baggrund for implementeringen af DFD, af befolkningens it-parathed, skaber et urealistisk billede af

it-parathed (Skaarup 2014). Skaarup mener ikke, at det, at man er i stand til f.eks. at benytte sin netbank, kan kobles sammen med, at man er i stand til at bruge de digitale selvbetjeningsløsninger, da netbank er en konkret service, som man bruger gentagne gange og kender i dybden (Skaarup 2011a, 27, 41).

Som vores deltagere viser, er det ikke manglende it-færdigheder, der afgør, om de formår at bruge den digitale postkasse eller de digitale selvbetjeningsløsninger, idet de allerede har specifikke kompetenceområder inden for digitale teknologier (f.eks. netbank eller facebook), men nærmere en manglende tiltro til digitale teknologier. I relation her til arbejder Skaarup med begrebet *proces sikkerhed*, der indebærer, at borgeren oplever en sikkerhed for, at ens henvendelse bliver modtaget og behandlet, og at man er sikker på, at man har gjort, hvad man skal (Skaarup 2011a, 6, 33). Det ses, at vores deltagere både udviser en manglende tillid til egne evner og det offentlige system, og vi forstår, at deltagerne har et stort behov for proces sikkerhed. Dette mener vi også hænger sammen med, at deltagerne i høj grad er afhængige af det økonomiske fundament som ydelserne fra det offentlige skaber.

10.4 Systemrepræsentanter påvirker oplevelsen af tillid til det offentlige

Via vores empiri er det tydeligt, at mødet med det, Giddens kalder *access points* (systemrepræsentanter) har stor betydning for, hvorledes deltagerne oplever tilliden til DFD og det offentlige som system, hvor *access points* defineres som:

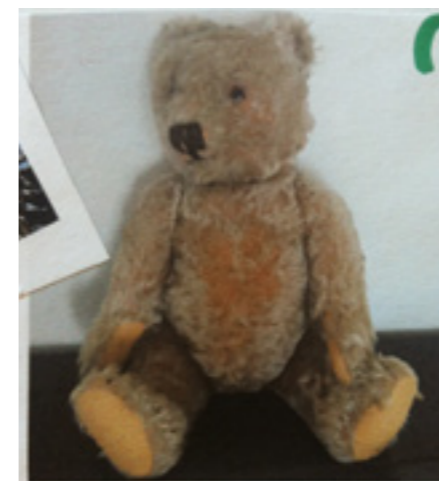
“The access points of abstract systems are the meeting ground of facework commitments and faceless commitments (...) access points are points of connections between lay individuals or collectivities and the representatives of abstract systems. They are places of vulnerability for abstract systems, but also junctions at which trust can be maintained or built up” (Giddens 1994, 83-88)

Ifølge Giddens er det vigtigt for et abstrakt system, at der eksisterer tillid mellem system og agent, da de velkendte sociale relationer til f.eks. det offentlige løftes væk fra en lokal kontekst og rekonstrueres på tværs af tid og rum. En udlejret social relation kan ifølge Giddens indlejres (*reembedding*) og blive lokal, personlig og øjeblikkelig - f.eks. via deltagernes møde med en socialrådgiver eller socialpædagog.

10.4.1 Lav grad af tillid til medarbejderne ved kommunen

I relation til systemrepræsentanter for det offentlige er der stor forskel på deltagernes oplevelse af de enkelte fagmedarbejdere afhængig af, hvor kontakten foregår. Kasper, Jesper, Bendt og Anne udviser en negativ oplevelse af medarbejdere ved kommunen, da der er en oplevelse af ikke at blive forstået, respekteret eller blot set på som et nummer:

“Kasper: de (kommunale medarbejdere red.) aner ikke, hvad de snakker om, det er ligesom at gå hen og snakke til et tøjdyr (han har valgt billedet, der viser en bamse red.)” (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)



Figur 28: Kaspers udvalgte billede mht. kommunale medarbejdere

“Kasper: Ja, du får bare et eller andet lort stukket i hovedet (af medarbejderne ved kommunen red.) (...), så kan du gå hjem og tænke over det, og så kan du ringe dagen efter, og så ved de det stadigvæk ikke, det er en omgang abekattepis” (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)

“Bendt: Jamen når du kommer ind på en kommune, det kan jeg godt sige højt, du er kun et CPR- nummer, og de ved ingen gang, hvem personen er” (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)

“Interviewer:(...)når I kommer på borgerservice eller jobcenteret, hvordan oplever I så at blive mødt? Jesper: de hører ikke på, hvad jeg siger, der kan selvfølgelig også være nogen, som er behagelige, men vores psyke har svært ved at håndtere det, nogen bliver hidsige” (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

“Anne: de (personale på kommunen red.) siger bare, at det er ikke deres problem, det er sådan jeg bliver mødt med, når man tit går op og spørger om hjælp (...)det var den anden kommune, som jeg boede i, og der var de sgu ligeglade (...) det kunne jeg klare selv” (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

*“Kasper: Ja de (fagpersoner på kommunen red.) tror, at de er mere, mere høje på strå, når vi andre kommer ind
Bendt: Høje højrøvet
Kasper: og spiller Dario og spiller kong et eller andet “ (Bilag 3: Workshop 1 Solsikken)*



Figur 33: Udvalgt billede mht. kommunale medarbejdere (høje på strå)

Disse negative oplevelser af medarbejdere ved kommunen skaber en mistillid til systemet, som kan være med til at påvirke deltagernes motivation for at benytte digitale selvbetjeningsløsninger. Dette underbygges af materiale fra Changework konferencen, hvor det fremgår, at hjemløse har en høj grad af mistillid til det offentlige og sagsbehandlere fra kommunen, hvorfor det offentlige er noget, man helst vil undgå (Pedersen 2013).

Den negative indstilling, de oplever at blive mødt med af kommunale medarbejdere, mener vi kan påvirke deltagernes selvtillid til egne evner i forhold til at kunne håndtere deres egen problemudredning (se **“Et behov for hjælp til problemudredning”**), hvilket ses via Jespers beskrivelse:

“Interviewer:(...)når man har en ledsager med på kommunen, hvordan har du oplevet det?”

Jesper: (...) man oplever lidt som at tage sin far med, hvis man skal se til barndommen ik, det er sådan, jeg har det, jeg får lidt ro på. Jo bisidder det er rart at have med (...) de (medarbejdere på kommunen red.)øh respekterer en mere, fordi der er en bisidder med, så skal de passe på, hvad de siger, det gør de ikke, når man er alene (...) så er der ikke vidne, når der er vidne på, så passer de på” (Bilag 9: Enkeltinterview Jesper)

10.4.2 Tillid til medarbejderne ved Stjernen

I kontrast til medarbejderne ved kommunen står medarbejderne på Stjernen, hvor kommunikationen bærer præg af at være en mere venskabelig og ligeværdig relation, hvilket Anne og Jesper giver udtryk for:

“De (personale på kommunen red.) kan lige sådan dreje rundt med en ik (...)ja det er sådan lidt en krig for at få nogle ting gennemført ik (...)og X (sagsbehandler på herberget red.) kan snakke godt for min sag, han kender mig jo, han ved hvordan og hvorledes, det kører” (Bilag 9: Enkeltinterview Jesper)

“Jesper: her snakker jeg mest med X (kontaktperson fra personale red.) fordi jeg skal have lidt ro på, og det kan hun mærke på mig, hun er meget dygtig, ja det er som vores mor

*Anne: Ja hun kan lide os som person, og hun brænder i hvert fald for sit arbejde
Jesper: Ja hun er næsten som vores alles mor, for hun passer godt på os” (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)*

Anne og Jesper opfatter personalet på Stjernen som mere hjælpsomme og som værende på deres side i ”krigen” med kommunen. Den hyppigere kontakt bevirker, at personalet på Stjernen har en bedre forståelse for deltagernes situation, hvorfor implementeringen af DFD kan udliciteres til denne type fagpersoner, f.eks. via uddannelse til Digitale ambassadører. I relation til Giddens indgår fagpersonalet som ekspertsystem i et positivt samspil med deltagernes livssituation, idet der her ikke blot er tale om, at ekspertsystemet søger at tilpasse deltagerne, men at fagpersonalet i høj grad medvirker til en positiv livsplanlægning via en tillidsrelation. Ydermere ses det, at Anne ofte benytter bisiddere ved mødet på kommunen, hvortil Anne udtrykker en diskursiv bevidsthed om, at denne besidder flere kompetencer og ressourcer, end hun selv gør, til at interagere med fagfolkene på kommunen:

“Anne: jeg har for det meste også en med (uf), fordi du bliver mødt på kommunen med helt andre øjne underligt nok, når du har en med, end hvis du bare er der selv, det er sådan lidt ligesom, at de gerne vil gøre det bedre på en eller anden måde, end hvis du bare har dem på tomandshånd selv, sådan føler jeg det i hvert fald, det er lidt ligesom, at når du har en med, så er de nødt til at gøre det ordentligt” (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

Den oplevelse Anne udtrykker i forhold til at blive behandlet anderledes af medarbejderen ved kommunen, når der er en bisidder med, understøttes også af socialrådgiveren ved Sundhedsrummet:

"det er jo så desværre tit jeg hører: "det er godt, du er med, for de taler så grimt til mig ellers". Det gør mig så pinlig, for jeg har jo ingen magt, sidder bare ved siden af og "gud hun taler pænt i dag". Trist ikke. Jeg kan godt forstå, det er lidt angstprovokerende for mange" (Bilag 2: Interview med socialrådgiver)

Vi mener, at bostederne og de tilhørende fagpersoner repræsenterer en art indlejring (reembedding) af sociale relationer, idet disse kontekster og personer fungerer som en samling af det lokale, da det simulerer det nære via en høj grad af tillidsrelationer og interpersonel kommunikation. Anne synliggør en oplevelse af, at Stjernen fungerer som en familie:

"Vi er som en helt lille familie, vi støtter godt op om hinanden, og der er altid en at få et kram af" (Bilag 13: En dag med Anne på Stjernen)

Denne oplevelse af familiære relationer tillægger vi i høj grad de enkelte aktørers roller, som består i almindelige familiære dagligdags gøremål såsom uddeling af; madlavning, rengøring og indkøb (jf. **"Regler og struktur kan bidrage til tryghed og sikkerhed"**). Derudover er det også vores indtryk, at personalet på Stjernen generelt er meget synlige i beboernes hverdag, og at interaktionen ikke på samme måde som på kommunen er tidsbegrænset.

10.4.3 Behov for at blive set som et menneske og ikke blot et nummer

Via trinnet "Handlingskompetencer", der omhandler borgerens selvtillid og gennemslagskraft i forhold til at handle inden for det offentlige system, peger Skaarup på, at borgeren har behov for anerkendelse og respekt som selvstændig borger og ikke blot set som en sag (Skaarup 2014). Skaarup belyser at denne oplevelse af at blive behandlet med respekt handler om at blive hørt som en aktiv medspiller og blive taget seriøs både i relation til den pågældende sag, men også vedrørende den interpersonelle interaktion og gensidige beskyttelse af ansigt, hvortil Skaarup er inspireret af Goffmans facework (Skaarup 2012, 5, 12). Ifølge Skaarup ønsker borgeren en dialog baseret på en positiv interaktion, hvilket vi fortolker er med til at øge den enkeltes oplevelse af handlingskompetencer og en tillid til systemet. Modsat hvis borgeren oplever manglende empati og sympati fører det ifølge Skaarup til *loss of recognition*, hvilket kan skabe en oplevelse af magtesløshed og stigmatisering (Skaarup 2012, 14, 21). Som vi har vist, har flere af deltagerne negative erfaringer med deres kommunikation med det offentlige, idet de oplever ikke at blive forstået, respekteret og blot set på som et nummer. Med udgangspunkt

i Skaarup, kan de kommunale medarbejdere i deres måde at møde deltagerne på, være med til at mindske deltagerens handlingskompetencer, hvilket kan skabe en lav grad af selvtillid og gennemslagskraft i deltagerens handling overfor kommunale medarbejdere.

Videre er vi inspireret af Skaarups begreb *relationel sikkerhed* til at belyse deltagerens behov for en social interaktion i deres møde med det offentlige. Relationel sikkerhed handler om oplevelsen af at få afklaret sit ærinde i dialog med en "ekspert" og en tillid til, at den konkrete medarbejder påtager sig ansvaret for den videre behandling (Skaarup 2011a, 7, 35-37). Behovet for relationel sikkerhed afhænger blandt andet af den "stil" myndigheden møder borgere med, hvor den relationelle stil afhænger både af de formelle rammer – f.eks. om det er et område med mange krav og sanktioner, og af den måde man møder borgeren på, f.eks. hvor tydeligt magtdistance signaleres i sprog, indretning eller visuel stil (Skaarup 2012, 19). Med henvisning til Giddens hævder Skaarup, at relationel sikkerhed handler om at opbygge og bekræfte den tillid, der er nødvendig til et abstrakt system gennem en personlig relation til en repræsentant for dette system. Ifølge Skaarup efterlyser borgeren ikke at blive "ven med kommunen", men der efterlyses den sikkerhed, der ligger i relationen, hvilket indebærer at blive hørt og taget alvorligt og en sikkerhed for at tingene er i orden. Dette hænger godt sammen med vores deltagers oplevelser, der synliggør en stor forskel i deltagerens oplevelse af tillid til systemrepræsentanter fra kommunen og på systemrepræsentanterne ved bosteder og væresteder. Hvor vi mener, at det for deltagerens tillid og motivation for at benytte digitale selvbetjeningsløsninger er vigtigt, at fagpersonerne der skal hjælpe dem, møder dem via:

"(...) the staff smile, are courteous and sincere, "do not kick one who is lying down", and provide a manifest display of interest in helping the participants, understanding their situation, and recognize them as individuals, without prejudices (pertaining to ethnicity, language skills, handicaps or being a social-security applicant)" (Skaarup 2012, 19)

Dette indebærer også, at de fagpersoner, deltagerne møder, har tiden til at lytte og sikre forståelse.

11. Et behov for hjælp til problemudredning

"Anne: det (interpersonel kommunikation red.) er vigtigt, fordi hvis jeg sidder og skriver noget, så er det til en computer, og så er det en computer, der svarer tilbage, jamen så er det sådan noget robotverden (...) men vi er også mennesker altså. Men også hvis man har svært ved at skrive (...)og hvis det hele snart skal foregå på en computer, det tror jeg godt kan blive svært (...)" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

Anne illustrerer nogle af de indsigter, vi belyser via tematikken "Et behov for hjælp til problemudredning". Vi synliggør, med udgangspunkt i de hjemløse, vi har mødt, at manglende viden og lav grad af tillid til egne evner påvirker deres mulighed for at tage ansvar for egen problemudredning. Problemudredningen er ofte baseret på, at socialrådgivere og andre kontaktpersoner navigerer i det offentlige system på vegne af deltagerne. Hertil viser vi, at kommunikation baseret på interpersonel kontakt skaber grobund for tillidsrelationer til det offentlige, idet der her er mulighed for: at blive set som et individ, at den gensidige forpligtelse er større, og at nye problemområder kan synliggøres. Som modsætning ses også en forståelse for, at adskillelsen af tid og rum som følge af DFD kan øge deltagerens autonomi og være mulighedsskabende i forhold til at mindske stigmatisering og ubehag i offentlige kontekster. Slutteligt vises, konteksten er af stor betydning for deltagerens motivation og brug af digitale teknologier.

11.1 Usikkerhed over at tage ansvar for egen situation

Som tidligere nævnt forstår vi DFD som et ekspertsystem, da implementeringen af strategien medfører en udlejring af den nære og lokale kommunikation. Fra vores interview med DS kom det frem, at implementeringen af DFD medfører en centralisering af supportenheder, f.eks. via chat- eller telefonsupport, og en nedskæring i muligheden for fysisk betjening af borgeren (Bilag 1: Interview med DS):

"Medarbejder ved DS: De (sjællandsk kommune red.) har jo også en super interesse i det (at gøre borgerne digitale red.) (...) Og hvis de ikke får dem flyttet, så bliver det dyrt at få dem ind til fysisk betjening (...) Der arbejdes (...) på et fællesoffentligt telefonsupportsystem, hvor man forsøger at samle meget af den support, der er i kommunerne et centralt sted (...) både for at give borgeren bedre service, for så vil man kunne holde længere åbent, aftener og weekender, men selvfølgelig også for at spare nogle penge og få nogle stordriftsfordele. Så det er klart, det er et alternativ til borgerservicecentre"

"Interviewer: Hvilke funktioner vil borgerservice få, når det i 2015 bliver fuldt implementeret?"

Medarbejder ved DS: Det er jo igen kommunerne, der beslutter, hvor mange borgerservicecentre, de vil have. Det vi jo ser, det er, at der begynder at blive færre af dem. De lukker nogle i ydreområderne, og så centraliserer de(...)"

Medarbejderen ved DS forklarer, at det er op til den enkelte kommune at bestemme antallet af borgerservicecentre, og han peger på, at der er en tendens til, at borgerservicecentre lukker i ydreområderne og antallet herved mindskes. Det er derfor tvivlsomt, om antallet af borgere, der har brug for den direkte kontakt, særligt i overgangen til de nye digitale systemer, kan betjenes via det aktuelle og beskårne antal af borgerservicecentre.

Denne konsekvens af implementeringen af DFD underbygges også af Skaarup, der understreger, at en af målsætningerne for strategien er en reduktion af serviceomkostningerne hvor:

"the business-case is based on finding much if not most of this reduction in the restriction of access to service on other channels, effectively resulting in a reduction in access to face-to-face" (Skaarup 2012, 1; Skaarup 2014)

Dette er med til at fragmentere det offentlige system yderligere for borgeren (Ibid.). Det er derfor interessant at undersøge nærmere, hvad konsekvenserne af denne øgede adskillelse af tid og rum kan have i forhold til deltagerens kommunikation med det offentlige. På trods af at der fortsat tilbydes vejledning via kommunen, forventes det i høj grad, at borgerne bliver ekspert på egen situation og det offentlige som ekspertsystem for at kunne betjene sig selv via de digitale selvbetjeningsløsninger. Denne ekspertviden omhandler elementer som; Hvilken hjælp er der behov for? Hvilke informationer skal bruges til ansøgninger? Eller hvordan skal det kommunale sprog forstås? (Bilag 5: Interview med SAND). Anne og Henning udtrykker, at denne mangel på den nødvendige viden kan skabe udfordringer for håndtering af egen problemudredning:

"Anne: (...) det er rart at have en med (på kommunen red.), for så føler man ikke, at man står helt alene med det, fordi så er man også lige pludselig to, der har hørt, hvad var det egentlig lige, der blev sagt, for jeg synes godt, det kan være svært nogen gange" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

"Anne: jeg er nødt til at have X (socialrådgiver på herberg red.) med ind over og hjælpe mig med at udfylde den der (ansøgningsblanket red.), for det kan godt være nogle svære spørgsmål nogen gange, og hvor fanden får jeg de rette oplysninger"

henne? (...)Og så synes jeg, at det er en labyrint at finde ud af, hvornår man kan, og hvornår man ikke kan få det" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)



Figur 29: Annes udvalgte billede af labyrint

Interviewer: hvad med dig Henning, når du får et brev, hvad gør du ved det?

Henning: hvad jeg gør ved det? jeg kigger lige lidt på det, interessant eller ikke interessant, og også sådan (højre hånd kastes bagover skulderen) også ud til højre. jah, fordi jeg kan ikke, nogle gange ikke se, hvad jeg skal stille op overfor det, ikke, altså om og om igen" (Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)

Anne og Henning synliggør her en lav grad af tillid til egne evner, når det handler om at tage ansvar for egen problemudredning, idet de mangler ekspertviden, der gør dem i stand til at håndtere offentlige breve og ansøgningsblanketter. Med reference til Buré er det vores forståelse, at de manglende evner og viden kan have den konsekvens, at deltagerne ikke kommer i gang med at benytte selvbetjeningsløsninger, hvilket medfører en risiko for digital eksklusion:

"Digital inclusion involves not just access to information and communication technologies (Thomas & Wyatt, 2000) but also 'ICT capability': the necessary skills to use the ICT in question, as well as the knowledge about when and how to use it, and the confidence to do so (Faulkner & Kleif, 2003a)" (Buré 2006, 3)

Skaarup peger også på, at digitaliseringen stiller større krav til den enkeltes ressourcer og forståelse for egen situation, da meget af kommunikationen med det offentlige vil foregå med lidt eller ingen kontakt til systemrepræsentanter (Skaarup 2012, 2). Som Anne viser, er hun afhængig af socialrådgiveren på Stjernens hjælp til at udfylde en ansøgningsblanket. Derfor kan DFD have den udfordring for vores deltagere, at ændre deltagernes tillidsrelationer til det offentlige system, der på nuværende tidspunkt primært

er bundet op på interpersonelle relationer, hvor det med DFD i højere grad skabes på baggrund af ansigtsløse forpligtelser. Hermed skabes et behov for, at deltagerne udviser en høj grad af systemtillid, hvilket for denne gruppe kan være svært at efterleve på grund af en lav ontologisk sikkerhed. DFD kan derfor virke ekskluderende på deltagerne, når de ikke får behovet for tillidsrelationerne dækket via det fysiske møde. Skaarup belyser det problematiske i, at de digitale systemer primært er "dataindfangsløsninger" og ikke kommunikation og dialog med borgeren, idet det forudsættes, at borgeren kender diagnosen på sit eget problem, og som han udtaler; "Der findes ikke en blanket, hvor der står: Hjælp! Jeg har ingen penge" (Dahlgaard 2014). Dette står i kontrast til det personlige møde med en rådgiver, hvor man kan henvende sig uden at vide præcist, hvad man har behov for, derfor er det vores formodning, at dette skaber et ekstra pres på mellemmand og primære fagpersoner i de hjemløses netværk.

11.2 Et behov for interpersonel kommunikation

Via empirien har vi set et behov for ansigt til ansigt kontakt i kommunikationen med offentlige instanser, hvilket Troels og Jesper viser i det nedenstående:

"(...) jeg nyder at have en lille snak med nogen og sige, at de ser godt ud, og om de har haft en god dag (...) og det er ikke noget, man kan spørge om, hvis du ringer til kundeservice" (Bilag 11: Enkeltinterview Troels)

"jeg synes ikke, det skal være digitaliseret fuldstændig, det vil være vanvittig (...) fordi psykisk hvis man har det psykisk dårligt (...) så trænger du til at snakke med en person" (Bilag 9: Enkeltinterview Jesper)

Med reference til Giddens forstår vi, at Troels og Jesper udtrykker et behov for *facework commitments* (hertil benytter vi termen interpersonel kommunikation) i skabelsen af en tillidsrelation i kommunikationen med det offentlige. Giddens skelner her mellem to typer af tillidsrelationer: *facework commitments* og *faceless commitments* (ansigtsløse forpligtelser). Interpersonel kommunikation forstås via *co-presence* (samtilstedeværelse) i en social interaktion, hvor handlingen foregår på samme tid og sted. Denne form for interaktion er ifølge Giddens vigtig i skabelsen af tillid og troværdighed, f.eks. i mødet mellem deltagerne og personale på kommunale institutioner (Giddens 1994, 80, 87-88). Hvorimod ansigtsløse tillidsrelationer er kendetegnet ved en udvikling af tro på ekspertsystemer, hvor der ikke tale om tillid til personer f.eks. via internetkommunikation (Giddens 1994, 80; Kaspersen 2001, 140-41).

Som tidligere belyst har mange af deltagerne en lav grad af tillid overfor omverden, hvorfor relationsarbejde er relevant for denne gruppes problemudredning. Grundlaget for at få skabt tillid ligger i høj grad i den interpersonelle kontakt, da denne type kommunikation giver en dybere kommunikationskontekst i forhold til en digital kommunikationskontekst. Desuden har vi via interview med Projekt Udenfor set, at sociale interpersonelle relationer blandt hjemløse er vigtig, da det kan være med til at modvirke ensomhed og isolation, da kontakten til borgerservice for nogle hjemløse kan være den første kontakt i en længere periode pga. en isoleret dagligdag (Bilag 12: Interview med PU). Videre ses hos Anne et behov for kontakt med systemrepræsentanter, idet hun bedre kan synliggøre, hvem hun er som person via en mere personlig kontakt:

"(...)altså der er sgu også et menneske bag det, men altså det menneske ser man ikke, når det bare er skrevet br:::, det er dér, hvor man kan få lov og vise sit sande jeg (...) når det er face-to-face" (Bilag 10: Enkeltinterview Anne)

"Anne: (...)så er der et problem, man måske ikke får løst, at man måske har noget, man ikke får sagt, fordi man lige klarer det over computeren, ø:::hm eller lægerne måske ikke får set, at man går sådan rigtig dårligt, for det kan vedkommende ikke se, fordi man sidder ved skærmen, altså der er måske mange ting, der ikke bliver opdaget, som hvis du for eksempel går fysisk ned til lægen eller fysisk ned på kommunen" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

*"Interviewer: Hvordan ville det være, hvis kontakten var telefonisk?
Anne: Jeg ville undre mig, så tror jeg ikke, at jeg ville kunne åbne mig så meget, for det har meget med tillid at gøre" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)*

Anne forstår, at det kan have negative konsekvenser ikke at have den personlige kontakt, da denne er med til at skabe fokus på problemområder, som hun ikke har tillid til at synliggøre i en mindre personlig kommunikation. Samtidig ses et behov for at blive set som et individ, hvilket kommunikation via digitale kommunikationsformer for Anne vil besværliggøre. Derudover udtrykker Troels en forståelse for, at kommunale medarbejdere forpligter sig på en anden måde til at hjælpe ved et personligt møde:

"Troels: det er nemmere at sige ting over telefonen eller via SMS end at gøre det ansigt til ansigt (...) det er nemt for dem (personale på kommunen red.) at sige, nej der er ikke noget, jeg kan hjælpe dig med i dag(...) men det er straks meget svære, når du står foran et individ, og skal tage dig af dem personligt" (Bilag 11: Enkeltinterview Troels)

Som supplement hertil er der hos Anne og Jesper en forståelse for, at den mere ansigtsløse kommunikation kan skabe grobund for misforståelser:

"Anne: jeg kan godt se det smarte i det digitale, men jeg synes ikke, at vi får lov, at vise hvem vi er, for vi er bare blevet den hvide skærm, hvor der kommer noget tekst (...) det kan blive forstået på en anden måde, når det kommer på tekst, man kan misforstå rigtig meget via tekst" (Bilag 10: Enkeltinterview Anne)

"Anne: (...)jeg har jo, det der med at tale i telefon i det hele taget lidt svært ved, for jeg ved jo ikke hvem, der sidder i den anden ende, det kan godt være svært, for du ved ikke, hvad den anden siger i den anden ende, og du kan ikke se vedkommende, det kan godt være svært, det er derfor, jeg godt kan lide, at have den der fysiske kontakt(...)" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

"Jesper: Jeg vil helst tage det fysisk (kontakt med kommunen red.), idet man direkte kan spørge ind til noget og direkte få et svar, det er lidt lettere at få fortalt det, man gerne vil og gøre sig forståelig på denne måde" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

Med reference til Deidre Boden og Harvey Molotch "The Compulsion of Proximity" (Boden og Molotch 1994) peger Giddens også på risikoen for misforståelser ved (internetbaseret) kommunikation, da denne kommunikationsform er fritaget fra kropssprog, hvormed der optræder få tegn vedrørende kontaktens formål eller korrekte respons. Sammenlagt vil dette minimere tilliden, og risikoen for misforståelser vil forøges (Giddens 2006, 157). Ifølge Boden og Molotch har nye teknologier skabt nye former for social eksistens, dog mener de, at interpersonel kommunikation (*copresent interaction*) ofte er den foretrukne kommunikationskanal til at håndtere afgørende opgaver (crucial tasks) (Boden og Molotch 1994, 257-258), hvilket Jesper og Anne understreger ovenfor. Interpersonel kommunikation er ifølge Boden og Molotch "*thick with information*", idet der tilføres mere kontekst til kommunikationen i form af f.eks. ansigtsudtryk, kropssprog og stemme intonation, hvilket sammenlagt skaber en oplevelse af en bedre forståelse for kommunikationen (Ibid. 259). Derudover vil interpersonel kommunikation ifølge Boden og Molotch give de interagerende parter en oplevelse af gensidig engagement (Ibid. 263), hvilket stemmer godt overens med Troels' oplevelse af, at fagpersonalet forpligter sig mere ved det personlige møde. Skaarup peger via sine undersøgelser også på, at det personlige møde foretrækkes frem for andre kanaler, idet der er en oplevelse af, at der som udgangspunkt ikke er krav til domæne kompetencer og digitale kompetencer, graden af skriftlighed er lav og muligheden for at gøre sig forståelig er større. Desuden er der ved det personlige møde bedre muligheder for at opfylde borgerens eventuelle behov for proces sikkerhed og relationel sikkerhed (Skaarup 2011a, 31; Skaarup 2012, 14). Det står også klart ud fra vores deltagere, at den interpersonelle kontakt mindsker risikoen

for misforståelser, og at flere af deltagerne forstår mødet med kommunale medarbejdere som et socialt møde baseret på dialog, idet det interpersonelle møde ofte har bedre kommunikative muligheder. På baggrund af dette er det vores forståelse, at centraliseringen og den mindskede mulighed for interpersonel kontakt overvejende har en negativ påvirkning på deltagernes oplevelse af service, tillid og effektivitet i kommunikationen med det offentlige, hvilket vi formoder vil påvirke deres motivation til at implementere DFD i deres hverdag.

11.2.1 Afhængighed af fagpersoner

Deltagerne Troels og Anne fra Stjernen viser, at personalet i høj grad fungerer som bindeled i deres kommunikation med det offentlige:

”Troels: for eksempel det omkring folkeregisteret, der vidste han (socialrådgiver på herberget red.), hvordan man skulle registrere, og hvem man skulle snakke med, og hvad der skulle gøres næste, næste træk, så han er lidt en go to guy” (Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)

”Anne: jeg vil gerne have det (post red.) fysisk, så jeg kan gå ind til X (socialrådgiveren på herberg red.) og sige, hvordan skal jeg udfylde det her? (...)jeg vil heller have sådan, at jeg har en kladde, og så bagefter skrive det ind på computeren, der hvor det nu skal skrives, altså at jeg kan gå ind og hente oplysninger inden, så jeg har styr på, hvor jeg skal taste” (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

Her fungerer socialrådgiveren på Stjernen som bindeled, idet han hjælper Troels og Anne med deres problemudredning, hvilket involverer ekspertviden omkring det offentlige sprog og procedurer ved f.eks. ansøgning af relevante sociale ydelser. Hermed ses en afhængighedsrelation til personalet, idet de i høj grad navigerer i det offentlige system på vegne af Troels og Anne, hvilket er med til at skabe en følelse af tillid til, at kommunikationen fungerer. Dette ses også hos Henning, der giver udtryk for, at personalet på Stjernen er med til at skabe forståelse og sikkerhed:

”Henning: hvis der et eller andet, så kan man jo få hjælp til det, hvilket er meget sikkert

Troels: grundene er nok, at der er nogle her, der ikke helt er parat til at gå op til kommunen selv, så det er nemmere for dem at have socialrådgiveren, som kan ringe for dem

Henning: du behøves ikke at nævne mig {latter} det er det jo lidt, det kan vi jo være enige om, det er svært, når man ikke har nogen med, der forstår det” (Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)

Via trinene (Bureaukratiske kompetencer og Håndtere abstrakt information), peger Skaarup også på, at digitaliseringen stiller krav til borgerens evner til at kommunikere på en bestemt måde, hvilket kan indebære en forståelse for det kommunale sprog, kultur og procedurer (Skaarup 2014; Skaarup 2012, 5). Dette mener vi hænger sammen med Skaarups begreb *domæne kompetencer*, der handler om, hvor meget man ved om den ydelse eller service, der er tale om og/eller om man har erfaring med situationen (Skaarup 2011a, 5, 27, 41). I tilfælde af manglende domæne kompetencer har borgeren ofte mange spørgsmål, men også meget lidt basis for at vide, hvad der er relevant at spørge om, hvilket skaber et stort behov for personlig betjening (Skaarup 2011b). Vi kan se, at deltagerne har en stor erfaring i mødet med det kommunale, hvilket vi mener, giver dem visse bureaukratiske kompetencer, dog ses det, at flere af deltagerne, ikke føler sig kompetente i mødet med kommunale systemrepræsentanter, og de finder derfor tryghed og sikkerhed i at have bisiddere. Derudover giver flere af deltagerne udtryk for, at reglerne for ydelserne kan være indviklede, og svært at vide hvilke oplysninger der er relevante, og hvor de skal indsættes i den digitale form. Dette kan være et tegn på manglende domæne kompetence, som for vores deltagere vil gøre selvbetjeningen svær at mestre.

i relation til deltagernes afhængighedsrelation til personalet på Stjernen, kan der være den risiko, at deres transformative kapacitet mindskes, idet de ikke behøver at tilægge sig de nødvendige ressourcer til at bruge de nye digitale selvbetjeningsløsninger, da personalet overtager i kommunikationen med det offentlige. Dette belyser Anne i nedenstående udsagn:

”Anne: jeg har aldrig selv været inde og finde blanketten (blanket til enkeltydelser, red.) jeg aner ikke, hvor jeg skulle finde den henne, og det er nemlig det, jeg tænker på, når jeg engang kommer videre herfra, så er det, at jeg tænker hold da kræft for, jeg tror ikke at det er så svært, at gå ind og finde den, men jeg har det også sådan, at når han nu gider at hjælpe os, så tager man jo også imod den hjælp man får (...)men når man lige pludselig, står helt alene om det (...)jamen der kan det godt være, at det bliver lidt svært, for hvor faen skal jeg finde de ting henne” (Bilag 10: Anne Enkeltinterview)

Dette kan føre til eller fastholde deltagerne i yderligere social eksklusion, da de fjernes fra at handle i eget liv og derved muligheden for at ændre på egen livssituation. Samtidig er herberget et midlertidigt bosted, hvorfor der sigtes mod, at deltagerne på et tidspunkt skal i egen bolig, og her mistes muligheden for samme hjælp fra personale. Dette understøttes af Buré, der beskriver:

"an over-reliance on ICTs can also be a problem since homeless people may depend more on their support workers rather than their own resources to solve problems, which may stunt the development of individual agency necessary for social inclusion to occur. In this sense, clients may feel less accountable for their actions, since they know they can get in touch with their workers, and vice versa, at any time" (Buré 2006, 17)

11.3 Fordele ved digital kommunikation

I kontrast til det ovenstående afsnit ser vi i empirien en tendens til, at interpersonel kontakt ikke altid er det ideelle for deltagerne, og at den højere grad af adskillelse af tid og rum som følge af DFD kan fungere som et positivt element i kommunikation med offentlige instanser:

"Anne: (...) det var rart, at jeg kunne skrive mail til hende (sagsbehandler på kommunen red.) (...)hun lærte mig bedre at kende, også fordi jeg måske havde en nat, hvor jeg ikke kunne sove, hvor jeg så kunne skrive kl. 3 om natten (...) at jeg ikke kunne sove, i stedet for at skulle op til hende og sige at, jeg ikke kunne sove" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

Anne giver her udtryk for, at hun ser en fordel i, at kommunikationen med det offentlige kan foregå i adskilt tid og rum. Det giver hende en oplevelse af, at det offentlige som system er mere fleksibelt og tilrettet hendes situation. Endvidere kan vekselvirkningen i kommunikationsformerne, som her personligt fremmøde og mailkorrespondance, være med til at skabe en dybere tillidsrelation til systemrepræsentanter, da Anne føler sig mødt og forstået. Vi mener, de digitale selvbetjeningsløsninger og den digitale postkasse via adskillelsen af tid og rum kan medføre en højere grad af autonomi hos deltagerne, da det kan give dem mulighed for at kontrollere deres egen tid. Som Troels udtrykker det, vil han ikke længere være afhængig af personalets tilstedeværelse på kontoret, for at få tilgang til sin post:

*"Interviewer: må I gå ind og tjekke(post, red.), når I vil?
Troels: så længe der er nogen på kontoret (...)hvis vi skal ind på kontoret deroppe, så skal der være en pædagog, de må ikke have døren ulåst deroppe. Så det er ligegyldigt hvad vi gør, hvis vi skal derind, så skal der være en pædagog på."(Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)*

Som Troels beskriver, bliver posten på nuværende tidspunkt på Stjernen gennemgået af personalet, og som det ses via Annes beretning kan den digitale postkasse have den fordel at gøre posten mere privat og give en større selvstændighed i forhold til at tilgå sin

post:

"Troels: pædagogerne sørger normalt for li::ge at kigge igennem, hvad der er hvad, og så giver de dig det brev der

Interviewer: okay, så I siger, er der post til mig, så kigger de det igennem for jer?

Troels: ja, vi får ikke lov til at kigge igennem, for så kan man jo gå og tage andre folks breve, så det får vi ikke lov til" (Bilag 7: Workshop 2,1 Stjernen)

"Interviewer: (...) hvad det vil betyde for dig, at posten bliver digital (...) man kan hente det, på alle tider af døgnet?(...)

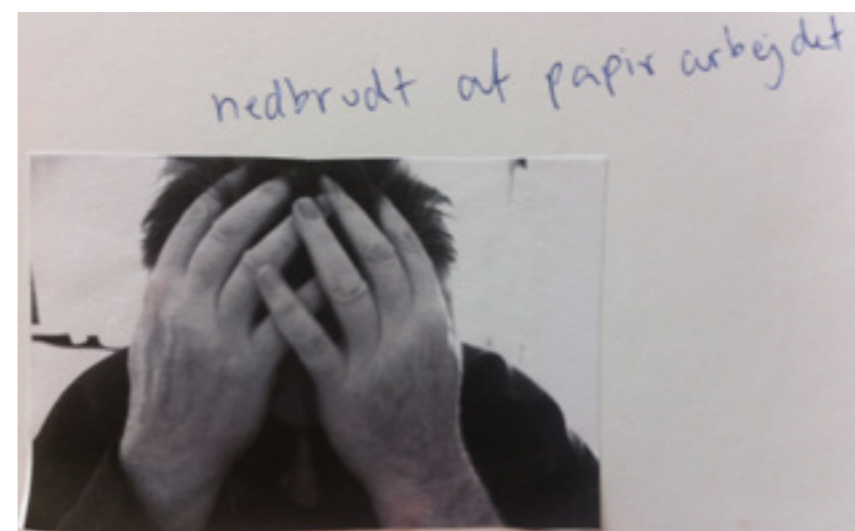
Anne: det er rart, det der med, at jeg ikke skal stå og spørge om min post, eller at få lov at få den udleveret, eller hvad hedder sådan noget, nærmest at få lov til at få den udleveret, man kan jo sige, at det er jo min post så der er jo ikke andre, der har ret til at få min post" (Bilag 10: Enkeltinterview Anne)

Troels beskriver også, at fordelene ved at bruge den digitale postkasse er, at brevene automatisk bliver gemt, og brevene opleves som mindre påtrængende, idet Troels ikke skal stå ansigt-til-ansigt med en stak af breve:

"Troels: i og med at jeg ikke har et brev, så er der ikke det, som jeg skal ligge og arkiverer og gøre en hel masse med, hvorimod det er jo stort set allerede gjort for en, når det er digitaliseret (...)hvorimod at det fysiske, der kan du jo lægge det et sted, hvor du glemmer det, eller smider det bare ind på værelset, og så gør man det 200 gange, og så ligger der lige pludselig et bjerg af breve, der skal sorteres" (Bilag 11: Enkeltinterview Troels)

For Jesper vil den digitale postkasse også gøre dagligdagen lettere, da han ikke skal bruge energi på at skille sig af med papiret:

"Jesper: så kan man slippe for alt det papirarbejde, og blive fri for at hive det i stykker (illustrerer med hænderne hvordan han river papiret midt over red.)" (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)



Figur 30: Jespers udvalgte billede vedrørende papirarbejde

Med indførelsen af den digitale postkasse vil beboernes tilgang til deres post ikke længere være betinget af strukturelle faktorer, hvorfor den digitale postkasse kan give et større råderum for, hvornår beboerne kan tjekke deres post. DFDs indvirkning på deltageres følelse af autonomi giver Jesper også udtryk for:

”Interviewer: hvordan tror du, det ville være at skulle sidde på borgerservice og tjekke det (e-post red.)?”

Jesper: Jeg ville føle det spild af tid, for så skal man stå og vente på de andre, de skal også til (...)lang kø og så alle de mennesker, det gider jeg ikke, at se på dem, at de skaber sig tosset(...)

Interviewer: så der er mere ro, når man gør det herhjemme?”

Jesper: ja man kan bedre koncentrere sig (...) så skal du ikke stå i kø, du står ikke i nummerorden (...)så skal man ikke gå op og diskutere, altså man skal jo ikke op til sagsbehandler og få en ordentlig diskussion med hende, man udfylder skemaet og det, og så venter man på svar” (Bilag 9: Enkeltinterview Jesper)

DFD kan gøre det muligt at minimere kontakten til borgerservicecentre der som socialt system, ifølge Jesper, forbindes med noget negativt med lange køer, diskussion og urolige omgivelser. Den ansigtsløse kommunikation kan være mulighedsskabende ved at bidrage til en lavere grad af stigmatisering og utryghed, da deltageres identitet som hjemløse ikke tilkendegives på samme vis via digital kommunikation, som ved et fysisk møde, idet der ikke afgives samme mængde afkodningslementer til kommunikationssituationen. Med reference til Giddens ses dette også via:

”Electronic communication (...) ensures that attention focuses strictly on the content of the message. This can be a great advantage for groups whose opinions are sometimes devalued in other settings (Pascoe 2000). Electronic interaction is often presented as liberating and empowering, since people can create their own online identities and speak more freely than they would elsewhere” (Giddens 2006, 154)

I relation hertil understøtter Buré ligeledes, at hjemløses internetbrug kan have en social inkluderende effekt via:

”(...)the anonymity of users in virtual domains, and the fact that users are not physically present, which allows individuals to withhold or manipulate any key features to their identity (Roberts & Parks, 2001). In this way, homeless people can anonymously act out different identities, which may have an emancipating effect due to limited social repercussions of their actions online” (Buré 2006, 13)

I tråd med ovenstående giver Anne udtryk for, at konteksten spiller en væsentlig rolle i hendes brug af digitale teknologier:

”Anne: jeg kan jo ikke bare lade være med at have computer, for så kan man jo intet, ja for så kan man jo ikke de ting, man er nødt til, ellers så skal du på biblioteket, og jeg har det sådan hvem, hvem gider at sidde på biblioteket for at ordne de ting, jeg gider i hvert fald ikke”. (Bilag 8: Workshop 2,2 Stjernen)

”Anne: jeg kan godt lide, at jeg har den der privathed, når jeg sidder oppe på mit eget værelse med min computer, så kan jeg jo selv bestemme, hvem der skal kigge på min computer (...) fordi det rager sgu ikke folk, og det behøves ingen gang at være noget slemt eller noget, jamen vil bare godt have, det der privatliv, at folk skal ikke blande sig” (Bilag 10: Enkeltinterview Anne)

Anne udtrykker her et behov for, at brugen af digitale teknologier foregår i rolige og private kontekster, hvilket står i kontrast med de nuværende tiltag til implementeringen af DFD, der f.eks. består af support fra digitale ambassadører eller lån af computere på offentlige institutioner som borgerservicecentre og biblioteker. Buré understreger også vigtigheden af konteksten for hjemløses teknologibrug:

”The context or environment in which an internet access point is situated (...)is crucial in influencing whether homeless people come to use that resource or not. (...) Physical location (...) brings with it many social implications (from stigmatization to social acceptance), which affects how that space, including the technologies held within it, come to be used” (Buré 2006, 11)

Skaarup peger også på via trinnet ”Ro, tid og diskretion”, at konteksten er vigtig i relation til borgerens brug af digitale selvbetjeningsløsninger. Han beskriver, at borgeren i betjeningen af digitale selvbetjeningsløsninger har brug for at befinde sig i en behagelig kontekst. En kontekst, der giver mulighed for diskretion, da man ofte sidder med private og følsomme oplysninger (Skaarup 2014). Anne og Jesper synliggør, et behov for en rolig kontekst, og de forbinder ikke borgerservicecentre eller bibliotekerne, der stiller computere til rådighed med behagelige miljøer. Flere af vores deltagere har haft mulighed for at benytte egne computere eller computere tilknyttet bostederne, hvilket for dem skaber en bedre kontekst for ro og koncentration. Denne mulighed har alle hjemløse dog ikke, da mange lever en kaotisk tilværelse med hurtig udskiftning af teknologier, manglende bolig og besværlighed ved opbevaring af personlige ejendele (Pedersen 2013).

12. Gennemgang af anvendte teoretikere

I dette afsnit vil vi gå i dialog med de anvendte teoretikere; Skaarup, Búre og Giddens. I relation til Giddens, som har været basisteoriapparat i vores analytiske arbejde, vil vi også underbygge vores kritik med udgangspunkt i Kaspersen, der har belyst kritiske aspekter ved Giddens teori.

En udfordring, vi har oplevet ved at anvende Giddens i vores analysearbejde, er, at hans teori ikke er funderet i empirisk materiale, og der ses derfor en tendens til et teoretisk abstrakt niveau og generalisering. Det har derfor været en udfordring at anvende Giddens teoribegreber til at forklare vores empiriske analytiske fund. Samtidig har endnu en udfordring været, at vi har manglet en nærmere beskrivelse og differentiering af forskellige subgrupper. Han beskriver kort sin forståelse af hjemløshed og socialt udsatte i bogen "Sociology" (Giddens 2006, 361-363), men det er vores opfattelse, at han belyser individet meget overordnet, hvilket har den konsekvens, at sociale konstruktioners spændingsforhold negligeres i Giddens samfundssyn. I vores analysearbejde, har det med udgangspunkt i Giddens forståelse af hjemløshed, derfor været svært at tage højde for de konsekvenser, som vi mener en hjemløsesituation medfører for deltageres handlemuligheder, idet Giddens ikke forholder sig til begrebet kultur, som vi har manglet til at belyse eller forklare, hvorfor deltageren agerer som han/hun gør. Giddens tager højde for, at agenten trækker på strukturer bestående af regler og ressourcer, men han belyser ikke, hvorfor de regler og ressourcer, der anvendes i handlingen ikke er ens for alle, eller hvorfor den enkelte agent har forskellige praksis, hvilket vi mener kan knyttes til kulturelle aspekter af samfundet (Kaspersen 2001, 233). Endvidere er det uklart, hvad der definerer de regler og ressourcer, der skaber strukturerne, hvorfor disse begreber forekommer uklare. Ifølge Giddens eksisterer regler og ressourcer blot i hukommelsesspor og er indlejret i handlingen, hvilket vi opfatter som problematisk i forhold til dualismen af handling og struktur, da Giddens negligerer strukturer som præ-eksisterende og autonome.

Et grundlæggende aspekt ved Giddens teori er, at han sammenkobler elementer fra et bredt teoretisk fundament via f.eks. psykologien, økonomien og politologien, hvilket overordnet gøres på en sammenhængende måde, dog er det vores opfattelse, at denne vidde samtidig er det, der skaber brister, idet der mangler argumentation og uddybning af forskellige begreber. Ontologisk sikkerhed, der er et centralt begreb i teorien, hvor

Giddens mener, at ønsket om den ontologiske sikkerhed hos individet motiverer de fleste handlinger, hvilket vi mener står i kontrast til begrebet refleksivitet. Dette på grund af, at aktøren tillægges en stor handlefrihed via refleksiviteten og det diskursive bevidsthedsniveau, som man kan sætte spørgsmål ved, hvis vores handlinger på forhånd er styret af ønsket om den ontologiske sikkerhed. Hermed forstår vi en klar begrænsning i handlefriheden og dermed en selvmodsigelse i Giddens teori. I tråd med dette hævder Giddens, at strukturer både er mulighedsskabende og begrænsende uden dog at præcisere hvilke egenskaber ved strukturerne, der styrer dette. Herunder berører han ikke dybere, hvorfor aktører ikke har de samme valgmuligheder. Han nævner dog, at dette kan have noget med uddannelsesniveau at gøre, men dette, mener vi, er en forsimpning, der udelukker andre aspekter.

Vi mener, at en udfordring ved at anvende Burés undersøgelse i vores analyse er, at hun i sin forståelse af begrebet digital inklusion mangler at tage højde for, at der kan være gradinddelinger i forhold til digital inklusion. Vi har set i vores analyse, at nogle af deltagerne bruger netbank og facebook, men at det ikke er ensbetydende med, at de kan bruge den digitale postkasse eller selvbetjeningsløsningerne. I relation hertil, vil vi argumentere for, at vores deltagers brug af digitale teknologier nødvendigvis ikke kan betegnes som digital inklusion. Dette ved at en digital inklusion i relation til DFD ikke blot involverer, at vedkommende kan anvende en computer eller mobiltelefon, men at vedkommende kan håndtere sin egen problemudredning og har den nødvendige tillid til de digitale teknologier, for at en egentlig digital inklusion kan siges at være aktuel. I relation hertil kan vi i vores analyse se, modsat de empiriske fund Buré peger på, at digital inklusion kan føre til social inklusion. Dette ved, at DFD kan medføre positive strukturer i deltageres livssituation, såsom at deltagerne ikke behøver at stå i kø på borgerservice, føle sig udstillet og at deltagerne opnår en større grad af autonomi i deres hverdag. Samtidig pegede vores analyse også på, at en digital inklusion kan have den mulighed at tildele deltagerne kompetencer, som de anvender til at bryde med eksisterende strukturer. Et eksempel herpå er deltageren Jesper, der via nye digitale kompetencer får lettet sin dagligdag via e-boks, idet han ikke længere skal forholde sig til papirarbejde.

En problematik ved Skaarups teori er, at hans perspektiv på digitalisering forekommer ensidigt, idet han overvejende forholder sig negativt over for digitaliseringen og herved negligerer mulige positive aspekter, som digitaliseringen kan have for borgeren. Det negative syn på digitaliseringen understøttes yderligere af Skaarups trappemetafor,

hvor digitaliseringen ses som en forhindring og problematik for borgeren, der har svært ved at bestige de pågældende trin på digitaliseringstrappen. Vi mangler derfor, at Skaarups teori peger på, hvordan borgeren og digitaliseringen kan indgå i et positivt samspil. Samtidig mener vi, at Skaarup i sin beskrivelse af borgerens ressourcer til at bestige de enkelte trin på digitaliseringstrappen, mangler at klargøre, hvad han tillægger begrebet ressourcer.

13. Konklusion

I dette afsnit vil vi adressere problemformuleringen:

”Hvordan oplever hjemløse implementeringen af Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi, og hvilke forventninger har de til, hvordan det ændrer deres hverdag og kommunikation med det offentlige?”

Besvarelsen af problemformuleringen tager udgangspunkt i den udarbejdede analyse, hvis omdrejningspunkter udgøres af tre kernetematikker, der har sit udspring i det empiriske materiale. Disse kernetematikker er: ”En sårbar livssituation påvirker muligheden for at handle”, ”Tillid er central for brugen af digitale teknologier” og ”Et behov for hjælp til problemudredning.” Desuden vil konklusionen pege på problemområder, der med udgangspunkt i deltagerens beretninger forsøger at synliggøre, hvordan deltagerens udfordringer og muligheder kan imødekommes i implementeringen af DFD.

13.1 En sårbar livssituation påvirker muligheden for at handle

Regler og strukturer bidrager til tryghed

Deltagerne befinder sig i en kritisk situation, da deres livssituation som hjemløse gør, at de konstant skal forholde sig til en usikkerhed omkring boform, dårlig økonomi og lav kontrol af eksterne faktorer, som fx. hvem der træder ind i deres hjem, og hvilken medarbejder de møder ved kommunen.

Denne manglende forudsigelighed i deltagerens dagligdag fører til en lav grad af oplevet ontologisk sikkerhed og manglende tillid, der giver en lav tiltro til medarbejdernes redelighed ved kommunen og til abstrakte systemers korrekthed.

Personalet på Stjernen spiller en afgørende rolle for at skabe et trygt og sikkert miljø ved at danne strukturer, der bidrager til rutineprægede aktiviteter, der mindsker uforudsigeligheden. Strukturerne kan være med til at supportere deltagerne til at opnå relevant ekspertviden til at anvende de nye digitale løsninger. Samtidig viser vi, at personalet på Stjernen via sociale strukturer som opretholdelse af traditioner, fællesspisning og fælles aktiviteter bidrager til en mulighed for social inklusion.

Vores deltagere har brug for forudsigelige dagligdagsaktiviteter, hvorfor det er vigtigt, at der udarbejdes standardiserede retningslinjer, som medarbejderne ved kommunen

kan bruge til at ensrette deres kommunikation og afgørelser digitalt, så deltagerne herved oplever en kontinuitet i deres møde med kommunen. Endvidere kan deltagerne imødekommes i DFD ved at tage højde for, at de har svært ved at planlægge og overskue at få gjort dagligdagsting. Dette ved at sørge for at uddanne personalet på bostederne, så de kan assistere deltagerne i de digitale løsninger. Samtidig kunne personalet på bostederne have mulighed for at udstede NemID, så systemet bliver mere fleksibelt, og deltagerne vil inden for en kortere tidsramme kunne tilegne sig et NemID.

Personalets strukturer er nødvendige for at sikre et trygt miljø, da deltagerne beskriver, at hjemløsemiljøet bærer præg af indtagelse af rusmidler, hvilket kan ende i psykisk og fysisk vold. Hertil pegede vi på, at deltagerne forholder sig ambivalente overfor personalets regler, idet de på den ene side er villige til at overholde reglerne, da det kan give dem en større grad af ontologisk sikkerhed, men samtidig oplever dem som indskrænkende for deres handlemuligheder. Her kan DFD give mulighed for at øge deltagerens transformative kapacitet, da deltagerne opnår mere autonomi ift. at tilgå deres egen post og en større grad af privathed, da posten ikke er synlig for personalet eller andre beboere.

Modtagelse af digital post

Deltagerne oplever deres hverdag som stressende, og det mindsker deres evne til at overskue og håndtere praktiske dagligdagsting. For deltagerne kan det være endnu et stressende element i deres dagligdag at skulle omstille sig til at modtage digital post, da posten modsat analog post opleves uforudsigelig, uvis og allestedsnærværende. Den digitale postkasse vil også ændre det kollektive påmindelsessystem, der eksisterer på Stjernen, da personalet ikke længere har mulighed for at samle, styre, uddele og påminde beboerne om deres post med den mulige konsekvens, at beboerne glemmer deres post.

Derfor er påmindelse vigtig for vores deltagere i relation til at tjekke post og at huske på indkaldelsestider. I implementeringen af DFD kan det derfor være væsentligt at indtænke påmindelsesfunktioner for den digitale postkasse. Disse skal ikke blot være skærm baserede som videresendelse af mail, da de digitale medier har en ringe påmindelseeffekt, idet deltagerne oplever det som værende mindre synligt og påtrængende. Samtidig er det vigtigt, at påmindelsesprocessen ikke er omstændelig og kræver, at de skal foretage en aktiv handling f.eks. at skulle logge ind på et mailsystem for at se på-

mindelsen. Derfor kan påmindelsesfunktioner være vibrerende armbånd ved indgående post og aftaler eller som push-meddelelser via mobiltelefonen. Samtidig kan faste digitale forsendelsestidspunkter af post være med til at mindske graden af uforudsigelig, da det ikke kræver så høj grad af årvågenhed, idet modtagelse af post bliver mere forudsigeligt. I modsætning hertil giver flere af deltagerne udtryk for, at de digitale selvbetjeningsløsninger og den digitale postkasse via adskillelsen af tid og rum giver fordele. For eksempel opleves posten mere privat, idet andre beboere og personale ikke længere har mulighed for at se den enkelte beboers post. Digitale breve opleves også som mindre påtrængende end analoge breve, da man ikke skal stå ansigt-til-ansigt med en bunke breve.

Det er ikke blot strukturerne på Stjernen, der muliggør social inklusion, men også den enkelte deltagers egne "life-skills" og "motivation to be sufficient". Vi pegede på, at deltagerne fra Stjernen, i højere grad end deltagerne fra Solsikken, var motiverede for at bruge og lære den digitale postkasse og de digitale selvbetjeningsløsninger, og at deltagerne fra Stjernen i højere grad end deltagerne på Solsikken benyttede digitale teknologier i dagligdagen. Derfor er det centralt, at interessenterne bag DFD får kommunikeret, hvilke fordele den digitale postkasse og selvbetjeningsløsningerne kan have i de hjemløses dagligdag. Samtidig pegede vi på, at obligatoriske it-kurser på Stjernen, kan bidrage til digital inklusion af deltagerne, og det kan derfor være en mulighed at indføre obligatoriske it-kurser på bostederne i relation til digital inklusion.

13.2 Tillid er central for brugen af digitale teknologier

Deltagerens villighed og tiltro til at bruge den digitale postkasse og de obligatoriske selvbetjeningsløsninger er afhængig af deres tillidsrelation til systemrepræsentanterne. Vi har peget på, at deltagerne forholder sig forskelligt til offentlige medarbejdere. Deltagerne på Stjernen forholder sig overvejende positivt til medarbejdere på bostedet, da denne interaktion bærer præg af at være en familiær relation, hvilket sikrer etableringen af tillid. Derimod forholder deltagerne sig generelt negativt over for kommunale medarbejdere på grund af manglende tillid, der bunder i ubehagelige oplevelser, som ikke at blive set, hørt og forstået ved møderne på kommunen. Deltagerens negative oplevelser med kommunale medarbejdere påvirker deres tillid til DFD og det offentlige som system, idet de kommunale medarbejdere for deltagerne, fremstår som systemrepræsentanter.

Hertil er det essentielt, at de systemrepræsentanter, som deltagerne møder i det offentlige regi, møder den enkelte med en respekt og anerkendelse uanset livssituation,

da dette kan øge den enkelte deltagers selvtillid og motivation for at bruge den digitale postkasse og de digitale selvbetjeningsløsninger. På nuværende tidspunkt anvendes Digitale Ambassadører i uddannelsesfunktioner for DFD, hvor det er relevant ikke blot at uddanne disse personer i de enkelte digitale processer, men at der i uddannelsen er fokus på, hvordan den interpersonelle kommunikation med borgerne forløber på den mest hensigtsmæssige måde.

Vi synliggør også, at deltagerne forholder sig ambivalente over for digitale teknologier, fordi de på den ene side er afhængige, mens de på den anden side tager afstand, da de har en lav grad af tiltro til sikkerheden af digitale systemer. Deltagerne håndterer denne ambivalens ud fra kynisk pessimisme. Kynisk pessimisme kan føre til at afstå fra at tage de digitale selvbetjeningsløsninger og den digitale postkasse i brug. Samtidig forholder deltagerne sig til de nye digitale løsninger via pragmatisk accept, der bunder i deres afhængighed af det offentlige system.

Videre belyser vi, at der kan være en sammenhæng mellem deltagernes stabilitet i hverdagen og brugen af digitale teknologier, hvor vi viser, at flere af deltagerne på Stjernen ejede og brugte deres egne computere og mobiltelefoner, mens flere af deltagerne på Solsikken, kun ejede mobiltelefoner. Derfor kan det også udledes, at jo mere kaotisk hverdagen opleves, desto mindre muligheder er der for, at deltagerne ejer computere, og i stedet udelukkende gør brug af mobiltelefoner. Det er derfor centralt, at DFD sørger for at indtænke mobile løsninger.

13.3 Et behov for hjælp til problemudredning

Deltagerne mangler ekspertviden og tillid til egne evner, hvilket forhindrer, at de kan tage ansvar for egen problemudredning. Dette kan føre til en digital eksklusion, fordi de derfor ikke evner at benytte de nye digitale løsninger. Vi peger på, at deltagerne er afhængige af socialrådgivere og kontaktpersoner for at kunne navigere i det offentlige system. I relation til DFD er dette problematisk, idet strategien fordrer, at borgeren i højere grad skal fungere som ekspert på egen situation og det offentlige som ekspertsystem for at kunne betjene sig selv digitalt. Vi belyser også, at afhængighedsrelationen mellem deltagerne og personalet på Stjernen kan føre til at deltagerne fastholdes i yderligere social eksklusion, da de fratages muligheden for selv at erhverve sig de nødvendige ressourcer og viden til at betjene de nye digitale løsninger.

Vi synliggør, at det sjældent er manglende it-færdigheder, der er afgørende for, om del-

tagerne formår at bruge den digitale postkasse eller de digitale selvbetjeningsløsninger, da de fleste af deltagerne har udmærkede it-kompetencer, der gør dem i stand til at bruge facebook, email og netbank. Derimod er deltagernes største udfordring manglende viden omkring hvilken type dokumentation, der er behov for, hvor den findes, hvor oplysningerne skal indskrives i den pågældende ansøgningsblanket samt et offentligt sprog præget af fagtermer. For at tilgodese disse problematikker kan en løsning være at give mulighed for, at kommunikationen ikke blot baseres på skriftlig kommunikation, men f.eks. inddrager videochatfunktioner, så deltagerne har mulighed for at se fagmedarbejderen og modtage verbal hjælp, mens de udfylder den pågældende ansøgning. Samtidig kan DFD tilbyde online ansøgningsskabeloner, der er delvist udfyldte på baggrund af tidligere indsamlet information. Herved bliver ansøgningsproceduren mindre omstændig og kræver i mindre grad, at deltagerne selv skal finde de relevante oplysninger og vide hvor oplysningerne indskrives. Endvidere kan DFD med fordel udarbejde en hjælpetekst i ansøgningsblanketterne, der via en kort overskuelig tekst uden fagtermer, beskriver og synliggør de mest centrale informationer, som deltagerne skal tage højde for.

Deltagernes tillidsrelationer skabes i overvejende grad på baggrund af interpersonel kontakt, da deltagerne oplever interpersonel kontakt som mere forpligtende og bedre til at synliggøre nye problemområder end ansigtsløs kommunikation. Her peger vi på, at DFD vil ændre deltagernes tillidsrelationer til det offentlige system fra interpersonelle relationer til i højere grad at skabes på baggrund af ansigtsløse forpligtelser. Dette vil være problematisk for vores deltagere, idet de herved skal besidde en høj grad af systemtillid, hvilket de mangler på grund af lav ontologisk sikkerhed. Derfor peger vi på, at DFD kan være ekskluderende, idet der ikke tages højde for, at deltagernes tillidsrelationer hovedsageligt er forankret i interpersonelle kontaktformer, idet implementeringen af DFD mindsker den interpersonelle kontakt med det resultat, at arbejdspresset på den enkelte medarbejder øges. Det er vigtigt, at DFD tager højde for, at deltagerne har behov for det fysiske møde med offentlige fagpersoner, og det er centralt, at de digitale løsninger ikke blot formidler information og data, men at de skaber relevante alternativer til den mening, forståelse, afklaring, tryghed og sikkerhed som den nuværende interpersonelle kommunikation tilbyder. Det er derfor centralt, at antallet af borgerservicecentre ikke beskæres i implementeringen af DFD.

Flere af deltagerne ser fordele ved digital kommunikation, når kommunikationen bidrager til at imødekomme deres behov, og deltagerne udtrykker også fordele ved, at

kunne undgå at skulle stå i kø og føle sig udstillet på kommunen. Desuden har vi be-lyst, at deltagerne udtrykker behov for at sidde i rolige og private kontekster, når de skal koncentrere sig om at udfylde centrale offentlige dokumenter. I denne henseende viser deltagerne en manglende interesse i at bruge computer, der stilles til rådighed på borgerservicecentre og bibliotekerne. Her kan en løsning være, at gøre computerom-råderne mere private, ved at skærme dem af via båse, hvor det vises udefra om de er optagede eller ledige.

13.4 Oversigt over problemområder og handleanvisninger

For overskuelighedens skyld, har vi opstillet de pågældende problemområder, der med baggrund i deltagerne beretninger, ses i forhold til implementeringen af DFD samt vores forslag til mulige handleanvisninger:

1. Handlingsanvisning:

DFD kan imødekomme deltagerne behov for forudsigelige dagligdagsaktiviteter ved at udarbejde standardiserede retningslinjer, som medarbejderne ved kommunen kan bruge til at ensrette deres kommunikation og afgørelser digitalt.

2. Handlingsanvisning:

DFD kan tage højde for, at deltagerne har svært ved at planlægge og overskue at få gjort dagligdags gøremål, ved at give personalet på bostederne mulighed for at udstede NemID, så systemet bliver mere fleksibelt, og deltagerne vil inden for en kortere tidsram-me kunne tilegne sig et NemID.

3. Handlingsanvisning:

Deltagerne oplever det at omstille sig til at modtage Digital Post som stressende, da posten opleves uforudsigelig, uvis og allestedsnærværende. DFD kan lave faste digitale forsendelsestidspunkter af post for at mindske graden af uforudsigelig.

4. Handleanvisning:

Deltagerne har behov for at blive påmindet om at tjekke deres post og huske indkal-delsestider. DFD kan indtænke påmindelsesfunktioner for den digitale postkasse, som vibrerende armbånd ved indgående post og aftaler eller som push-meddelelser via mo-biltelefonen.

5. Handleanvisning:

Deltagerne motivation for at bruge den digitale postkasse og selvbetjeningsløsning-erne, afhænger blandt andet af, om de kan se en nytteværdi ved at bruge dem i hverda-gen. Derfor er det centralt, at interessenterne bag DFD får kommunikeret, hvilke fordele den digitale postkasse og selvbetjeningsløsningerne, kan have, i de hjemløses dagligdag.

6. Handlingsanvisning:

Det er vigtigt, at de systemrepræsentanter som deltagerne møder i det offentlige regi, udviser respekt og anerkendelse, da det kan øge deltagerne selvtillid og motivation for at bruge de nye digitale løsninger. DFD kan i uddannelsen af Digitale Ambassadører fokusere på, hvordan den interpersonelle kommunikation med borgerne forløber på den mest hensigtsmæssige måde.

7. Handlingsanvisning:

DFD kan tage højde for, at deltagerne har en lav grad af tillid til medarbejdere ved kommunen og derfor udlicitere opgaven som Digitale Ambassadører til medarbejderne ved bostederne, som deltagerne har en højere grad af tillid til.

8. Handlingsanvisning:

Deltagerne største udfordring ift. ansøgningsblanketter, er manglende kompetencer og viden om egen problemudredning. DFD kan inddrage videochatfunktioner, så delta-gerne har mulighed for at se fagmedarbejderen og modtage verbal hjælp. DFD kan også tilbyde online ansøgningskabeloner, der er delvist udfyldte på baggrund af tidligere indsamlet information.

9. Handlingsanvisning:

Deltagerne finder ansøgningsblanketterne svære at forstå, idet de er præget af fagter-mer og tung informationsværdi. DFD kan derfor udarbejde en hjælpetekst i ansøgnings-blanketterne, der via en kort overskuelig tekst uden fagtermer, beskriver og synliggør de mest centrale informationer, som deltagerne skal tage højde for.

10. Handlingsanvisning:

Det er vigtigt, at DFD tager højde for, at deltagerne har behov for det fysiske møde med offentlige fagpersoner, da den interpersonelle kommunikation for deltagerne bidra-ger til mening, forståelse, afklaring, tryghed og sikkerhed. Derfor er det centralt, at antal-

let af borgerservicecentre ikke beskæres i implementeringen af DFD.

11. Handlingsanvisning:

Deltagerne har behov for at sidde i rolige og private kontekster, når de skal udfylde offentlige dokumenter, og deltagerne oplever ikke borgerservicecentrene og bibliotekerne som rolige og private kontekster. På borgerservicecentrene og biblioteker kan computerområderne gøres private, ved at skærme dem af via båse, hvor det vises udefra om de er optagede eller ledige.

12. Handlingsanvisning:

Deltagerne er afhængige af socialrådgivere og kontaktpersoner for at navigere i det offentlige system. I denne sammenhæng kan DFD tildele deltagerne en højre grad af autonomi i dagligdagen ved at indføre obligatoriske it-kurser på bostederne, der giver mulighed for digital inklusion.

13. Handlingsanvisning:

Flere deltagere ejede en mobiltelefon end en computer, og derfor er det centralt, at DFD sørger for at indtænke mobile løsninger i implementeringen af DFD.

14. Perspektivering

I dette afsnit belyser vi nogle centrale tematikker, der er blevet præsenteret i dette speciale med henblik på mulige fremtidige undersøgelsesområder med fokus på digitalisering og hjemløse.

Datasikkerhed

Vi præsenterede oplevelsen af en lav grad af tillid til digitale systemer hos deltagerne, hvor der især blev givet udtryk for frygt for, at hackere kunne skaffe sig adgang til ens personlige data. Denne øgede fokus på datasikkerhed har altså en stor betydning for motivationen og tilliden til DFD, hvor det ikke blot drejer sig om tilliden fra hjemløse, men i høj grad også fra den almene borger, ikke mindst set i lyset af den nuværende Nets og Se & Hør skandale¹³. Denne type sager er med til at sætte fokus på og skabe bekymring for, om vi kan stole på, at de oplysninger, der indsamles, ikke bliver misbrugt. Det er med til at huske os på, at vi danskere indgår i en masseovervågning, hvor der bliver holdt øje med os hver gang, vi svinger dankortet, ringer på mobilen eller skriver en mail. Teknologisk er det muligt at sikre digitale systemer med bl.a. effektive krypteringer og konstante opdateringer, men på trods af dette vil det væsentligste sikkerhedsproblem sidde 30 cm fra skærmen – den menneskelige faktor vil aldrig være 100% sikker. Der vil altid være ansatte, der kan, og skal, kunne tilgå de forskellige data, hvorfor man kan argumentere for, at datasikkerhed ikke blot beror på teknologi men også på ledelse og pædagogik. Det er vores formodning, at dette problem forstærkes via implementeringen af DFD, idet denne vil medføre en stigning i betroede medarbejdere, der har adgang til fortrolige data.

Fritagelse

Det er vores formodning, at den øgede bekymring for datasikkerheden kan føre til flere ansøgninger om fritagelse. Vi mener også, at der eksisterer et etisk problem i disse fritagelsesmuligheder, da personer, som hjemløse, på grund af manglende tillid til egne evner kan føle sig tvunget til at ansøge om fritagelse. Dette relaterer sig også til muligheden for fuldmagtsløsninger, hvor f.eks. familiemedlemmer eller fagmedarbejdere via egen NemID kan agere på vegne af f.eks. en social udsat. Fuldmagtsløsningen betyder, at den enkelte fuldmagtshaver får adgang til store mængder af fortrolig viden, hvilket relateret til den tidligere debat om datasikkerhed kan skabe sikkerhedsrisiko. Derudover ser

¹³ <http://www.information.dk/telegram/496443>

vi det som problematisk, at fagmedarbejdere skal anvende eget NemID til at tilgå den enkelte tjenesteudbyder, da vi formoder, at disse til tider har behov for at sidde sammen med fuldmagtsgiver, hvorfor deres personlige oplysninger ligeledes synliggøres. Af etiske årsager kunne der argumenteres for at udstede "professionelle" NemID til fagmedarbejdere. Som nævnt tidligere skal implementeringen af DFD skabe store besparelser, vi vil dog stille os kritisk overfor dette, da fagpersonalets tidsforbrug til supportering af digitale løsninger og behandling af de mange fritagelsesansøgninger også kræver ressourcer at behandle.

Tvangsdigitalisering?

En af de store udfordringer ved digitaliseringen er, at der ikke lægges op til en åben dialog og debat med borgerne, men at digitaliseringen præsenteres som en administrativ øvelse. Dette ser vi som etisk problematisk, når digitaliseringen, som vi har synliggjort i dette speciale, i høj grad påvirker borgernes hverdag og adfærd. I tilfælde af, at man ikke har søgt om og opnået fritagelse, tvinges og forpligtes man som borger i høj grad til at anvende et system, som man kan føle sig usikker på. Hermed ser vi en tendens til, at lovgivningen, frem for borgerens egen indstilling og aktive tilvalg, anvendes som begrundelse for deltagelsen i digitaliseringen. DFD præsenteres også ud fra, at det er fleksibelt og hurtigt for borgeren, men som vi har set i vores empiri, er disse parametre ikke nødvendigvis de mest efterspurgte af borgeren i kontakten med offentlige myndigheder.

15. Litteraturliste

Afprøvning af fælles telefonsupport på obligatorisk selvbetjening. 2011. Initiativbeskrivelse. Tilgået 16. maj 2014. <http://www.digst.dk/~media/Files/Digitaliseringsstrategi/Initiativbeskrivelserne/13c.pdf>

Agergaard, Birgitte. 2013. *Fra blanket til servicerejse - den nye digitaliseringsbølge i det offentlige.* 13. maj. Tilgået 14 maj 2014. <http://www.nnit.com/DA/nyhederogmedier/Nyheder/Pages/Fra%20blanket%20til%20servicerejse.aspx>

Alle borgerne betjener sig selv på nettet. Initiativbeskrivelse. Tilgået 16. maj 2014. <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Digitaliseringsstrategiens-initiativer/~media/Files/Digitaliseringsstrategi/Initiativbeskrivelserne/12.pdf>

Andersen, Heine og Lars Bo Kaspersen. 2007. *Klassisk og moderne samfundsteori.* 4. udgave, 2. oplag. Hans Reitzels Forlag

Benjaminsen, Lars og Heidi Hesselberg Lauritzen. 2013. *Hjemløshed i Danmark 2013 - national kortlægning.* SFI - Det Nationale Forskningscenter for Velfærd. Tilgået 14. maj 2014. <http://www.sfi.dk/rapportoplysninger-4681.aspx?Action=1&NewsId=4007&PID=9267>

Blomberg, Jeanette, Mark Burell og Greg Guest. 2007. *An ethnographic approach to design.* In Sears, Andrew and Julie A. Jacko. 2007. *The Human-Computer Interaction Handbook: Fundamentals, Evolving Technologies and Emerging Applications.* 2. Edition. Taylor and Francis Group.

Boden, Deirdre og Harvey L. Molotch. 1994. *The compulsion of Proximity.* In NowHere: Space, Time and Modernity. Friedland & Boden. University of California Press

Borgerne kan betjene sig selv på mobilen. 2011. Initiativbeskrivelse. Tilgået 16. maj 2014 <http://www.digst.dk/~media/Files/Digitaliseringsstrategi/Initiativbeskrivelserne/16.pdf>

Borgerne skal kende og være trygge ved digital kommunikation. 2011. Initiativbeskrivelse. Tilgået 16. maj 2014 <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Digitaliseringsstrategiens-initiativer/~media/Files/Digitaliseringsstrategi/Initiativbeskrivelserne/ny13a.pdf>

Brandt, Preben og Mette Kirk. 2003. *Billeder fra hverdagen - En dokumentaristisk-analytisk fremstilling af den sociale indsats overfor hjemløse, misbrugere eller sindslidende personer, som den ses af de, der arbejder i feltet.* AKF Forlaget

Brandt, Preben et. al. 2009. *Udsat for forståelse - en antologi om socialt udsatte.* Rådet for

Socialt Udsatte. Tilgået 14. maj 2014. <http://www.udsatte.dk/dyn/resources/Publication/file/9/19/1296808488/udsat-for-forstaeelse.-radets-antologi.pdf>

Buré, Claire. 2006. *Digital Inclusion Without Social Inclusion: The consumption of ICTs within homeless subculture in Scotland*. The Journal of Community Informatic, Vol. 1, Issue 2, pp. 116-133

Chamberlain, Kerry. 2012. *Do you really need a methodology?* QMIP bulletin issue 13, Spring 2012. The British Psychological Society.

Collin, Finn og Simo Køppe. 2008. *Humanistisk Videnskabsteori*. 2. udgave, 5. oplag. DR Multimedie

Creswell, W. John. 2007. *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publication, second Edition.

Dahlgaard, Mette. 2014. *Vi løber panden mod statens digitale mur*. Berlingskes website. 14. januar. Tilgået 17. maj 2014. <http://www.b.dk/nationalt/vi-loeber-panden-mod-statens-digitale-mur>

Den digitale vej til fremtidens velfærd - Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015. 2011. Regeringen, KL, Danske regioner. August. Tilgået 14. maj 2014 http://www.digst.dk/~media/Files/Digitaliseringsstrategi/Digitale_vej_til_fremtidens_velfærd.pdf

Digital post til alle borgere i 2014. 2011. Initiativbeskrivelse. Tilgået 16. maj 2014. <http://www.digst.dk/~media/Files/Digitaliseringsstrategi/Initiativbeskrivelser/ny11.pdf>

Digital post til borgerne. 2013. Faktaark. Tilgået 15. maj 2014. http://www.digst.dk/~media/Files/Digitalpost%20mv/Kommunikation/Faktaark_DigitalPost_2013.pdf

Digitaliseringsinitiativ for socialt udsatte. 2012. Udgivet af Social- og integrationsministeriet. 5. juli. Tilgået 16. maj 2014. http://www.sm.dk/Puljer/sociale-omraader/oversigt_fordelte_tilskud/Documents/Tilskud%20UDSIT%202012.pdf

Domaigne, Robert. 1989. *Community Development Through Ethnographic Futures Research*. In Journal of Extension vol. 27 nr. 2. Tilgået 16. maj 2016 <http://www.joe.org/joe/1989summer/fut1.php>

Ehn, Billy & Orvar Löfgren. 2010. *Appendix: Doing an Ethnography of 'Non-events'*. In The Secret World of Doing nothing. pp. 217-227. University of California Press

Eriksen, Thomas Hylland. 2005. *Hvad er Socialantropologi*. Akademisk forlag

Gammeltoft, Tine. 2007. *Intimiteten: forholdet til den Anden*. In Ind i en verden - En grundbog i antropologisk metode. pp. 273-295. Hans Reitzels Forlag

Giddens, Anthony. 1984. *The Constitution of Society*. University of California Press

Giddens, Anthony. 1994. *The Consequences of Modernity*. Polity Press

Giddens, Anthony. 1996. *Modernitet og selvidentitet. Selvet og samfundet under senmoderniteten*. Hans Reitzels Forlag

Giddens, Anthony. 2006. *Sociology*. 5th edition. Polity Press

Hastrup, Kirsten. 2003. *Den antropologiske videnskab*. In Ind i en verden - En grundbog i antropologisk metode. (red.)pp. 9-33. Hans Reitzels Forlag

Hjælpeplan. Udgivet af Digitaliseringsstyrelsen. Tilgået 16. maj 2014 <http://www.digst.dk/~media/Files/Færdigheder/Hjælpeplan%20for%20overgang%20til%20fuld%20digital%20kommunikation%20offentlig.pdf>

Hjælp til digital selvbetjening i borgerservicecentre. 2011. Initiativbeskrivelse. Tilgået 16. maj 2014 <http://www.digst.dk/~media/Files/Digitaliseringsstrategi/Initiativbeskrivelserne/13b.pdf>

Humphreys, Michael og Tony Watson. 2009. *Ethnographic Practices: From 'Writing up Ethnographic Research' to 'Writing Ethnography'*. In Ybema, S. et al: *Organizational Ethnography, Studying the Complexity of Everyday Life*

Jacobsen, Michael Hviid & Søren Kristiansen. 1999. *Hvor farligt er det farlige feltarbejde? - En etisk-sociologisk belysning og problematisering af deltagende observation i socialt afsondrede miljøer*. In Sociologisk arbejdspapir, NR. 4. Sociologisk Laboratorium

Johnson, Guy. 2006. *On the move: A longitudinal study of pathways in and out of homelessness*. PhD diss., RMIT University

Karoff, Ann-Kathrine. *Digitalisering skal ikke erstatte personlig kontakt*. Kristeligt Dagblads website. 20. august 2013. Tilgået 16. maj 2014 <http://www.kristeligt-dagblad.dk/artikel/521699:Debat--Digitaliseringen-er-kommet-for-at-blive--Personlig-kontakt-skal-dog-fastholdes-som-alternativ-for-de-aeldre>

Kaspersen, Lars Bo. 2001. *Anthony Giddens - Introduktion til en samfundsteoretiker*. 2. udgave. Hans Reitzels Forlag

Klar til den digitale verden - styrkelse af socialt udsatte gruppers it-muligheder. Udgivet af Social- og integrationsministeriet. Tilgået 16. maj 2014. <http://www.sm.dk/Puljer/socialle-omraader/lukket-for-ansogning/udsat-voksne/Documents/Vejledning%20UdsIT.pdf>

Kristiansen, Søren og Hanne Kathrine Krogstrup. 2008. *Deltagende observation - Introduktion til en samfundsvidenskabelig metode*. 1. udgave, 5. oplag. Hans Reitzels Forlag

Kvale, Steinar og Svend Brinkmann. 2009. *InterView - Introduktion til et håndværk*. 2. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag

Lowdon, Melissa. 2010. *Ethnographic Futures Research: The Future of Jesuit Higher Education in the United States*. In *World Future Review*, August-September 2010 https://www.wfs.org/Upload/PDFWFR/WFR_AugSep2010_Lowdon.pdf

Olsen, Robert. 2012. *Digitaliseringen hægter de svage af*. Politikens website. 13. juli. Tilgået 16. maj 2014. <http://politiken.dk/debat/ECE1704790/digitaliseringen-haegter-de-svage-af/>

Olwig, Karen Fog. 2002. *Det etnografiske feltarbejde: antropologers arbejdsmark eller faglig slagmark?* In *Norsk antropologisk foreningsårsmøde*. Trondheim. 10-12 maj. pp. 111-121

Pedersen, Jimmy Ege. 2013. *Go Insight*. Unpublished slides presented at ChangeWork conference by Københavns Kommune and Dansk Design Center. København, 26. november

Rouncefield, Mark og Richard Harper og Dave Randall. 2007. *Fieldwork for design - Theory and Practice*. Forlag Springer-Verlag London

Silverman, David. 2010. *Doing qualitative research*. 3th edition. SAGE Public

Skaarup, Søren. 2011a. *Den kompetente borger – Hvorfor kommer borgerne i borgerservice?* Skaarup Research. http://www.ballerup.dk/sites/default/files/m/31410/Den_Kompetente_borger.pdf

Skaarup, Søren. 2011b. *Digitalisering og medborgerskab*. 7. september. Dansk Kommunikationsforening. Tilgået 15. maj 2014. <http://www.kommunikationsforening.dk/menu/fagligt-nyt/artikler/digitalisering-og-medborgerskab>

Skaarup, Søren. 2012. *The Mediation of Authority*. In (Proceedings from EGPA Conference, Bergen, 5-8 september. pp. 1- 32)

Skaarup, Søren. 2014. *Digitalisering og centralisering*. Unpublished slides presented at Digitaltudenfor conference by Projekt Udenfor, Odense, 19. marts 2014

Stigaard, Dorte Laursen. 2011. *Fra hjemløshed til egen bolig - Et interviewstudie blandt tidligere hjemløse*. SFI - Det Nationale forskningscenter for Velfærd. Tilgået 15. maj 2014 http://www.sfi.dk/Files/Filer/SFI/Pdf/Arbejdspapirer/Notat_Fra-hjemloeshed-til-egen-bolig.pdf

Strauss, Anselm og Juliet Corbin. 1990. *Basics of Qualitative research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Sage Publications, Inc. First Printing

Tanderup, Lene. 2013. *De professionelle Hjemløse - Hjemløses Adfærd og selvopfattelse i et samfundsmæssigt perspektiv*. Masterprojekt, Aarhus Universitet

Vejledning til fritagelsesbekendtgørelse. 2014. Udarbejdet af Digitaliseringsstyrelsen. <http://www.digst.dk/~media/Files/Digitalpost%20mv/Vejledninger%20og%20bilag/Vejledninger%20fritagelse/Vejledning%20til%20kommunerne%20om%20fritagelsesbek.pdf>

Wijas-Jensen, Justyna. 2013. *IT-anvendelse i befolkningen - 2013*. Udgivet af Danmarks Statistik. Tilgået 15. maj 2014. <http://www.dst.dk/pukora/epub/upload/18685/it-anv.pdf>