BORGERGUIDER PÅ JOB

En kvalificering af borgerguiderne i Ikast-Brande Kommunes borgervejledning i forhold til digital selvbetjening

---

BORGERGUIDER AT WORK

A qualification of the citizen guidance in relation to online self-service performed by the Danish Borgerguider at the Municipality of Ikast-Brande

Mette Monrad Møller
Cand.it., Syddansk Universitet, Kolding

Vejleder: Jens Jørgen Hansen
Afleveringsdato: 14. august 2014, kl. 12.00
Antal typeenheder: 201.005

Tak

Dette speciale var ikke blevet til uden Nels C. Torups indledende interesse og engagement i mine ideer og tanker om borgerguidernes arbejde. Jeg skylder ham derfor en stor tak for at lukke mig ind i Borgerservice-land og stille sine dygtige og engagerede borgerguider til rådighed for mig.

Samtidig skal borgerguiderne på Ikast Rådhus have en kæmpe tak for altid at tage godt imod mig og være åbne og imødekommende over for min tilstedeværelse og mine spørgsmål.

Min vejleder, Jens Jørgen Hansen, skal også have tak for at stille spørgsmål, som jeg aldrig kunne svare på, men som altid hjalp mig videre.

Og sidst, men bestemt ikke mindst, skal min dejlige familie have tak for at have holdt mig ud, givet mig plads og ikke mindst støttet mig og lagt øre til, når tanker og ideer skulle vendes og drejes.

Line Bjerre har tegnet forsideillustrationen.

14. august 2014, Mette Monrad Møller

English abstract

The Danish government, Regions and Local Government introduced in 2011 the eGOVERNMENT strategy. One of the initiatives in the strategy has been to reduce the public sector's costs and spent time on paperwork, prints and postage. As a result minimum 80 percent of the communication between the citizens and the public sector has to be digital in the year 2015.

The strategy entails big digital changes for both the public sector and the citizens. To accommodate the local citizen's need for assistance and support in the new public digital world the Citizen Service in the Municipality of Ikast-Brande has formed a special position called 'Borgerguider'.

My thesis analyses from both a service design and a guidance perspective the Borgerguider's guidance of the citizens in relation to online self-service, and I present a definition of the provided service and a guidance model. My study is an exploratory study and is based on an empirical case. My approach is a combination of social constructivism and hermeneutics, and my methods are mainly qualitative and consist of observations and interviews based on the Borgerguider's point of view. The analysis is in two parts.

In the first part I analyse the provided service. My final conclusions are that the Borgerguide-position is a unique newly established service, which to a great extent adapts to the citizen's needs and has to support and develop his use of the online self-service. I use different service design theories to analyse the service mainly from the citizen's position, and as a result I also present the context surrounding the Borgerguider.

In the second part I analyse the complete guidance situation and present the guidance model. My analysis is mainly based on an eclectic approach to guidance theory and the conversation analysis. In the presented guidance model I specify the guidance situation in three phases: the clarification phase, the guidance phase and the closing phase. In the guidance phase I present one service direction and three different guidance-strategic directions, which show that the Borgerguider perform their guidance deliberately and systematically, even though they have difficulty in describing the situation.

On the whole the guidance model gives a qualification of the Borgerguider's service and guidance in relation to the citizen's use of the online self-service. Consequently it can serve as an explanation for the provided guidance and as a basis for development of the guidance.

(Antal typeenheder: 2.499)

Indholdsfortegnelse

Tak **2**

English abstract **3**

Del 1 - Indledning **6**

1. Indledning **7**
1.1 Problemformulering *8*
1.2 Uddybning og afgrænsning af problemformuleringen *8*
1.3 Læsevejledning *9*

2. Metodeafsnit **10**
2.1 Socialkonstruktivisme *10*
2.1.1 Hermeneutikken 11
2.2 Valg af forskningstype *12*
2.2.1 Betydningen af et casestudie 13
2.2.2 Borgerguiderne som udgangspunkt 13
2.3 Indsamling af data *13*
2.3.1 Observationer 14
2.3.2 Interviews 15
2.3.3 Nære observationer 16
2.4 Metoder til databehandling *18*
2.4.1 Transskription af interviews 18
2.4.2 Konversationsanalyse (CA) 18

3. Teoriafsnit **20**
3.1 Servicedesign *20*
3.1.1 Afgrænsning af servicedesign-analysen 21
3.1.2 Valget og anvendelsen af servicedesign 21
3.2 Vejledningsteori *22*
3.2.1 Indledende definition af begrebet vejledning 22
3.2.2 Opdeling og udvælgelse af vejledningsteorier 24
3.2.3 Vejledning i forhold til it 27

Del 2 - Servicedesign **30**

4. Borgerguidernes servicedesign **31**
4.1 Borgerens servicerejse *31*
4.1.1 Touchpoints 32
4.1.2 En borgers servicerejse hos borgerguiderne 33

5. Borgerguidernes serviceydelse **38**
5.1 Definition af en serviceydelse *38*
5.2 Baggrunden for borgerguidernes serviceydelse *39*
5.2.1 Borgerguidernes baggrund 40
5.2.2 Borgerguidernes arbejdskontekst 41
5.3 Borgerguidernes serviceydelse *42*
5.3.1 Borgernes betydning for serviceydelsen 46
5.3.2 It's betydning for serviceydelsen 48

6. Delkonklusion: Beskrivelse af borgerguidernes servicedesign **50**

Del 3 - Vejledningsteori **51**

7. Borgerguidernes vejledning **52**

8. Vejledningssituationen **53**
8.1 Afklaringsfasen *55*
8.1.1 1. trin: Borgerguiden ser borgeren an 55
8.1.2 2. trin: Afklaring af henvendelsens art 56
8.1.3 3. trin: Borgerguiden fastlægger vejledningsstrategien 57
8.1.4 4. trin: Afklaring af forudsætninger 58
8.1.5 5. trin: Vejledningen begynder 58
8.1.6 Den kompetente vejleders hjælpemodel 59
8.1.7 Borgerguidernes hjælpemodel i afklaringsfasen 61
8.2 Vejledningsfasen *62*
8.2.1 Analyse af de nære observationer 62
8.2.2 Generelle træk ved de nære observationer 62
8.2.3 Opsummerende oversigt over samtlige nære observationer 65
8.2.4 Koblingen af observationsgrupperinger og vejledningsstrategier 68
8.3 Afslutningsfasen *76*
9. Præsentation af den samlede vejledningsmodel **78**
Del 4 - Afrunding **81**
10. Refleksion **82**
11. Konklusion **84**
12. Perspektivering **86**
Litteraturfortegnelse **87**
Rapporter og øvrige dokumenter *88*
Websites *89*
Bilagsfortegnelse **90**

Del 1 - Indledning

”Det er jo det, der er vejen frem …”

(Citat, anonym borger)

1. Indledning

Den offentlige sektor er i øjeblikket midt i udrulningen af Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi, hvis målsætning er, at 80 % af kommunikationen mellem borgerne og 'det offentlige' er digital i 2015. I arbejdet mod en fornyet og mere effektiv offentlig sektor bliver det således obligatorisk for stort set alle borgere at anvende de digitale løsninger (*Den digitale vej til fremtidens velfærd* 2011).

Det giver sig selv, at man trods stigende it-parathed hos den gennemsnitlige borger også støder på en række udfordringer ved digitaliseringen, for hvordan får man alle med?
Digitaliseringen griber ind i alle borgeres hverdag, lige fra pladsanvisning til ansøgning om folkepension og grundlæggende kontakt med 'det offentlige', og man kan således ikke slippe, selvom man ikke ejer en computer, er ordblind eller aldrig har prøvet at være på internettet.
Den næste store milepæl i udrulningen er overgangen til Digital Post i slutningen af 2014, en ordning som over 130.000 danskere (*Statistik over fritagelser* pr. 090514) på nuværende tidspunkt er blevet fritaget for - de vil altså fortsat, om end primært kun for en periode på to år, modtage post fra 'det offentlige' i deres fysiske postkasse. Ansøgninger om fx boligstøtte, bestilling af nyt sundhedskort og booking af blodprøver på hospitalet skal dog stadig gøres digitalt, så lige meget hvordan man snor sig, kan man ikke undgå den digitale vej.

Borgerne står dog ikke alene, og flere offentlige myndigheder såvel som private organisationer fokuserer på at få lempet alle borgere uanset alder og generelle kompetencer over i den digitale verden. Ældre Sagen udbyder fx mangeartede it-kurser, og bibliotekerne spiller en central rolle i vejledning og oplæring af specielt it-svage borgere. Ligeledes spiller kommunernes Borgerservice-afdelinger også en vigtig rolle, da mange af de områder, hvor de tidligere har betjent borgerne ansigt til ansigt, nu bliver digitale.
For borgerservicemedarbejderne betyder det en ændring i deres normale arbejdsgang. Før kom borgerne til skranken og blev betjent der, men nu skal borgeren i højere grad betjene sig selv via en digital løsning, og borgerservicemedarbejderen skal mere fungere som en vejleder eller guide i denne selvbetjening end en decideret sagsbehandler.
Det er op til de enkelte kommuner, hvordan de griber ændringen af arbejdet an, og mange kommuner uddanner fx såkaldte Floorwalkere[1], hvis formål er at udpege relevante borgere i Borgerservice-køen med henblik på at guide dem i brugen af selvbetjeningsløsningerne.

I Ikast-Brande Kommune har man grebet det lidt anderledes an og i stedet oprettet et separat selvbetjeningsområde med udvalgte borgerservicemedarbejdere, der i en del af deres arbejdstid fungerer som såkaldte borgerguider. Selvbetjeningsområdet og borgerguiderne er det første, der møder borgerne ved deres besøg i Borgerservice, og har man en henvendelse, der kan løses digitalt, bliver man altid henvist til selvbetjeningscomputerne og tilbudt råd og vejledning i selvbetjeningsløsningerne af borgerguiderne.
Selvom mange af borgerguidernes arbejdsopgaver stadig er de samme som en borgerservicemedarbejders, stiller de allestedsnærværende krav til borgerne om at betjene sig selv også nye krav til borgerguiderne om at kunne rådgive og vejlede i it, computerbrug og decideret

[1] http://www.kl.dk/Administration-og-digitalisering/Floorwalkers-og-obligatorisk-digital-selvbetjening-id96947/

empowerment af borgeren i forhold til selvbetjeningsløsningerne. Hvordan borgerguiderne udfører denne rolle er derfor både relevant og spændende at kigge nærmere på. Dertil er borgerguiderne stadig en central del af Borger*service*, og servicedelen spiller derfor også en betydelig rolle, da den danner konteksten for borgerguidernes arbejde. Det leder mig derfor til nedenstående problemformulering.

1.1 Problemformulering

På baggrund af en beskrivelse af servicedesignet hos borgerguiderne på Ikast Rådhus i Ikast-Brande Kommune vil jeg undersøge hvilke typer vejledningsstrategier, der kan kvalificere borgerguidernes vejledning og service i forhold til borgernes brug af kommunens digitale løsninger.

1.2 Uddybning og afgrænsning af problemformuleringen

For den videre læsning af dette speciale vil det være relevant først at definere, hvad en borgerguide i Ikast-Brande Kommune er:

Borgerguider i Ikast-Brande Kommune er uddannede borgerservicemedarbejdere, hvis primære opgave i Borgerservices åbningstid er at hjælpe og vejlede borgerne i at bruge kommunens online selvbetjeningsløsninger til de opgaver, som kan løses der. Det sker primært ved borgernes personlige fremmøde, men kan fx også foregå via telefon eller chat på kommunens hjemmeside.
Borgerguiderne er erfarne i brugen af kommunens hjemmeside og borger.dk, og de har en bred viden om kommunen og borgerservice. Ydermere varetager de også henvendelser vedr. NemID-koder og -nøglekort, håndterer fritagelse i forhold til Digital Post og fungerer som en slags vejvisere på kommunen i forhold til at vise borgerne videre til der, hvor de skal hen.

Langt størstedelen af borgerguidernes vejledning foregår dog ansigt til ansigt med borgeren i selvbetjeningsområdet på Ikast Rådhus, og det er derfor også denne vejledning, jeg vil forholde mig til i dette speciale.

Med anvendelsen af vendingen "*kvalificere*" ønsker jeg at præcisere og dokumentere den vejledning og service, som borgerguiderne yder i forhold til borgernes brug af de digitale løsninger. Mit fokus er således hverken at vurdere eller bedømme det arbejde, som borgerguiderne yder, i forhold til eventuelle rigtige eller forkerte tilgange.

Ydermere nævner jeg i min problemformulering "*kommunens digitale løsninger*". De digitale løsninger dækker over de selvbetjeningsløsninger, som kommunen og borger.dk stiller til rådighed, men er i praksis også fx selvbetjeningsløsningerne fra SKAT.
Det er vigtigt for mig at understrege, at jeg er bevidst om, at de digitale løsninger spiller en betydelig rolle i forhold til hele min problemformulering. En dybdegående analyse og decideret vurdering af de enkelte løsninger og deres loginmuligheder, brugervenlighed og dermed påvirkning af vejledningen vil dog blive alt for omfattende for mit fokus med specialet. Jeg vil således inddrage de digitale løsninger og deres betydning for behandlingen af min problemformulering løbende i specialet, men jeg vil ikke kunne konkludere noget selvstændigt om disse.

1.3 Læsevejledning

I specialets 1. del præsenterer og uddyber jeg først min problemformulering samt denne læsevejledning. Derefter vil jeg i det kommende metodeafsnit redegøre for mit videnskabsteoretiske perspektiv og forskningstype samt gennemgå min indsamlede empiri og præsentere databehandlingsmetoderne. Afslutningsvis vil jeg præsentere og gennemgå de to overordnede teoriområder, som jeg har valgt at benytte i min videre analyse.

I 2. del præsenterer jeg via min servicedesign-analyse casen omkring borgerguiderne, deres baggrund og deres arbejdskontekst. Jeg analyserer borgerguidernes serviceydelse specielt i relation til borgerne og den benyttede it og giver en samlet beskrivelse af borgerguidernes servicedesign.

I 3. del af specialet analyserer jeg borgerguidernes vejledning, der er opdelt i tre forskellige faser, og præsenterer afslutningsvis en samlet model, der kvalificerer borgerguidernes vejledning og service i forhold til borgerne.

I 4. og sidste del reflekterer jeg især over de anvendte empiriske tilgange, giver en samlet konklusion på hele specialet og perspektiverer specialets resultater i forhold til fremadrettet anvendelse og uddybende undersøgelser.

Sidst i specialet vil der være en litteraturfortegnelse og derefter en liste over specialets bilag. Bilagene er afleveret samtidig med dette speciale som en separat samlet fil. For at strukturere henvisningerne til mine bilag nævner jeg bilagets nummer samt sidetal i teksten fx (Bilag 1a:5). Ved henvisning til de ti transskriptioner af de nære observationer bliver der dog i stedet for sidetallet henvist til linjetallet.

2. Metodeafsnit

Jeg vil i dette afsnit redegøre for mit undersøgelsesdesign. Det vil jeg gøre ved først at præsentere mit videnskabsteoretiske syn, da det danner grundlag for arbejdet med dette speciale. Derefter vil jeg uddybe mine valg i forhold til overordnet metode for specialet og dernæst præsentere metoderne til min indsamlede empiri samt selve empirien.
Jeg vil slutte afsnittet ved at gennemgå de databehandlingsmetoder, som jeg har benyttet i arbejdet med min indsamlede empiri.

2.1 Socialkonstruktivisme

Den viden, jeg præsenterer i dette speciale, vil være formet og påvirket af den måde, som jeg ser verden på (Launsø, Olsen & Rieper 2011:50). Det er således vigtigt først at klarlægge mit videnskabsteoretiske syn, da det danner grundlaget for mit metodevalg og min videre analyse, lige så vel som det danner rammerne for mine resultater.
Videnskabsteoretisk tager jeg udgangspunkt i socialkonstruktivismen[2] og hermeneutikken, og jeg vil i det følgende først komme ind på socialkonstruktivismen.

Socialkonstruktivismen dækker over forståelsen af, at virkeligheden er konstrueret af det sociale samspil mellem mennesker (Rønn 2006:108-109). Det er således i interaktionen mellem mennesker i en given social kontekst, at virkeligheden dannes. Specielt sproget og den måde, man omtaler virkeligheden på, har stor betydning for meningsdannelsen, da den er med til at strukturere og italesætte den ellers uhåndgribelige virkelighed, som vi oplever (Collin & Køppe (red.) 2012:252).
Inden for socialkonstruktivismen findes der to hovedstrømninger: den ontologiske og den erkendelsesteoretiske, og jeg tilslutter mig den sidste.
I den ontologiske socialkonstruktivisme tilskriver man den sociale konstruktion æren for *alt* i vores virkelighed, det vil sige selv tyngekraften er et resultat af vores sociale konstruktion (Collin & Køppe (red.) 2012:266-269). Dette har den erkendelsesteoretiske socialkonstruktivisme dog en lidt anden tilgang til, og det er den, jeg tilslutter mig.
Ifølge den erkendelsesteoretiske tilgang er der en række grundlæggende fænomener i vores virkelighed, fx tyngdekraften, som er uafhængige af vores sociale konstruktion. Selve forståelsen og betydningen af disse fænomener sker derimod i vores sociale interaktion, og de vil derfor være påvirket af den givne historie og kultur og have forskellig betydning alt efter tidspunkt og situation (Collin & Køppe (red.) 2012:259-265). Der findes derfor ingen måde, uden påvirkning fra fx den omgivende kultur, hvorpå man kan beskrive virkeligheden:

> *"Der er intet overordnet, trans-historisk og tværkulturelt standpunkt, ud fra hvilket, man kan udforske den menneskelige virkelighed."* (Collin & Køppe (red.) 2012:269)

Som Collin & Køppe også er inde på, betyder dette dog *ikke*, at det ikke kan betale sig at beskrive virkeligheden, når nu man ikke vil kunne gøre det 'korrekt'. Derimod fremhæver det blot den pointe, at man ikke kan beskrive noget uden at gøre det fra et bestemt synspunkt, og at beskrivelsen derfor altid ud fra det pågældende synspunkt vil repræsentere virkeligheden 'virkeligt' (Collin & Køppe (red.)

[2] Nogle benytter også betegnelsen 'socialkonstruktionisme', 'konstruktionisme' eller 'postmoderne konstruktionisme', men jeg vil i det følgende kun benytte betegnelsen 'socialkonstruktionisme', da jeg dels ønsker at lægge vægt på det sociale element i forståelsen og dels også tillægger mig forståelsen af 'socialkonstruktivisme' som et overbegreb for hele denne retning lig Rønn (2007:70-71).

2012:269). Derfor er det som forsker vigtigt at være opmærksom på sit eget synspunkt og den måde, man ser verden på. Min udlægning af virkeligheden omkring borgerguiderne på Ikast Rådhus vil således hverken kunne betegnes som universel eller almengyldig (Rønn 2006:108). Derimod er den kommet til verden i et samspil mellem mig, borgerguiderne og det faglige univers, som jeg bevæger mig i, og den vil være et resultat af min opnåede forståelse af situationen i den pågældende kontekst. Den vil samtidig også være med til at udvikle mig selv og det område, som jeg undersøger. Det vil derfor heller ikke kunne afvises, at andres undersøgelse af en lignende problemformulering enten samme sted eller i en anden kommune ville give et andet resultat.

Mit udgangspunkt og min viden vil således være en del af den sociale konstruktion af viden, som er foregået i dette speciale. Rønns fortolkning af Steinar Kvales udlægning af denne relation beskriver dette nærmere:

> *"[…] ved iagttagelse er ikke blot det iagttagne (iagttagelsens 'genstand' eller 'objekt') væsentligt for iagttagelsen. Det er således væsentligt af arbejde med såvel iagttagelsens objekt, det iagttagne, som med iagttagelsens subjekt, den iagttagende person, nemlig den for-forståelse, de forudsætninger, interesser og det særlige perspektiv, som iagttageren har som grundlag for sine interesser."* (Rønn 2006:58)

Da netop min rolle og min for-forståelse er central for arbejdet med min problemformulering, er det relevant også at beskrive min hermeneutiske tilgang til specielt min egen rolle i empiriindsamlings- og fortolkningsprocessen i dette speciale.

2.1.1 Hermeneutikken

Hermeneutikken koncentrer sig oprindeligt om at forstå sammenhængen mellem enkeltdele og helheder i tekster og dækker over mange forskellige retninger (Collin & Køppe (red.) 2012:145), men jeg vil i dette underafsnit koncentrere mig om begreberne for-forståelse og den hermeneutiske dialektik[3] i forhold til min empiri og analyse.

Som jeg kort var inde på ovenfor, vil jeg som iagttager altid påvirke den situation, jeg iagttager. Inden for hermeneutikken kalder man dette fænomen for for-forståelsen. Fænomenet dækker over, at man altid vil være en del af det, man iagttager, og at man altid vil fortolke det, man iagttager, ud fra det, man allerede kender til (Rønn 2007:191). Jeg kan således ikke gå fuldstændig objektivt ind i fx en empiriudvælgelsesproces eller analysesituation, da jeg altid vil have mine tidligere erfaringer med mig i en eller anden forstand (Collin & Køppe (red.) 2012:151).
Det betyder også, at mit arbejde med indholdet i dette speciale hele tiden har udviklet min for-forståelse og derved også mit grundlag for fx analyse og fortolkning, og min såkaldte forståelseshorisont (Collin & Køppe (red.) 2012:151) har derved udviklet sig.

Forholdet mellem at jeg forstår noget ud fra min forståelseshorisont samtidig med, at jeg udvikler min forståelseshorisont ved netop at forstå noget, kaldes den hermeneutiske dialektik. Min forståelse vil hele tiden udvikle sig ved at jeg forstår enkeltdelene ud fra helheden, men jeg vil samtidig også kun kunne forstå helheden ud fra enkeltdelene (Collin & Køppe (red.) 2012:153-154).

[3] Jeg har som Kjørup valgt at benytte ordet 'dialektik' til at beskrive begrebet for netop at lægge vægt på udviklingen og tage afstand fra den medbetydning af stilstand, som kan fremkomme ved den mere traditionelle brug af betegnelse den hermeneutiske 'cirkel' eller 'spiral' (Kjørup (1985) i Launsø, Olsen & Rieper (2011:29).

Den endelige besvarelse af min problemformulering vil derfor være et resultat af en længere dialektisk proces, som kunne have set anderledes ud, hvis jeg fx havde fortsat processen, eller en anden havde foretaget den med sine for-forståelser.

Med mit videnskabsteoretiske syn klarlagt som fundament for arbejdet med dette speciale, vil jeg således gå videre til at beskrive den overordnede metode, som mit arbejde har fulgt.

2.2 Valg af forskningstype

Min undersøgelse i dette speciale fungerer eksplorativt, da der ikke findes tidligere eller lignende undersøgelser i forhold til borgerguiderne, deres arbejde og vejledningsfunktion. En eksplorativ undersøgelse er kendetegnet ved, at den *"[...] har til formål at udforske forhold eller fænomener, som er mindre kendte eller måske helt ukendte"* (Andersen 2008:22). I borgerguidernes tilfælde er deres funktion så unik og nytænkende, at der fx ikke findes nærmere beskrivelser af hvordan, de skal vejlede, og en præcisering af deres vejledningsstrategiske valg vil derfor tilføje ny viden om deres arbejde.

Jeg har derfor også valgt at tillægge mig en kombination af den forstående og den handlingsrettede forskningstype, da man ifølge Launsø, Olsen & Rieper (2011:38) bør vælge sin type ud fra hvilke problemstillinger og forskningsspørgsmål, man vil undersøge. Jeg vil i det følgende komme nærmere ind på konsekvensen af de to typer, men først fremhæve, at der er tale om idealtyper, som ifølge forfatterne med fordel kan kombineres for at opnå de bedste resultater (Launsø, Olsen & Rieper 2011:39).

Den handlingsrettede forskningstype forsøger at gribe ind i og udvikle de undersøgtes læringsprocesser (Launsø, Olsen & Rieper 2011:33). Det vil dog ikke være formålet med dette speciale, da en stor del af tilgangen også dækker over at afprøve og undersøge, om læringen faktisk har fundet sted (Launsø, Olsen & Rieper 2011:34). Jeg vælger dog stadig at lægge mig op ad denne tilgang, da jeg i en vis grad ønsker at skabe en art lærings- og klarlægningsproces i forhold til den måde, som borgerguiderne arbejder på, og derved forhåbentlig være med til at påvirke arbejdet i en positiv retning.

Den forstående forskningstype *"[...] har fokus på forståelse med sproget og dialogen som medium [...]"* (Launsø, Olsen & Rieper 2011:33) og handler således om at forstå og fortolke det, som de undersøgte, i mit tilfælde borgerguiderne, allerede har konstrueret som viden mere socialt (Launsø, Olsen & Rieper 2011:26).
Det er udfordrende, idet man i høj grad skal forstå og sætte sig ind i de undersøgtes sted set med de undersøgtes øjne, men samtidig også skal inddrage konteksten og de ydre sammenhænge, som den undersøgte sjældent kan se selv (Launsø, Olsen & Rieper 2011:30). Ydermere er der en risiko for, at de undersøgtes udlægning ikke er ensartet, idet den netop er en subjektiv beskrivelse (Launsø, Olsen & Rieper 2011:28-29). For mit fokus er det således centralt at sætte mig ind i borgerguidernes arbejde, men også at sætte mig ind i bl.a. den institutionelle kontekst, som er gældende for deres arbejde.
Det er samtidig også vigtigt, at man som forsker ikke bliver for 'indfødt' med dem, man undersøger, da der stadig skal være rum til, at man kan fortolke resultaterne (Launsø, Olsen & Rieper 2011:32).
Det typiske design for denne type er et casestudie, og det er derfor relevant at dykke lidt dybere ned i betydningen af at anvende en case til undersøgelsen.

2.2.1 Betydningen af et casestudie

Brugen af et casestudie hænger sammen med behovet for at begrænse sig og udvælge data til at beskrive et givent syn på virkeligheden ud fra et mere komplekst eksempel. Det er således muligt ved omfattende beskrivelse og fortolkning at skabe forståelse for eksemplet både i dets helhed og i sin kontekst (Launsø, Olsen & Rieper 2011:96).

Jeg vil således foretage en detaljeret undersøgelse af et enkelt eksempel (Flyvbjerg 2010:464), som ifølge Flyvbjerg giver mig kontekstafhængig viden og erfaring og er *"[...] selve kernen i ekspertaktivitet."* (Flyvbjerg 2010:466). Det betyder, at mine resultater ikke vil være bredt repræsentative, men i stedet vil give mig en specifik indsigt i årsag-konsekvensforholdet i den konkrete kontekst, hvilket styrker mig i min detaljerede forståelse af verden, da der ikke findes en objektiv samfundsvidenskabelig sandhed (Flyvbjerg 2010:468).

Det, at jeg udvælger specifik og afgrænset data i forhold til den samlede virkelighed, medvirker samtidig til, at jeg fortæller min egen specifikke historie om det pågældende fænomen. Det er således nødvendigt for mig af vælge rammerne for fænomenet, hvis ikke jeg skal fortsætte i det uendelige med en ubegrænset kilde af virkelighed i tid og rum (Collin & Køppe (red.) 2012:262-263). Jeg vil derfor først fremhæve mit helt specifikke fokus og udgangspunkt i dette casestudie, inden jeg vil præsentere min udvalgte empiri til undersøgelsen samt gennemgå mine indsamlingsmetoder.

2.2.2 Borgerguiderne som udgangspunkt

Mit fokus for valg af caseområde er borgerguiderne. Det er borgerguiderne, deres profession og verden set fra deres synspunkt, jeg tager udgangspunkt i. Borgerne og den omkringliggende organisation, Ikast-Brande Kommune, vil således være en del af mit udgangspunkt, da de er en del af borgerguidernes kontekst, men det er ud fra borgerguidernes position, at jeg vil foretage min undersøgelse. Det betyder selvfølgelig for dette speciale og dets resultater, at det vil være meget fokuseret på borgerguidernes arbejde med vejledning af borgerne i forhold til de digitale løsninger, og andre centrale dele af borgerguidernes øvrige arbejde vil derfor træde i baggrunden.

2.3 Indsamling af data

Jeg har i min undersøgelse benyttet mig af følgende overvejende kvantitative metoder til dataindsamling:

- Observationer i borgerguideområdet og samtidig optælling af henvendelser
  (foretaget d. 13/3, 20/3, 27/3 og 4/4)
- Interviews med borgerguiderne
  (foretaget d. 19/3 og 24/3)
- Nære observationer af de enkelte vejledningssituationer borger, selvbetjeningscomputer og borgerguide imellem, samt indledende og efterfølgende mini-interview med borgeren og efter-interview med borgerguiden
  (foretaget d. 4/4, 28/4, 29/4, 6/5 og 12/5)
- Interview med tidligere afdelingsleder for Borgerservice, Nels C. Torup
  (foretaget d. 10/5)
- Uformelle samtaler med borgerguider og borgere
  (foretaget i marts, april og maj)

Min empiri kan således inddeles i tre overordnede grupper: observationer, herunder uformelle samtaler og optællinger, interviews og de nære observationer, der fungerer som en blanding af alle typerne. Jeg vil i det følgende uddybe mine metodiske tilgange til empiriindsamlingen. Gældende for al data er dog, at alle borgerguider og borgere vil optræde anonymt.

2.3.1 Observationer

Observationer er ifølge Kvale & Brinkmann (2009:136) en god måde at undersøge folks adfærd og deres samspil med omgivelserne på. Samtidig giver observationer ved selvsyn observatøren viden om det observerede og mulighed for at vedkommende kan danne sig sin egen mening om emnet og derved en bedre forståelse for forholdene (Launsø, Olsen & Rieper 2011:116-117).
Som jeg også var inde på i forbindelse med hermeneutikken, skal man ved al dataindsamling være opmærksom på, at man som observatør har en række for-forståelser med i observationen, og at der derfor vil foregå en form for udvælgelse af det, man vælger at observere (Andersen 2008:158; Launsø, Olsen & Rieper 2011:117). Ydermere er der ved observationer den risiko, at de observerede opfører sig anderledes end normalt (Andersen 2008:158), samt at man af indlysende årsager ikke kan fortælle, hvad der sker, når der *ikke* bliver observeret (Launsø, Olsen & Rieper 2011:117).

Da jeg ikke tidligere havde besøgt en Borgerservice, valgte jeg observationer som en indledende måde at opnå viden om borgerguidernes arbejde på. Jeg ønskede samtidig også at tage udgangspunkt i en mere interaktiv forskningsproces, hvor jeg tog udgangspunkt i de udforskedes præmisser (Launsø, Olsen & Rieper 2011:110), og det krævede, at jeg indledningsvis fik en forståelse for deres arbejdsgange. Derudover skulle observationerne få borgerguiderne til at vænne sig til min tilstedeværelse, før jeg begyndte at interviewe dem og følge dem mere tæt. Min placering i borgerguideområdet var således også så neutral som muligt, i det jeg sad på en bænk i den ende af lokalet, hvor folk gik frem og tilbage mellem hoveddøren og den øvrige bygning. Det var en yderst gunstig plads, idet jeg kunne overskue alt i området samt høre stort set alt. Derudover foretog jeg som et middel til at se større sammenhænge i borgerguidernes arbejde og borgernes henvendelser mindre optællinger af antal borgere og arten af deres henvendelser (Bilag 5).

Både Andersen (2008:155-158) og Launsø, Olsen & Rieper (2011:113-117) beskriver, hvordan man kan tilrettelægge sine observationer fx åbne eller skjulte, på et kontinuum mellem deltagende og ikke-deltagende, samt hvor strukturerede de er i forhold til fokus på det undersøgte.
Jeg tilrettelagde mine observationer, både de indledende og i forbindelse med de nære observationer, som åbne og planlagde en overvejende ikke-deltagende rolle. I de indledende observationer var mit fokus meget ustruktureret, for netop at være så åben som muligt over for en forståelse af arbejdet, mens jeg i de nære observationer var mere struktureret i mit fokus (Bilag 2l), da jeg på det tidspunkt havde en større forståelse for interaktionen.

Som jeg var inde på under den forstående forskningstype kom jeg fhv. tæt på flere af borgerguiderne. Jeg sad med ved deres bord i frokostpausen, fik kage i forbindelse med deres private kageordning og snakkede med dem om mere private og familiære emner. Ligeledes fandt de det også naturligt, at jeg fx kunne hjælpe med at udlevere blanketter eller spørges til råds i forbindelse med at gemme pdf-dokumenter, og jeg blev også selv så optaget af at hjælpe borgerne, at jeg greb ind i en vejledning for at rådgive både borger og borgerguide om brugen af e-boks (Bilag 2j). Min observerende rolle blev derfor efterhånden mere deltagende specielt i forhold til de nære observationer.

Den mere deltagende rolle viste sig dog at være meget gavnlig, da den gav mig mange småsnakke om borgernes og borgerguidernes hverdag. Det var oftest i de uformelle samtaler, at borgerguiderne virkelig snakkede om, hvad der var 'galt'. Jeg fik derfor, som Andersen i følgende citat er inde på, en god helhedsforståelse om emnet, idet man ved egne øjne kan:

> *"[…] studere fænomenerne i deres sociale sammenhæng. Det giver en helhedsforståelse og en fornemmelse af de fænomener, vi skal studere, hvilket er vanskeligt at erhverve på anden måde."* (Andersen 2008:156)

Denne viden sørgede jeg for at holde fast i ved at skrive pointer og omstændigheder ned så detaljeret som muligt så snart lejligheden bød sig. Resultatet blev mine feltnoter (Bilag 4), som jeg løbende vil henvise til i analysen.

Samtidig var jeg dog meget opmærksom på ikke at blive for venskabelig og fortælle borgerguiderne om resultaterne af min løbende analyse og fortolkning, da denne netop ændrede sig over tid og derfor potentielt kunne medvirke til at borgerguiderne ændrede adfærd og holdning til min tilstedeværelse.

En anden primær kilde til empiri var interviewene, der netop er bedre til at afdække den interviewedes *egen* forståelse af sin egen verden set fra sit eget perspektiv (Kvale & Brinkmann 2009:137), og næste afsnit vil således omhandle disse.

2.3.2 Interviews

Det kvalitative forskningsinterview er en måde hvorpå man kan tilgå og indfange en interviewpersons synspunkter og meninger (Launsø, Olsen & Rieper 2011:135). Interviewet har en meningsskabende praksis, idet data ikke er *"[…] givne, men skabes i og gennem samtalen […]"* (Kvale & Brinkmann 2009:327*).* Den viden, der bliver produceret i forbindelse med interviewene, kan derved opfattes som en rejsendes vej på opdagelse gennem et ukendt land (Kvale & Brinkmann 2009:67). Her er samtalen *"[…] en byggeplads for viden"* (Kvale & Brinkmann 2009:328), så interviewer og interviewede i fællesskab undersøger og afdækker forholdene ved det givne emne.
Ulempen ved at benytte interviews er, at man netop kun får interviewpersonens udlægning af det, som vedkommende kan huske på interviewtidspunktet (Launsø, Olsen & Rieper 2011:111), og det er derfor vigtigt at huske i analysearbejdet. Et godt interview kræver også en meget dygtig og erfaren interviewer, der er i stand til at følge op og afklare spørgsmål i løbet af interviewet (Kvale & Brinkmann 2009:186). Min erfaring som interviewer er begrænset, og det skal derfor tages med i planlægningen af interviewene, da den manglende erfaring potentielt vil vise sig i resultaterne.

Da der var flere aspekter og personer i forbindelse med min problemformulering, hvis intentioner og meninger jeg ønskede at opnå et større indblik i, valgte jeg at foretage en række forskellige interviews.

Indledningsvis foretog jeg interviews med alle ni borgerguider for at få et indblik i deres professionelle baggrund og deres individuelle opfattelse af at arbejde som borgerguider. Interviewene tog hver ca. 10 min. og blev foretaget før Borgerservices åbningstid i et hjørne af Jobcentret i Borgerservice. Interviewene blev optaget på lyd for derefter at blive transskriberet i en light-udgave, hvor talen er skrevet ordret ned, men fejlord, "øh'er" mv. er fjernet og et minimum af verbal minimalrespons er bevaret.

Jeg valgte at foretage et delvist struktureret interview, som anvendes, når man har en vis praktisk og teoretisk viden om det, der undersøges. Ved denne tilgang har man udarbejdet en liste med emner, man vil have besvaret, men rækkefølge og besvarelse er ikke fastlagt, så interviewet kan i højere grad foretages som en samtale med mere fri struktur (Andersen 2008:169). Jo mere struktureret man fører interviewet, jo mindre plads giver man til interviewpersonens individuelle besvarelse, og jo mere lægger man som interviewer sin egen forudindtagethed ned over den interviewedes besvarelser (Launsø, Olsen & Rieper 2011:112).

Jeg udarbejdede derfor en fælles spørgeguide (Bilag 1j), så jeg opnåede en vis standardiseringsgrad imellem borgerguidernes besvarelser. Spørgeguiden hjalp mig også til at kunne huske hvilke emner, jeg ville have besvaret, og gav mig, som mere uerfaren interviewer, noget jeg kunne støtte mig til. Jeg reviderede spørgeguiden en smule efter første interviewrunde, så enkelte af formuleringerne var mere ligetil. Ydermere valgte jeg denne mellemting i struktureringsgrad, for at interviewet stadig var nogenlunde struktureret, og jeg derfor fik svar på mine spørgsmål. Samtidig gav mellemtingen plads til afstikkere og snak om andre emner, der var vigtige for interviewpersonen.

Som en del af afdækningen af den omkringliggende institutionelle ramme for borgerguiderne valgte jeg at interviewe den tidligere afdelingsleder for Borgerservice. Den nuværende leder havde på daværende tidspunkt kun varetaget jobbet en måneds tid og havde derfor stort set intet kendskab til borgerguidernes historie.
Dette interview havde i lidt højere grad en informationsfokuseret vinkel (Andersen 2008:168), hvor jeg var interesseret i at opnå viden om begivenheder, der allerede havde fundet sted, og som jeg derfor ikke selv ville kunne observere. Fremgangsmåden er dog meget lig det delvist strukturerede interview, hvorfor jeg i dette tilfælde også udarbejdede en spørgeguide (Bilag 3b).
I spørgeguiden valgte jeg at benytte mig af overvejende indledende og sondrende spørgsmål (Kvale & Brinkmann 2009:155-156), da mit formål netop var at få den interviewede til at beskrive beslutninger og oplevelser i forbindelse med borgerguidernes opstart. Jeg fulgte disse op med opfølgende spørgsmål (Kvale & Brinkmann 2009:155) i de tilfælde, hvor afdelingslederen ikke selv havde detaljeret sin besvarelse tilstrækkeligt i forhold til min opfattelse. Dette interview blev også lydoptaget og derefter transskriberet i en light-udgave.

Tilgangen til interviewene i forbindelse med de nære observationer vil jeg uddybe i det følgende underafsnit.

2.3.3 Nære observationer

Jeg foretog i alt 10 nære observationer, som jeg har nummereret 1-11, bemærk at observation nr. 6 er fjernet fra observationsmaterialet, se nærmere i mine feltnoter (Bilag 4:9).
I forbindelse med de nære observationer valgte jeg at foretage meget korte og standardiserede interviews af borgeren før og efter vejledningen. Den standardiserede tilgang gav mig mulighed for på den korte tid, der var til rådighed i vejledningsøjeblikket, at få svar på de ting, jeg fandt vigtige i forhold til min problemstilling.

Ligeledes valgte jeg en mere standardiseret tilgang til efter-interviewet med borgerguiderne, hvor jeg selv bragte mere direkte spørgsmål (Kvale & Brinkmann 2009:156) om overvejelser, oplevede udfordringer og mulige ændringer ved vejledningssituationen på banen.

Jeg valgte denne mere direkte tilgang, da jeg i de indledende interviews med borgerguiderne oplevede en mangel på de mere refleksive tanker om netop deres vejledning.

Generelt oplevede jeg en stor velvillighed fra borgerne i at medvirke i min undersøgelse, da kun to personer afviste at medvirke. Ved efter-interviewet ville folk dog ofte hurtigt videre, så på deres kropssprog og svar kunne jeg fornemme, at jeg skulle skynde mig. Derfor blev flere af efter-interviewene også kortere og mindre detaljerede end oprindeligt planlagt. Generelt ville borgerne gerne afslutte efter-interviewet i selve borgerguideområdet, hvilket jeg formoder har påvirket borgernes besvarelse i forhold til vurdering af borgerguiden, da borgerguiden potentielt kunne høre alt. Det lykkedes dog at foretage nogle interviews udenfor.
Generelt oplevede jeg et stort skel imellem min måde at spørge på og borgernes opfattelse af spørgsmålene, så jeg ofte skulle forklare og uddybe, hvad jeg egentlig mente. Det resulterede i, at jeg hele tiden udviklede interviewguiden, men til stadighed havde behov for at tilpasse den til den enkelte borger. I situationen skulle jeg ofte omformulere og uddybe spørgsmål specifikt i forhold til borgeren og min subjektive opfattelse af, hvad borgeren kunne forstå. Specielt ved de ældre borgere oplevede jeg, at jeg talte for hurtigt og nok også for københavnsk til, at de kunne forstå mig, og ved de yngre borgere kom jeg til at benytte for mange komplicerede ord.
Dette forhold er Kvale & Brinkmann også inde på i forhold til samspillet mellem interviewer og interviewperson:

> *"I et* kvalitativt forskningsinterview *produceres viden social i et samspil mellem interviewer og interviewperson. Selve produktionen af data i det kvalitative interview rækker ud over en mekanisk overholdelse af regler og er afhængig af interviewerens færdigheder og situerede personlige skøn med hensyn til den måde, spørgsmålene stilles på."* (Kvale & Brinkmann 2009:100)

For at få borgerens tilladelse samt umiddelbare holdning til vejledningen indledte jeg observationen med et meget kort interview af borgeren, direkte efter borgerguiden havde henvist borgeren til selvbetjeningscomputerne. Her introducerede jeg mig selv og mit formål, gav borgeren mulighed for at sige fra og spurgte kort ind til borgerens formål med fremmødet samt tidligere erfaringer med borgerguiderne.
Dernæst lagde jeg min lydoptager tæt ved selvbetjeningscomputeren og gik derefter lidt væk for at kunne observere kropssproget hos primært borgerguiden, men også borgeren. Her kiggede jeg på de involveredes placering og brug af computer, tastatur og mus samt generelt kropssprog.
Opdelingen af før- og efter-spørgsmål til borgeren var inspireret af SERVQUAL-tilgangen (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1988), hvor man ved at afdække borgerens tilgang både før og efter en service kan få en større forståelse af borgerens forventninger og derved også hans vurdering af servicen.

Efter-interviewet med borgerguiden skulle give vedkommende mulighed for at reflektere over sin egen vejledning og derved måske opnå større indsigt i sit eget arbejde eller forklare, hvorfor bestemte valg blev truffet på bestemte tidspunkter. Enkelte gange blev interviewet dog ikke i foretaget i umiddelbar forlængelse af borger-interviewet, da borgerguiden blev optaget af en anden borger. Men da der var tale om en forskydning på 5-10 minutter vurderer jeg ikke, at det har den store betydning i forbindelse med glemsel. Det var dog meget forskelligt, hvor meget borgerguiderne reflekterede over deres vejledning, og dette gav sig derfor også til udtryk i længden af interviewene.

2.4 Metoder til databehandling

Den indsamlede empiri valgte jeg at behandle ved to forskellige grader af transskription samt to typer af analysetilgange, og jeg vil i det følgende afsnit uddybe dette.

2.4.1 Transskription af interviews

I forhold til de indledende interviews med borgerguiderne, interviewet med den tidligere afdelingsleder samt interviewene med borgerne og borgerguiderne i forbindelsen med de nære observationer valgte jeg at foretage en light-transskription.
En light-transskription minder i høj grad om en meningskondensering, ved at man giver de meninger, som udtrykkes i interviewet, en kortere formulering (Kvale & Brinkmann 2009:227). Jeg har dog valgt at medtage små, sproglige finesser, som jeg i nedskrivningen har fundet vigtige for meningen. Angivelser af fx pauser, minimalrespons og forkert udtale vil således *ikke* blive medtaget, hvorfor der ikke er tale om en fuld transskription.
Dette valg foretog jeg, da formålet med interviewene i langt højere grad er at få en baggrunds- og kontekstviden om borgerguidernes arbejde og arbejdsplads, end at få en dybere indsigt i fx deres individuelle livsverdener og interaktion mellem mig og den interviewede.
Analysetilgangen til interviewene vil således være mere ligetil, og den vil blive brugt mere kvantitativt og direkte i forhold til at beskrive faktuelle og udtrykte intentionelle forhold om arbejdet og borgerguidefunktionen.

Derimod valgte jeg at transskribere de ti vejledningssituationer i forhold til konversationsanalysen. Det valg foretog jeg, da de nære observationer er en central kilde til at opnå interaktionsviden i forhold til min problemformulering, og da konversationsanalysen giver en ensartet måde at transskribere data på samt en mere konkret metode at analysere data med.

2.4.2 Konversationsanalyse (CA)

CA bygger på en grundlæggende socialkonstruktivistisk tankegang, idet en central CA-erkendelse er:

> *"[…] sprog og interaktion medierer ikke blot sociale handlinger, men konstruerer og konstituerer samtidig vores forståelse og sociale organisering af verden."* (Nielsen & Nielsen 2005:111)

Sproget skaber derved virkeligheden, og netop derfor er det centralt at gå så tæt på sprogbrugen som muligt, så man kan analysere anvendelsen i detaljen. CA fokuserer på dette, da selv de mindste udtryk i sproget, fx minimalrespons eller selvcensur, inddrages og har en betydning for interaktionen.

CA er en mere induktiv metode end traditionel tekstanalyse, idet man med et så fordomsfrit sind som muligt starter med at kigge på mikroniveau og finde sammenhænge, som derefter betinger ens videre fokus, det såkaldte *unmotivated looking* (Nielsen & Nielsen 2005:21-24).

En central tilgang i CA er, at *"Ytringer er kontekstbetingede."* (Nielsen & Nielsen 2005:29) Det vil sige, at man kun kan forstå en ytring i dens sekventielle kontekst, samtidig med at en ytring er med til at skabe konteksten (Nielsen & Nielsen 2005:28-29). I forlængelse af dette er det heller ikke muligt at analysere sig frem til intentioner og motiver hos parterne, da det i talehandlingerne er umuligt at se, hvad folk virkeligt vil (Nielsen & Nielsen 2005:169). Derimod kan man se og analysere, hvad de gør og udretter inden for rammerne af den enkelte samtale, og netop dette aspekt er interessant i forhold til at analysere og klarlægge borgerguidernes aktuelle vejledningssituation.

Graden af transskription kan varieres alt efter behov for detaljering, og jeg har i dette speciale valgt at benytte mig af de minimale CA-konventioner, som Nielsen & Nielsen anbefaler til alle, der *ikke* har behov for højeste detaljeringsgrad (Nielsen & Nielsen 2005:198). De minimale transskriptionssymboler indeholder foruden lydret gengivelse af sproget angivelser af pauser, udtalestile (fx hurtig eller langsom udtale, lydstyrke og toneleje), overlap af tale samt hørbare indåndinger (Nielsen & Nielsen 2005:244-245). Min analyse vil dog i højere grad koncentrere sig om vejledningssituationens interaktion for at holde mig inden for specialets problemformulering, og interpersonelle samtalemæssige forhold i de enkelte samtaler vil derfor få mindre opmærksomhed.

CA giver således et ensartet og konkret redskab til at transskribere og analysere samtaler med. Arbejdet med CA og transskriptioner giver derudover et solidt og nærgående kendskab til de pågældende data og vil således også være et godt fundment for at kunne analysere videre i et større perspektiv.

3. Teoriafsnit

Jeg vil i dette afsnit præsentere de to, primære teoretiske tilgange til mine analysekapitler.
Først vil jeg gennemgå teorien og fremgangsmåden i forhold til servicedesign, hvordan tilgangen er opstået, min rolle i processen, og hvad fremgangsmåden vil bidrage med i forhold til mit speciale.
Derefter vil jeg præsentere og uddybe min tilgang til vejledningsteori og udstikke de overordnede områder, som min vejledningsteoretiske analyse vil anvende og koncentrere sig om. Mindre bærende teorier og metoder, som også vil blive brugt i analyserne, vil jeg præsentere og uddybe efterhånden, som de bliver brugt i selve analysedelene.

3.1 Servicedesign

Servicedesign er et forholdsvis nyt tiltag inden for design og innovation, og det blev for første gang omtalt som et decideret begreb i 1980'erne af Shostack (1982). Hun introducerede folk for en dybere forskel på produkter og services, og uddybede den betydning, forskellen har for kunden. Hun arbejdede med at optimere den samlede oplevelse af produkter og services, så de stod bedre rent markedsmæssigt og solgte bedre. Servicedesign blev således en slags underkategori til mere overordnede marketingstrategier. Det var først i starten af 1990'erne, at servicedesign, specielt i USA, blev kendt som en selvstændig designdisciplin, der i højere grad fokuserede på serviceydelser og -oplevelser (Bechmann 2010:60).

Servicedesign fokuserer grundlæggende på:

> *"[…] at udvikle bedre serviceydelser ved at tage udgangspunkt i brugernes behov. […] man inddrager metoder fra designverdenen til at iagttage og forstå brugernes reelle behov, og samtidig benytter værktøjer som interaktionsdesign og digitalt design til at løse opgaven."* (Strande 2011:24)

Det nye ved tilgangen er at se service som en del af mange forskellige små og store, håndgribelige og uhåndgribelige ting og oplevelser for brugeren (Bechmann 2010:75). Det er, som et eksempel, derfor ikke kun den enkelte ekspedition ved kassen, der har betydning for supermarkedskundens serviceoplevelse, men også fx antallet af parkeringspladser foran butikken, designet af belysningen i loftet og kvaliteten af hankene på bæreposerne. Det er således en tilgang, som i sig selv ikke har opfundet revolutionerende nye metoder eller teorier, men i stedet kombinerer anvendelige tilgange og kompetencer fra så forskellige fagområder som psykologi, sociologi, design og produktudvikling (Bechmann 2010:191-197) og samler det hele i en højere og mere sammenhængende og betydningsbærende mening.

Selve servicedesign-processen kan tage sig ud på mange forskellige måder og indeholde mange forskellige tilgange, undersøgelser og analyser. Overordnet organiserer processen sig dog typisk om en kontinuerlig, iterativ designproces, der handler om at skabe indsigt og forståelse for det område, man arbejder med, at udvikle, specificere, designe og tilpasse de ideer, man har fået, og derefter at implementere ideerne, evaluere og eventuelt måle på resultaterne (Bechmann 2010:127-136). Inden for de forskellige dele af designprocessen kan man vælge de metoder og fremgangsmåder, som passer bedst til de involverede og til den pågældende situation, hvad enten det drejer sig om at udvikle helt nye services eller udvikle og forbedre eksisterende services.

Et centralt punkt ved servicedesign er, at man tager udgangspunkt i brugerne og deres oplevelser. Det betyder dog ikke, at brugerne nødvendigvis skal inddrages i selve udviklingsprocessen (Strand 2011:25). Man vægter i langt højere grad at studere og analysere brugerne for at forstå deres relation til den pågældende serviceydelse eller produkt (Bechmann 2010:63). Netop derfor er servicedesignerens eller servicedesignanalytikerens rolle vigtig at definere.

For at være servicedesigner eller serviceanalytiker er det ikke et krav, at man er uddannet designer, det centrale er blot, at man anvender metoder hentet primært i designverdenen (Strand 2011:25). Ens fokus skal være at observere, fortolke, definere og udvikle (Bechmann 2010:127), og en god servicedesigner gør derfor, som Bechmann er inde på i følgende citat:

> *"Observerer fordomsfrit, undrer sig, ser det, der faktisk sker, og som ingen har tænkt."* (Bechmann 2010:127)

Det lyder lige til, men som jeg også var inde på i forbindelse med mit videnskabsteoretiske syn, er det ikke en ukompliceret proces. Jeg vil derfor i følgende underafsnit redegøre for min rolle som servicedesignanalytiker og de dertilhørende begrænsninger, som vil komme til udtryk i dette speciale.

3.1.1 Afgrænsning af servicedesign-analysen

Jeg har i arbejdet med at analysere den pågældende servicesituation forsøgt at gå så fordomsfrit og open minded til observationerne som muligt. Men da mit fokus fra starten har været borgerguiderne og deres vejledningssituation i forhold til digitale løsninger, vil jeg i forhold til analysen af servicedesignet primært fokusere på netop de borgere, der benytter selvbetjeningscomputerne til en digital løsning. Borgere, der bliver betjent af en borgerguide i forhold til fx fritagelse for Digital Post, der i forhold til borgeren ikke involverer brug af it, vil derfor ikke være relevant for min analyse og vil derfor ikke blive behandlet yderligere. I forhold til borgerguidernes samlede arbejdsopgaver vil mit speciale og servicedesignanalyse derfor kun koncentrere sig om et afgrænset udsnit, der involverer borgerne og brugen af selvbetjeningscomputerne.

3.1.2 Valget og anvendelsen af servicedesign

En fordel ved servicedesign er, at man ved at benytte tilgangen fokuserer mere på serviceydelser frem for produkter, og den er derfor oplagt til den offentlige sektor, hvor man primært producerer serviceydelser i form af fx vejledning, sagsbehandling og pleje (Strand 2011:25). Borgerguidernes arbejde handler i særdeleshed om at levere serviceydelser til borgerne, og indledningsvis er servicedesigntilgangen derfor relevant sammenlignet med mere traditionelle designtilgange.

Ydermere er servicedesign-tilgangen også et redskab til at tænke konteksten og sammenhængen med i den samlede analyse og fortolkning. Jeg fandt den derfor relevant, da borgerguidernes vejledning ikke kan ses isoleret fra den samlede kontekst og strengen af handlinger i situationen, altså den samlede serviceproces.

Tilgangens mangeartede mulige retninger samt afdækkende og beskrivende karakter i forhold til konteksten og den aktuelle situation fandt jeg ligeledes anvendelig til at præsentere og uddybe min case og forholdene omkring borgerguidernes arbejde med. Ydermere passer tilgangen godt til et socialkonstruktivistisk syn samt min indsamlede empiri, der bygger på både generelle og nærgående observationer samt mini-interviews med borgerne.

Brugen af servicedesign til en mere beskrivende og analytisk tilgang i forhold til en efterfølgende meget specifik analyse med et ensrettet fokus, det vejledningsteoretiske, er dog ikke den primære måde at benytte tilgangen på. Jeg vil i det følgende underafsnit derfor uddybe, hvordan jeg mere specifikt vil anvende servicedesign i forhold til dette speciale.

Min anvendelse af servicedesign

Den primære anvendelse af servicedesign handler som beskrevet i lige så høj grad om at afdække og analysere servicesituationen, som at udvikle og implementere nye løsninger og ændringer i forhold til at optimere oplevelsen for kunden og effektivisere virksomhedens arbejde (Bechmann 2010:73).

I dette speciale vil jeg dog kun fokusere på første del af tilgangen, nemlig at afdække og analysere servicesituationen, frem for at udvikle deciderede løsningsforslag og mulige ændringer af forholdene. Det har jeg valgt, da det primært er sammenhængen af alle oplevelser, begivenheder og artefakter, der skal bruges til at forstå borgerguidernes arbejds- og vejledningssituation med, hvilket er centralt for at kunne analysere de specifikke vejledningssituationer. Et videre arbejde med at udvikle tiltag og ændringer til at optimere borgernes samlede serviceoplevelse og effektivisere borgerguidernes arbejdsrutiner rækker ligeledes udover dette speciales problemformulering og fokus.

En yderligere fordel ved tilgangen er, at den ved at indeholde så mange faktorer ved situationen kan give en god og grundlæggende introduktion til forholdene omkring borgerguiderne. Jeg vil derfor også bruge tilgangen som en grundlæggende beskrivelse af den valgte case.

Min anvendelse af servicedesign-tilgangen vil således blive brugt dels til at beskrive den pågældende case med og dels til at analysere borgerguidernes aktuelle serviceydelse og -situation med.

Med denne grundlæggende introduktion til servicedesign og gennemgang af min anvendelse af tilgangen, vil jeg i næste afsnit introducere og uddybe brugen af vejledningsteori.

3.2 Vejledningsteori

Teorifeltet omkring vejledning er stort og omfattende, og en klar og almengældende definition af fænomenet vejledning findes derfor ikke (Løve 2012:109; Lauvås & Handal 2006:39). Hvad man lægger i betydningen af ordet samt hvordan, det skal udføres, kommer helt an på profession, tradition og verdensopfattelse (Løw 2009:13), og det er derfor indledningsvis relevant at klarlægge, hvad jeg mener med begrebet.

3.2.1 Indledende definition af begrebet vejledning

Selve ordet vejledning rummer mange betydninger for folk, og man kan finde vejledning både privat og uformelt, fx når en god ven rådgiver om køb af ny computer, og frisøren giver sit besyv med i forhold til valg af sommerferiens destination, til professionelt og formelt, fx når bankrådgiveren hjælper med at finde den bedste økonomiske løsning eller studievejlederen vejleder den studerende i valg af studium. I det følgende vil jeg dog kun koncentrere mig om den professionelle og formelle definition af vejledning.

I en professionel vejledning er der, ifølge Løw (2009:19), som udgangspunkt en ulig relation mellem vejleder og den vejledte, da vejleder har ansvaret for vejledningens indhold. Løve (2012:166) er ligeledes inde på, at selvom en ideel vejledningssituation er ligeværdig og dialogisk, vil det sjældent være tilfældet. Vejlederen har oftest en institutionel baggrund, som tillægger ham en række bestemte opgaver, han skal udføre i forhold til den vejledte. Det er også tilfældet i forhold til borgerguiderne, og som servicedesign-delen vil afdække, har borgerguiderne en helt bestemt serviceydelse, som de skal yde deres borgere. Borgerservice, og derfor også borgerguiderne, har en direkte lovfæstet vejledningspligt (Forvaltningsloven 2012:§7), som forpligter dem til at rådgive og vejlede borgeren inden for alle relevante områder og muligheder, endda også på borgerguidens eget initiativ. Den professionelle og dermed også ulige kontekst for vejledningen er således grundlæggende.

Vejledningens indhold kan ifølge Løw (2009:19) spænde over alt lige fra rådgivning og supervision, til konsultation og intervention. Løw arbejder inden for en pædagogisk ramme, et vejledningsrum, med et kontinuum mellem de to yderpunkter rådgivning og intervision (Løw 2009:21). I vejledningsrummet findes to akser, hhv. svar og spørgsmål samt vejvisning og vejsøgning. Det er imellem disse akser, at vejledningens indhold spænder mellem rådgivning, der fokuserer på at give svar og vise vejen for den vejledte, og intervision, der fokuserer på at stille spørgsmål og søge vejen sammen men den vejledte (Løw 2009:20-23).

Løve vælger dog at sætte vejledning og rådgivning over for hinanden som to forskellige begivenheder, ved at vejledning koncentrerer sig om den vejledte, mens rådgivning handler om rådgiverens dagsorden:

> *"Vejledningens udgangspunkt er den vejledtes situation - som den vejledte opfatter den. Rådgivningens udgangspunkt er vejlederens situation - forstået som vejlederens opfattelse af den vejledtes situation."* (Løve 2012:103)

Lauvås & Handal (2006:23-28) beskriver ligeledes det store indholdsmæssige spænd, som vejledningsbegrebet kan dække over, men lægger mere vægt på vigtigheden af en kvalificeret vejledning.

En helt anden tilgang til vejledning er at se den som en del af en større samling af hjælpestrategier, som igennem samtale skal bringe folk igennem en udfordring eller forhindring (Kaiser, Korsbæk & Strager (red.) 2004:226-231). Kaiser arbejder med en samlet mentormodel, hvor mentoren kan indtage forskellige positioner hvorfra han hjælper sin mentee, den vejledte, videre i forhold til sin udfordring (Kaiser, Korsbæk & Strager (red.) 2004:244). Her er vejledning en del af de fire positioner, der foruden vejledning dækker over coaching, rådgivning og konsultation. Vejledningsbegrebet får derved en mere afgrænset definition, der handler om et ligeværdigt møde mellem mentee'en og en mervidende vejleder, der støttende og ikke-dirigerende hjælper mentee'en til at finde svaret på sine udfordringer (Kaiser, Korsbæk & Strager (red.) 2004:270-277).

Vejledning har også historisk et tæt forhold til psykoterapi og psykologisk vejledning, og nogle teoretikere mener, at begreberne ikke kan adskilles i praksis (Løve 2012:95). Løve er i den forbindelse inde på, at den psykoterapeutiske vejledning sagtens kan adskilles fra den ordinære vejledning. Dog trækker man på den samme forståelse af, at:

> *"[…] professionelle hjælpesituationer må være mere strukturerede end hverdagens hjælpesituationer, og de må bygge på hjælperens empatiske forståelse af den hjælpsøgendes livssituation."* (Løve 2012:96)

Jeg vil i dette speciale ligeledes adskille min definition af vejledning fra den psykologiske og lægevidenskabelige vejledning. Da jeg samtidig også bevæger mig inden for et endnu udefineret vejledningsområde, vil jeg arbejde videre med Løws mere bredt dækkende indholdsdefinition. Her er vejledning det overordnede begreb for mere pædagogiske handlinger, der foregår i et spænd mellem rådgivning og intervision.

3.2.2 Opdeling og udvælgelse af vejledningsteorier

Netop pga. vejledningsteoriernes store spredning, kan det være anvendeligt at opdele teorierne og tilgangene i forskellige retninger eller traditioner. Jeg vil primært bevæge mig på det strategiske niveau i min beskrivelse, men hvor det giver mening for resten af specialets indhold, vil jeg gå mere i dybden rent metodisk.
Et meget udbredt anvendelsesområde for vejledningsteori er i forhold til uddannelses- og erhvervsvejledning (Løve 2012:25-28). Min vejledningsteoretiske litteratur er hentet primært fra dette område, da en del af borgerguidernes service tager udgangspunkt i det mere lærende aspekt i forhold til borgeren.

Løw (2009:15) arbejder med tre forskellige hovedperspektiver af vejledningsteori, der er inddelt i forhold til den måde eller form vejledningen tager udgangspunkt i og den læring, man ønsker at opnå i forhold til fx en studerende:

- *Handlingsorienteret vejledning*: Hvor man lærer og vejleder gennem handling. Den klareste form er mesterlæren inden for håndværket (Løw 2009:17). Praksislæring, coaching og situeret læring ligger dog også inden for dette perspektiv, og det centrale er, at man igennem deltagelse i praksis og handling former vejledningen mere eller mindre indirekte (Løw 2009:59-67).

- *Reflekterende vejledning*: Hvor man lærer gennem samtale og refleksion. Her fokuserer man på, at den vejledte skal opnå indsigt i og forståelse for sine egne tanker og handlinger samt bevæggrundene for dem (Lauvås & Handal 2002 i Løw 2009:103-104). Løw giver Lauvås & Handal æren for at introducere og udvikle dette vejledningsperspektiv (Løw 2009:104).

  Lauvås & Handals perspektiv på vejledning er udviklet inden for pædagogikkens verden og fokuserer på, at vejledning er en pædagogisk aktivitet, der skal udvikle den enkeltes erhvervskundskab og kompetencer (Lauvås & Handal 2002:87). Det vigtige er dog, at det er den vejledtes *egen* forståelse og vægtning af, hvad der er centrale erhvervskundskaber og kompetencer, der skal vejledes om og udvikles. Det er således *ikke* op til vejlederen at bestemme, hvad der er de rigtige kundskaber (Lauvås & Handal 2002:120).

- *Samskabende vejledning*: Hvor man lærer gennem dialog, refleksion og fortælling og i højere grad fokuserer på sprog og relationer (Løw 2009:17). Vejledningen foregår som en fælles meningsdannelse mellem vejleder og vejledte, og kan således også ses som en sammenblanding af de to forrige perspektiver ved at blande handling og tænkning og derigennem skabe en ny, fælles forståelse (Løw 2009:123).

Løw har således et mere pædagogisk syn på opdeling af vejledningsteorien, som i høj grad også hænger sammen med den måde, man opfatter læring og udvikling på. Han arbejder derfor med begrebet *pædagogisk vejledning*, som en *"[...] måde at facilitere læring på [...]"* (Løw 2009:20), og grænsen til direkte undervisning kan virke flydende. Han arbejder selv med eksempler inden for alle tre perspektiver og koncentrerer sig om at anvende tilgange, som passer den vejledte og dennes situation (Løw 2009:210).

Lauvås & Handal arbejder med to forskellige og grundlæggende opfattelser af vejledningen og hvad det er, den vejledte skal nå frem til:

- At den vejledte skal gennemføre en "rigtig" praksis fra vejlederens synspunkt (Lauvås & Handal 2002:56), altså i tråd med den handlingsorienterede vejledning og mesterlære, som Løw er inde på.

- At vejledningen skal fokusere på at klarlægge den vejledtes forståelse for sine handlinger (Lauvås & Handal 2002:56-57), hvilket er den opfattelse, som Lauvås & Handal selv arbejder med, og som Løw kalder den reflekterende vejledning.

Løve har også inddelt de vejledningsteoretiske tilgange i tre forskellige retninger, men hun fokuserer mere på måden, man vejleder på, og beskæftiger sig også meget med den rolle, som vejlederen har i vejledningen (Løve 2012:116):

- *Person-centreret retning*: Her tager man udgangspunkt i den vejledte som en individuel person med et individuelt problem. Vejlederen forholder sig således til den enkelte situation i stedet for at generalisere til andre situationer inden for et lignende område. Vejledte får derved et større ansvar for vejledningens resultater (Løve 2012:118-120).

- *Eklektisk retning*: Her anvender man de tilgange, teorier og metoder, som virker bedst i den enkelte situation. Man har fravalgt at finde én almengældende teori, men benytter i stedet en blanding af forskellige teorier nøje udvalgt i forhold til den enkelte vejledningssituation. Derved danner man løbende en ny slags tilgang og teori i forhold til den aktuelle situation. Målet med vejledningen er dels at hjælpe vejledte videre i forhold til sin udfordring og dels at hjælpe vejledte til fremadrettet at blive mere selvhjulpen (Løve 2012:127-129). En risiko ved denne tilgang er derfor også, at man uagtet teoriernes oprindelige kontekst får sat for mange forskellige teorier sammen til et, med Løves ord, *"[...] kludetæppe, der er fremstillet uden overordnede forestillinger om, hvad der passer sammen."* (Løve 2012:138)

  En kendt teoretiker inden for denne tilgang er Egan (2002), der fokuserer meget bredt og almengældende i forhold til vejledning og det at hjælpe andre med oftest meget personlige problemer. Egan har udviklet modellen *Den kompetente vejleders hjælpemodel* (Egan 2002:45-46), der hjælper vejleder og vejledte med at sætte rammerne for vejledningen, så de ud fra modellen kan vælge det rette indhold. Grundlæggende handler det om at afdække hvor vejledte er, hvad han ønsker at nå frem til, og hvordan han opnår det, samtidig med at man hele tiden spørger, hvordan det bliver gennemført (Egan 2002:46).

Tilgangen kræver selvfølgelig, at vejlederen har et bredt vejledningsteoretisk repertoire at trække på, og at han samtidig også behersker en række grundlæggende og avancerede kommunikationsfærdigheder, som Egan uddyber nærmere i sin bog (Egan 2002:89-200).

- *Konstruktivistisk retning*: Her bygger man videre på den konstruktivistiske tankegang og forsøger at se den vejledtes måde at gøre tingene på netop ud fra den vejledtes perspektiv. Vejlederens opgave er således i højere grad at hjælpe den vejledte til at danne nye forestillinger om en forbedret fremtid, end at opnå forståelse for den nuværende situation eller direkte ændre på den vejledtes adfærd (Løve 2012:139-141).

Løves tilgang til vejledning har ligeledes rod i uddannelses- og erhvervsvejledning, men hun understreger, at vejledningsteori i høj grad handler om, *hvordan* man vejleder, og ikke så meget om *hvad* man vejleder inden for (Løve 2012:110).

Vejledningsteori kan således have mange forskellige retninger og metoder, hvilket denne indledende introduktion og overordnede gennemgang af teorierne viser. De forskellige teoretikeres inddelinger kan, som vist, på nogle områder overlappe hinanden, mens de i andre sammenhænge fungerer forskelligt.

Dette speciales fokus på at kvalificere borgerguidernes vejledning medvirker dog til, at jeg indledningsvis vil tillægge mig en eklektisk retning, der giver mulighed for at kombinere flere forskellige tilgange til vejledningsteorien. I min videre brug af de forskellige vejledningsteorier vil jeg dog altid referere til teoriens plads i forhold til de netop introducerede inddelinger.

Anvendelse af vejledningsteorier

I min eklektiske tilgang til anvendelse af vejledningsteorien kan man hos Inglar (1999) hente inspiration til den måde, hvorpå man foretager udvælgelsen, altså hvilken vejledningsstrategi man vælger som vejleder. Inglar opdeler udvælgelseskriterierne i to hovedperspektiver: Det principielle og det situationsbetingede (Inglar 1999:84).

I forhold til det principielle perspektiv handler udvælgelsen om, hvad man vil opnå med vejledningen på længere sigt. Her tager man udgangspunkt i vejleders grundlæggende tilgang til mennesket og læring og vælger derudfra relevante retninger (Inglar 1999:84).
Vægter man fx en sproglig og socialkonstruktivistisk opfattelse af verden, ville man, ifølge Løws tidligere gennemgåede inddeling, vælge en mere samskabende vejledningsform.

I forhold til det situationsbetingede perspektiv foretager man udvælgelsen ud fra konteksten og den relation, som vejleder og vejledte har (Inglar 1999:84). Løw er ligeledes inde på omgivelsernes betydning for den vejledning, som vejlederen både direkte og indirekte yder:

> *"Den vej, en vejleder vælger at gå vejledningsstrategisk, afhænger af en række forhold som for eksempel institutionelle bindinger og traditioner, dominerende forståelser i professionskulturen, hans eller hendes uddannelses- og erfaringsbaggrund og vejlederrepertoirer samt de præmisser, den pågældende har udviklet for, hvad for eksempel viden er, og hvordan læring fremmes og skabes."* (Løw 2009:15)

En stor del af området i forhold til vejledningens kontekst og relation mellem vejleder og vejledte bliver specificeret nærmere i afsnittet om servicedesign, der netop omhandler borgerguidernes forhold til borgerne samt konteksten for vejledningssituationen.

Ifølge Inglar arbejder vejlederen således alene eller i samarbejde med den vejledte med at afdække følgende perspektiver:

- Vejledtes forudsætninger for og holdning til vejledningen
- Rammefaktorerne for vejledningen, fx i forhold til begrænsninger for tidsforbrug
- Det ønskede mål med vejledningen - både i forhold til vejlederens og vejledtes ønsker
- Vejledningens indhold; er der "blot" tale om vejledning inden for et bestemt område, eller ønsker vejlederen fx også evaluering af sin vejledning
- Formen på selve vejledningsprocessen
- Overvejelse om efterfølgende vurdering af vejledningen (Inglar 1999:84-86)

Afdækningen skal ifølge Inglar ideelt set foregå indledningsvis og derefter løbende i hele vejledningsprocessen, således at minimum vejlederen hele tiden har fingeren på pulsen i forhold til behovet i den aktuelle vejledningssituation (Inglar 1999:86-87). Jeg vil benytte de to, afdækkende perspektiver som en indgangsvinkel til at udvælge de vejledningsteoretiske retninger, jeg vil anvende i min videre analyse.

De gennemgåede vejledningsteorier og -tilgange har indtil nu ikke været specifikke i forhold til metode eller indhold, der skal vejledes inden for. Anvendelseskonteksten har derfor været meget fri, hvis blot det omhandlede et uddannende og lærende område. I lyset at mit speciales fokus på vejledning i forhold til it og den videre vejledningsteoretiske analyse, vil jeg derfor mere specifikt introducere en tilgang og metode til det at vejlede og undervise i brugen af it.

3.2.3 Vejledning i forhold til it

Vejledning og decideret læring *via* digitale medier, altså e-læring, dækker et stort teoretisk område, men er ikke dækkende i forhold til den form for vejledning, som borgerguiderne leverer ansigt til ansigt med borgeren i samarbejde med computeren. Det er derfor relevant at præsentere Herskins (1999) syn på undervisning og vejledning i brugen af it som supplement til den grundlæggende vejledningsteori. Herskin er en erfaren og anerkendt it-underviser og konsulent, som i mange år har beskæftiget sig med at udvikle og sælge en optimal tilgang til at undervise i forhold til it kaldet Herskin-metoden (http://teachtoteach.dk). Metoden er interessant, da en stor del af den handler om at beskrive og kritisere den traditionelle tilgang til it-undervisning. Som det senere vil vise sig, er den traditionelle tilgang udbredt i borgerguidernes vejledning, og Herskins gennemgang hjælper derfor med at sætte begreb på handlingerne. Derudover er den nye metodes mål at skabe selvhjulpne brugere, hvilket er relevant i forhold til borgerguidernes arbejdsopgave (Herskin 2006).

Herskin kritiserer de traditionelle hands on-kurser, der i forhold til Løws opdeling typisk koncentrerer sig om en handlingsorienteret tilgang. Her lægger man først ud med at demonstrere hvordan, man skal løse opgaven, og derefter er det op til deltageren at huske det gennemgåede og løse en lignende opgave (Herskin 1999:17-26). Udfordringen ved denne tilgang er *hukommelsesproblemet,* at deltagerne ikke kan huske det, de får gennemgået en enkelt gang, *forståelsesproblemet*, at deltagerne

ikke forstår principperne bag it'en samt *afhængighedsproblemet*, at deltagerne på kurserne er så afhængige af underviserens hjælp, at de ikke kan klare sig uden (Herskin 1999:21-23; Herskin 2006:15-17). Dog forsøger man, stadig under Herskins kritik, at løse udfordringerne ved følgende to tilgange:

- *Pinocchio-modellen*: Her fungerer vejlederen som "dukkefører" for den vejledte og dirigerer på den måde mundtligt trin for trin, hvor den vejledte skal føre musen hen og taste. Udfordringen ved tilgangen er, at selvom den vejledte selv fører musen og tastaturet, så er det vejlederen, der tænker, og den vejledtes hjerne sættes, med Herskins egne ord, ud af spillet (Herskin 1999:19).

- *Køresedler*: Her har man på et stykke papir nedskrevet det, som sker mundtligt i Pinocchio-modellen, og den såkaldte køreseddel guider derved trin for trin den vejledte igennem det, som han skal udføre. Udfordringen er ligeledes, at den vejledtes egen tankevirksomhed bliver overflødiggjort, da papiret tænker for en (Herskin 1999:19).

I stedet ønsker Herskin, at it-kurserne skal tage en mere reflekterende drejning, hvor man i højere grad lægger vægt på, at den enkelte skal opnå større forståelse for og indblik i de muligheder, han har i forhold til it (Herskin 1999:13-14).
Rammerne for Herskins tilgang er implementering af it-systemer i virksomheder og klasseundervisning og ikke i forhold til enkeltpersoner, som er typisk for traditionel vejledning (Herskin 1999:14). Jeg vil derfor koncentrere mig om hans pædagogiske og reflekterende tilgang til it-undervisningen frem for hans samlede forslag til nye undervisningsmetoder og hans grundlæggende syn på læring.
Herskin-modellen, eller det it-pædagogiske koncept, går grundlæggende ud på at give deltageren et *"[...] fundament for en læreproces [...]"* (Herskin 2006:22) altså at gøre deltageren selvhjulpen. Denne tilgang minder strategisk om den reflekterende vejledning.

Deltageren gøres ifølge konceptet selvhjulpen ved at få en forståelse for it-systemets indførsel og principperne bag systemet og ved at føle sig tryg ved systemet og have overblik over funktionerne (Herskin 2006:22-23). Konceptet forudsætter især, at it-systemerne er nogenlunde anvendeligt designet, hvilket jeg ikke analyserer nærmere i forhold til denne case, men blot nævner som et kriterium. Et helt centralt træk ved konceptet er, at man fokuserer på at få deltageren det rigtige sted hen i systemet og således i mindre grad fokuserer på, at han skal kunne huske alle trinnene hen til det rigtige sted (Herskin 2006:25).

Selvom Herskin-modellen går dybt ned i selve indholdet af undervisningen og undervisningsmetoderne, så beskriver de overordnede træk ved konceptet en mere reflekterende tilgang til vejledning i it-brug. Som sammenligningen med den reflekterende vejledning også viser, kunne indholdet i princippet ændres fra at være it-fokuseret til at fokusere på helt andre områder. Modellen er derfor også et godt supplement til de allerede gennemgåede vejledningsretninger og -teorier.

Min anvendelse af vejledningsteori i dette speciale vil således dække over en meget bred definition af, hvad vejledning kan defineres som, men den vil altid have en professionel ramme og et ulige forhold mellem vejleder og vejledte. Min anvendelse vil tage et eklektisk udgangspunkt for at kunne tilgodese de mange forskellige veje, som vejledningsteori kan bevæge sig ud ad, og i min udvælgelse af teorier vil jeg fokusere på konteksten for vejledningen samt hvilket formål, vejledningen har.

Jeg har i denne første del introduceret specialets fokus samt præsenteret og gennemgået mit valg af metode og teori, og jeg vil i den næste del derfor tage fat på den første analysedel omhandlende borgerguidernes servicedesign.

Del 2 - Servicedesign

”Jo mere vi kan gøre for borgeren, jo bedre …”

(Citat, borgerguide)

4. Borgerguidernes servicedesign

Denne del vil blive brugt til at beskrive den anvendte case omhandlende borgerguiderne på Ikast Rådhus samt til at analysere borgerguidernes arbejde og serviceydelse. Jeg har i den følgende analyse udvalgt nogle centrale og ofte anvendte servicedesign-metoder og -teorier, som jeg løbende vil introducere og uddybe samtidig med, at jeg anvender dem til selve analysen.

Indledningsvis vil jeg beskrive den samlede servicerejse, som en borger begiver sig ud på i forbindelse med en vejledningssituation. Deraf vil jeg udpege nogle centrale forhold og oplevelser ved rejsen, kaldet *Touchpoints* (Bechmann 2010:113), og analysere deres art og betydning nærmere.

Derefter vil jeg koncentrere mig om at definere, hvad en serviceydelse er i forhold til borgerguiderne, og dernæst præsentere baggrunden for borgerguidernes oprindelse og arbejdskontekst. Efterfølgende vil jeg definere selve borgerguidernes serviceydelse og uddybe hvilken betydning borgeren og it'en har for denne serviceydelse.

Afslutningsvis vil jeg opsummere mine resultater og komme med en konklusion i forhold til servicedesign-analysen, som dels har givet et indblik i borgerguidernes servicedesign og dels introduceret selve casen omkring borgerguiderne. Det er disse resultater, der danner grundlag for min videre vejledningsteoretiske analyse i specialets næste del.

4.1 Borgerens servicerejse

Shostack anvendte som den første i en servicedesign-kontekst blueprints, som er kendt specielt inden for produktion og arkitektur, til mere detaljeret at beskrive en serviceoplevelse og kundernes servicerejse med (Shostack 1982:59). Netop blueprintenes detaljerede og abstrakte form brugte hun til at beskrive serviceoplevelsers bestemte rækkefølge af oplevelser, relationer og artefakter. Tilgangen blev derefter hurtigt populær, da den netop koblede det materielle og immaterielle sammen på en overskuelig måde (Shostack 1982).

Det førte til mange varianter af blueprints og visualiseringer af servicesituationers sammensætning. Det er derfor en klassisk og meget brugbar øvelse i forbindelse med servicedesign at visualisere den rejse, som kunden kommer igennem i forbindelse med servicesituationen.

En måde at gøre det på kaldes *Total Service Experience* (Bechmann 2010:113-114) og er det samlede billede af alt, hvad der foregår i forhold til kunden i serviceoplevelsen. Det er således både de begivenheder og ting, som kunden selv ser og oplever, samt alle de ting, som foregår internt i virksomheden uden kunden ser det. En del af *Total Service Experience* er et *Service Interface* (Bechmann 2010:113), som kun beskriver de oplevelser, ting og begivenheder, som kunden selv oplever. Et generelt træk ved denne tilgang er, at den typisk anvendes i designfasen og mere objektivt bruges til at beskrive og planlægge det, man i servicedesign-processen ønsker, at kunden skal komme til at opleve.

Om end begreberne ofte er overlappende, fokuserer et *Customer Journey Map* (Bechmann 2010:159-160) mere på brugerens virkelige oplevelser, tanker og bevægelser i en aktuel servicesituation. Den har derfor en i højere grad mere beskrivende karakter end den forrige tilgang. Modsat et typisk *Service Interface* tager et *Customer Journey Map* kundens følelser, tanker og oplevelser med i beskrivelsen. Dette sker enten på baggrund af kundens egne noteringer, fx i form af dagbøger eller *Cultural Probes* (Bechmann 2010:156-157), eller som følge af observationer og interviews. Fordelen ved tilgangen er således, at den også kan involvere oplevelser og artefakter, som fra virksomhedens eller designerens hånd ikke oprindeligt har været en planlagt del af serviceoplevelsen. Et eksempel kunne fx være vejret, som i et traditionelt *Service Interface* næppe ville være en del af den designede serviceoplevelse, men i et *Customer Journey Map* ville det blive en del af serviceoplevelsen, hvis kunden oplevede det sådan.

Jeg har derfor valgt at benytte et *Customer Journey Map* til beskrivelse af borgernes servicerejse, dels da det er en god tilgang til allerede eksisterende serviceoplevelser, og dels da den i højere grad giver mulighed for at tage utilsigtede hændelser og artefakter med i beskrivelsen. Min beskrivelse vil primært være baseret på mine observationer i borgerguidernes arbejdsområde (Bilag 4) samt bygge på borgernes optagede og ikke-optagede kommentarer og besvarelser på mine interviews i forhold til de helt nære observationer.

Inden selve beskrivelsen af borgernes servicerejse vil jeg dog først uddybe betydningen af de oplevelser, artefakter og hændelser, som servicerejsen er bygget op af.

4.1.1 Touchpoints

Touchpoints er helt overordnet de byggesten, som en servicerejse er bygget op af. Touchpoints er:

> *"[…] de situationer og "sandhedsøjeblikke", hvor en kunde er i direkte berøring eller kontakt med virksomheden, der udbyder serviceydelsen. For kunden består serviceydelsen af det samlede antal Touchpoints."* (Bechmann 2010:113)

Berøringen med virksomheden kan dog være både materiel og immateriel. Den kan således være alt lige fra et besøg på virksomhedens hjemmeside til formen på den kuglepen, som man skal bruge til at skrive under på en kontrakt med (Bechmann 2010:113).

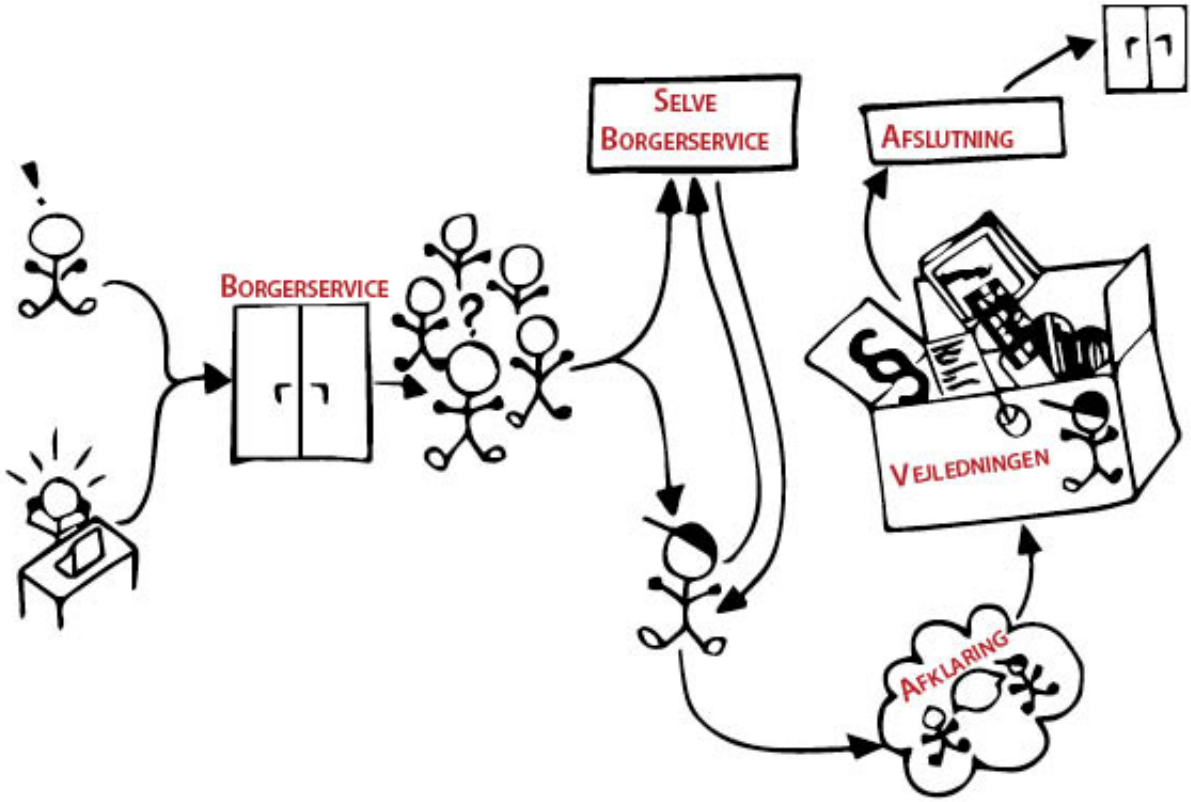
Touchpointene kaldes også sandhedsøjeblikke, fordi de enkeltvis eller i forbindelse med hinanden kan være afgørende for, hvordan kunden oplever sin samlede servicerejse. De kan derved være afgørende for kundens samlede opfattelse af virksomhedens service (Bechmann 2010:171). Et enkelt touchpoint kan således ødelægge oplevelsen for kunden, og det er derfor vigtigt at få alle centrale touchpoints med i sin beskrivelse af servicerejsen for at få klarlagt deloplevelserne og den overordnede sammenhæng.

Udvælgelsen af de vigtigste touchpoints, som der skal arbejdes videre med i designprocessen, er derfor hovedsageligt servicedesigneren eller -analytikerens ansvar. Det sker i praksis ud fra egen erfaring afvejet med det, der virker til at være mest relevant for brugerne (Bechmann 2010:127). Da jeg fungerer som serviceanalytiker i denne proces, vil udvælgelsen af vigtige touchpoints derfor være mit ansvar.

Med beskrivelsen af et *Customer Journey Map* og byggestene, *touchpoints*, vil jeg nu mere visuelt beskrive den servicerejse, som en borger i Ikast-Brande Kommune typisk begiver sig ud på, fra han har behov for hjælp til en digital selvbetjeningsløsning, til han har fået den af borgerguiderne på Ikast Rådhus.

4.1.2 En borgers servicerejse hos borgerguiderne

Indledningsvis har jeg i hånden skitseret den typiske rejse, som en borger kommer ud på i besøget med borgerguiderne. Jeg har valgt først at anvende denne meget simple tegning, da den hurtigt og effektivt visualiserer den rejse og de primære touchpoints, som borgeren møder. Efter en kort gennemgang af tegningen vil jeg uddybe den med et mere detaljeret *Customer Journey Map*, som fokuserer på borgerens oplevelser og følelser undervejs i processen. Men i forhold til det fysiske og sekventielle overblik vil jeg først gennemgå de overordnede træk i processen, som er baseret på mine observationer og feltnoter (Bilag 4):

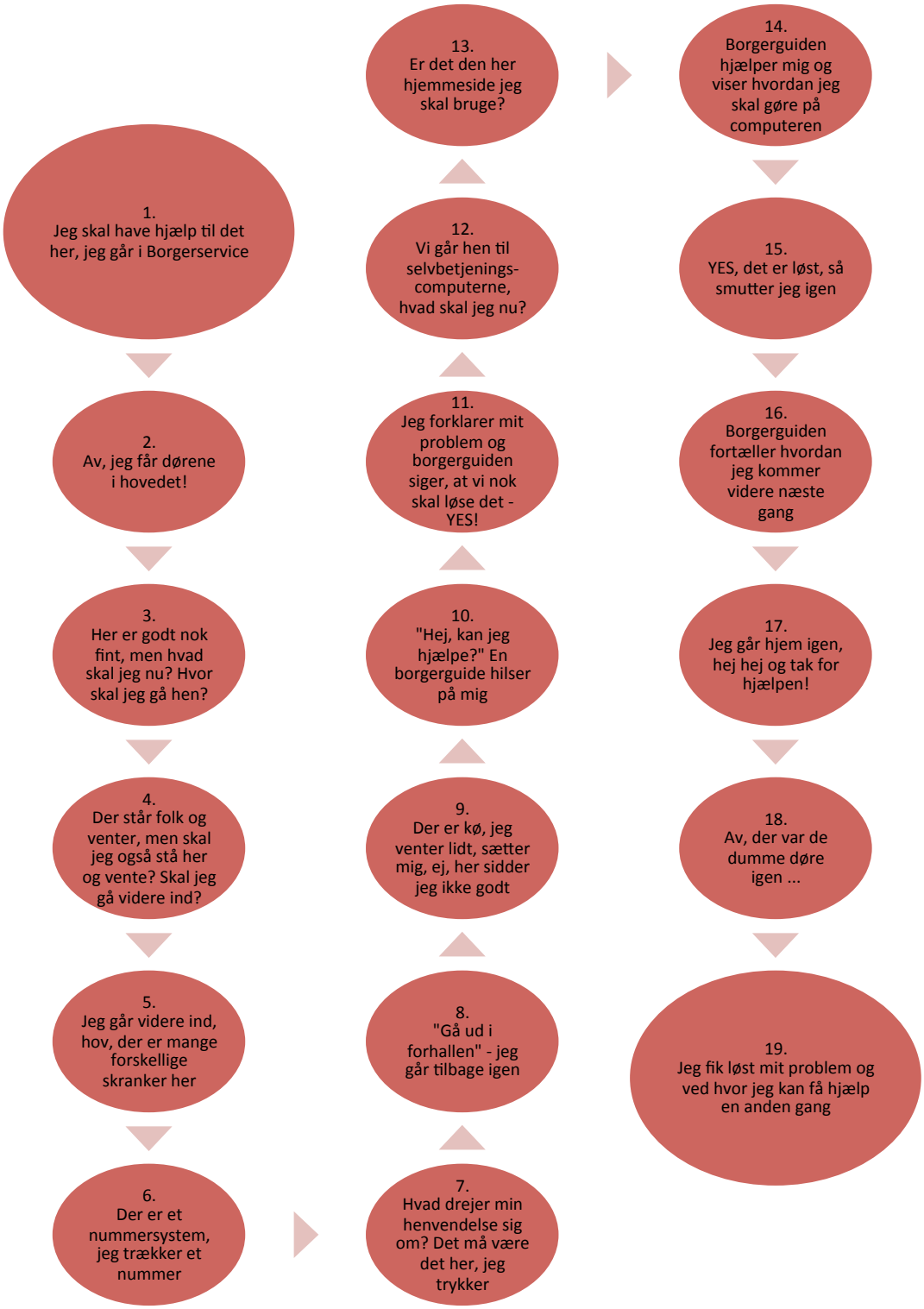


Figur 1 - Simpel servicerejse for borgeren hos borgerguiderne på Ikast Rådhus

Når borgeren har fundet ud af, at han har behov for at besøge borgerservice for at få hjælp, begiver han sig af sted til Borgerservice på Ikast Rådhus. Efter at være kommet ind ad de første døre skal borgeren finde ud af, hvor han skal hen. Man har indrettet området til borgerguiderne i forhallen til selve rådhuset. Man skal derfra ind ad yderligere et sæt døre for at komme til selve Borgerservice- og Jobcenterområdet, hvor der er mulighed for at trække et nummer og for at trække varme og kolde drikke i en automat. Fotos af indretningen i borgerguideområdet findes i bilag 6.

Når borgeren kommer ind i forhallen er han usikker på, hvor han skal gå hen. Hvis borgerguiderne er optaget andetsteds går han videre ind på rådhuset for at trække et nummer og bliver derefter sendt tilbage til borgerguideområdet, da de skal hjælpe ham med hans art af henvendelse (Bilag 4:2). Efter lidt ventetid bliver han betjent af en borgerguide (tændstikmanden med kasketten) og bliver derfra hjulpet videre i forhallen eller bliver sendt ind i selve Borgerguideområdet, hvis vedkommende alligevel ikke kan hjælpe ham. Den første del af mødet med borgerguiden i forhallen handler om, at borgeren skal forklare og uddybe sin art af henvendelse, hvorefter selve vejledningen finder sted. Efter selve vejledningen afslutter borgerguiden samtalen med borgeren, og borgeren går derfra (Bilag 1c; Bilag 1e; Bilag 2a-2j).

Denne simple gennemgang af borgerens servicerejse vil jeg nu uddybe på næste side med et decideret *Customer Journey Map*, der mere detaljeret beskriver borgerens følelser og oplevelser undervejs i hele processen:



Figur 2 - Customer Journey Map for borger ved borgerguiderne på Ikast Rådhus (baseret på Bilag 4; Bilag 2a-2j)

Borgeren oplever således mange forskellige ting på sin rejse fra start til slut, og de kan groft opdeles i en række materielle og immaterielle touchpoints. Jeg har som servicedesignanalytikeren udvalgt de mest centrale touchpoints, og jeg vil i de følgende to underafsnit gennemgå deres betydning.

De centrale materielle touchpoints

Når man kigger på den aktuelle servicerejses overvejende immaterielle touchpoints, kan det virke mindre vigtigt at koncentrere sig om de materielle og fysiske oplevelser. Bechmann er dog inde på, at også indretning, design, stemning og sågar lyde kan have en vigtig betydning for kundens forventning til kvalitet og værdi, og at det også kan påvirke servicemedarbejderens adfærd (Bechmann 2010:41). Derfor er det vigtigt også, om end kort, at komme ind på de centrale materielle touchpoints på brugerrejsen.

De centrale materielle touchpoints i denne situation er dørene (pkt. 2 og 18), indretningen i forhallen (pkt. 3 og 9) samt selvbetjeningscomputerne og selvbetjeningsløsningerne (pkt. 12 og 13), og jeg vil kort uddybe oplevelserne omkring disse.

Dørene lukker ofte hurtigere og tungere, end folk tror, og giver især svage ældre, gangbesværede og børn en dårlig oplevelse, da de risikerer at blive ramt af dørene eller skal kæmpe med at komme igennem dem. Der er selvfølgelig ikke tale om, at de kommer til skade, men ingen oplever det som positivt at få en dør i hovedet.

Selve indretningen i forhallen er nøje designet af arkitekter og en kunstner (Bilag 3a:4-5), så alt fremstår flot, æstetisk sammenhængende, indbydende og harmonisk (Bilag 6). I praksis er sofaerne dog for lave til især ældre mennesker, der er ingen bordplads hverken til borgerne eller borgerguiderne, når de skal udfylde papirformularer, og udluftningen placeret over indgangsdøren larmer meget i perioder (Bilag 4:6-8). Når man kommer ind i forhallen er de eneste skilte, foruden standeren med Politiets åbningstider, placeret i mavehøjde på borgerguidernes skranker og selvbetjeningscomputerne og lyder hhv. ”info” og ”selvbetjening”. De er svære at se, når der står folk og venter, og er sjældent fyldestgørende for folk, idet de søger efter ”Borgerservice” eller ”Borgerguider” (Bilag 6:1).

Selvbetjeningscomputerne og selvbetjeningsløsningerne er også centrale i borgerens oplevelse, men er samtidig noget, borgeren anvender sideløbende med interaktionen med borgerguiden, hvorfor borgerguiden også påvirker oplevelsen. Selvbetjeningscomputerne er stationære computere med separat tilsluttet mus og tastatur. Styresystemet er en traditionel udgave af Windows, og der er tilknyttet scanner og printer til computeren. Borgerens møde med computeren bliver derfor meget traditionelt og lige til, da Windows endnu er det mest udbredte styresystem i Danmark (*Danskernes brug af internettet 2012* 2012:11) og derfor det flest kender til.

De to selvbetjeningscomputere er placeret ved siden af hinanden med en lille væg imellem dem. Indholdet på skærmen kan derfor kun ses, hvis man står umiddelbart foran skærmen, men derudover er der ikke afskærmet, hvorfor man nemt kan høre, hvad der bliver talt om.
Selvbetjeningsløsningernes art og udformning spænder over alt fra simple løsninger, fx bestilling af et nyt sundhedskort der kræver få informationer om borgeren og få klik[4], til mere komplicerede løsninger, fx ansøgning om boligstøtte, der kræver adskillige informationer om borgeren og udfyldning af mange forskellige felter[5]. En gennemgang af løsningernes brugervenlighed og indhold er derfor for omfattende at uddybe i dette speciale, om end det er vigtigt at fremhæve, at det selvfølgelig

[4] https://www.borger.dk/Sider/Nyt-sundhedskort.aspx?NavigationTaxonomyId=90224c9f-a4ce-456d-b6ba-bff06135dd19
[5] https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Udbetalingdanmark/Opis/Boligstoette-guide.pdf

også spiller en væsentlig rolle for borgerens samlede serviceoplevelse. Ligeledes kræver stort set alle selvbetjeningsløsningerne brug af NemID for at logge ind, og denne løsning er også vigtig for oplevelsen, men vil ikke blive uddybet nærmere i dette speciale.

De centrale materielle touchpoints rummer således både positive og mere negative oplevelser for borgeren på servicerejsen. I næste afsnit vil jeg komme ind på de centrale immaterielle touchpoints, som borgeren oplever, og afslutningsvis give en opsamling på touchpointenes samlede betydning.

De centrale immaterielle touchpoints

Som man kan se i *Customer Journey Map*'et består en stor del af borgerens rejse af mødet og interaktionen med borgerguiden (pkt. 10-17). Borgerguiderne er derfor et helt centralt immaterielt touchpoint, da de udgør en så vigtig del af borgerens serviceoplevelse, at hele oplevelsen står og falder med dem. Uden borgerguiderne i selve servicerejsen ville der ikke være nogen service, som vi forventer den er på nuværende tidspunkt.

Da de immaterielle touchpoints, mødet med borgerguiden, fylder meget i forhold til de materielle touchpoints, kan man i en gennemsnitlig situation konkludere, at oplevelsen af borgerguiderne vil overskygge andre og eventuelle mere negative oplevelser i forhold til de materielle touchpoints. Dermed ikke sagt, at borgeren ikke ville få en samlet dårlig oplevelse af at slå sig på døren uanset borgerguidens service, men det er trods alt mødet med borgerguiderne, der er centralt og i forhold til tid fylder mest. Da borgerguiderne og deres vejledning også er mit primære fokus med dette speciale, vil jeg i det følgende afsnit uddybe og forklare borgerguidernes serviceydelse mere detaljeret.

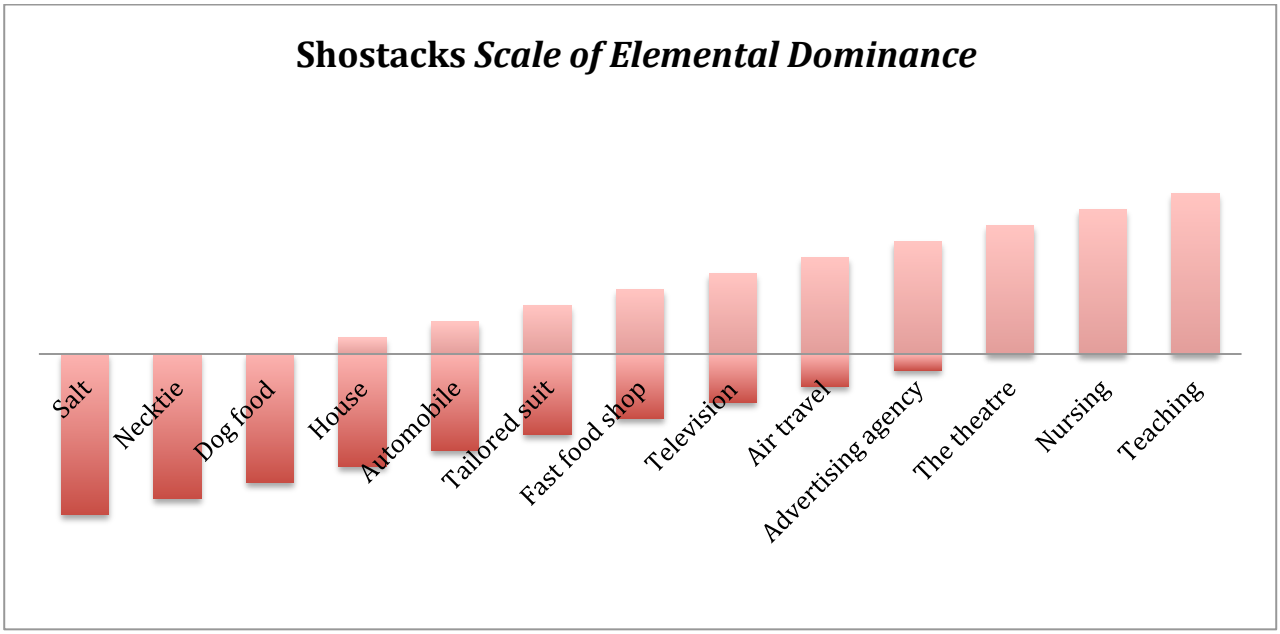
5. Borgerguidernes serviceydelse

Dette afsnit vil indledningsvis definere, hvad en serviceydelse er i forhold til den aktuelle case, og dernæst uddybe og afdække borgerguidernes serviceydelse. Det vil jeg gøre ved bl.a. at afdække borgerguidernes arbejdskontekst samt borgernes og it'ens betydning for den serviceydelse, som borgerguiderne yder.

5.1 Definition af en serviceydelse

En serviceydelse er et meget vidt begreb, men samlende er dog, at det er en uhåndgribelig eller immateriel størrelse, som man hverken kan se, måle eller føle på forhånd (Bechmann 2010:29).

Shostack (1982:52) har i en meget simpel model vist forskellen på produkter og serviceydelser på en skala gående fra helt håndgribelige produkter, til venstre i modellen og det, der ligger under den vandrette akse, til fuldstændige uhåndgribelige serviceydelser, til højre i modellen og det, der ligger over den vandrette akse. Det er på denne skala tydeligt at se, at man indledningsvis kan præcisere borgerguidernes arbejde som en klar serviceydelse, da den ligger længst til højre på skalaen i tråd med *teaching*-kategorien:



Figur 3 - Min udgave af Shostack, Figure 2 - Scale of Elemental Dominance (Shostack 1982:52)

Flere kendte forfattere og forskere inden for servicegenren har i årtier forsøgt at give en mere præcis og overordnet definition af, hvad en serviceydelse er. Balin & Giard peger dog på, at man ikke kan give én rammende definition af samtlige serviceydelser, men i stedet skal fokusere mere på forskellige definitioner af serviceydelser ud fra processen og indholdet i den pågældende serviceydelse (Balin & Giard 2006).

Kotler præsenterer eksempelvis en meget overordnet definition af en serviceydelse ved at lægge vægt på det immaterielle i processen og både afgrænse og tilknytte processen til et eventuelt fysisk produkt:

> *"A service is any act of performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product."* (Kotler i Balin & Giard 2006:785)

Ydermere tager han afstand fra det, at man kan eje noget i og efter en serviceydelse, hvilket kan være begrænsende for definitionen.

Exceptionelt simpelt har The Economist defineret service som:

> *"Products of economic activity that you can't drop on your foot, ranging from hairdressing to websites."*[6]

Hvilket igen er en meget flyvsk og altomfattende definition, der nærmest bliver *for* flyvsk i forhold til at kunne bruges til at forstå en serviceydelses natur, og som samtidig også begrænser den til at være et økonomisk produkt.

Gronröos har modsat et mere relationelt syn i sin definition af serviceydelser, og den indeholder også muligheden for at både medarbejdere og systemer kan levere service, som typisk er en løsning på en kundes problem:

> *"A service is an activity or series of activities of more or less intangible nature that normally, but not necessarily, take place in interactions between the customer and service employees and/or systems of the service provider, which are provided as solutions to customer problems."* (Gronröos i Balin & Giard 2006:785)

Gronröos' definition er mere fokuseret på serviceydelser, der har karakter af afhjælpning af en kundes problemer, og rummer samtidig også muligheden for, at dette kan foregå via elektroniske hjælpemidler. Denne definition virker derfor mest dækkende i forhold til borgerguidernes overordnede serviceydelse, og jeg vil fremadrettet tage udgangspunkt i Gronroös' definition.

Med udgangspunkt i den indledende definition af borgerguidernes arbejde som en serviceydelse samt Gronröos' mere detaljerede definition af en serviceydelse, vil jeg nu definere borgerguidernes serviceydelse yderligere og starte med at beskrive baggrunden og konteksten.

5.2 Baggrunden for borgerguidernes serviceydelse

For at forstå borgerguidernes serviceydelse er det centralt først at kende til deres arbejdsmæssige kontekst i forhold til deres ansættelse, uddannelse og arbejdsbetingelser, samt hvordan borgerguide-funktionen er opstået og hvad den dækker over. Min primære kilde til denne beskrivelse vil således være fra interviewene med borgerguiderne (Bilag 1a-1i) samt interviewet med deres tidligere afdelingsleder (Bilag 3a).

[6] http://www.economist.com/economics-a-to-z/s#node-21529672

5.2.1 Borgerguidernes baggrund

Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi (*Den digitale vej til fremtidens velfærd* 2011), overdragelsen af mange af Borgerservices opgaver til Udbetaling Danmark[7], samt færre penge til at løse borgerservice-opgaverne motiverede Borgerservice i Ikast-Brande Kommune til at tænke nye tanker i forhold til at gøre borgerne mere digitale (Bilag 3a:1).

Under ledelse af den daværende afdelingsleder Nels C. Torup udviklede medarbejderne i Borgerservice sammen en ny struktur i afdelingen. Ideen var, at borgere, der med større eller mindre grad af hjælp kunne betjene sig selv online, ikke skulle have mulighed for at komme ind til selve Borgerservice-skranken. I stedet skulle de betjene sig selv hjemme eller ved kommunens selvbetjeningscomputere med lærende hjælp fra borgerguiderne. På denne måde håbede afdelingen, at de langsomt kunne opdrage borgerne til selv at ordne deres ærinde hjemme foran deres egen computer, da de ved Borgerservice ikke ville kunne få yderligere hjælp end hjælp til selvhjælp (Bilag 3a:1-2).

Efter besøg hos andre kommuner og offentlige myndigheder med lignende, nytænkende tiltag udviklede ideen sig til deciderede borgerguider, der skulle fungere som en slags altvidende blæksprutter eller receptionister i rådhusets forhal, og i oktober 2012 blev funktionen officielt sat i gang. Borgerguiderne skulle dels kunne hjælpe folk videre i deres interaktion med kommunen og dels kunne vejlede og oplære borgerne til at anvende det stigende antal selvbetjeningsløsninger, som udbydes fra kommunens side (Bilag 3a:6-7). Dette kunne ske enten via personligt fremmøde, via en nyoprettet chatfunktion på kommunens hjemmeside eller via telefon. Forhallen på Ikast Rådhus blev derfor som tidligere beskrevet omdannet til et mere imødekommende og brugbart område til netop selvbetjening og som det første rum på vej ind til resten af rådhuset, kunne man nemt adskille borgerne fra resten af Borgerservice-området (Bilag 3a:2).

Blandt de allerede ansatte borgerservicemedarbejder blev der udvalgt ni medarbejdere til at varetage den nye stilling, så ingen borgerguider blev nyansat specifikt i forhold til den nyoprettede stilling, og selve borgerguidefunktionen er også dybt forankret i Borgerserviceafdelingen. Lederens krav til de nye borgerguiderne var, foruden deres allerede eksisterende borgerservicemedarbejder-kompetencer, at de var fagligt stærke i kommunens selvbetjeningsløsninger og ikke udviste usikkerhed eller tøven over for dem, at de havde et indblik i voksenpædagogik, og at de kunne sælge en for borgeren måske ny tilgang til betjening (Bilag 3a:2-4).

Borgerguiderne selv nævner derudover, at nogle af de vigtigste kompetencer i deres arbejde som borgerguide er at være tålmodig (Bilag 1a:4), at kunne møde borgeren som et ligeværdigt menneske (Bilag 1d:4) og at kunne læse og forstå borgeren og hans situation (Bilag 1e:3).
Borgerguidernes funktion blev således en unik og ikke tidligere set tilgang til at få borgerne til at bruge kommunens digitale løsninger, og funktionen opstod på baggrund af allerede eksisterende medarbejdere og kompetencer i afdelingen. Med historien og baggrunden bag borgerguidernes serviceydelse fastlagt vil jeg nu komme ind på den kontekst, som borgerguiderne arbejder inden for i forhold til deres funktion.

[7] En offentlig myndighed, der drives af ATP-koncernen, og siden 2012 har haft ansvaret for udbetalingen af en række offentlige ydelser til kommunernes borgere, http://www.atp.dk/wps/wcm/connect/udbetalingdanmark/ud.dk/indhold/om/om_udbetaling_danmark

5.2.2 Borgerguidernes arbejdskontekst

Borgerguiderne fungerer en del af deres tid som deciderede borgerguider, og den anden del af deres tid som borgerservicemedarbejdere. Det er relevant kort at beskrive borgerservicemedarbejder-funktionen i dette afsnit, da den i forhold til borgerne er meget anderledes end borgerguide-funktionen.

Som borgerservicemedarbejder sidder medarbejderen bag ved skranken inde i selve borgerguideområdet, og borgerne kommer selv hen til medarbejderen ifølge et elektronisk nummersystem. Det er her man bl.a. kan få fornyet sit pas eller kørekort, hvilket selvfølgelig også kræver en indsats fra borgerens side, men som i særdeleshed er noget, borgerservicemedarbejderen skal taste og ordne på sin egen computer bag ved skranken. Borgerservicemedarbejder-funktionen er således meget anderledes end borgerguide-funktionen, idet medarbejderen her fungerer som decideret servicemedarbejder, der ordner og gør tingene for borgeren i sine egne systemer og fysisk også på sin egen side af skranken. Som en borgerguide udtaler:

> *"Hvor de jo før mødte os inde i skranken, så er vi jo bare rykket ud i forhallen nu, hvor det jo så er selvbetjening. Men jeg er der jo stadigvæk som, som medarbejder […] Min rolle er jo et eller andet sted stadig det samme, det er bare nye opgaver jeg har."* (Bilag 1d:3)

Som borgerguide skal man være offensiv og i højere grad selv opsøge borgerne, og modsat borgerservicefunktionen ændre praksis fra at servicere borgeren til at guide og vejlede borgeren. Det vil sige rent arbejdsfunktionsmæssigt skal borgerguiderne ændre deres arbejdspraksis alt efter, om de sidder som borgerservicemedarbejdere bag skranken eller står på gulvet som borgerguider.

De ni nuværende borgeguider er alle uddannet inden for kontor og i forhold til kommunale anliggender, og deres anciennitet spænder fra adskillige år til få måneder. Deres forudsætninger og erfaringer som hhv. borgerservicemedarbejder og borgerguide varierer derfor meget. Jeg har i tabellen lavet en oversigt over deres uddannelsesmæssige baggrund samt over hvor længe, de har været ansat hhv. i Borgerservice i Ikast-Brande Kommune (IBK) og som borgerguider. Længden er baseret på interviewene foretaget i marts 2014. Til tabellen skal også knyttes den kommentar, at flere af borgerguiderne er ved at efteruddanne sig til kommunomer:

Borgerguide	***Har været ansat i IBK's Borgerservice i***	***Har fungeret som borgerguide i***	***Uddannelse og ansættelsesforhold***
Borgerguide A	2 måneder	2 måneder	Kontoruddannet, kommunalt ansat siden 2007
Borgerguide B	11 år	1,5 år	Kontoruddannet, kommunalt ansat siden 2003
Borgerguide C	1,5 måneder	1,5 måneder	Kontoruddannet, har været ansat i en offentlig virksomhed og derefter kommunalt ansat siden 2013
Borgerguide D	3,5 år	1,5 år	Kontoruddannet, kommunalt ansat siden 2010
Borgerguide E	9 år	1 måned	Kontoruddannet, har været ansat i en privat virksomhed og derefter kommunalt ansat
Borgerguide F	4 år	4 måneder	Kontoruddannet, har været ansat i en privat virksomhed og derefter kommunalt ansat

Borgerguide	*Har været ansat i IBK's Borgerservice i*	*Har fungeret som borgerguide i*	*Uddannelse og ansættelsesforhold*
Borgerguide G	10 år	1,5 år	Lager- og kontoruddannet, har været ansat i en privat virksomhed og kommunalt ansat siden 1981
Borgerguide H	9 år	1,5 år	Kontoruddannet og uddannet kommunom, kommunalt ansat siden 1997
Borgerguide I	7 år	1 år	Kontor- og administrationsuddannet, har været ansat i en offentlig virksomhed og derefter kommunalt ansat siden 2007

Tabel 1 - Oversigt over borgerguidernes ansættelsesmæssige forhold (Bilag 1a-1i)

På baggrund af de to tidligere afsnit, der har beskrevet borgerguidernes baggrund, deres arbejdsfunktion og konteksten for deres arbejde, vil jeg nu koncentrere mig om at definere og uddybe den serviceydelse, som borgerguiderne leverer.

5.3 Borgerguidernes serviceydelse

Jeg har i de tidligere afsnit defineret en serviceydelse som noget, der foregår i tid, er immaterielt og foregår mellem en borger og en medarbejder eller et system, og jeg vil nu detaljere denne beskrivelse yderligere i forhold til borgerguiderne. Beskrivelsen af borgerguidernes serviceydelse vil først koncentrere sig om at uddybe hvilken slags serviceydelse, der er tale om. Derefter vil jeg beskæftige mig med de to vigtigste præmisser for borgerguidernes serviceydelse i den aktuelle vejledningssituation: den enkelte borger og anvendelsen af it.

En grundlæggende karakter ved borgerguidernes serviceydelse er, at den produceres i det sekund, som borgeren skal bruge den. Det er således ikke muligt for borgerguiderne at gå til side i fx 10 min. og forberede den vejledning, som borgeren skal have. Hvis forhold skal undersøges nærmere, der skal indhentes tilladelser andet steds fra el. lign., bliver borgeren selvfølgelig nødt til at vente, men som udgangspunkt skal borgerguidernes vejledning, altså deres serviceydelse, ydes nu og her. Det betyder omvendt for borgerguiderne, at de konstant skal være klar til at vejlede borgerne med meget kort varsel, og at de derfor konstant skal kunne svare på en bred vifte af forskellige henvendelser fra borgerne.

For at få en dybere forståelse for arten af borgerguidernes serviceydelse, kan man benytte Youngs *Service Categorisation* (Young 2008:82-83), der er en metode til at klarlægge serviceydelsens specifikke art. Metoden er oprindeligt tænkt som en tilgang til at opdele serviceydelser og produkter i forhold til udvikling af virksomheder og for at positionere sig bedst rent forretningsmæssigt. Dens kategorier kan dog også, som i dette eksempel, bruges som en tilgang til at uddybe serviceydelsens art.

Young koncentrerer sin beskrivelse om otte forskellige kategorier, der hver indeholder et kontinuum mellem to modsatrettede definitioner. Jeg vil i de følgende punkter liste de to poler op og i samme omgang beskrive hvilken retning, borgerguidernes serviceydelse lægger sig mest op ad.

- **Customised services vs. Industrialised services**
  Den kundetilpassede serviceydelse indretter sig efter den enkelte kunde, mens den industrialiserede serviceydelse er tilpasset en større gruppe af kunder (Young 2008:83).

I borgerguidernes tilfælde er deres serviceydelse ekstremt kundetilpasset, da man i høj grad tager udgangspunkt i den enkelte borger og vedkommendes særlige ønsker, behov og krav i forhold til vejledningen. Som en borgerguide udtaler:

> *"[…] jeg forsøger at læse borgeren og så forsøger og, jamen være der for borgeren i det omfang at de skal gå derfra og føle at de har fået den hjælp de kom efter."* (Bilag 1d:3)

Og en anden borgerguide supplerer med følgende forklaring:

> *"Og jeg kan godt lide kontakten med borgeren, og møder dem sådan set med åbent sind, ikkeogså. Og spørger hvad man kan hjælpe med og, ja så kommer de jo med de ting, og så hvis nu for eksempel det her med fritagelse af digital post, så sir jeg jamen det kan man gøre på den og den måde og så, hvordan man skal gøre det og. Nogle borgere de vil selvfølgelig gerne have sedlen med hjem og andre de vil så gerne gøre det her og nu, og så, jeg er en del serviceminded, synes jeg selv, så, hvad er det det hedder, jeg hjælper gerne folk med det."* (Bilag 1e:2)

- **Infrastructure-based services vs. Added value services**
  Serviceydelser kan også anses som hhv. kerneydelser og merværdi-ydelser, forstået på den måde, at serviceydelsen kan være det afgørende for den enkelte service eller være en merværdi-ydelse, som er rar at have, men ikke er afgørende for den samlede service (Young 2008:83)
  I forhold til borgerne kan man anskue borgerguidernes serviceydelse som en merværdi-ydelse, da den er en *nice to have* ting i forhold til det, at borgeren skal benytte de allerede eksisterende selvbetjeningsløsninger (Bilag 1g:3). I forhold til borgerguiderne selv er deres serviceydelse meget central og en decideret kerneydelse, for uden den pågældende serviceydelse ville der ikke være nogen service i den kategori i det hele taget.

- **Product-based services vs. Free services**
  Serviceydelser kan også opdeles i forhold til om de er tilknyttet et fysisk produkt eller ej (Young 2008:83). Et eksempel på en *product-based service* kan være det at låne en bog på biblioteket, hvilket ikke giver meget mening, hvis der ikke er en fysisk bog involveret. Modsat kan en *free service* fx være en massage, som dog kræver, at kunden lægger krop til, men derudover er der ikke involveret øvrige fysiske produkter.
  Borgerguidernes serviceydelse er i denne kategorisering overvejende en selvstændig serviceydelse, idet man ikke behøver hverken at købe eller have et fysisk produkt, fx sin egen computer, for at benytte sig af servicen. Dog kan det diskuteres, om borgerguiderne kan vejlede helt uden brug af hjælpemidler, da der ofte er behov for fx NemID, lønsedler eller andre fysiske produkter, som dog ikke direkte er købt, for at kunne fuldføre serviceydelsen (Bilag 1f:2). Serviceydelsen ligger derfor meget tæt på en serviceydelse, der ikke er knyttet til et fysisk produkt.

- **Discrete (project) services vs. Continuously rendered (annuity) services**
  En projektfokuseret serviceydelse er begrænset i tid og omfang og forekommer kun en enkelt gang for den enkelte kunde. Modsat er den konstante serviceydelse, der foregår over en lang periode, hvor kunden kommer igen og igen for at benytte sig af den specifikke serviceydelse (Young 2008:84).

Borgerguidernes serviceydelse er overvejende projektrelateret, idet en borger ikke bør vende tilbage med det samme specifikke behov for vejledning igen og igen. Det forekommer dog også, at borgerne har forskellige behov for vejledning og derfor benytter sig af borgerguidernes serviceydelse gentagne gange (Bilag 2j), eller at borgeren har behov for at komme igen og igen for at få hjælp til den samme henvendelse:

> *"Der er selvfølgelig også nogle gange man lige skal tage og hive op i sig selv og så tænke nu kommer den samme borger måske igen og spørger om det samme for femogtyvende gang, så skal man lige, ja, lige prøve igen"* (Bilag 1f:4)

- **Technology-based services vs. People-based services**
  Serviceydelser kan også anskues i forhold til om de er udført af et stykke teknologi, fx hjælpefunktionen i et Office-program, eller via mennesker, fx det at få pudset vinduer (Young 2008:84).
  Grundlæggende er borgerguidernes serviceydelse derfor *people-based*, men i sjældne tilfælde hvor borgeren får udleveret en folder med beskrivelse af hvordan, han fx skal ansøge om institutionsplads til sit barn, eller bliver henvist til en online vejledning i forhold til en af selvbetjeningsløsningerne, er der i højere grad tale om en *technology-based service.*

- **Self-service vs. Performed service**
  I forlængelse af den forrige kategori kan man også anskue serviceydelsen i forhold til, om kunden kan betjene sig selv, eller om der skal være en serviceperson til at servicere kunden (Young 2008:84).
  Borgerguidernes serviceydelse lægger sig et sted midt imellem de to retninger, da den netop fokuserer på at få borgeren til at betjene sig selv, men samtidig også handler om at støtte op omkring borgerens selvbetjening og give borgeren en god oplevelse:

> *"Mange af tingene er også svært, hvis der kommer en der skal søge pension, det er sådan lidt at der hjælper vi dem hele vejen igennem, og jeg har ikke nogen illusion om, at de kan finde ud af at gøre det selv igen næste gang, men omvendt så skal de jo heller aldrig søge pension igen, så det er ikke så vigtigt."* (Bilag 1b:2)

Denne kategori kan også bruges til at klarlægge forskellen på borgerguide- og borgerservicemedarbejder-funktionen yderligere, idet borgerservicemedarbejdernes serviceydelse ligger meget langt ovre i *performed service*-enden, mens borgerguidernes serviceydelse er meget tættere på *self-service*-enden. Her ser man helt tydeligt forskellen på indholdet af den service, som medarbejderne skal yde som hhv. borgerguider og borgerservicemedarbejdere. Det betyder, som tidligere beskrevet, at de skal ændre deres arbejdspraksis afhængig af funktionen.

- **A membership relationship vs. anonymity**
  I denne kategori fokuseres der på, hvilket forhold kunden og serviceyderen har i forhold til hinanden. Adskillelsen ligger i, om man er kendt og registreret hos serviceyderen, eller om kunden optræder anonymt (Young 2008:84).
  I forhold til borgerguidens serviceydelse kommer det meget an på borgeren selv og borgerens behov for betjening. I langt de fleste tilfælde er det nødvendigt for borgeren at give sig fuldt til

kende og udlevere mere eller mindre private informationer om sig selv for at blive betjent, mens borgeren i nogle tilfælde slet intet vil udlevere, se fx observation 8 (Bilag 2g). Borgerguidernes serviceydelse ligger derfor et sted imellem de to poler, da informationer om borgeren ikke gemmes direkte i borgerguidernes systemer, men da de stadig har behov for nogle private informationer om borgeren for at kunne hjælpe vedkommende (Bilag 1f:2).

- **Transactional vs. Interaction services**
  Den sidste kategori handler om, i hvilken grad kunde og serviceyder engagerer sig i serviceydelsen. *Transactional*-serviceydelser er typisk kommercialiseret og mindre vigtige rent forretningsmæssigt for serviceyderen, mens *Interaction*-serviceydelser er mere komplicerede og omkostningsfulde for både kunde og serviceyder (Young 2008:84). Borgerguidernes serviceydelse ligger således langt ovre i *Interaction*-enden, da både borger og borgerguide har behov for at engagere sig i den pågældende situation. Som en borgerguide fortæller om sit engagement:

> *"[…] når jeg møder borgeren, så vil jeg hjælpe dem, og jeg har den intention, at jeg vil have hjulpet dem inden de går ud af døren. Fordi hvis ikke jeg kan det, så er det jo lidt et nederlag for mig. Så jeg forsøger bedst muligt at hjælpe dem også selvom jeg måske går lidt ud over mine grænser. Altså tit ekspederer vi nogle borgere, hvor andre kunne gøre, at når de kom ind og de så spørger om et eller andet, jamen det er ikke her og sådan noget. Men sådan har jeg det ikke, jeg afviser ikke nogen borgere, fordi der har jeg den holdning, at vi skal vise, at vi er her for borgerne, ikke også."* (Bilag 1a:2)

Selvom borgeren spørger om et standardspørgsmål, har borgerguiden stadig behov for at afdække konteksten for spørgsmålet for at give borgeren det helt rigtige svar. Det er således ikke muligt for borgerguiden blot at give et standardiseret svar, da det i høj grad også handler om at få afdækket borgerens livssituation:

> *"[…] ja få dem til at åbne sig om nogle ting, og så har vi lært en del om serviceydelser og livssituationer. At når borgeren kommer ind ad døren, hvis det en ung person, der måske skal flytte hjemmefra, så skal man tænke fremad. Hvad er det lige han skal, han skal måske i banken og ha et indskudslån, eller hvis han kan låne pengene i banken. Han skal måske låne hos kommunen, han skal have en lejlighed og sådan ligesom tænke hvad ting er der i denne her ekspedition, så man ikke kun tænker på han skal meddele en flytning som han faktisk skal foretage i den der kommune han flytter til."* (Bilag 1e:3)

Begrebet livssituation er en måde at arbejde med vejledningen af borgere på. Her ser man på borgerens henvendelse i en helhed i forhold til den samlede situation, som han står i. En henvendelse vil sjældent kun dreje sig om en ting, men vil ofte kræve kontakt til flere forskellige instanser (*Livssituationer i Borgerservice* u.å.:3). Hvis man henvender sig til borgerguiderne for at få hjælp til at ændre adresse, ser de ikke kun løsningen i forhold til Folkeregistret, men også i forhold til om man har behov for et nyt sundhedskort eller valg af læge, om der skal søges boligstøtte eller lign. (*Livssituationer i Borgerservice* u.å.:6).

Det er således vigtigt for borgerguiden dels at give den rigtige og fyldestgørende, men også den personlige og vedkommende service ansigt-til-ansigt.

Ud fra de otte kategorier har jeg nu specificeret borgerguidernes serviceydelse til at være en yderst kundetilpasset og kundeafhængig serviceydelse, der lægger vægt på den personlige betjening, men også gør brug af elektroniske hjælpemidler. Serviceydelsen er en overvejende selvstændig og projektafgrænset service i tid, og den er helt afgørende for den funktion, som borgerguiderne udfylder, og som borgerne derfor forventer af borgerguiderne og Borgerservice.

Som det fremgår af gennemgangen af serviceydelsen er der to centrale præmisser ved borgerguidernes serviceydelsen i den aktuelle vejledningssituation. Den ene præmis er borgerne, og den anden præmis er de elektroniske hjælpemidler - altså it'en. Jeg vil i det følgende derfor uddybe disse præmisser for at detaljere forståelsen for borgerguidernes serviceydelse.

5.3.1 Borgernes betydning for serviceydelsen

Det er en grundlæggende præmis ved borgerguidernes serviceydelse, at den enkelte borger er årsag til de største udfordringer forbundet med udførelsen og derved også er årsag til en varierende serviceydelse. Det er borgerens ærinde, ageren og forudsætninger, der bestemmer, hvilken serviceydelse borgerguiderne kan og skal levere. Bechmann kalder denne præmis for *den kundeskabte varians* (Bechmann 2010:219).

I en klassisk servicedesign-tilgang ville man først klarlægge de varierende faktorer ved kundernes betydning og derefter arbejde med at få dem reduceret for at udvikle en gennemsnitlig høj og omkostningsfornuftig service (Bechmann 2010:223-226). Jeg vil dog kun beskæftige mig med første del og klarlægge de varierende faktorer for at beskrive de rammer, som borgerguiderne arbejder inden for i deres interaktion med den enkelte borger. Beskrivelsen vil således medvirke til en større forståelse for en del af præmisserne ved borgerguidernes levering af deres serviceydelse.
Bechmann har, stærkt inspireret af forskeren Frei (Bechmann 2010:219), inddelt den kundeskabte varians i fem forskellige typer:

- **Varians i ankomst**
  Man ved ikke, hvornår kunderne vil komme for at benytte sig af servicen. Det kan have udfordringer for virksomheden fx i forhold til bemanding (Bechmann 2010:220).

- **Varians i efterspørgsel**
  Kunden efterspørger noget helt andet eller en tilpasning af det, som virksomheden tilbyder. Det kan udfordre virksomheden i forhold til den økonomiske side, hvor omkostningerne for deres serviceydelse er lagt fast på én bestemt måde, og bliver dette ændret, kan det også påvirke omkostningerne (Bechmann 2010:221).

- **Varians i forudsætninger og evner**
  Kunden kan have forskellige forudsætninger for at kunne deltage i serviceydelsen. Det kan være pga. alder, forskel i viden eller fysiske udfordringer, og disse forskelle kan påvirke grundlaget for den service, som virksomheden kan udbyde (Bechmann 2010:221).

- **Varians i kundeindsatsen**
  Kunden bestemmer selv, hvor meget han vælger at ville medvirke i afviklingen af serviceydelsen. Kræver serviceydelsen fx at kunden medvirker i høj grad, kan det være udfordrende, hvis kunden vælger at medvirke meget perifært (Bechmann 2010:222).

- **Varians i præferencer**
  Kundens opfattelse af, hvad der er god service, kan variere i forhold til personlige præferencer, hvilket udfordrer virksomheden i forhold til at kunne levere en ensartet, god service (Bechmann 2010:222).

Som man kan se i bilag 6 i forhold til optælling af besøgende i borgerguideområdet, varierer borgernes besøg meget. Der er endda dage, hvor der stort set ingen mennesker kommer i borgerguideområdet. Borgerguidernes tid går derfor også med at vente på, at der kommer en borger, de kan hjælpe, og derudover kan de bruge ventetiden på at ordne små, administrative opgaver på deres computer (Bilag 4:6-9).

Borgerguidernes funktion indbyder ligeledes borgerne til at søge om hjælp til mange forskellige, digitale problemstillinger og ikke kun i forhold til de kommunale udfordringer. Det kan fx dreje sig om hjælp i forhold til opsætning på en iPad (Bilag 2j) eller at få udleveret telefonnumre til andre, statslige myndigheder (Bilag 4:3).

En stor udfordring i forhold til borgerguidernes serviceydelse er borgernes forskellige forudsætninger og evner. Borgerguiderne møder mange forskellige borgere både i forhold til forskellige sociale, kognitive og økonomiske forudsætninger. Også forhold som fx borgernes mangel på egen hygiejne spiller ind på den serviceydelse, som borgerguiderne yder (Bilag 4:2-6). Et andet eksempel er fx borgernes sproglige evner, også folk med andet modersmål end dansk har behov for hjælp hos borgerguiderne. En borgerguide opsummerer i forhold til borgernes forskellige forudsætninger:

> *"[…] det er jo meget forskellige personer vi møder derude så nogle, kan jo mere end andre og somme tider så kan sproget jo også være en barriere der […]"* (Bilag 1f:3)

Observation 9 (Bilag 2h) er også et godt eksempel på, at serviceydelsen kan udfordres betydeligt, når vejledningen foregår på engelsk, som er et fremmedsprog for både borgerne og borgerguiden.

Borgerens indsats i forhold til at deltage i serviceydelsen er generelt høj, da de netop er mødt op for at få løst et problem, som har at gøre med deres egen person og personlige økonomi (Bilag 2a-c; Bilag 2j). Dog kan borgerguiderne også støde på borgere, der slet ikke ønsker at udlevere personlige oplysninger fx i sin ansøgning om pension (Bilag 2g). Eller som denne borgerguide fortæller, ønsker borgeren slet ikke at samarbejde i forhold til udfyldning af blanketter og ansøgninger:

> *"[…] hvis jeg står med en borger med en ansøgning om kontant, hvad hedder det, enkeltydelser. Der siger jamen det ved vi ikke, det har vi ikke og det kan vi ikke skaffe […]"* (Bilag 1i:3)

Afslutningsvis er det interessant kort at kigge på borgernes forventninger til den service, som borgerguiderne udbyder. Her viser der sig i forhold til de 11 observationer ikke den store varians i det, borgerne forventer af borgerguidernes service.

Grundlæggende har de positive forventninger, og de forventer en borgerguide der er sød, flink og imødekommende (Bilag 2b; Bilag 2e; Bilag 2j). Derudover forventer de også, at borgerguiden kan hjælpe og løse den pågældende udfordring, som borgeren står overfor (Bilag 2a; Bilag 2c-d; Bilag 2f).

Efterfølgende er borgerne også meget tilfredse med den service, som de har fået. Helt overordnet har jeg i løbet af alle mine observationer kun oplevet meget få borgere, der gik utilfredse fra servicen hos borgerguiderne. Utilfredsheden opstod da som følge af afslag på ansøgninger eller at de skulle betale penge tilbage i skat, forhold som ikke direkte har at gøre med den service, som borgerguiderne yder.

Efter-interviewene med de betjente borgere i forhold til de nære observationer viser også, at samtlige personer er tilfredse med servicen og har fået løst deres problem eller henvendelse tilfredsstillende. Som borgerne udtaler om servicen:

> *"god forklaring og i det hele taget en dejlig betjening"* (Bilag 2c:939)
>
> *"jo men jeg synes det var fint, jo altså, jeg synes hun er meget konkret i det, hun siger, det er til at forstå hvad hun snakker om jo, så det synes jeg faktisk var rigtig fint"* (Bilag 2i:322-324)
>
> *"[…] de var bare søde og rare, venlige"* (Bilag 2b:446)

De største udfordringer ved borgerguidernes serviceydelse i forhold til borgerne er således det, at borgerne kommer uanmeldt, når de selv har behov for det, at borgerne efterspørger hjælp i mange forskellige retninger, samt at borgernes forudsætninger og evner i forhold til at medvirke i serviceydelsen er meget forskellig.

I en typisk servicedesign-cyklus ville man nu arbejde videre med at reducere varianserne, så borgerguidernes serviceydelse kunne optimeres yderligere i forhold til omkostninger og kundetilfredshed. Jeg vil i stedet, i næste afsnit, supplere resultaterne ved at uddybe hvilken betydning it'en og setuppet omkring selvbetjeningscomputerne har for borgerguidernes serviceydelse. Efter dette afsnit vil jeg afrunde hele delen med en opsummerende konklusion i forhold til servicedesignet hos borgerguiderne og hvilke forhold, der påvirker den.

5.3.2 It's betydning for serviceydelsen

Den anden, grundlæggende præmis ved borgerguidernes serviceydelse er it og selve setuppet omkring selvbetjeningscomputerne, der i højere eller mindre grad er afgørende for selve vejledningen. I dette afsnit vil jeg derfor beskrive, hvilken betydning indretningen ved selvbetjeningscomputerne og selvbetjeningsløsningerne har for borgerguidernes aktuelle vejledningssituation.

I forhold til it's betydning for borgerguidernes serviceydelse er det interessant at analysere, hvad det pågældende setup omkring selvbetjeningscomputerne lægger op til i forhold til vejledningen. En måde at anskue selve setuppet omkring computerne på kan være i forhold til Gavers affordance-tilgang (Gaver 1991), der kigger på, hvad design understøtter og lægger op til. Gaver mener, at det er i interaktionen mellem brugeren og teknologien, at den reelle opfattelse af teknologiens affordances sker (Gaver 1991:79-80). Det betyder, at en designer godt kan designe noget med en bestemt affordance for øje, men det afgørende er, hvad brugeren egentlig bruger designet til. Gaver inddeler affordancene i fire kategorier (Gaver 1991:80):

- *Perceptible Affordance* hvor brugeren opfatter en egenskab ved designet, som faktisk er der.
- *Hidden Affordance* hvor brugeren ikke opfatter en egenskab ved designet, som faktisk er der.
- *Correct Rejection* hvor brugeren ikke opfatter en egenskab ved designet, som heller ikke er der.
- *False Affordance* hvor brugeren opfatter en egenskab ved designet, som ikke er der.

Denne tilgang kan bruges til indledningsvis at beskrive, hvordan setuppet omkring selvbetjeningscomputerne rummer indtil flere *Perceptible Affordances*. Den tændte computer med mus og tastatur liggende fremme, en høj barstol placeret umiddelbart foran computeren og printer i umiddelbar nærhed ved computeren lægger op til, at borgeren skal benytte sig at setuppet - og det er også meningen. Scannerne placeret til venstre for selvbetjeningscomputerne er dog for nogle en *Hidden Affordance*, i det de ikke opfatter, at der er tale om en printer med en dertilhørende printerfunktion (Bilag 2c:515-525).

Kirschner et al. (2004) bygger videre affordance-tilgangen ved i stedet at inddele affordances i tre kategorier i forhold til designets brugbarhed (Kirschner et al. 2004:52):

- *Usability* der handler om brugbarheden og de mere teknologiske affordances.
- *Utility - Educational functionality* der fokuserer på de pædagogiske affordances, altså hvilken form for læringsaktivitet, der lægges op til.
- *Utility - Social functionality* der fokuserer på de sociale affordances, altså hvilken form for relation mellem de deltagende, der lægges op til.

I forhold til selvbetjeningscomputerne er det interessant at kigge på, hvad setuppet og indretningen afforder af både borgerguide og borger i forhold til specielt den pædagogiske og den sociale vinkel.

Set ud fra de pædagogiske affordances lægger en tændt computer med tilhørende mus og tastatur op til, at der skal ske noget i situationen. Der er således minimum en, der skal gøre noget ved computeren, for at der sker noget. Helt modsat ville fx en projektor rettet mod en storskærm eller en selvstændig tv-skærm lægge op til en mere passiv situation.

Set ud fra de sociale affordances lægger den sparsomme plads foran den enkelte selvbetjeningscomputer op til, at der kun er én person, der kan stå direkte foran computeren. Står man flere, skal man enten stå meget tæt eller bruge pladsen til højre, venstre eller bag ved selve computeren. Det betyder noget for den interaktion, som en borgerguide og borger kan have med hinanden omkring selvbetjeningscomputeren. Med den sparsomme plads kan kun én person være på, føre musen og stå foran computeren. Hvis borgerguiden fx skal vise noget på computeren, betyder det derfor, at borgeren skal flytte sig lidt væk fra computeren, for at borgerguiden får plads - og omvendt.

Setuppet påvirker derfor borgerguidernes udførelse af deres serviceydelse, da indretningen medvirker, at det er svært for både borgerguide og borger at stå lige i forhold til hinanden, når der arbejdes ved computeren. Det giver sig også til udtryk i samtlige observationer (Bilag 2a-j), hvor borgerguide og borger ofte skifter plads foran computeren, og det er den, der står foran computeren, der agerer mest på computeren.

Setuppet omkring it'en og selvbetjeningscomputerne påvirker derfor borgerguidernes serviceydelse på den måde, at der kun er plads til én person ad gangen foran computeren, og man er derfor nødt til at skifte plads, hvis andre skal komme til.

6. Delkonklusion: Beskrivelse af borgerguidernes servicedesign

Jeg har i denne del af specialet introduceret casen omkring borgerguiderne, deres serviceydelse og konteksten for deres arbejde.

Først beskrev jeg borgerens servicerejse og nåede frem til nogle centrale materielle og immaterielle touchpoints. En pointe i sammenhængen er, at det specielt er de immaterielle touchpoints, vejledningen hos borgerguiden, der er det primære ved denne rejse, og derfor også det forhold, som jeg vil uddybe nærmere.

Efter at have fastlagt definitionen af en serviceydelse i forhold til Gronroös' beskrivelse (Gronröos i Balin & Giard 2006:785), arbejdede jeg videre med at definere borgerguidernes serviceydelse. Baggrunden for borgerguidernes unikke og nytænkende funktion blev klarlagt, og jeg kom ind på forskellen i arbejdspraksis ved hhv. at skulle fungere som borgerguide og borgerservicemedarbejder.

Borgerguidernes grundlæggende serviceydelse er at understøtte og hjælpe borgerne i deres digitale kommunikation med kommunen, så borgerne i sidste ende kan blive selvhjulpne. Derfra detaljerede jeg yderligere forståelsen for serviceydelsen ved at benytte Youngs kategorisering (Young 2008:82-83) og nåede frem til at kunne betegne borgerguidernes serviceydelse som meget kundetilpasset og individuelt formet i forhold til den enkelte borger. Serviceydelsen er samtidig afgrænset i tid, foregår overvejende selvstændigt og er afgørende for den funktion, som borgerne forventer borgerguiderne udfører, og som borgerne samtidig også er meget tilfredse med.

I forhold til serviceydelsen påvirker specielt borgeren og setuppet omkring selvbetjeningscomputerne dog også situationen. Jeg kom derfor ind på hvilken betydning borgeren har for serviceydelsen. Derfra kunne jeg konkludere, at det især er borgernes skiftende besøg, deres varierende behov for hjælp og de forskellige forudsætninger og evner, som de har hver især, der udfordrer og påvirker den service, som borgerguiderne yder.

I forhold til setuppet omkring selvbetjeningscomputerne er det især den begrænsede plads foran den enkelte computer, der påvirker interaktionen således, at kun en person ad gangen kan stå og betjene den.

Med denne indføring i borgerguidernes arbejde, kontekst og serviceydelse vil jeg gå videre til specialets næste del, hvor jeg vil beskæftige mig med borgerguidernes vejledning i forhold til vejledningsteorien.

Del 3 - Vejledningsteori

"Sådan nogle ting tænker man sgu da ikke over …"

(Citat, borgerguide)

7. Borgerguidernes vejledning

Jeg vil i denne del af specialet bygge videre på resultaterne omhandlende borgerguidernes service og koncentrere mig om at kvalificere borgerguidernes vejledning i relation til borgerne og selvbetjeningsløsningerne. Jeg vil beskrive den nuværende vejledningssituation ud fra de interviews og observationer, jeg har foretaget, og koble det sammen med de gennemgåede vejledningsteorietiske retninger og strategier.

Jeg vil først gå dybere i vejledningssituationen, som blev præsenteret i forrige del og derefter analysere og detaljere delelementerne ud fra en eklektisk tilgang til vejledningsteori. Afslutningsvis vil jeg give mit eget bud på en samlet vejledningsstrategisk model, som kan bruges til at kvalificere borgerguidernes vejledning.

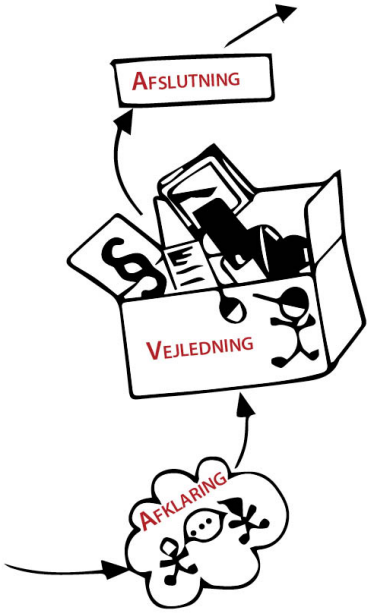
8. Vejledningssituationen

En vejledningssituation er unik, foregår i tid og er, som Løve formulerer det:

> *"[…] karakteriseret ved et uforudsigeligt samspil mellem mange og forskelligartede faktorer. Den kan ikke gentages i sin oprindelige form og kan kun opleves fuldt ud af vejlederen og den vejledte - uanset hvordan de hver for sig oplever den."* (Løve 2012:165)

Til trods for vejledningssituationens enestående karakter fastlagde jeg i forrige del de overordnede træk ved vejledningssituationen hos borgerguiderne. Jeg vil i dette afsnit kort gennemgå delene og derefter benytte dem som udgangspunkt for den videre analyse og udvælgelse af vejledningsstrategi. Analysen vil dog foregå med det forbehold in mente, at resultaterne vil være et eksempel på, hvordan jeg opfatter forholdene set fra borgerguidernes vinkel.

I forhold til borgerens samlede servicerejse hos borgerguiderne illustrerede jeg de overordnede dele i vejledningssituationen således:



Figur 4 - Overordnet vejledningssituation (udsnit fra borgerens servicerejse, figur 1)

Selve vejledningssituationen indeholder derved tre faser: En afklaringsfase, en decideret vejledningsfase og en afslutningsfase. Uagtet anden fases betegnelse er det summen af de tre faser, der udgør en samlet vejledningssituation. Min videre behandling af situationen vil således være tredelt og følge fremgangens kronologiske rækkefølge.

Første fase vil omhandle den indledende afklaring, som foregår mellem borger og borgerguide. Det er bl.a. her borgeren fortæller om sit ærinde og her borgerguiden, fx ved hjælp af forståelsen for livssituationer, sporer sig ind på, hvad borgeren har behov for vejledning om og fastlægger en retning rent vejledningsstrategisk. Mine data vedrørende denne del vil primært stamme fra mine generelle observationer samt de interviews, som jeg foretog med borgerguiderne, da de nære observationer først blev påbegyndt umiddelbart efter dette punkt.

Anden fase vil omhandle den deciderede vejledning, som borgerguiden foretager foran selvbetjeningscomputeren sammen med borgeren. Det er her borgeren bliver vejledt, får svar på sit ærinde eller bliver hjulpet i en bestemt retning, og handlingerne i fasen vil bygge på resultaterne fra den indledende afklaringsfase. Mine data vil stamme fra de nære observationer samt interviewene med borgerguiderne.

Tredje og sidste fase vil omhandle den afslutning, som foregår i situationen. Her bliver borgeren sendt videre ud i verden, og vejledningen bliver rundet af. I praksis smelter denne fase ofte sammen med anden fase, men det er alligevel vigtigt kort at berøre den. Mine data vil ligeledes stamme fra de nære observationer og interviewene.

Som beskrevet vil min udvælgelse af vejledningsstrategier bygge på Inglars principielle og situationsbetingede perspektiver (Inglar 1999:84). På baggrund af konklusionerne fra den foregående Servicedesign-del, vil jeg nu skitsere rammerne for udvælgelsen.

Det situationsbetingede perspektiv bygger på konteksten og relationen mellem vejleder og vejledte (Inglar 1999:84), og vil således være rammen for vejledningens muligheder. I borgerguidernes vejledningssituation er det centralt at fremhæve, at vejledningen skal foregå på fhv. kort tid uden yderligere forberedelsestid, samt at vejledningen som udgangspunkt er en enkeltstående begivenhed. Borgerguiden og borgeren har derudover ikke mulighed for at indgå en tættere og mere løbende interaktion end den, der kan foregå i borgerguideområdet ved selvbetjeningscomputerne og inden for borgerguidens arbejdstid og Borgerservices åbningstid.

Det principielle perspektiv dækker over vejledningens formål og kommer således også an på vejlederens syn på læring og mennesket (Inglar 1999:84). Formelt set er borgerguidernes formål med vejledningen at hjælpe borgerne i deres digitale kommunikation med kommunen med henblik på at gøre borgerne selvhjulpne. I praksis handler det for borgeren dog også om at få løst en konkret udfordring. Borgerguiderne lægger meget vægt på at have en ligeværdig, empatisk og individuelt tilpasset tilgang til borgerne og at gøre deres yderste for at hjælpe og servicere borgeren videre. Det giver en fast og meget bred målsætning med vejledningen, og borgerguidernes syn på borgeren er meget humanistisk og dialogpræget.

De to perspektiver fordrer et valg af vejledningsstrategier, som tillader borgerguiden at hjælpe og servicere borgeren bedst muligt i forhold til borgerens problemstilling. De mere konkrete mål med vejledningen fordrer også en decideret løsningsorienteret vejledning, der hurtigst muligt bliver afsluttet og kommer i mål. Det er derfor oplagt med et handlingsorienteret perspektiv (Løw 2009:17) og en personcentreret retning (Løve 2012:118-120) på den vejledning, som borgerguiderne foretager. Ligeledes er den eklektiske retning (Løve 2012:127-129) også relevant, da borgerguiderne netop er individuelle og selvstændige i deres vejledning og har en indledende afklaringsfase til udvælgelse af vejledningsstrategi. De nævnte retninger vil således fungere som rammerne for den videre analyse af vejledningssituationen.
Med den indledende opdeling af vejledningssituationen i tre dele samt skitseringen af rammerne og forholdene for udvælgelse af vejledningsstrategi, vil jeg nu tage fat på analysen af første fase af vejledningssituationen: afklaringsfasen.

8.1 Afklaringsfasen

Afklaringsfasen er det første reelle møde mellem borger og borgerguide og er derfor et vigtigt trin både i forhold til at sætte tonen an i den følgende vejledning og i forhold til at afdække vejledningens indhold. Løw beskriver det indledende arbejde i forhold til vejlederens rolle:

> *"Vejlederen må afdække, hvilken slags vejledning situationen så at sige fordrer. Hun må stille sig selv en række spørgsmål (og drøfte dem med den vejsøgende - her studerende). Vejlederen må blandt andet afklare, hvad vejledningens sigte er, hvilke forudsætninger og ønsker den eller de studerende har, og hvilke rammer vejledningen konkret er underlagt."* (Løw 2009:15)

Helt grundlæggende er det dog svært for borgerguiderne præcist at sætte ord på, hvad de foretager sig, og hvordan de gør det. Til trods for dette kan de sagtens, som Løve også er inde på, foretage velovervejede valg i deres vejledning:

> *"[…] idet alle vejledere mere eller mindre bevidst vejleder ud fra en karakteristisk forståelse af vejledningsprocesser. Det kan godt være, at den ikke kan genfindes i faglitteraturen, men mere eller mindre bevidst har vejledere en personlige måde at vejlede på - de har en personlig tilgang."* (Løve 2012:112-113)

Det er fra mine observationer og interviews tydeligt at se, at der i afklaringsfasen foregår en række trin, som i sidste ender slutter med et, for borgerguiderne, mere eller mindre ubevidst valg af vejledningsstrategi i forhold til den enkelte situation. Det er ud fra dette valg, at de foretager den videre vejledning ved selvbetjeningscomputerne.

For overskuelighedens skyld har jeg inddelt afklaringsfasen i fem trin, der beskriver hvad og hvordan borgerguiderne foretager deres indledende afklaring. Jeg vil i det følgende gennemgå disse trin samt knytte borgerguidernes egne forklaringer til dem:

8.1.1 1. trin: Borgerguiden ser borgeren an

Det første trin foregår udelukkende hos borgerguiden og er der, hvor borgeren kommer ind i forhallen og borgerguiden ser borgeren an. Her danner borgerguiden sig et indledende indtryk af borgeren baseret på borgerguidens individuelle fordomme og opfattelser. Som en borgerguide fortæller:

> *"Borgeren kommer ind, og så er det jo lidt min, altså min opgave og læse den her borger her, hvad tænker jeg om borgeren. […] Og det er jo måske lidt og hvad kan man sige at have en fordom […] så derfor prøver jeg at lure borgeren i starten, og jeg sætter mig selvfølgelig også ind i deres situation […]"* (Bilag 1d:2-3)

En anden borgerguide supplerer denne forklaring:

> *"[…] så der de der der kommer ind og ser sån lidt mere huh hvad er det lige de skal, og så er det jo du ser borgeren an og så spørger ind til nåh hvad kan man hjælpe med og så begynder de at stå og famle med noget NemID eller et eller andet og så ved vi jo godt det er noget selvbetjening."* (Bilag 1c:2)

Formålet med dette trin er, at borgerguiden allerede før den første samtale med borgeren har en fornemmelse af, hvordan borgeren er og hvad, han skal have hjælp til. Det at se folk an og dømme folk ved første øjekast er en helt naturlig del af os mennesker og vores væremåde (Borghäll 2007:38), og kan således ikke undgås (Løve 2012:179). Borgerguiderne bruger dog også dette trin som et led til at give borgeren en god og individuelt tilpasset service, som to borgerguider uddyber i følgende citater:

> *"[…] man læser borgeren, når de kommer ind, altså man kan ligesom se og mærke på deres kropssprog hvorhenne i fasen de er, hvor meget, altså man kan læse hvor meget de kan og spørge ind til de rigtige ting og ikke være afvisende."* (Bilag 1a:3)

> *"[…] jeg forsøger at læse borgeren og så forsøger og, jamen være der for borgeren i det omfang at de skal gå derfra og føle at de har fået den hjælp de kom efter."* (Bilag 1d:3)

Løve er ligeledes inde på, at man som vejleder både bevidst og ubevidst foretager en kategorisering af den vejledte, som så påvirker den videre vejledningssituation (Løve 2012:181-183). Hos borgerguiderne er det især opdelingen af ung og gammel, det præger deres kategorisering. I forhold til at anvende de digitale hjælpemidler er opfattelsen, at især ældre har svært ved det modsat de unge:

> *"[…] kommer den ind, der er gammel og går med rollator og slet ikke kan noget og siger at personen skal søge boligstøtte, så kan jeg godt komme med spørgsmålet har du mulighed for at anvende en computer? Simpelthen for at få, at jeg vil ikke gå ud i hele den der vejledningssmøre omkring du skal over og bruge selvbetjeningscomputeren, hvis borgeren slet ikke kan det."* (Bilag 1d:2)

En borgerguide fremhæver også forskellen på ung og gammel som de forskellige tempi, som vejledningen kan foregå i:

> *"[…] det er sådan noget med at jeg kan mærke på de ældre mennesker de ser en der er lidt ældre ikke altså, det giver et eller andet måske lidt ro, hvorimod et ungt menneske skal have lidt mere hurtig i det ikke, altså."* (Bilag 1g:4)

Det første og indledende trin, hvor borgerguiden ser borgeren an, er således en grundlæggende og normal handling fra borgerguidernes side. Som Løve dog også er inde på, skal man som vejleder løbende holde sig for øje, at man ikke låser sig fast i denne kategorisering, da den netop påvirker den videre vejledningssituation og valget af vejledningsmetodik (Løve 2012:181-183).

8.1.2 2. trin: Afklaring af henvendelsens art

Det andet trin i afklaringsfasen er, når borgerguiden og borgeren indleder samtalen, og borgerens henvendelse og behov for vejledning bliver afdækket. Foruden den helt funktionelle del, at henvendelsens art skal klarlægges, har det første verbale møde mellem borger og borgerguide en mere relationsskabende funktion. Når vejleder og den vejledte mødes første gang lægges tonen an og relationen opbygges (Løve 2012:166). Borgerguiderne lægger meget vægt på, at det bliver gjort, så borgeren oplever, at han er velkommen uanset henvendelsens art:

> *"[…] man møder borgeren der hvor borgeren er […] der er ikke noget problem, der er for stort eller småt, og der er ikke noget spørgsmål, der er dumt eller noget, og man skal jo behandle alle ens."* (Bilag 1a:2)

Ligeledes bliver der lagt vægt på, at borgerguiderne taler ligeværdigt og åbent med borgeren, så man ikke taler ned til ham:

> *"[…] man skal møde borgeren i lige højde, altså snak voksen-voksen dialog til borgeren, at man skal tænke på de kommer ind og, ja man skal ikke snakke voksen-barn, man skal snakke voksen-voksen så man forstår hinanden. Og hele den der dialog er vigtig og man hele tiden tænker girafsprog og man har empati for den anden person […]"* (Bilag 1d:4)

> *"Jamen altså stille og rolig og have masser af tålmodighed, møde borgeren der hvor borgeren er og at man selv skal tænke på hvordan man selv vil blive mødt som borger hvordan man selv gerne vil behandles, når man står et andet sted […] Og at man snakker lige-lige og ikke ned eller op […]"* (Bilag 1h:3-4)

I forhold til den funktionelle del kommer borgerguidens viden om livssituationer i spil, og borgerens behov for vejledning klarlægges for både borger og borgerguide. Borgerguiden fungerer her som en slags journalist og spørger på sin personlige måde ind til hvordan borgeren kan hjælpes og hvilke forhold, der måske kunne hænge sammen med det (Egne observationer).

Den relationsskabende del af dette trin fokuserer således på en ligeværdig og åben dialog med borgeren, mens den funktionelle del forsøger at få overblik over og forstå borgerens situation og behov for vejledning.

8.1.3 3. trin: Borgerguiden fastlægger vejledningsstrategien

På afklaringsfasens tredje trin fastlægger borgerguiden en overordnet strategi for den enkelte vejledning. Som nævnt foregår det mere eller mindre ubevidst. Det er derfor svært for borgerguiderne at formulere sig omkring handlingen, men det er tydeligt i deres besvarelser, at der bliver lagt en form for strategi, som udmønter sig i en bestemt metode i forhold til den enkelte vejledning. Oftest fokuserer strategien meget på borgerens evner i forhold til de digitale hjælpemidler, da de netop er centrale for hele vejledningssituationen:

> *"[…] når de kommer ind jamen så hører vi jo altid hvordan og hvad de gerne vil, og hvis det er noget med selvbetjening så det jo ude ved borgerguiderne. Og der tager man jo sådan lidt en vurdering af, lige når de står der, jamen hvor meget selvkørende er de, fordi hvis de er meget selvkørende men egentlig lige skal have at vide hvor de forskellige ting ligger inde på nettet, jamen så er det det vi viser dem, og så bliver jeg ikke stående henne ved dem hvis det er sådan man fornemmer at det her det kan de godt køre selv […]"* (Bilag 1h:2)

En anden borgerguide lægger her også vægt på, hvor forskellige borgerne er, og de forskellige behov borgerne derfor har for vejledning:

> *"[…] lytter til hvad borgerne de vil og prøver at hjælpe dem på den måde og så, det er jo meget forskellige personer vi møder derude så nogle, kan jo mere end andre og somme tider så kan sproget jo også være en barriere der […]"* (Bilag 1f:3)

Dette trin er dog ikke altid dækkende for hele vejledningssituationen. Oftest bliver den indledende strategi fastlagt på dette punkt, men efterhånden som vejledningssituationen skrider frem, opdager borgeren og borgerguiden nye behov og derved nye krav til vejledningen. Det er fx tilfældet i

observation 10 (Bilag 2i), hvor henvendelsen starter med vejledning i NemID og digital post, men slutter i forhold til at melde udrejse af Danmark. Grundlæggende handler det tredje trin dog om, at borgerguiden ubevidst lægger en videre strategi for vejledningen.

8.1.4 4. trin: Afklaring af forudsætninger

Det fjerde trin bygger direkte videre på fastlæggelsen af vejledningsstrategien. Her spørger borgerguiden ind til og afdækker, om borgeren har de rette forudsætninger for den vejledning, der nu skal foregå. Det kan både dreje sig om personlige og materielle forudsætninger. Da især NemID og nøglekort oftest er afgørende for den videre digitale selvbetjening, er det selvfølgelig de ting, der bliver lagt mest vægt på, men fx læsebriller og lønsedler kan også være afgørende:

> *"Jamen, først så spørger jeg da om de har brug for hjælp og så, finder vi ud af hvad det er de, hvad deres ærinde er om det er noget jeg kan hjælpe med, og så finder vi ud af om de har de ting vi skal bruge til det, altså hvis det en boligstøtteansøgning selvfølgelig først om de har deres NemID med men også om de har lejekontrakt med og oplysninger om indkomster, og hvis de ikke har det så sender jeg dem selvfølgelig hjem og hente det eller også må de jo komme en anden dag […]"* (Bilag 1f:2)

Borgerguiderne gør meget for at hjælpe i situationen, men især nøglekort og login til NemID er så centrale for hele vejledningen, at den bliver nødt til at blive afbrudt, hvis borgeren ikke har husket det:

> *"Først spørger jeg selvfølgelig ind til om de har de ting med de skal bruge ved computeren, fordi ellers er der ikke ret meget ved at gå hen og få startet op hvis de har glemt deres NemID eller nøglekort […]"* (Bilag 1i:2)

Man ser dog også, at fx borgerens digitale kompetencer ikke har været afklaret i tilstrækkelig grad på dette punkt. I observation 3 (Bilag 2c) og 7 (Bilag 2f) bliver borgerguiderne løbende nødt til at gøre mere og mere for borgerne på selvbetjeningscomputeren, da borgerguidernes indledende valg af vejledningsstrategi og afklaring af borgerens forudsætninger ikke viste sig at være dækkende. I observation 9 (Bilag 2h) viser sprogbarrieren sig at være mere begrænsende end først antaget, og dele af vejledningen går derfor helt i stå, da borger og borgerguide ikke kan forstå hinanden.

Det fjerde trin er således meget praktisk anlagt, men er samtidig også afgørende for hele den samlede vejledning.

8.1.5 5. trin: Vejledningen begynder

Det sidste trin i afklaringsfasen koncentrerer sig om vejen hen til selvbetjeningscomputeren og flyder således over i næste fase: selve vejledningen. Trinnet er dog med som et selvstændigt trin, da vejledningen i hovedparten af tilfældene først starter, når borgerguide og borger står foran selvbetjeningscomputeren (Bilag 2f; Bilag 2h-i).

Sammenfattende kan man sige om de fem trin, at de handler om at se borgere an, klarlægge borgerens situation og behov og derudfra fastlægge en vejledningsstrategi, og de træk minder om Egans hjælpemodel i forhold til den kompetente vejleder (Egan 2002:45-46). Jeg vil i det følgende derfor kort skitsere Egans hjælpemodel og derefter relatere den til borgerguidernes situation i afklaringsfasen.

8.1.6 Den kompetente vejleders hjælpemodel

Egans hjælpemodel er grundlæggende udviklet til et længerevarende og personligt forløb mellem vejleder og vejledte. Formålet med vejledningen er at forandre og udvikle vejledtes liv og kompetencer, så han fremadrettet kan hjælpe sig selv (Egan 2002). Modellen tager ofte udgangspunkt i meget personlige og alvorlige problemer og handler fx om en mand, der har mistet sin kone og barn og ikke kan komme videre fra dette tab (Egan 2002:114), men dens brede fokus kan også bruges i mindre eksistentielle og korterevarende situationer.

Selvom modellen kan fremstå meget firkantet, lægger Egan vægt på, at den skal bruges fleksibelt. Man kan opfatte den som et landkort, man kan orientere sig i, så vejleder og den vejledte kan finde ud af, hvor i modellen de bevæger sig, og hvor de skal hen for at komme videre (Egan 2002:57). Modellen lægger op til et længerevarende vejledningsforløb, men det kan også gennemføres på få minutter, hvis blot vejleder fokuserer på, at alle modellens dele er afhængige af hinanden (Egan 2002:61-62). Et grundlæggende præmis ved modellen er dog, at vejledte fra starten er ansvarlig for og en central del af vejledningen (Egan 2002:54).

Hjælpemodellen er inddelt i tre stadier, der fremkommer kronologisk, men i praksis er overlappende og fungerer mere iterativt (Egan 2002:45):

1. **Aktuelt scenario**: Det første stadium koncentrerer sig om at afdække den nuværende situation for vejledte for at klarlægge hvilke områder, der har behov for forandring. Her skal vejleder fokusere på at få vejledte til at fortælle sin egen historie, hjælpe vejledte med at se eventuelle blinde pletter og uudnyttede muligheder i historien samt udvælge de områder i historien, som det vil give mening og udvikling at beskæftige sig med (Egan 2002:47-49).

2. **Det foretrukne scenario**: På andet stadium skal vejledte hjælpes til at klarlægge, hvad vedkommendes behov og ønsker er i forhold til den aktuelle situation. Vejleder skal derfor fokusere på at hjælpe den vejledte med at forestille sig en bedre fremtid, hjælpe vejledte med at udvælge realistiske områder, som skal ændres, og afslutningsvis sørge for at vejledte finder motivation og forpligtelse til at nå sine fastlagte mål (Egan 2002:49-52).

3. **Handlingsstrategier**: Det sidste stadium handler om at definere hvilke handlinger, der skal foretages for at få løst det udvalgte problem. Her skal vejleder hjælpe vejledte til at se, at der er flere, mulige løsninger på problemet, vælge en løsningsstrategi som passer til vejledte og vejledtes kompetencer samt hjælpe vejledte til at lægge en plan for de handlinger, der skal løse problemet (Egan 2002:52-54).

Som en underliggende handling i forhold til de tre stadier ligger spørgsmålet *"Hvordan får jeg det gennemført?"* (Egan 2002:46), som uanset hvor man er i modellen skal motivere til at tænke videre og løsningsorienteret.

Hjælpemodellen som ramme for borgerguidernes afklaringsfase

Hjælpemodellens struktur og overordnede strategi minder meget om de trin, som borgerguiderne foretager i deres afklaringsfase: At man indledningsvis i samarbejde med borgeren afklarer hans problem, finder ud af hvad borgeren ønsker og mere strategisk planlægger, hvordan borgeren når derhen. I stedet for at udvikle min egen model, vil jeg derfor lade borgerguidernes fem trin og hjælpemodellen smelte sammen til en hjælpemodel for borgerguiderne i vejledningsfasen.

I forhold til borgerguidernes situation mangler der i hjælpemodellen et indledende observerende stadium, og i praksis smelter stadium 1 og 2 sammen i borgerguidernes trin 2. Trin 3 og stadium 3 minder meget om hinanden, hvorfor de kan lægges sammen. I hjælpemodellen mangler borgerguidernes meget funktionelle fokus på afklaring af vejledtes forudsætninger, som i min opfattelse ikke vægtes lige så højt i stadium 1-3, og dette trin skal derfor tilføjes. Trin 5 og det underliggende spørgsmål i hjælpemodellen *"Hvordan får jeg det gennemført?"* minder funktionelt meget om hinanden, hvorfor de kan smelte sammen under den forudsætning, at modellen trods sin kronologiske opbygning stadig fungerer mere iterativt.

Man kan argumentere for, at trin 1, den indledende observation, samt trin 4, afklaring af borgerens forudsætninger, allerede er medtænkt i Egans hjælpemodel som en del af de grundlæggende (Egan 2002:89) og de avancerede (Egan 2002:163) kommunikationsfærdigheder, som vejlederen skal mestre. I borgerguidernes situation fylder trinnene dog meget i forhold til afklaringsfasen, og de er i min optik derfor vigtige at få med som selvstændige trin.

Samtidig er det vigtigt at påpege forskellen i ansvarsfordelingen. I borgerguidernes situation ligger ansvaret og initiativet for vejledningen primært hos borgerguiderne. I Egans model ligger en betydelig del af ansvaret for vejledningen også hos den vejledte. Borgerguidernes vejledning handler også sjældent om meget alvorlige eksistentielle problemer hos borgeren. Man ser dog også eksempler på, at fx ansøgning om boligstøtte (Bilag 2a) eller oprettelse af digital post (Bilag 2j) kan være vigtige og afgørende problemer for borgerens videre liv.

Den tilpassede version af hjælpemodellen vil således fungere som en overordnet og mere teoretisk ramme for borgerguidernes arbejde i afklaringsfasen. Rammen medvirker til dels at strukturere trinnene i afklaringsfasen og dels at fungere som et landkort for borgerguiderne i deres videre arbejde.

Som afslutning på dette afsnit vil jeg i det kommende underafsnit præsentere min tilpassede version af hjælpemodellen i forhold til borgerguidernes afklaringsfase samt kort gennemgå betydningen.

8.1.7 Borgerguidernes hjælpemodel i afklaringsfasen

Min tilpassede model af hjælpemodellen i forhold til borgerguidernes afklaringsfase kan illustreres på følgende måde, der trods den strukturerede pil-opbygning kan fungere mere iterativt:

Figur 5 - Borgerguidernes hjælpemodel i afklaringsfasen - Tilpasset version af Egans Den kompetente vejleders hjælpemodel (2002:46)

Indhold og funktion af de enkelte trin er kort opsummeret i modellen i forhold til de foregående afsnit, og er derfor selvforklarende. Vigtigt er det dog at fremhæve, at rollerne i denne tilpassede model mellem borgerguide og borger, vejleder og vejledte, er mere specifikke end i Egans oprindelige hjælpemodel, da en del af opgaverne er borgerguidens ansvar i kraft af sin funktion. Ligeledes er det sidste og femte trin adskilt en smule fra resten af modellen og ydermere tilknyttet en pil i flere retninger. Det er for at illustrere, at trinnet er et underliggende forhold for resten af trinnene samt det endelige og fremadrettede mål for afklaringsfasen.

De forskellige trin kan således medvirke til at illustrere, hvordan borgerguiderne udfører deres indledende fase i forhold til valg af vejledningsstrategi. Ydermere kan de fungere som et landkort for primært borgerguiden, men også for borgeren, til at finde ud af hvor i afklaringsprocessen, man befinder sig.

Med klarlægningen af de processer, som finder sted i afklaringsfasen og medvirker til borgerguidernes valg af vejledningsstrategi, vil jeg nu bevæge mig videre i den samlede vejledningssituation. Næste afsnit omhandler selve vejledningsfasen, som bygger på resultaterne fra afklaringsfasen og rummer udførelsen af de vejledningsstrategiske valg.

8.2 Vejledningsfasen

Jeg vil i dette afsnit koncentrere mig om vejledningsfasen i den samlede vejledningssituation og kvalificere borgerguidernes vejledning ved at fokusere på de nære observationer, som jeg har foretaget. Først vil jeg ud fra en induktiv tilgang analysere de verbale og non-verbale træk i observationerne samt præsentere en oversigt over samtlige nære observationer. Derefter vil jeg gruppere de forskellige observationer i forhold til enslydende træk og relatere dem til eksisterende vejledningsstrategiske retninger. Kombinationen af grupper vil jeg bruge til at illustrere, hvilke vejledningsstrategiske retninger, der er aktuelle og rammende for borgerguidernes vejledning, samt hvordan de benytter de forskellige retninger. Efter afsnittet om afslutningsfasen vil denne opdeling og modellen for afklaringsfasen blive brugt i en samlet vejledningsmodel i forhold til borgerguidernes vejledning.

8.2.1 Analyse af de nære observationer

I min analyse af de nære observationer tager jeg udgangspunkt i den induktive *unmotivated looking*-tilgang inden for CA (Nielsen & Nielsen 2005:21-24). Jeg søger derfor at finde de interessante og fælles træk, som er gældende for de nære observationer. Da vejledningen foregår mellem forskellige borgerguider og borgere har jeg i mindre grad fokuseret på de unikke interpersonelle forhold. I stedet har jeg mere bredt koncentreret mig om de verbale og non-verbale træk i forhold til vejledningsprocessen samt borgerens og borgerguidens afsluttende vurdering af vejledningen. Løw (2009:52-54) arbejder ligeledes med en verbal og en non-verbal opdeling af en vejleders kompetencer, hvorfor jeg har valgt en lignende tilgang. Mit non-verbale fokus vil i stedet for fx mimik og øjenkontakt koncentrere sig om især borgerguidens gestik og bevægelse i rummet. Jeg vil først præsentere de generelle træk, som går igen i stort set alle observationerne, og derefter vil jeg præsentere en opsummerende oversigt over analysen af de enkelte nære observationer.

8.2.2 Generelle træk ved de nære observationer

Analysen af de ti nære observationer viste en række generelle træk ved borgerguidernes vejledning, som jeg i det følgende vil fremhæve. Jeg vil ikke henvise til træk, som er gældende i næsten samtlige observationer, men nævner jeg specifikke forhold, refererer jeg selvfølgelig direkte til stedet.

Jeg vil løbende forklare de specifikke CA-begreber, som jeg benytter, men indledningsvis er det relevant at introducere begrebet *taleture*. En taletur kan betegnes som *"det en deltager siger, fra han/hun begynder til han/hun holder op"* (Steensig i Nielsen & Nielsen 2005:35). Helt grundlæggende er alle vores samtaler bygget op i forhold til taleture, og i løbet af hver taletur kommer der punkter, hvor det for de andre parter i samtalen vil være naturligt at overtage taleturen. Parterne samarbejder således helt naturligt om at overholde og overtage taleturene (Nielsen & Nielsen 2005:34-37), hvorfor det at føre en samtale set med CA-briller ligger mennesket naturligt, men samtidig er hårdt arbejde. Men denne indledende forklaring på, hvad en taletur er, vil jeg nu gennemgå de generelle træk.

Pauser

Observationerne indeholder mange og ofte ret lange pauser i samtalen. Stilhed i samtaler kan betyde mange ting og være meget kontekstafhængig, hvorfor Nielsen & Nielsen (2005:85) anbefaler en hvis forsigtighed omkring kategoriseringen af pauser. Pauser kan opdeles i forhold til, om de er internt i taleturen, ligger imellem taletur-skifte eller er imellem forskellige taleture, og de forskellige placeringer har derfor forskellig betydning for samtalen (Nielsen & Nielsen 2005:84). Dog kan man

overordnet sige, at pauser på over et sekund begynder at blive problematiske for samtalen, og folk vil derfor gøre noget ekstra for at afbryde dem. Oftest prøver man at undgå pauserne ved at reparere på samtalen og fx gentage det sidst sagte (Nielsen & Nielsen 2005:85-86).

For at forstå pauserne i de pågældende eksempler er det centralt at inddrage vejledningskonteksten. Stort set alle samtalepauserne i interaktionen mellem borger og borgerguide skyldes, at enten borger eller borgerguide gør noget andet end at tale, de trykker oftest på computeren eller er fx ved at finde et nøglekort frem. Det betyder derfor, at pauserne ikke har en problematisk funktion, idet både borgerguide og borger ser dem som en helt naturlig del af samtalen, og parterne forsøger derfor heller ikke at reparere på samtalen. Pauserne ses oftest, når borgerguiden kigger væk for at borgeren kan taste sin kode (Bilag 2h:103-104), eller når borgerguiden har sagt, hvor borgeren skal trykke, og borgeren er i gang med det (Bilag 2j:164-166).

Pauserne er således et gennemgående træk ved observationerne, og selvom de ikke er problematiske for samtalen, spiller de en vigtig rolle i det interaktionsmønster, som borger og borgerguide har i vejledningssituationen.

Silence fillers

Silence fillers ses oftest som øh'er eller lydforlængelser i ord, der markeres med ":" i transskriptionen, internt i en taletur. De skal ses som en form for fremadrettede reparaturindikatorer, altså noget i den kommende samtale, som den talende gerne vil reparere. Det kan fx være, at man ikke ved hvad, man vil sige, fordi man ikke kan huske ordet, eller man ikke ved hvordan, man vil sige det, for at formulere det bedst for modtageren. På den måde udfylder man pausen med silence fillers, så den ikke bliver problematisk, og man holder samtidig fast i sin taletur, fordi man vil sige noget mere (Nielsen & Nielsen 2005:83).

Borgerguiderne benytter sig ofte af både øh'er og lydforlængelser internt i deres taleture. I nedenstående eksempel ser man tydeligt, hvordan borgerguiden ikke kender svaret på borgerens spørgsmål, men alligevel prøver at svare og derfor benytter sig af lydforlængelser, mens svaret formuleres:

```
"B      er det nået man gør her hjemme eller hvordan? (uf.)
BG      det ved det ved faktisk ik rigtig noget om det tænker jeg at
        detm: (1,1) ja (1,3) de:t ik li nåed jeg desvær helt (.) ved
        noget om men det kan du garntrisse os: (1) læs om inde på nettet
        (0,9) hvis det er"
```

(Bilag 2i:265-269)

Og i næste eksempel ser man borgerguiden benytte øh som fyld i samtalen, indtil det rette ord "numbers" kommer:

```
"BG1                        [then your new (.) code yeah]
BG1     and its: (0,7) spell and (1,3) ø:::h numbers:
B1      yeah"
```

(Bilag 2h:237-239)

Den hyppige brug af silence fillers har selvfølgelig mange forskellige funktioner alt efter placeringen i den pågældende samtale. Størstedelen af forekomsterne hos borgerguiderne bliver dog brugt til at finde ud af hvad, der skal siges, eller hvordan noget skal gøres. De tjener derfor til at holde borgerguidens taletur, sørge for at undgå problematisk stilhed og vise, at man stadig er med i samtalen og arbejder på at give et svar. Samtidig vil overdreven brug dog også signalere til borgeren, at man slet ikke kender svaret og derfor er meget usikker, men det er ikke tilfældet i de nære observationer.

Borgerguiden styrer samtalen

Det er tydeligt i de nære observationer, at det er borgerguiden, der styrer samtalens form. Selvfølgelig stiller borgeren af og til afvigende eller opklarende spørgsmål, som borgerguiden besvarer, men det er i størstedelen af situationerne borgerguiden, der styrer samtalens indhold og fremgang i samarbejde med borgeren.

En måde at styre samtalen og samtidig have borgeren involveret er ved at borgerguiden benytter "vi" i sin sprogbrug. Det sker fx i observation 3, hvor borgerguiden står foran selvbetjeningscomputeren og fører musen:

```
"BG        yes:: (.) så ska vi lige ind og ha dem lagt over i her
           (0,6)
BG         .h å så sir vi næste"
```

(Bilag 2c:526-528)

Eller i observation 11, hvor borgerguiden forklarer mundtligt og peger mod skærmen, hvor borgeren skal trykke:

```
"BG        sån der (0,5) .h det vi så gør ved den nu (.) det er vi gern vil
           ha lavet den her mobiladgang (0,3) så det vi gør (.) det er vi
           går ind under indstillinger (.) *hvis du tager musen* **går til
           indstillinger**"
```

(Bilag 2j:201-204)

At borgerguiden styrer samtalen ligger som en helt naturlig forlængelse af, at det er borgeren, der kommer til borgerguiden for at få hjælp. Ved at benytte "vi" får borgerguiden i højere grad involveret borgeren og vist, at handlingen er et fælles projekt, end hvis "jeg" eller "du" blev brugt.

Få overlap

Når to parters tale ligger samtidig, kaldes det overlap. Overordnet kan man inddele årsagerne til overlap i tre kategorier: kamp om taleturen, klodsethed eller samarbejde, hvor den sidste kategori rummer mange forskellige former for samtalemæssig samarbejde (Nielsen & Nielsen 2005:86-89).

I de enkelte vejledningssituationer er der dog meget sjældent tale om overlap. Man kan se årsagerne til de få overlap som et produkt af dels de mange pauser og dels magtforholdet, hvor det er borgerguiden, der skal hjælpe borgeren og styrer samtalen. Borgeren er derfor mere forsigtig med at bryde ind og afventer oftest borgerguidens initiativ.

De få overlap medvirker også til, at borgerguidernes tale er meget tydelig dels utalemæssigt, men også som del af samtalen, da de får plads og rum til at tale færdig.

Vurdering

Både borgere og borgerguider blev bedt om at vurdere den netop overståede vejledning, og i alle eksemplerne udtaler borgerne, at de er tilfredse med borgerguiden og betjeningen, samt at de inden for mulighedernes rammer har fået løst den henvendelse, som de kom med.

Ligeledes vurderer borgerguiderne i stort set alle tilfælde, at vejledningen er gået godt, og at de er tilfredse med resultatet og ikke vil ændre noget grundlæggende ved deres tilgang.

De generelle træk i de ti nære observationer giver samlet et billede af en sprogbrug, der er meget tydelig og med et klart mål for øje trods de mange pauser, der dog foregår flydende og naturligt for de involverede. Borgerguiden er samtidig meget involveret i samtalen og forsøger at involvere borgeren og vise, at borgerguiden arbejder for at finde svar og handling. Både borgere og borgerguider er tilfredse med de gennemførte vejledninger. På baggrund af de generelle træk ved observationerne, vil jeg nu præsentere et overblik over detaljerne i de enkelte observationer.

8.2.3 Opsummerende oversigt over samtlige nære observationer

Da transskriptionerne fra de ti nære observationer omfatter mange sider, og den detaljerede analyse deraf også er omfattende, har jeg i nedenstående tabel opsummeret de fund, som jeg mere detaljeret og med linjehenvisninger har beskrevet i bilag 2k. Tabellen vil således være selvforklarende og rumme de centrale træk ved hver observation. Borger og borgerguide er forkortet til hhv. B og BG, og den person, der primært styrer selvbetjeningscomputeren, vil være understreget i emne og personer-kolonnen.

Nr.	Emne og personer	Verbale kendetegn	Non-verbale kendetegn	B's og BG's vurdering
1	**Søge boligstøtte** - B, kvinde + kvindens barn - BG A	- BG styrer samtalen - BG siger hvor B skal trykke - Få overlap	- B står primært foran selvbetj.computeren og styrer den - BG står primært ved siden af B og peger/dirigerer mundtligt - BG scanner alt ind for B og hjælper med at kigge i B's private papirer	- B: Følte sig godt hjulpet og BG støttede godt - BG: Tilfreds og tænkte primært på indholdet af vejledningen i sin planlægning
2	**Oprette NemID og nøglekort** - B, ung kvinde - BG A - BG B	- BG A og B er meget forklarende/foretager mange handlinger, som de taler om - Få overlap	- Meget af vejledningen foregår ved BG A's computer, som BG styrer 100% - BG A og BG B styrer primært selvbetj.computeren - B styrer selvbetj.computeren, når hun taster sine koder	- B: Fin hjælp, BG'erne var søde, rare og venlige - BG A: Tilfreds, lægger vægt på at det var systemet, der drillede

Nr.	Emne og personer	- Verbale kendetegn	- Non-verbale kendetegn	- B's og BG's vurdering
3	**Oprette NemID og søge boligstøtte** - B1, ældre mand - B2, ældre kvinde - BG A	- BG siger hvor B1/B2 skal trykke - Få/korte overlap - B1/B2 begynder at snakke med MMM i løbet af vejledningen - BG scanner for B1/B2	- Noget af vejledningen foregå ved BG's computer, som BG styrer 100% - BG styrer primært selvbetj.computeren - B1/B2 styrer selvbetj.computeren når de taster koder ind - BG scanner ind for B1/B2 og hjælper med at kigge på nøglekort	- B1/B2: Dejlig service, god forklaring - BG: Tilfreds, lod først B1/B2 føre musen, men tog så over, da det var for udfordrende for dem, tænkte primært på metoden i planlægning af vejledningen
4	**Ansøge om friplads til daginstitution** - B, midaldrende kvinde - BG A	- BG siger, hvor B skal trykke, de få gange B har behov for det - BG hjælper også to andre borgere samtidig - Få og korte overlap	- B styrer selvbetj.computeren hele tiden - BG peger og instruerer mundtligt, når det er nødvendigt	- B: Dejlig hjælp, BG virkede til at være opmærksom - BG: Tilfreds, tænkte både på indhold og metode i planlægning af vejledningen
5	**Indberette håndværkerfradrag og oprette ny NemID-adgangskode** - B, ældre mand - BG A	- BG er meget hurtig og effektiv i sin sprogbrug - BG siger, hvor B skal trykke - Meget få overlap	- BG står primært foran selvbetj.computeren og styrer den, taster midlertidig kode ind og hjælper B med nøglekort - B styrer selvbetj.computeren, når han skal taste sin kode - BG benytter sin egen computer til oprettelse af nyt nøglekort	- B: Flink, venlig og imødekommende BG - BG: Tilfreds, tænkte primært på metode i planlægning af vejledningen
7	**Betale restskat** - B, ældre kvinde - BG B	- B beder BG om at taste/trykke for hende - Få overlap	- BG står primært foran selvbetj.computeren og styrer den - B styrer selvbetj.computeren, når hun skal taste sine personlige oplysninger/NemID mv. ind - BG hjælper meget ved indtastningen af B's Dankortoplysninger	- B: Følte sig godt hjulpet, fin vejledning - BG: Tilfreds, tænkte primært på indhold i planlægning af vejledningen

Nr.	Emne og personer	- Verbale kendetegn	- Non-verbale kendetegn	- B's og BG's vurdering
8	**Ansøge om pension** - B, ældre kvinde - BG C	- Både BG og B fører an i samtalen - BG læser op fra skærmen og forklarer mht. indtastningen - Få overlap	- B står primært foran selvbetj.computeren og styrer den - BG peger og forklarer mundtligt, hvor B skal trykke	- B: BG var god til at svare spørgsmål, sød og venlig - BG: Tilfreds, tænkte primært på metode i planlægning af vejledningen
9	**Oprette digital postkasse og NemID** - B1, ung mand - B2, ung kvinde - BG G - BG F	- Foregår på engelsk - Tydelige sproglige udfordringer i forhold til at parterne ikke kan forstå hinanden - BG forklarer (forsøger at forklare) det samme igen og igen - BG siger, hvor B skal trykke	- B står primært foran selvbetj.computeren og styrer den - BG styrer enkelte gange selvbetj.computeren	- B1/B2: Tilfredse med hjælpen, og sprogbarrieren var udfordrende - BG: Udfordrende sprogbarriere, tænkte primært indhold og senere metode i planlægning af vejledningen
10	**Aktivere NemID, oprette digital post og vejledning mht. adresseændring og udrejse af DK** - B, ung kvinde - BG D	- B styrer mere samtalens indhold og BG følger med - BG siger, hvor B skal trykke - Få overlap	- B står hele tiden foran selvbetj.computeren og styrer den - BG står ved siden af B og peger og dirigerer mundtligt, BG hjælper med B's nøglekort	- B: Tilfreds, BG var tydelig og imødekommende - BG: Tilfreds tænkte primært på metode i planlægning af vejledningen - især i forhold til struktur, B's selvhjulpenhed og at bevare fokus for B
11	**Oprette digital post på computer og iPad** - B1, ældre mand - B2, ældre kvinde - BG D	- BG forklarer meget "udenom" i forhold til det vejledningen helt konkret drejer sig om - BG siger, hvor B1/B2 skal trykke, - Få overlap	- B1 står primært foran selvbetj.computeren og styrer den - BG står ved siden af og peger og forklarer mundtligt, hvor B1 skal trykke, BG hjælper med nøglekortet - BG betjener primært iPad'en og peger og forklarer - B1 styrer iPad'en, når der skal tastes koder ind	- B1/B2: Fin og dygtig hjælp, letforståeligt, usikker på om de kan huske det hele derhjemme - BG: Tilfreds, iPad-hjælpen var mere end normal servicekutyme, tænkte primært på indhold i planlægning af vejledningen

Tabel 2 - Opsummering af resultaterne fra bilag 2k

På baggrund af de enkelte analyser har jeg grupperet observationerne i fire overordnede grupper, som giver udtryk for en bestemt vejledningsstrategisk retning hos borgerguiden. Jeg vil i det følgende afsnit uddybe grupperingen og koble grupperne sammen med de gennemgåede vejledningsstrategier, som et led i udarbejdelsen af den samlede vejledningsmodel.

8.2.4 Koblingen af observationsgrupperinger og vejledningsstrategier

Grupperingen af de ti observationer er sket ud fra de verbale og non-verbale træk samt den metode, som borgerguiderne anvender i vejledningssituationen. Det er således summen af de synlige og registrerbare handlinger, som beskriver nogle bestemte karakteristika ved situationerne, der giver udtryk for den overordnede vejledningsstrategi.

I de fire følgende underafsnit vil jeg præsentere hvilke observationer, der hører til den pågældende gruppe, hvem der primært benytter selvbetjeningscomputeren og de verbale og non-verbale kendetegn, som går igen. Ud fra gennemgangen vil jeg koble gruppens træk sammen med de vejledningsteoretiske retninger, som jeg tidligere har gennemgået. Efter gennemgangen af de fire grupper vil jeg således have identificeret fire forskellige vejledningsteoretiske retninger, som borgerguiderne benytter i deres vejledning, og som er et resultat af den indledende afklaringsfase. De fire retninger vil afslutningsvis komme til at udgøre midten af vejledningsmodellen. Observationerne vil nogle gange bevæge sig inden for forskellige grupper, hvilket giver udtryk for borgerguidernes behov for hele tiden at tilpasse vejledningen til borgeren og hans behov.

Gruppe 1

I denne gruppe ligger observation 2, 3, 5 og 7. Observation 3 bevæger sig lidt over i 2. gruppe, og observation 1 bevæger sig lidt ind i denne gruppe.

Det primære kendetegn ved gruppen er, at borgerguiden stort set hele tiden står foran og betjener selvbetjeningscomputeren for borgeren, mens borgeren kigger på eller går lidt væk. Borgeren benytter kun computeren, når han skal indtaste sine personlige oplysninger og koder, som borgerguiden ikke kender. Et tydeligt eksempel på dette findes i observation 2:

```
            ”(11,4) (BG1 og B går tilbage til selvbetjeningscomputeren, BG1
            stiller sig foran computeren og betjener den med B ved siden af
            sig)
BG1         *ska lige ud af det her igen*
            (3)
BG1         du godt husk din kode?
            (1)
B           ja
BG1         *ja*
            (24,7) (BG taster på computeren, mumler og nynner for sig selv)
BG1         arrh (.) nå (2) det var (uf. ensbetydende?) med forkerte nøgle så
            prøver vi lige forfra igen
            (2,1)
BG1         det ka jo være vi ska gå helt ud så (0,3) sådan
            (10)
BG1         så prøver vi lige o::g logge ind med dit c p r nummer nu og så
            den kode du lige [tastede ] (.) fordi jeg tror det er det der er
            galt
B                            [*ja*]
            (9,4)
BG1         prøv lige at taste dit c p r nummer og [så den] der adgangskode
B                                                  [*yes::*]
            (1,5) (B taster på selvbetjeningscomputeren, og BG1 kigger væk)”
```

(Bilag 2b:209-234)

Det gennemgående verbale træk ved denne gruppe er, at borgerguiden forklarer og fortæller om, hvad han gør nu og her ved selvbetjeningscomputeren, hvilket fx foregår i observation 7 og 2 nedenfor:

```
                ”(BG stiller sig foran selvbetjeningscomputeren, med B til
                venstre for sig, og begynder at taste og betjene computeren)
BG              *ja*
                (1,6)
BG              nu ska du se (.) vi ska starte med ind påø:h skats:: (.)
                hjemmeside
B               *ja*
                (2,2)
BG              inde på skat punktum d k”
```

(Bilag 2f:39-47)

```
                ”(6,3) (BG1 og B går over til selvbetjeningscomputerne og BG1
                stiller sig foran computeren, tager musen og begynder at betjene
                computeren)
BG1             så ska vi i:nd på en hjemmeside der hedder nem i d nu (0,4) hvor
                vi så ska ind og aktivere din nye
                (2,6) (BG1 taster url'en på selvbetjeningscomputeren)
B               *okay*
                (2,5)
BG1             i første omgang så går jeg lige ind og ø::h (0,3) taster de her
                numre ind og så ska du selv lige komme på en ny kode som du ikk
                har brugt før (.) mellem seks og fyrre øh: (.) bogstaver og tal”
```

(Bilag 2b:132-143)

Der er således en høj grad af servicering, idet borgerguiden gør meget for borgeren. I observation 3 (Bilag 2c:471) begynder borgerguiden at scanne ind for borgerne, hvorfor de også kan gå væk fra computeren og begynde at tale med andre, og borgerne får således løst deres henvendelse uden at skulle arbejde betydeligt for sagen. Netop det, at borgerguiden scanner for borgeren, er årsagen til, at observation 1 til tider bevæger sig over i denne gruppe. Borgeren er ikke helt tryg ved at scanne ind, og borgerguiden tilbyder derfor at gøre det for borgeren (Bilag 2a:405-453).

Det kan i denne gruppe derfor diskuteres, om der overhovedet er tale om vejledning. Ifølge Løw (2009:21) er den yderste og mest svargivende form for vejledning rådgivning, hvor vejlederen både giver svar og viser vejen for den vejledte. I dette tilfælde *udfører* borgerguiderne også det, de giver svar på, og borgerguidens handlinger i denne gruppe kan derfor ikke betegnes som vejledning. I stedet vil jeg kalde det servicering, fordi borgerguiderne *gør* tingene for borgeren, så borgeren bliver bedst muligt og mest effektivt hjulpet videre i sin problemstilling uden selv at skulle gøre meget. Borgerne i denne kategori udviser i forlængelse af dette også stor ros og tilfredshed med den betjening, som de har modtaget.

Da handlingerne i denne gruppe derfor ikke kan relateres til nogen vejledningsteoretiske retninger, bliver gruppen kaldt for servicering.

Gruppe 2

I denne gruppe ligger observation 1, 8, 9, 10 og 11. Observation 10 og 11 bevæger sig lidt over i 3. gruppe.

Borgeren står i denne gruppering oftest selv foran og betjener selvbetjeningscomputeren, mens borgerguiden står ved siden af og peger og fortæller, hvor borgeren skal trykke. En af borgerguiderne forklarer i enkeltinterviewet meget præcist, hvordan denne type vejledning foregår:

> *"Og når det er selvbetjening, så guider jeg dem hen til computeren og siger det er simpelthen dem der skal tage plads foran og så prøver jeg på bedst mulig måde at vise dem, hvor de skal klikke henne på skærmen […] Altså så prøver jeg sådan at pege på skærmen og så skal de selv klikke med musen og logge ind og så videre. Og når de så er logget ind, så går man simpelthen sådan en side ad gangen igennem med dem, og så ta'r det stille og roligt i det tempo som borgeren kan følge med i og forklarer hvad er det det her betyder og hvad skal du gøre her og hvorfor vil de gerne vide det."* (Bilag 1c:2)

De typiske verbale træk fra borgerguidens side er en flittig brug af imperativerne "tryk" og "skriv" og præsensformen "trykker" og "skriver", som bruges til at opfordre og instruere borgeren til at gøre det rigtige ved computeren. Generelt er sprogbrugen meget præget af at fortælle borgeren hvor, han skal trykke og hvad, han skal skrive, hvilket er tydeligt i de to følgende citater. Første citat indeholder mange imperativer:

```
"BG     prøv å: (.) herop, tryk der
        (1,6) (BG taster kort på tastaturet)
BG      og så s bar (0,8) *s::iger vi* >nej ved du hva< vi gør vi sir
        *bar l* sånher (1) *trykker vi bare li der*
        (1)
BG      .h når man trykker på borger dk så kommer man til tsi- tilbage
        her til forsiden.
B       jaer
BG      så prøv bar lige å tryk der i:: søg (0,5) og skriv udrejse
        (3,5) (B taster)
BG      *å tag den her nede*
        (2,7)
BG      sån der (1,2) anmeld flytning til udlandt så trykker du der"
```

(Bilag 2i:226-238)

Mens borgerguiden i næste citat anvender præsens oftere:

```
"BG     det fordi (.) jeg ka se her sådan bruger du e boks mere og der ka
        jeg se at du ikke er tilmeldt (.) så du går ind i tilmeld
        afsender (2,7) trykker du på den gule der- eller (.) ikk den gule
        den grønne
        (4,4)
B1      har trykket
BG      sån der (.) og så trykker du der ovr- nede
B1      på hvad?
BG      i den der i accepter vilkårene for- *det den der:: der::* den der
        firkant der (.) yes::
        (1,5)
BG      å så sir du bare ok
```

```
            (5,8)
BG          sån der (0,7) nu i tilmeldt så hvis du lige trykker på e boks der
            bare (.) der”
```

(Bilag 2j:221-235)

Borgerguidernes instruer og udfør-tilgang minder meget om Herskins Pinocchio-model (Herskin 1999:19), som blev præsenteret i specialets første del. Her fungerer underviseren som en dukkefører, der verbalt dirigerer den lærende rundt i systemet.

I denne gruppering ser man også et større engagement fra borgerne i forhold til selv at trykke og finde ud af hvor, der skal trykkes næste gang:

```
”B1         hvad ska jeg gøre mere?
BG          så sir du (.) indstillinger
            (2,4)
BG          mobiladgang
            (4,1)
BG          å så sir du aktiver ø:h mobiladgang […]”
```

(Bilag 2j:641-646)

I observation 11 (Bilag 2j:388-396) ser man også en seance med direkte praksisvejledning (Løw 2009:66-67), hvor borgerguiden efter at have vist, hvordan man logger ind på e-Boks på en iPad, lukker e-Boks-app’en ned og lader borgeren prøve selv under borgerguidens instruktion.

Samtidig er borgerguiderne også fokuseret på at fortælle mere detaljeret om den aktuelle situation og hvad, der skal gøres og bliver gjort i forhold til borgerens henvendelse. Det er fx tilfældet i observation 9 (Bilag 2h:593), hvor borgerguiden fortæller, hvordan borgerne selv kan løse deres henvendelse derhjemme. Havde borgerguiden blot fortalt dem, at de skulle komme igen for at få problemet løst, var trækkene mere ens med gruppe 1.

Non-verbalt er det kendetegnende ved denne gruppe, at borgerguiden står ved siden af borgeren og peger der, hvor borgeren skal gøre noget på computeren. Det er således borgeren, der styrer musen, men borgerguiden der dirigerer.

Den overordnede vejledningsteoretiske retning på denne gruppe hører derfor under den handlingsorienterede vejledning (Løw 2009:17), da borgerguiden gennem handling og instruktion til handling vejleder borgeren i den rigtige retning. Den rigtige retning er i disse tilfælde den retning, som borgerguiden har udstukket. Ved at borgeren udfører de handlinger, som borgerguiden fortæller, kommer man i mål mht. at løse borgerens henvendelse, samtidig med at borgeren involveres i en vis grad.

Som beskrevet dækker den handlingsorienterede retning over et bredt felt af vejledning spændende fra mesterlære til situeret læring (Løw 2009:59-60). Borgerguidernes tidsbegrænsede vejledning sætter grænsen for, hvor detaljeret og situeret den handlingsorienterede vejledning kan være, og det er derfor ikke muligt at relatere den direkte til en etableret vejledningsteoretisk retning inden for det handlingsorienterede fokus.

Jeg har derfor valgt at kalde gruppe 2 og dens vejledningsteoretiske fokus for instruktion, da der i høj grad, inden for rammerne af den handlingsorienterede vejledning, bliver lagt vægt på at instruere borgeren i hans brug af computeren til at nå målet med.

Gruppe 3

I denne gruppe ligger der ikke direkte nogen observationer. Observation 10 og 11 bevæger sig dog af og til ind i denne gruppe, hvorfor den er beskrevet selvstændigt.

Grundlæggende står borgeren også selv foran selvbetjeningscomputeren i denne gruppe, og borgerguiden betjener i mindre grad end i gruppe 2 selvbetjeningscomputeren af og til.

Det mest kendetegnende ved denne tilgang er, at borgerguiden fortæller borgeren om forskellige mulige løsninger på hans henvendelse, og at borgerguiden i højere grad gennem sproget forsøger at lære borgeren noget omkring henvendelsen.

I observation 10 (Bilag 2i) fortæller borgerguiden om forskellige mulige løsninger på borgerens henvendelse, at oprette en digital postkasse, og lægger op til, at borgeren *selv* skal vælge løsningen:

```
"BG        det er jo sån at enten så kan du logge på din digitalpostkass
           igennem boger dk eller du kan via e bindestreg boks punktum dk
           (.) det den samme post der kommer i de her: (.) [to]
B                                                          [okay] så hvis
           sagde digital pos::
BG         digital post om denr om du logger på e boks eller via borger dk
           (.) via er denneher hjemmeside eller via e boks (.) det den samme
           post så det underordnet det ligmeget hvilken en af dem du bruger
           (.) nu tar vi bare denne her (1) så sir du min post"
```

(Bilag 2i:83-92)

Det samme er tilfældet senere i samme observation, hvor borgerguiden forklarer borgeren om, hvordan man kan få digital post fra andre offentlige myndigheder, og hvordan det hænger sammen med e-mailnotifikationer (Bilag 2i:197-213). Borgerguiden forsøger her at lære borgeren noget og ruste hende til selv fremadrettet at benytte digital post til mange forskellige ting. Ligeledes ser man i observation 11, at borgerguiden fortæller de to borgere om, hvordan man kan og bør opbevare og bruge sit nøglekort til NemID (Bilag 2j:109-136). Ligeledes forklarer borgerguiden mere udførligt om baggrunden for, at nøglekort skal opbevares på en bestemt måde. Borgerguiden forsøger derved via sin vejledning mere fremadrettet at bygge viden op hos den enkelte borger, så han selv kan træffe beslutninger og foretage handlinger inden for området. Alternativt kunne borgerguiden blot løse den pågældende opgave og fx oprette den digitale postkasse for borgeren.

Det fremadrettede og mere stilladserende perspektiv på vejledningen og det, at borgeren bliver hjulpet via samtale, har en mere reflekterende vejledningsteoretisk retning (Løw 2009:103). Her fokuserer man på, gennem vejledning, at ruste den enkelte til *selv* at træffe videre beslutninger, i stedet for at give vejlederens udgave af det rigtige svar.

Denne gruppering og dens vejledningsteoretiske fokus vil jeg derfor kalde stilladsering, da den via samtale fokuserer på at bygge viden op hos borgeren, som borgeren kan anvende fremadrettet.

Gruppe 4

I denne gruppe hører observation 4 til, der dog også bevæger sig ind i gruppe 2.

De mulige eksempler i denne gruppe hører oprindeligt ikke til inden for rammerne af mine observationer, da jeg kun optog de vejledningssituationer, hvor borgeren først henvendte sig til borgerguiden for at få hjælp. Denne tilgang kom derfor automatisk til at udelukke de borgere, som er så selvkørende, at de selv starter ved selvbetjeningscomputeren. I nogle af tilfældene gør de alt selv, og har således ikke brug for borgerguidens opmærksomhed, men i andre tilfælde støder de på udfordringer, som kræver borgerguidens hjælp. Udfordringerne kan være alt lige fra tekniske problemer med computeren til deciderede forståelses eller betjeningsmæssige problemer med selvbetjeningsløsningerne.

Gruppen dækker således over en type vejledning, som i den ene ende slet ikke er vejledning, da der ingen interaktion er mellem borger og borgerguide. I den anden ende har borgeren behov for vejledning, men det vil være i et mere begrænset omfang end i de tidligere grupper. Vejledningen vil kun udgøre en kort del af den samlede tid, som borgeren bruger ved selvbetjeningscomputeren.

Det kendetegnende ved denne gruppering er derfor den mere guidende vejledning, hvorfor jeg har valgt at kalde gruppen for guidning. Her styrer borgeren selvbetjeningscomputeren og ved, hvad målet med besøget i borgerservice er, men sammen med borgerguiden får han løst eventuelle forhindringer på vejen til målet. Denne tilgang til vejledning minder overordnet om den samskabende retning (Løw 2009:17), hvor vejleder og vejledte i samarbejde både sprogligt og handlingsmæssigt finder en ny løsning på problemet. En borgerguide beskriver denne udvikling hos både borger og borgerguiden selv i forbindelse med en borger, der ville søge om våbentilladelse:

```
"BG G:      […] det er rigtig godt at stå derude for det lærer du altså en
            hel del af også, fordi man kan jo altså ikke være alle steder på
            en. Der er nogle der kommer og spørger om hvordan, jeg skal have
            en våbentilladelse, okay, jamen det må vi ind at kigge på så
            […]
BG G:       Men han ved måske lidt om det og jeg ved måske lidt om det, så på
            den måde med fælles hjælp sammen med borgeren så, jamen jeg lærte
            noget og han lærte noget og han er glad for min hjælp."
```

(Bilag 1g:5)

Observation 4 (Bilag 2d) giver således et eksempel på en guidende vejledning, da borgeren er selvkørende og kender målet for sin henvendelse, men har et enkelt problem et bestemt sted i processen. I borgerguidens vejledning begynder stilen dog at minde om den instruerende vejledning, gruppe 2, hvorfor den også kortvarigt kan placeres der. Derudover er borgeren så selvkørende og vidende om sin henvendelses løsningsmuligheder, at der i højere grad er lagt op til en mere samskabende vejledning mellem borger og borgerguide. I følgende citat ser man, hvordan borgerguiden indledningsvis mere instruerende guider borgeren til at løse problemet, og hvordan borgeren derefter kommer på hjemmebane igen og selv vil læse sin digitale post:

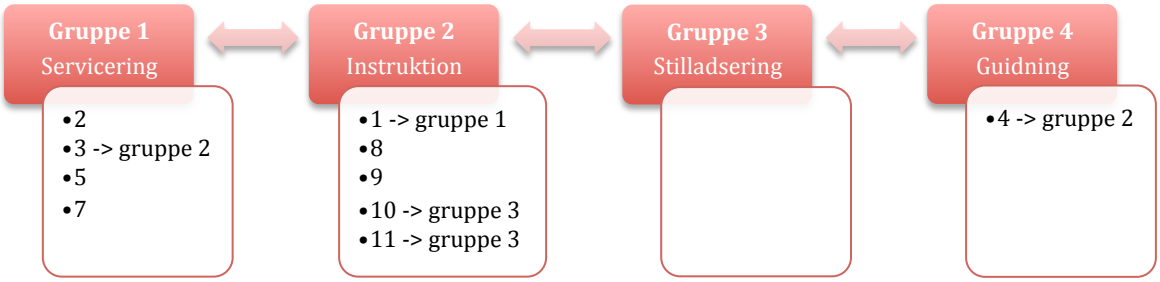
```
"B          ej [hvorfor er det så nemt?] det var det da ikke sidst
BG             [*m:::::::::::::::::::*]
            (1,9)
B           (griner) så jeg ska bare [skrive send?]
```

```
BG                                  [så sir du] send ansøgning ja
            (2,9)
B           var det det?
            (1,3)
BG          nu ansøgningen blevet sendt og der ligger en kvittering til dig i
            postkassen
            (1)
B           ejmen prøv å hør j je- jeg har brugt flere timer derhjemme
BG          ej det ked af
B           (griner) nej det det sir noget om mine i t kundskaber
BG          nej men du kommer bare igen
B           [ja tak]
BG          [hvis du] ska ha hjælp ja (.) å så sir du bare til forsiden .h å
            så skal du lige huske at logge ja
B           ja
BG          yes: op i hjørnet
B           og jeg har da os noget pos:t
BG          ja: (.) det må du os gerne læse
B           ja nu jeg alligevel er herinde”
```

(Bilag 2d:146-168)

Denne observation er ligeledes et godt eksempel på, hvordan borgerguiderne i løbet af vejledningssituationen kan springe rundt mellem grupperne for at give borgeren den form for vejledning, der passer bedst i forhold til situationen.

Jeg har i disse afsnit omhandlende vejledningsfasen således analyseret de nære observationer, præsenteret en række fællestræk og opdelt observationerne i fire forskellige vejledningsstrategiske retninger. En samlet oversigt over observationernes placering ser derfor således ud:



Figur 6 - Samlet oversigt over observationernes placering i grupper

De fire grupper rummer således tre forskellige vejledningsstrategiske retninger og en service-retning, som beskriver de forskellige stile, som borgerguiderne benytter i vejledningsfasen. Rækkefølgen på grupperne går fra længst til venstre, hvor borgeren er mindst involveret i løsningen af sin henvendelse, til længst til højre, hvor borgeren er mest muligt involveret i løsningen. Modsat kan man beskrive borgerguidens involvering, ved at han længst til venstre er mest involveret og længst til højre er mindst involveret.

Ud fra analysen kan man derfor konkludere, at rammerne for borgerguidernes vejledning overordnet er de samme, men at metoden, hvad de gør og siger, varierer meget. Alle borgerguiderne når i mål med deres vejledningsproces og løser borgernes henvendelser, men vejen hen til målet varierer. Det må ligeledes betyde, at deres vejledningsstrategier varierer meget, og det er derfor ikke muligt at trække en generel streg i forhold til deres valg. Derfor har det været nødvendigt at opdele tilgangene i de fire grupper. De fire grupper kan med deres forskellige vejledningsstrategiske retninger forklare, hvordan borgerguiderne vejleder i forhold til borgernes brug af de digitale selvbetjeningsløsninger.

Grupperingen og dens træk vil jeg afslutningsvis benytte som en del af den samlede vejledningsmodel, men først vil jeg kort behandle den afsluttende fase i vejledningssituationen: afslutningsfasen.

8.3 Afslutningsfasen

Afslutningsfasen er som nævnt den sidste del af vejledningsfasen, og de to faser smelter ofte sammen. Den afsluttende fase kan dog stadig adskilles som den interaktion, der sker efter borgerguiden og borgeren er blevet enige om, at målet med vejledningen er nået.

Et tydeligt eksempel på en afslutningsfase er i observation 10, hvor det i første halvdel af citatet fastlægges, at vejledningen er fuldført, og borgerguiden i sidste halvdel forsikrer borgeren om, at hun altid må komme igen:

```
"BG         [men øh var] det bar det vi sku gør her?
B           det øh de:t tror jeg [det var det]
BG                               [hvis du så (.) så sir du bar lige log af
B           mja
            (7,6)
B           sådan
BG          sån her
            (1,5)
BG          og har du (.) *problemer med det med udrejsen så må du jo komme
            op til os*
B           ja"
```

(Bilag 2i:289-300)

Ligeledes ser man afslutningen i observation 7, hvor borgeren siger tak for hjælpen efter de har konstateret, at målet med vejledningen er nået:

```
"BG         sådn der (0,8) der står at du har (0,4) indbetalt din restskat
B           det lyer godt
BG          så logger jeg alt det her a igen (.) så der ikk [nogen] andre der
            bruger det
B                                                          [ja]
            (BG logger af computeren mens B begynder at gå lidt væk)
B           sletter bare det hele
BG          ja det er: (1,5) se [og overstået nu]
B                               [det får du i hvert] fald tak for [hjælpen]
BG                                                                [selv tak]"
```

(Bilag 2f:175-186)

Afslutningsfasen kan strække sig over mange taleture, fx i observation 11 (Bilag 2j), hvor det konstateres, at målet er nået i l. 722, men samtalen forsætter med øvrig oplysning og vejledning til l. 1021. Eller den kan blive afsluttet så hurtigt og effektivt, at selv borgeren virker lidt overrasket, hvilket er tilfældet i observation 5:

```
"BG         det var det
            (2,3)
B           ja
BG          [>det var det<]
B           [*nå men øh*] (0,3) tak for hjælpen
BG          ja velbekomme"
```

(Bilag 2e:229-234)

I de nære observationer ser man således både lange og korte afslutningsfaser, men grundlæggende slutter de af med en konstatering af, at målet med vejledningen er nået og dertil en forsikring om, at borgeren altid må komme igen og et tak for hjælpen fra borgeren.

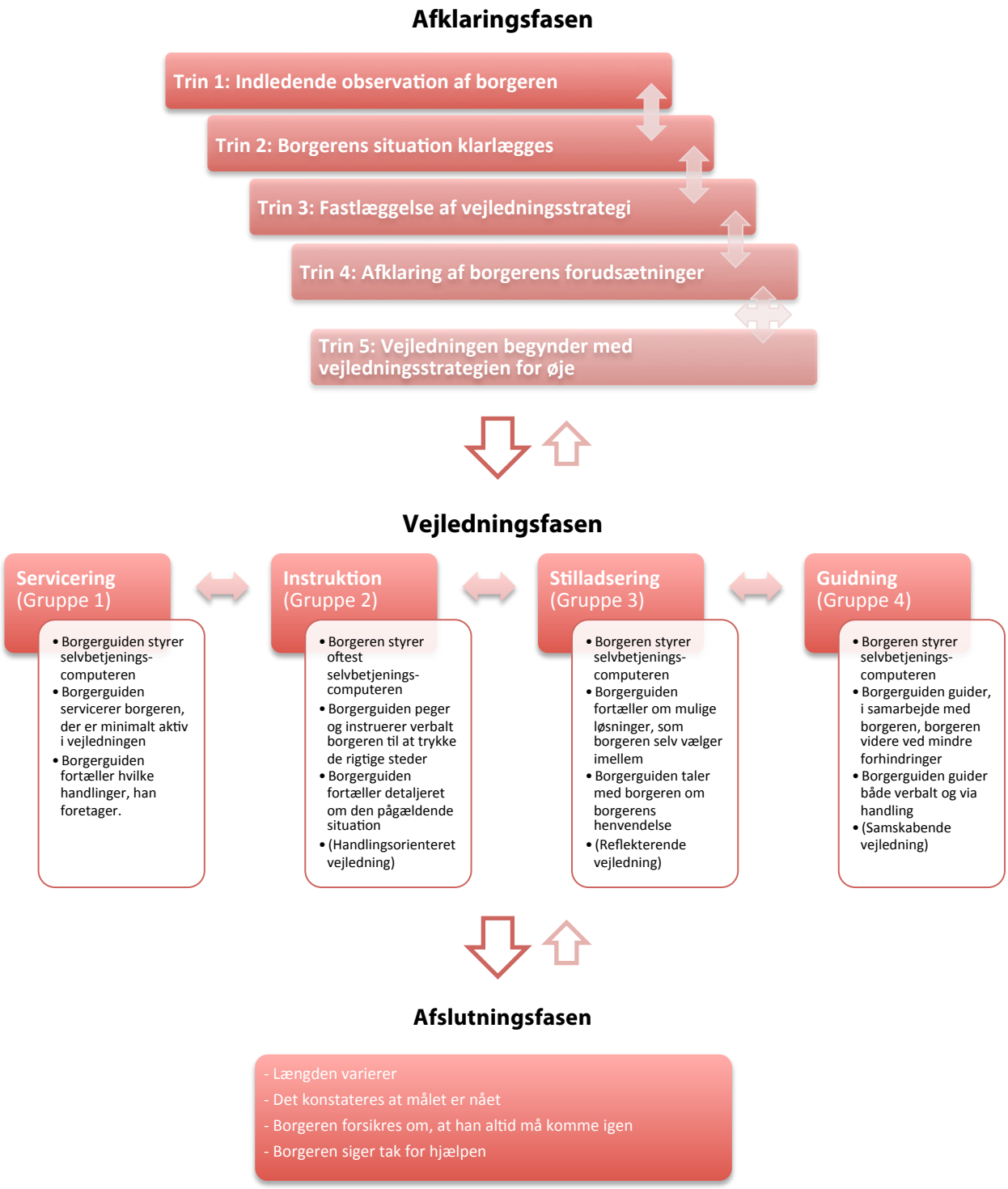
På baggrund af analysen af de tre faser i den samlede vejledningssituation, vil jeg nu præsentere den samlede vejledningsmodel.

9. Præsentation af den samlede vejledningsmodel

Den samlede vejledningsmodel vil dække vejledningssituationens tre faser. Den vil beskrive hvordan og ud fra hvilke vejledningsstrategiske rammer, borgerguiderne opbygger og foretager deres vejledning i relation til borgernes brug af de digitale selvbetjeningsløsninger. Modellen illustrerer således hvilke typer vejledningsstrategier borgerguiderne anvender i interaktionen med borgeren. Modellen kan bruges til at give et billede på, hvordan vejledningen foregår på nuværende tidspunkt og som et kvalificerings- og inspirationsværktøj i forhold til borgerguidernes vejledning og fremtidig udvikling af denne.

På næste side vil jeg præsentere den samlede vejledningsmodel for borgerguidernes vejledning.

Samlet vejledningsmodel for borgerguidernes vejledning



Model 1 - Samlet vejledningsmodel for borgerguidernes vejledning (modellen er udformet på baggrund af specialets resultater, findes også i bilag 7)

Modellens indhold bygger på resultaterne fra primært 3. del i dette speciale, og en uddybning af modellens faser vil derfor være at finde på de tilhørende sider. Grundlæggende er det dog vigtigt at fremhæve koblingen mellem de forskellige faser samt muligheden for at bevæge sig rundt i modellens dele.

Afklaringsfasen ender efter sine fire indledende trin med, at borgerguiden har en bestemt vejledningsstrategi for øje, der er baseret på den forudgående afklaring mellem borger og borgerguide. Den bestemte vejledningsstrategi vil således være en af de fire grupper, som er repræsenteret i vejledningsfasen. Borgerguiden vil lægge ud med en af de fire tilgange, men hvis behovet ændrer sig, kan borgerguiden skifte vandret imellem de forskellige tilgange. Det var også tilfældet i halvdelen af observationerne, hvor dele af vejledningssituationen hørte til en anden gruppe rent vejledningsstrategisk.

Når borgerens henvendelse er løst, slutter vejledningssituationen af med en afslutningsfase, der i nogle tilfælde er helt eksplicit, men i andre tilfælde smelter sammen med vejledningsfasen. Grundlæggende for den afsluttende fase er dog, at der på en eller anden måde bliver konstateret, at målet er nået, samt at borgeren altid kan komme igen, eller borgerguiden bliver takket for sin hjælp.

Muligheden for at borgerguiden kan bevæge sig rundt i modellen er illustreret ved de modsatrettede pile, og det er således også muligt at springe imellem modellens faser, hvis det er nødvendigt.

I forhold til modellen og resultaterne i analysen kan man deraf fastlægge, at borgerguidernes vejledning ikke blot er en mekanisk udførsel af en række metoder. Foruden servicedesigndelens fokus på borgerguidernes empati og tilpasningsparathed i forhold til den enkelte borger, kræver den samlede vejledningssituation, at borgerguiden også rummer andre kompetencer. Den faglige viden om de offentlige områder samt it- og kommunikationsmæssige forudsætninger er grundlæggende for udførslen af vejledningen. I selve vejledningssituationen kræves dog både selvstændighed, analytiske kompetencer og en specifik afdækningsmæssig formåen, hvor borgerguiden egenhændigt afdækker behovet hos den enkelte borger og vælger en passende vejledningsstrategisk retning.
Så selvom borgerguiderne ikke eksplicit kan forklare, hvad de foretager sig strategisk, foregår deres vejledning som en reflekteret og vidensbaseret praksis, der bygger på en række kompetencer i forhold til de tre faser i den samlede vejledningssituation.

Med denne afslutning på specialets analyse vil jeg i den fjerde og sidste del først præsentere mine refleksioner over bestemte valg i dette speciale og derefter give en samlet konklusion og en perspektivering på hele opgaven.

Del 4 - Afrunding

10. Refleksion

Jeg har igennem dette speciale løbende reflekteret og vurderet de valg, som jeg har foretaget, men det er dog afslutningsvis relevant at fremhæve et par områder. Specialets eksplorative udgangspunkt udfordrede især min empiriindsamling og valget af teori, og jeg vil derfor gennemgå en række reflekterende overvejelser i den sammenhæng.

Mine valg i forhold til empiriindsamling havde både fordele og ulemper. De indledende observationer viste sig overraskende givende for min opnåelse af viden omkring borgerguidernes arbejde. Selvom jeg til tider følte mig passiv og en smule snagende i observationsøjeblikket, oplevede jeg dels en voksende forståelse for og baggrundsviden om borgerguidernes arbejde og dels en større velvillighed og opmærksomhed fra borgerguidernes side. Denne velvillighed oplevede jeg senere både i de enkelte interviews og i de nære observationer. Jeg følte mig som observatør altid velkommen og ønsket blandt borgerguiderne, og jeg oplevede altid engagement og interesse i mit projekt og de mulige resultater. Min vurdering er derfor, at hvis jeg i stedet var startet med de enkelte interviews eller nære observationer, uden at give både mig selv og borgerguiderne mulighed for at se modparten an, ville borgerguiderne ikke have været lige så åbne og imødekommende over for min tilstedeværelse.

Mine nære observationer kom af praktiske og personlige årsager dog ikke til at dække så mange forskellige borgerguider som ønsket. Borgerguidernes skiftende vagtskema og fridage til uddannelse kombineret med min egen kalender gjorde, at det var umuligt for mig at komme til at nær-observere samtlige borgerguider inden for min empiriindsamlingsperiode. Ydermere var enkelte borgerguider så usikre ved min tilstedeværelse, at jeg vurderede ikke at observere dem nærmere for ikke at påvirke resultaterne yderligere. Andersen (2008:158) er også inde på den påvirkning af situationen, man som observatør må regne med at medføre. I de enkelte tilfælde med de usikre borgerguider ville påvirkningen dog have været mere end normal for de øvrige observationer. For at bevare den store velvillighed hos borgerguiderne valgte jeg derfor at undlade nær-observationer af de enkelte borgerguider.

Jeg har dog fået indblik i samtlige ni borgerguiders vejledningssituationer, da jeg via nær-observationerne, de overordnede observationer og interviews samlet har dækket samtlige borgerguider. Mine resultater er derfor repræsentative for samtlige borgerguider, om end enkelte borgerguider er repræsenteret oftere end andre i de nære observationer.

I forhold til indkapslingen af den viden, som jeg opnåede i observationerne, følte jeg ofte, at feltnoterne og lydoptagelserne ikke var tilstrækkeligt dækkende. I dette speciale valgte jeg indledningsvist og bevidst videooptagelser fra, da de kræver udførlig godkendelse fra alle involverede parter og derfor kunne virke hæmmende i situationen, jeg ikke kendte til. Overraskende nok virkede næsten alle borgerguiderne umiddelbart uberørte af, at jeg optog dem i vejledningssituationen, og ligeledes var det meget få borgere, der ikke ville medvirke til min undersøgelse. Launsø, Olsen & Rieper (2011:117) er inde på video- og fotooptagelsers mange fordele i forbindelse med observationer og undrer sig over, at det ikke bliver brugt oftere trods den forstørrede arbejdsmæssige byrde ved tilgangen. Retrospektivt eller til en fremadrettet ny undersøgelse vil jeg derfor anbefale, at man i højere grad kombinerer sine noter og lydoptagelser med videooptagelser eller flere fotografier. På den

måde kan man i højere grad fastholde og gense præcise indtryk, bevægelser og interaktioner i vejledningssituationen, og videooptagelser kunne således have givet mere empiri til min non-verbale del af analysen.

I mit valg af teori valgte jeg to bredt dækkende teoretiske områder, servicedesign og vejledningsteori, som jeg med deres store spænd anvendte til at kvalificere og afdække borgerguidernes arbejde med. Jeg er bevidst om, at jeg med valget af mine teorier har kigget med en bestemt slags briller på analysen. Mine præsenterede resultater omhandlende borgerguidernes vejledning er derfor kun et begrænset udsnit af andre mulige resultater, hvis andre teorier havde været anvendt.
Ved kombinationen af to så omfattende og forskellige teorietiske områder har jeg samtidig været tvunget til at begrænse min grad af dybde, da begge områder skulle berøres. Det var dog nødvendigt for indledningsvis at få den afdækkende og kvalificerende vinkel på vejledningen og borgerguidernes arbejde, som både handler om at servicere og vejlede.

Som jeg også var inde på i indledningen af specialet i forhold til mit videnskabsteoretiske udgangspunkt, vil de præsenterede resultater i dette speciale ikke kunne betegnes som universelle eller almengyldige (Rønn 2006:108). De er et resultat af den undersøgelse, som jeg har foretaget ud fra mit ståsted og i forhold til borgerguidernes perspektiv. Resultaterne vil således gælde den enkelte case, borgerguiderne på Ikast Rådhus, og være et øjebliksbillede på de ting, som jeg har valgt at lægge vægt på. Med refleksionerne omhandlende empiriindsamlingen og teorivalget in mente vil jeg derfor konkludere, at mine resultater lever op til mit videnskabsteoretiske udgangspunkt og giver et, under omstændighederne, så præcist og veldokumenteret billede på borgerguidernes vejledning som muligt set med mine øjne og fra mit ståsted i foråret og sommeren 2014.

11. Konklusion

Jeg har i denne opgave beskrevet servicedesignet hos borgerguiderne på Ikast Rådhus samt undersøgt og klarlagt, hvilke typer vejledningsstrategier, der kvalificerer borgerguidernes vejledning og service i forhold til borgernes brug af de digitale løsninger.

Dette gjorde jeg ved først at anvende udvalgte servicedesign-teorier til at beskrive konteksten for borgerguidernes arbejde. Samtidig blev casen omkring borgerguiderne på Ikast Rådhus og deres overordnede relation til Borgerservice præsenteret.
Her klarlagde jeg, at borgerguidernes funktion er en unik og nyoprettet stillingsbetegnelse inden for Borgerservice-området. Stillingen er i Ikast-Brande Kommune oprettet med henblik på at hjælpe borgerne til en øget brug af kommunens selvbetjeningsløsninger. Som borgerguide skal man være offensiv, selvstændig og i højere grad selv opsøge borgerne mere end når man arbejder som borgerservicemedarbejder.

Jeg detaljerede derefter forståelsen for borgerguidernes serviceydelse. Grundlæggende er der tale om en meget kundetilpasset og kundeafhængig serviceydelse, hvor borgerguiderne vægter den personlige betjening højt. Borgerne stiller store krav til borgerguiderne, da borgerne møder uanmeldt op inden for åbningstiden, efterspørger hjælp inden for mange forskellige offentlige områder, og da deres forudsætninger for selvbetjening er meget varierende. Derudover fordrer det fysiske setup omkring selvbetjeningscomputerne, hvor borgerguiderne typisk vejleder borgerne, at der kun er plads til en person direkte foran computeren. Det påvirker derfor vejledningssituationen til at kun en person kan stå direkte foran computeren.

På baggrund af borgerguidernes serviceydelse og beskrivelsen af hele casen analyserede jeg derefter borgerguidernes vejledning.

Jeg specificerede først selve vejledningssituationen og opdelte den i tre forskellige faser: afklaringsfasen, vejledningsfasen og afslutningsfasen. Derefter beskæftigede jeg mig med de enkelte faser i en dybere analyse.

I afklaringsfasen ser borgerguiden borgeren an, afklarer henvendelsens art og fastlægger den videre vejledningsstrategi i forhold til situationen. Her relaterede jeg fasens fem trin til Egans Den kompetente vejleders hjælpemodel (Egan 2002:46) og præsenterede en tilpasset version af denne model kaldet Borgerguidernes hjælpemodel i afklaringsfasen. Modellen demonstrerede således, hvordan borgerguiderne udførte den indledende fase af vejledningssituationen.

Næste trin omhandlede selve vejledningsfasen. Jeg udførte først en samlet analyse af de generelle træk ved vejledningssituationerne. Her kom jeg frem til, at borgerguiderne er meget involveret i samtalen omkring vejledningen, og at samtalen foregår flydende og naturligt for de involverede trods mange pauser. Det fremgår samtidig naturligt, at det er borgerguiderne, der primært styrer samtalen.

Derefter analyserede jeg de enkelte vejledningssituationer og kunne derudfra gruppere situationerne i fire forskellige grupper ud fra fælles verbale og non-verbale træk.

De fire grupper relaterede jeg derefter til forskellige vejledningsstrategier og endte med tre forskellige vejledningsstrategiske retninger og en serviceretning. De fire retninger giver derved et billede på, hvordan borgerguiderne tilrettelægger og udfører deres vejledning af den enkelte borger.

Den sidste fase omhandlede afslutningen på hele vejledningen. Her nåede jeg frem til, at fasens længde varierer meget, ligesom den nogle gange kunne være svær at adskille direkte fra resten af vejledningen. Fasen afsluttedes med en fælles konstatering af, at borgerens mål er nået, at borgeren altid må komme igen, eller at borgeren takker for hjælpen.

På baggrund af de tre gennemgåede faser præsenterede jeg afslutningsvis en samlet model for borgerguidernes vejledning. Her kombinerede jeg Borgerguidernes hjælpemodel fra afklaringsfasen, vejledningsfasens fire service- og vejledningsstrategiske retninger og den afrundende afslutningsfase til en fælles model.
Jeg opstillede således en model, der kan bruges til at klarlægge og præcisere den vejledningsstrategi og planlægning, som borgerguiderne benytter i forhold til vejledningen af borgerne.

Som resultat af analyserne og den samlede model kan jeg ligeledes konkludere, at borgerguidernes vejledning ikke blot er en udførsel af en række ugennemtænkte metoder, men at den bygger på en reflekteret og systematisk tilgang, der foruden et stort kendskab til det offentlige område kræver blandt andet analytiske, egenhændige og empatiske kompetencer hos borgerguiderne.

12. Perspektivering

Jeg har i dette speciale udarbejdet viden om borgerguiderne, hvordan deres vejledning forløber og hvilken form for service, de yder. Denne viden kan bruges fremadrettet til en række forskellige formål, som jeg her vil give mit bud på.

I forhold til borgerguiderne selv og deres omgivelser kan specialets resultater først og fremmest bruges til at udvikle borgerguidernes serviceydelse. Ved at arbejde videre med resultaterne fra for servicedesign-området kan man forbedre tilfredsheden hos borgerne og øge effektiviteten hos borgerguiderne. Det vil gavne offentligheden og Borgerserviceområdet såvel økonomisk som servicemæssigt.

I relation til de enkelte vejledningssituationer kan borgerguiderne og deres omgivelser bruge specialets resultater til at udvikle den enkelte vejledningssituation. Kvalificeringen af borgerguidernes vejledning kan gøre det synligt for borgerguiderne hvad, de præcist foretager sig. Med denne klarlægning er det nemmere at arbejde med og udvikle bestemte områder af den samlede vejledningssituation. Udviklingen kan foregå både personligt og samlende for alle medarbejdere, og modellens faser tjener således til et fælles sprog og overblik over vejledningssituationen.

Samtidig har jeg i min analyse berørt en række af de faktorer, som påvirker vejledningssituationen fx selvbetjeningsløsningerne, borgerne og setuppet omkring selvbetjeningscomputerne. Ud fra de forskellige faktorer er det ligeledes muligt at arbejde videre og forbedre forholdene i den retning, som man ønsker.

Afslutningsvis er det yderst relevant at kombinere de vejledningsstrategiske retninger med digitaliseringsstrategiens overordnede ønske om at udvikle øget empowerment og selvstændighed hos den enkelte borger i forhold til at benytte offentlige selvbetjeningsløsninger. Det er her relevant at gå videre og undersøge hvilke vejledningsstrategier, der bedst muligt hjælper til at nå dette mål, og om det overhovedet er muligt at nå det inden for de nuværende rammer.

Litteraturfortegnelse

Andersen, Ib (2008): *Den skinbarlige virkelighed - om vidensproduktion inden for samfundsvidenskaberne*. Frederiksberg C, Forlaget Samfundslitteratur.

Balin, Savas; Giard, Vincent (2006): A process oriented approach to the service concepts. I: *2006 International Conference on Service Systems and Service Management, Vol. 1, s. 785-790.*

Bechmann, Søren (2010): *Servicedesign.* København, Hans Reitzels Forlag.

Borghäll, Johan (2007): *Kropssproget*. Odense, Syddansk Universitetsforlag.

Collin, Finn; Køppe, Simo (red.) (2012): *Humanistisk Videnskabsteori.* (u.s.), DR Multimedie.

Egan, Gerard (2002): *Den kompetente vejleder.* København, Rådet for Uddannelses- og Erhvervsvejledning.

Flyvbjerg, Bent (2010): Fem misforståelser om casestudiet. I: Brinkmann, Svend; Tanggaard, Lene (red.): *Kvalitative metoder.* København, Hans Reitzels Forlag.

Gaver, William W. (1991): Technology affordances. I: *CHI '91 Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. År 1991, s. 79-84.*

Herskin, Bjarne (1999): *IT-undervisning - med brugeren i centrum.* Købehavn, Ingeniøren|bøger.

Herskin, Bjarne (2006): *Brugeruddannelse i praksis - for undervisere og implementeringsansvarlige ...* Odense, Nyt Teknisk Forlag

Inglar, Tron (1999): *Lærer og vejleder.* Århus, Forlaget Klim.

Kaiser, Birte; Korsbæk, Anni; Strager, Bente (red.) (2004): *Mentor - den fleksible vejleder.* (u.s.), CVU Vest Press

Kirschner, Paul; Strijbos, Jan-Willem; Kreijns, Karel; Beers, Pieter Jelle (2004): Designing Electronic Collaborative Learning Environments. I: *Educational Technology Research & Development. Vol. 53, Nr. 3, s. 47-66.*

Kvale, Steinar; Brinkmann, Svend (2009): *InterView.* København, Hans Reitzels Forlag.

Launsø, Laila; Olsen, Leif; Rieper, Olaf (2011): *Forskning om og med mennesker.* København, Nyt Nordisk Forlag Arnold Busck.

Lauvås, Per; Handal, Gunnar (2006): *Vejledning og praksisteori.* Århus, Forlaget Klim.

Løve, Tove (2012): *Vejledning ansigt til ansigt. Teorier og metoder i den individuelle vejledning.* (u.s.), Schultz.

Løw, Ole (2009): *Pædagogisk vejledning. Facilitering af læring i pædagogiske kontekster.* København, Akademisk Forlag.

Nielsen, Mie Femø; Nielsen, Søren Beck (2005): *Samtaleanalyse.* Frederiksberg C, Forlaget Samfundslitteratur.

Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A.; Berry, Leonard L. (1988): SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. I: *Journal of Retailing, Vol. 64, Nr. 1, s. 12-40*.

Rønn, Carsten (2006): *Almen videnskabsteori for professionsuddannelserne.* København, Alinea.

Shostack, G. Lynn (1982): How to Design a Service. I: *European Journal of Marketing, Vol. 16, Nr. 1, s. 49-63.*

Strand, Ida (2011): Servicedesign skal redde den offentlige sektor. I: *Mandag Morgen, 14. November 2011, s. 23-29*. En del af en analyseserie med overskriften: Specialdesignet Velfærd, findes online: http://www.mind-lab.dk/assets/648/MM39side23-32.pdf *[sidst tilgået 12.08.2014]*

Young, Laurie (2008): *From Products to Services. Insights and experience from companies which have embraced the service economy.* West Sussex, John Wiley & Sons Ltd.

Rapporter og øvrige dokumenter

Danskernes brug af internettet 2012 (2012)
Rapport udgivet af Danske Medier, findes online: http://www.fdim.dk/sites/default/files/mediearkiv/rapporter/danskernes_brug_af_internettet_2012_rapport.pdf *[sidst tilgået 12.08.2014]*

Den digitale vej til fremtidens velfærd (2011)
Folder udgivet af Regeringen, KL og Danske Regioner, findes online: http://www.digst.dk/~/media/Files/Digitaliseringsstrategi/Digitale_vej_til_fremtidens_velf%C3%A6rd.pdf *[sidst tilgået 12.08.2014]*

Forvaltningsloven (2012)
Lovtekst, findes online: https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=161411 *[sidst tilgået 12.08.2014]*

Livssituationer i Borgerservice (u.å.)
Rapport udviklet og udgivet af KL, findes online:
http://www.kl.dk/ImageVault/Images/id_55781/ImageVaultHandler.aspx *[sidst tilgået 12.08.2014]*

Statistik over fritagelser (u.å.)
Digitaliseringsstyrelsen, website med løbende opdatering af filer med udtræk af antallet af fritagne borgere:
http://www.digst.dk/Loesninger-og-infrastruktur/Digital-Post/Kom-godt-i-gang/Organisation-og-kommunikation/Statistik-over-fritagelser *[sidst tilgået 13.05.2014]*

Websites

borger.dk
https://www.borger.dk/Sider/Nyt-sundhedskort.aspx?NavigationTaxonomyId=90224c9f-a4ce-456d-b6ba-bff06135dd19 *[sidst tilgået 12.08.2014]*

https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Udbetalingdanmark/Opis/Boligstoette-guide.pdf *[sidst tilgået 12.08.2014]*

Ikast-Brande Kommune
http://www.ikast-brande.dk/ *[sidst tilgået 12.08.2014]*

KL - Kommunernes Landsforening
http://www.kl.dk/ *[sidst tilgået 12.08.2014]*

http://www.kl.dk/Administration-og-digitalisering/Floorwalkers-og-obligatorisk-digital-selvbetjening-id96947/ *[sidst tilgået 12.08.2014]*

teach to teach - Herskin
http://teachtoteach.dk/ *[sidst tilgået 12.08.2014]*

The Economist
http://www.economist.com/economics-a-to-z/s#node-21529672 *[sidst tilgået 12.08.2014]*

Udbetaling Danmark
http://www.atp.dk/wps/wcm/connect/udbetalingdanmark/ud.dk/indhold/om/om_udbetaling_danmark *[sidst tilgået 12.08.2014]*

Bilagsfortegnelse

Bilag 1: Interviews med borgerguider (meningskondenseringer)

a. Borgerguide A (Bilag 1a:3) = Bilag 1a, side 3
b. Borgerguide B
c. Borgerguide C
d. Borgerguide D
e. Borgerguide E
f. Borgerguide F
g. Borgerguide G
h. Borgerguide H
i. Borgerguide I
j. Spørgeguide interviews borgerguider

Bilag 2: Nære observationer (transskriptioner)

a. Observation 1 (Bilag 2a:123-124) = Bilag 3 a, linje 123-124
b. Observation 2
c. Observation 3
d. Observation 4
e. Observation 5
f. Observation 7
g. Observation 8
h. Observation 9
i. Observation 10
j. Observation 11
k. Analyseresultater fra nære observationer
l. Spørge- og observationsguide nære observationer

Bilag 3: Interview med Nels C. Torup (meningskondensering)

a. Interview Nels C. Torup
b. Spørgeguide interview Nels C. Torup

Bilag 4: Feltnoter fra besøg i borgerguideområdet

Bilag 5: Optælling i borgerguideområdet

Bilag 6: Fotos af borgerguideområdet

Bilag 7: Samlet vejledningsmodel for borgerguidernes vejledning

Bilag 8: Lydfiler - Interviews med borgerguider

a. Borgerguide A
b. Borgerguide B
c. Borgerguide C

d. Borgerguide D
e. Borgerguide E
f. Borgerguide F
g. Borgerguide G
h. Borgerguide H
i. Borgerguide I

Bilag 9: Lydfiler - Nære observationer

a. Observation 1 (1 fil)
b. Observation 2 (2 filer)
c. Observation 3 (1 fil)
d. Observation 4 (2 filer)
e. Observation 5 (2 filer)
f. Observation 7 (2 filer)
g. Observation 8 (1 fil)
h. Observation 9 (2 filer)
i. Observation 10 (2 filer)
j. Observation 11 (3 filer)

Bilag 10: Lydfil - Interview med Nels C. Torup