



<p>Eksamensgruppe nr. og HOLD</p> <p>V2124809597 HOLD A</p>
<p>Projektitel:</p> <p>Virtuel Kommunikation Med Sårbare Unge</p>
<p>Gruppens medlemmer:</p> <p>Aske Sigurd Kraul (66518)</p> <p>Alexander Falck Kreinert Valentin (71445)</p>
<p>Vejleder: Tine Jensen</p>
<p>Dato 05/01-2022</p>

Abstract

In this paper we wish to examine how a communication media such as VitaComm has influenced a number of vulnerable youth and if VitaComm has the ability to replace the otherwise physical meetings they'd have in Roskilde Kommune. Due to COVID-19 they had to move the meetings online, and when the lockdown got lifted, they started to consider having more meetings online as it showed to ease up the tension and some of the vulnerable youth seemed to prefer it to the physical meetings, possibly because the old online meetings was held on Discord, and it mostly were gamers who participated. In this paper we wish to figure out if it's actually the case that people prefer the online meetings over physical ones and if there actually is a possibility that the online meetings could replace the physical meetings. To do this we chose to analyze the suggested technology VitaComm using "TRIN-Modellen" as an analytical framework while viewing the technology through a phenomenological perspective on technology. To get empiricism we chose to interview using semi-structured interview and in-situ interview methods. Meaning that the way we found out empiricism was through interviews using an interview guide while also observing the interviewees during their meeting and asking questions underway. Besides these interviews we have also used the semi structured in an interview with VitaComm expert and Roskilde Kommune representative, Anders Bruhns. This was done to get a better idea of how, why and if the VitaComm technology could be implemented in Roskilde Kommune. In the end, it is to be concluded that online meetings are not able to replace the already existing physical meetings, but can work as an alternative way should it be required. the implementation of VITACOMM will create opportunities for collaboration across municipal sectors. Besides this it is also evident that structural changes would be required of Roskilde Kommune, as the employees would need more training in how to operate and support the new technology and it's adherent technological systems. While this project may seem definitive there's still much knowledge to gain as the VitaComm technology is still in its infancy in its relationship with Roskilde Kommune, as it's test period is of time of writing just completed and it's still up for further investigation to show if online meetings can replace physical meetings.

Indhold

Problemfelt.....	4
Semesterbinding.....	6
Teori.....	7
Fænomenologi.....	7
Hermeneutik.....	8
Teknologi i et post-fænomenologisk perspektiv.....	9
Metode.....	12
Forløbsbeskrivelse.....	12
Semi-struktureret interview.....	15
In-Situ Interview.....	16
TRIN-Modellen.....	17
Analyse.....	19
VitaComms Indre Mekanismer og Processer.....	20
Utilsigtede Effekter Forbundet med VitaComm.....	22
VitaComm Og De Teknologiske Systemer.....	24
Drivkræfter Og Barrierer For Udbredelse Af VitaComm.....	25
Konklusion.....	27
Perspektivering.....	27

Problemfelt

Ungdomslivet forstås ofte som socialt, dynamisk og fyldt med muligheder. Unge har mange muligheder i dag og antallet af mulighederne stiger, i takt med et krav om, at de unge beslutter sig, for hvad de vil med livet, tidligere end det var tilfældet for blot et par årtier siden. De stigende muligheder kræver som sagt at der træffes valg, og disse valg kan føles som afgørende for den enkeltes situation eller fremtid, eksempelvis, hvis forholdene angår uddannelsesvalg eller andre identitetsrelaterede forhold. Det er da heller ikke alle der kan leve op til kravene fra omverden. De seneste årtier er der kommet et øget fokus på unge og ensomhed, da ensomhed er forbundet med symptomer på depression, angst og selvmordstanker. "At lykkes socialt og opleve samhørighed med andre er ikke mindst vigtigt i ungdomsårene, hvor samvær med andre unge spiller en afgørende rolle for udvikling af sociale færdigheder, løsrivelse fra forældre og den enkeltes identitetsprojekt" (Lasgaard, 2010). Med andre ord er de sociale aspekter af ungdommen en vigtig faktor i udviklingen af et sundt social og mentalt voksenliv. En nyere undersøgelse viser at omkring 15 procent af børn og unge født mellem 1995-2016, får stillet en psykiatrisk diagnose inden de fylder 18 år (Dalsgaard, 2020). Samtidig viser en undersøgelse fra Rigshospitalet, at i særligt en befolkningsgruppe stiger behovet for receptpligtigt antidepressiv medicin, nemlig unge kvinder i alderen 15-19 år (Skovlund et al. 2017). Dette kan ses som et udtryk for, at vi er i en tid, hvor flere og flere udviser behov for psykiatrisk hjælp. Heldigvis er det danske samfund indrette sådan, at vi forsøger at hjælpe dem der har brug for hjælp. Dette behov for hjælp kan derfor desværre lede ud i et behov, der kun kan opfyldes indenfor Socialpsykiatrien. Her kan der f.eks. findes hjælp til bedre at skabe relationer, og være social. Et tilbud som mange har nydt godt af. Desværre gjorde Coronas ankomst til Danmark, dette sværere, og man blev nu nødt til at lukke ned for mange fysiske møder. Under Corona har vi set en stigning i online platforme, hvor alt fra møder til koncerter blev tilgængelige under lockdown af samfundet. Restriktioner fra regeringens side har til formål at begrænse den sociale kontakt mellem mennesker, for at begrænse smitten af COVID- 19 og dermed beskytte de borgere med det svageste helbred. Men disse restriktioner rammer særligt hårdt Socialpsykiatrien. Her kommer folk fordi de har oplevet udfordringer med helt

grundlæggende sociale aspekter af livet og det 'at styrke det sociale' er derfor omdrejningspunktet for forbedring af individets situation.

Corona restriktionerne fører til at søge efter alternative måder at mødes og være sammen på. I Socialpsykiatrien i Roskilde Kommune, har man forsøgt sig med både walk-n-talk, og møder over Discord under lockdown fra Marts 2020. Dette var en vigtig kontakt til borgeren i en situation hvor andet ikke var muligt, men er siden blevet afløst af fysiske møder igen. Erfaringerne med online møder, har ført til at Roskilde Kommune har valgt at implementere en ny kommunikationsplatform mellem borger og kommune. VitaComm er en app der kan bruges på både tablets, smartphones og computer. Det er formålet, at VitaComm skal bruges bredt i hele kommunen, både internt og i kontakten med de forskellige borgergrupper, og dermed også for brugergruppen af sårbare unge. Dette virker til, at være en hensigtsmæssig løsning, men ofte har teknologier også en bagside. Dette fører os frem til vores problematik.

Problemformulering

Hvad er hensigten med implementeringen af VitaComm i Roskilde Kommune, og hvordan forholder de sårbare unge sig til virtuelle møder?

Dette vil vi besvare gennem følgende arbejdsspørgsmål

- Hvilken teknologi er VitaComm?
- Hvem skal benytte platformen?
- Hvilke fordele og ulemper kommer til udtryk, ved virtuelle møder med sårbare unge?

Semesterbinding

Projektet skal ses som en undersøgelse inden for STS, Subjektivitet, Teknologi og Samfund. I relation til STS ser vi de sårbare unge som de subjekter der kan give os viden om en teknologi som VitaComm. Fra TSA, Tekniske Systemer og Artefakter, bruger vi TRIN-Modellen, som analytisk ramme for at se på samspillet mellem teknologi og mennesker.

Vi afgrænser os fra at analysere de tekniske aspekter af, hvordan man implementere et system til en så stor skala som det er tilfældet med en kommune med 87.500 borgere. I stedet har vi afgrænset os til at undersøge en brugergruppe som vi i undersøgelsen ser som nogle af de mest udsatte i forhold til at skulle overgå til online kommunikation. Brugergruppen er sårbare unge i alderen 18-32 år, som er visiteret til ungevejledningen i Roskilde Kommune. Vi afgrænser os yderligere til at undersøge denne brugergruppes forhold til virtuelle møder i et system som VitaComm. De fire trin vi har udvalgt, ved vores brug af TRIN-Modellen, skal fungere som analytisk ramme, samt give os mulighed for at se på, hvilke muligheder de virtuelle møder tilbyder i kontakten med sårbare unge.

Teori

Afsnittet vil redegøre for vores teoretiske overvejelser for feltet. Først redegøres for fænomenologi som vi ser som grundlag for undersøgelsen, da vi ønsker viden om de unges *oplevelser* med Virtuelle møder. Dertil redegør vi kort for hermeneutikken, for at begrunde hvordan vi har arbejdet med vores indsamlede empiri, og hvilken rolle vores fortolkninger spiller. Afslutningsvis vil vi redegøre for vores teknologiforståelse, ud fra et post-fænomenologisk perspektiv.

Fænomenologi

Et fænomenologisk perspektiv kan verificere de unges *oplevelse*, samt give metodiske bud på hvordan viden om dette felt kan indsamles.

Ordet fænomenologi betyder “videnskab om fænomenerne”, her betegner *fænomen* den måde, som genstanden fremstår på i sig selv (Zahavi, 2003). Fænomenologien afviser den dualistiske ide om en to-verdens lære; verden som vi oplever den og verden i sig selv. På den måde er fænomenologien i opposition til objektivisme, som traditionelt set har søgt mod at eliminere det menneskelige subjekt fra videnskaben og kun opnå viden om verdenen som den er i sig selv (Zahavi, 2003). Fænomenologien udvikles af Edmund Husserl (1859-1938), og senere med Martin Heidegger (1889-1976), udviklede den sig til den moderne fænomenologi, hvis formål er at give et bud på det epistemologiske spørgsmål om hvordan virkeligheden må forstås. Senere bidrager Maurice Merleau-Ponty (1908-1961) ved at viderefører Husserls og Heideggers ide om bevidsthed, men placerer denne bevidsthed i kroppen, hvorigennem fænomenerne opleves. Merleau-Ponty understreger at bevidsthedens sansning af verden går gennem kroppen og hvordan denne bidrager til at sanse verden, og fænomenerne på. Dermed bliver viden om verden afhængig af et subjektivt perspektiv på den oplevede genstand. Dette peger tilbage på Merleau-Pontys fokus på kroppen som vores adgang til viden om verden. I et fænomenologisk perspektiv er verden netop det, vi oplever den som at være og den menneskelige bevidsthed, situeret i kroppen, er altid rettet mod genstande i verden (Zahavi, 2003). Når verden er det, vi oplever den som at være, resultere det samtidig i, at der, i den fænomenologiske tilgang, ikke findes en objektiv sand verden (Juul, 2012, Zahavi, 2003.) ”Ønsker vi at forstå, hvordan fysiske genstande ... sociale relationer, kulturelle produkter osv., kan fremtræde som det, de er, og med den mening de har, ja så må vi nødvendigvis inddrage det subjekt eller de subjekter, som de fremtræder for” (Zahavi, 2003).

Med andre ord så insisterer fænomenologien på, at subjektet skal inddrages for at forstå fænomenet, intet subjekt; ingen verden. Fænomenologiens ontologiske standpunkt er derfor at verden er i kraft af at den bliver oplevet, og epistemologisk skifter fokus igennem historien, fra Husserl og Heidegger for hvem det er bevidstheden i mennesket der sanser verden, over til Merleau-Pontys fokus på kroppen som er centrum for at opnå viden om verden. I relation til vores undersøgelse, betyder det, at for at forstå fænomenet 'virtuelle møder', og dets betydning, så går vejen til viden om dette gennem subjektet, da det er her fænomenet opleves, og dermed mening om verden dannes.

Hermeneutik

I hermeneutikken er fortolkning grundlaget for al forståelse. Med andre ord opstår mening mellem verden og de forforståelser denne mødes med. Forforståelse er den erfaring vi har, forud for mødet med genstanden. Formålet med nærværende afsnit er at give en teoretisk baggrund for, hvordan vi kan fortolke og dermed forstå vores empiriske materiale. Oprindeligt blev hermeneutikken udviklet til at fortolke tekster, særligt lov- og bibeltekster, da formålet var at finde den oprindelige sandhed som forfatteren søgte at udtrykke. I 1800-tallet videreudvikles hermeneutikken af filosofen Friedrich Schleiermacher til at omhandle alle tekster, og senere udviklede filosofferne Wilhelm Dilthey (1833-1911), Martin Heidegger (1889-1976) og Hans-Georg Gadamer (1900-2002) hermeneutikken til en filosofisk hermeneutik. (Ebdrup, 2012)

“When someone speaks of ”interpretation”, the most likely association is with artistic or literary works. The musician, the literary critic, and the ordinary reader of a poem or novel are in some immediate sense “interpreting” a collection of marks on a page. One of the fundamental insights of phenomenology is that this activity of interpretation is not limited to such situations, but pervades our everyday life. In coming to an understanding of what it means to think, understand, and act, we need to recognize the role of interpretation” (Winograd & Flores 1986).

Som skoleeksemplet er med cyklen, så bruger mennesket sin forforståelse til at genkende en genstand som værende en cykel. I kombination med andre forforståelser kan vi danne en fortolkning af denne cykel og værdisætte den som værende ny/gammel, god/dårlig tung/let osv. På denne måde frembringes mening i et møde mellem forforståelser og verden.

Denne nye forståelse af genstanden overgår så til at blive den nye forforståelse vi møder verden med. Hvis vi eksempelvis har erfaret en carbon cykel, der i modsætning er betydelig lettere end en gammel jern cykel, så udbygger vi dermed vores forforståelse, og bruger denne nye forforståelse i mødet med verden. Denne proces kaldes den hermeneutiske spiral. (Ebdrup, 2012).

Teknologi i et post-fænomenologisk perspektiv

For at have en ide om hvordan teknologi kan påvirke vores liv, vil følgende redegøre for vores teoretiske teknologiforståelse. David Nye (2006) argumenterer for, at mennesket har formet sig selv ved hjælp af redskaber, og grundlæggende at teknologi er uadskillelig fra mennesket. Hvordan vi netop ser relationen mellem mennesker og teknologi, beskrives bedst i lyset af det samspil, som en teknologi har med mennesker. Nye nævner blandt andet at det er gennem leg at “Children learn to conceive technological solutions to problems, and in doing so they shape their own imaginations.” (Nye, 2006). Dette peger i retning af et socialkonstruktivistisk perspektiv på teknologi, som i samme åndedrag påpeger de forandringsperspektiver der er indlejret i Nyes teknologiforståelse. Som Nye også fremhæver, så har den narrative fortælling meget til fælles med udviklingen af redskaber, “To improvise with tools or to tell stories requires the ability to imagine not just one outcome but several.” (Nye, 2006). Nyes syn på teknologi giver et mulighedsrum for at se på hvordan denne komplekse sammenhæng kan undersøges. Martin Heidegger har gjort sig tanker om hvad der sker i mødet mellem menneske og teknologi. Heidegger er samtidig eksistentiaalist, i det hans arbejde omhandler måden hvorpå vi oplever vores eksistens (Vries, 2016). Heidegger er kritisk overfor teknologi, da han mener at kvaliteten af livsoplevelsen bliver forringet. En der har videreført Heidegger's arbejde, men samtidigt udviklet det til at give et bud på *hvad* teknologi betyder for vores oplevelse af verden, er Don Ihde.

Ihde skifter fokus fra, hvordan vi ser teknologi (som Heidegger), til at undersøge hvordan teknologiske artefakter påvirker vores oplevelsen af virkeligheden (Vries, 2016). “As he shows, technology plays an important part in our perception of reality” (Vries, 2016). Ihde kategoriserer de forskellige måder teknologi influere vores måde at opleve verden på.

De 4 kategorier er som følger:

1 - (I-technology)-world

2 - I-(technology-world)

3 - I-technology-(world)

4 - I-(technology)-world))

Parentesen repræsenterer hvornår teknologien bliver henholdsvis; en del af kroppen (1), en del af verden vi oplever (2), som en fortolkning mekanisme for at forstå verden (3) eller en baggrund af verden (4). Følgende vil kort uddybe de 4 kategorier.

(I-technology)-world

Betegner når en teknologi “forsvinder” og vi blot oplever verden igennem denne teknologi uden at være bevidste om den, så at sige. Ihde giver eksemplet med briller, som påvirker vores syn så vi kan se klart. Men som Ihde påpeger, så forsvinder brillen i den proces med at opleve verden gennem brillerne. På den måde “smelter” teknologien sammen med kroppen.

I-(technology-world)

Betegner når teknologi bliver den faktor, hvorigennem verden forstås, som det er tilfældet med infrarød- og røntgenteknologi. Her kræver teknologien en fortolkning før der kan skabes forståelse for verden. Det Ihde kalder en hermeneutisk relation.

I-technology-(world)

Betegner når teknologi bliver det vi oplever, som det er tilfældet når vi ser en film. Der er måske en virkelighed bagved, eks teknologiens indre mekanismer, men denne virkelighed forbliver i baggrunden. Dermed bliver teknologien ‘den anden’ jeg observerer, det Ihde betegner som ‘Alterity relation’.

I-(technology)-world))

Dette betegner det omvendte forhold, hvor teknologien forbliver i baggrunden, og verden er den der observeres. Ihde giver eksemplet med teknologier der skaber lys eller varme, og påpeger at de former vores oplevelse af verden, men vi er ikke direkte bevidste om dem.

Formålet med denne kategorisering er ikke kun at adskille de forskellige måder som teknologi påvirker vores oplevelse af verden på, "he [Ihde] also expresses concern that if we are not sufficiently aware of the intermediary role of technologies in our interactions with reality, and we get used to the reductions that technology causes in the way we experience reality, we may lose sense of how rich our existence can be" (Vries, 2016). Citatet understreger, at det er afgørende, at vi er bevidste om hvordan teknologien påvirker vores adgang til at opleve verden.

I Huniche og Olesens tekst "Teknologiforståelse og sundhedspraksis" (2014) fremhæves det ligeledes, at det er nødvendigt at se på samspillet mellem teknologi og mennesker. De introducerer begrebet *mediering*, med henvisning til Don Ihde, "(...) et begreb, der beskriver, hvordan menneskers sanseerfaringer, handlinger og organisatoriske strukturer bliver formet gennem brugen af teknologi" (Huniche & Olesen, 2014).

Mediering skal her forstås som at "forbinde, formidle og at mægle" (ibid. 2014), med andre ord sker der altså en ændring i tilføjelsen af et teknologisk system i sundhedspraksis. Det kan gøre evt. diagnosticering, indlæggelse og kommunikation anderledes end hvad der ellers var muligt før. Teknologien tilskrives dermed en transformativ karakter. Dermed bliver teknologien set som noget, der gør det muligt at forandre, effektivisere og skabe andre måder at håndtere sygdomme på. "Desuden er medieringen, som teknologien etablerer mellem brugerne, med til at gøre teknologien handlingsvejledende, og med til at transformere forholdet mellem brugerne" (Huniche & Olesen 2014).

En teknologi som VitaComm, vil altså give nye muligheder, men samtidig vil der være aspekter som denne teknologi vil begrænse i den nuværende praksis. De muligheder som kan opstå er særligt i kraft af, at teknologien kan sammenkæde organiseringen af behandlingen på tværs af sektorer, hvor både jobcenter, fysioterapeuter og hjemmevejledere sammen med borgeren kan koordinere indsatsen (Huniche & Olesen 2014).

Metode

Følgende kapitel vil redegøre for vores metodiske overvejelser, ligesom det vil forsøge at forbinde vores felt med disse overvejelser.

Det er blevet tydeligt i foregående afsnit, at vores teoretiske ramme for projektet resulterer i, at det er gennem subjektet, at vi kan få adgang til viden om oplevelser, hvorfor projektet hviler på kvalitativ empiri. Denne kvalitative empiri er hovedsageligt indsamlet ved observation og interview med vores brugergruppe og fagpersoner inden for Socialpsykiatrien ved Roskilde Kommune. Forløbsbeskrivelsen vil give indblik i de udfordringer, projektarbejdet har mødt, og hvilke metodiske overvejelser vi har gjort os undervejs. Derudover vil den tjene til at beskrive vores forforståelser for feltet. Til sidst vil vi redegøre for TRIN-Modellen som analytisk ramme for projektet.

Forløbsbeskrivelse

Arbejdet med projektet, har været påvirket af forskellige udfordringer, som følgende afsnit vil forsøge at skabe et indblik i. Afsnittet vil ligeledes beskrive hvordan vi har fået adgang til vores brugergruppe samt hvordan vi har udført interviewene.

I begyndelsen af projektet havde vi en idé om at undersøge, hvordan et bosted for sårbare unge kunne understøtte de unges følelse af empowerment i eget liv. Denne indgang var begrundet i, at et tredje gruppe medlem, der selv havde erfaringer indenfor Socialpsykiatrien i Roskilde kommune, og selv havde boet på bosted i en overgang.

Grundet egne udfordringer vælger dette tredje medlem at melde sig ud af RUC, og dette påvirker naturligvis vores tilgang til undersøgelsen. Dette bør forstås i lyset af, at det særligt var dette tredje gruppemedlem der havde erfaringer med feltet, og derfor havde nogle kontakter, som nu ikke længere var mulige at benytte. Ligeledes påvirkede det stigende smittetal for Corona vores adgang til feltet, da denne brugergruppe af sårbare unge, samtidigt er særligt udsatte. I projektgruppen tog vi en beslutning om stadig at koncentrere os om denne brugergruppe, men nu i et lidt andet setup, nemlig ved at undersøge hvordan denne gruppe kan mødes og få noget socialt sammen, selvom de fysisk ikke kan mødes.

Valget blev at undersøge Roskilde Kommunes brug af virtuelle møde, som er et nyt tiltag i kommunen, der er inspireret af sidste års Corona lockdown. Som udgangspunkt ønskede vi viden om, hvordan de sårbare unge forholder sig til de nye virtuelle hjemmebesøg. Som nævnt er det vigtigt at man medtager sin forforståelse når man arbejder med hermeneutisk fortolkning. "Vi bruger den viden, vi allerede har, forforståelse, til at fortolke, hvad der sker i historien. Efterhånden som historien bevæger sig frem, glider dens informationer ind i vores forforståelse." (Ebdrup, 2012).

Gennem vores arbejde med projektet har vores forforståelser da også ændret sig. Vores erfaringer med interview fra tidligere projekter, gjorde at vi ikke havde de store betænkeligheder ved vores brugergruppe og adgangen til denne. Dog viste det sig, i arbejdet med at få adgang til personer inden for psykiatrien, at dette felt ligger langt fra, hvad vi havde erfaringer med. Vi måtte hurtigt erkende at denne gruppe af borgere er svær at få kontakt til. Denne gruppe, kan nemlig kun betegnes som en gruppe, ud fra det kriterium at de alle indgår i Socialpsykiatriske tilbud og ydermere at de er i alderen 18-32 år. De psykiske problemstillinger kan for eksempel være ADHD, personlighedsforstyrrelser, angst, depression, kroniske smerter og misbrugsproblemer. Gruppen betegner altså en bredere divers gruppe af borgere, med forskellige behov for hjælp, men ens for dem alle er, at de netop har brug for hjælp til skabe kontakt til og at indgå i meningsfulde relationer i samfundet.

Udfordringerne der følger med at ville undersøge denne gruppe har derfor ført til nogle metodiske overvejelser. Først slog vi os fast på hovedsageligt et fænomenologisk perspektiv på virtuelle hjemmebesøg, da vi gerne ville vide noget om hvordan de sårbare unge oplever dette. Dog måtte vi hurtigt erkende, at det var en større og mere krævende undersøgelse end der var ressourcer til inden for rammerne af dette projekt. At lave livsverdensinterview med denne brugergruppe virkede umuligt.

Derfor nedskalerede vi projektets omfang ved at udvælge en konkret ramme for undersøgelsen, nemlig de virtuelle møder. Vi formulerede nu den problematik vi fornemmede ved brugergruppen og dette nye teknologiske tiltag i Roskilde Kommune. Hvordan ville en brugergruppe der netop havde et behov for social kontakt og relationer, fungerer i de virtuelle mødeformer.

I den forbindelse fik vi kontakt til en medarbejder i Roskilde kommune, Anders Bruhns, der er tidligere hjemmevejleder i Socialpsykiatrien og nu er Udviklingskonsulent i sekretariatet for Social, Job og Sundhed, hvor han varetager implementeringen af den platform, VitaComm,

som skal varetage de virtuelle hjemmebesøg. Gennem et interview med Anders fik vi dybere indsigt i, både kommunens strategi på området, og ligeledes mere klarhed om vores brugergruppe, som vi havde haft udfordringer med at skaffe adgang til. Anders tilbyder i interviewet at han kan henvise os til nogle af hans tidligere kollegaer, i hjemmevejledningen, som muligvis kan give os adgang til nogle interviews med sårbare unge. Dette kommer i stand, og vi besøger ungevejledningen, som mødes på INSP!, et brugerdrevet hus i Roskilde. Her møder vi unge teamet, som består af to hjemmevejledere, Zenia og Stine, som faciliterer disse møder for unge. Vi får lov at præsentere os selv og fortæller lidt om projektet og hvorfor vi gerne vil tale med de unge om deres oplevelser. Der foregår en noget sonderende samtale i plenum, hvorefter vi går ind i et tilstødende lokale, hvor vi kan interviewe de unge en ad gangen, besiddende en ungevejleder, i dette tilfælde Zenia Hansen.

Zenias tilstedeværelse er hovedsageligt tryghedsskabende karakter for den unge, da den hierarkiske magtfordeling i et interview let kan virke overrullende (Kvale & Birnkmann, 2015). Bagefter interviewede vi også Zenia, der som nævnt er hjemmevejleder og facilitator på ungevejledningen, om hendes syn på virtuelle hjemmebesøg, dette fra et medarbejderperspektiv, som en der har den daglige kontakt med de unge. Derudover interviewede vi også Simon der er ansat på INSP! som Socialvært, en rolle der hovedsageligt er at hjælpe både nye og vante brugere af huset i gang. Simon har derfor et indgående kendskab til de brugere der ofte kommer i huset, så som ungevejledningen, og samtidig har han, en erfaring med hvordan corona lockdown påvirkede huset. Interviewet med Simon tjener hovedsageligt til at skabe baggrundsviden om INSP!, som det sted Ungevejledningen holder til. Disse in situ-interview, som man måske bedst kan beskrive dem som, blev udført i den dagligdags situation, hvor vi som undersøgende træder ind i.

Margarethe Kusenbach (2003) pointerer at en kombination mellem observationer og interview er den bedste måde at få viden om hverdagslivets erfaringer på. Ligeledes understreger hun, at det at indgår i en dagligdags aktivitet med informanten, netop kan muliggøre en dybere indsigt i individets livsverden (Kusenbach, 2003). I udførelsen af vores interview, indgik vi som sagt i dagligdagen for ungeteamet, og selv om vi som interviewere påvirker feltet i det øjeblik vi træder ind i det, så er det minimalt når vi indgår i den almindelige aktivitet.

Ydermere benyttede vi caféen på INSP! til at sidde en times tid efter interviewene og snakke om projektet og observere husets rytme. Aske brugte ligeledes Caféen til at sidde og skrive de efterfølgende dage. Denne kombination af in-situ interview, understøttet af observationer på

INSP! skaber indsigt i både de unges oplevelser og samtidig giver de indsigt i konteksten omkring ungevejledningen.

Semi-struktureret interview

Følgende vil redegøre for vores forståelse for interview som metode og viser hvordan vi har brugt det i vores indsamling af empiri.

Det semi-strukturerede interview er den mest anvendte interviewform i moderne interviewstudier (Brinkmann & Tanggaard, 2015). Ved det semi-strukturerede forstås at interviewerens er 'inde i feltet', men selve interviewet forløber "som en interaktion mellem forskerens spørgsmål, hvoraf nogle er planlagt og nedfældet i en interviewguide på forhånd, og den interviewedes svar" (ibid. 2015). For os betød det at vi kunne holde fokus i interviewsituationen, ved hjælp af interviewguiden, men samtidig kunne følge op på informantens svar og spørge ind til de eventuelle nye 'lommer' af viden der måtte komme frem i interviewsituationen. Som Brinkmann & Tanggaard (2015) fremhæver, er det vigtigt at forskeren altid har fokus på interviewets formål, og vender tilbage til de forberedte spørgsmål, således at forskningsspørgsmålene besvares bedst muligt.

Vi har udført interview med nøglepersoner, ekspertinterview, inden for allerede eksisterende tiltag i Roskilde kommune, samt med personer i Socialpsykiatrien i Roskilde kommune. Disse interview har til formål at afdække hvad der er den nuværende tilgang til feltet, samt at klarlægge, hvor og hvordan kommunen/psykiatrien sætter ind på området, deres tidligere erfaringer og de fremtidige strategier. Interviewet kan optages eller nedskrives og hver metode har sine fordele og ulemper. Ekspertinterview om komplekse problematikker kan med fordel optages, hvorimod gående interview, hvor vejr og vind kan forpurre lydoptagelsen, dette bliver bedre sikret ved notering. I sidste ende skal noterne udskrives og optagelsen transskriberes, før kodning og analyse kan påbegyndes (Brinkmann & Tanggaard, 2015). I forbindelse med transskriberingen er det vigtigt at forstå at det talte og det skrevne sprog ikke er det samme (ibid. 2015). Det er klar at ved et ansigt-til-ansigt interview vil der være kropssprog, mimik, ufærdige sætninger og hurtige bemærkninger, som alle kan være svære, eller helt umulig at gengive på skrift. På den måde vil det ofte være en oversættelse frem for en transskribering man efterfølgende sidder med. Det vil dog i langt de fleste tilfælde ikke være af betydning, hvis bare forskeren er tro mod sin respondent (Brinkmann & Tanggaard, 2015).

Det skal dog nævnes at vores behandling af interviewene efterfølgende kunne have været mere grundig, her særligt kodning og samme holdningen af temaer, men grundet ressourcerne i projektgruppen, særligt tid, blev denne opgave nedprioriteret. Vi har transskriberet de dele af Anders' interview som vi bruger i analysen, fra minuttal 18-39. Interviewet med Zenia er fuldt transskriberet. Interviewene med de sårbare unge, blev noteret i stikord, og efterfølgende udskrevet. Grundet det personlige aspekt der kan tilgå ved at interviewe sårbare unge, blev det derfor valgt at noterer stikord frem for at optage interviewene.

Når der henvises til interviewene i analysen, henviser vi til det bilag der indeholder det transskriberede interview, samt minuttal for, at man bedre kan finde den konkrete udtalelse.

I undersøgelsen af de sårbare unge, søger vi en tilgang der kan tillade os at være mere deltagende end det er tilfældet i ekspertinterviewene. Her lader vi os inspirere af humangeografien hvor vi med teoretisk baggrund i Kusenbach (2003) og Sand (2019), benytter In-Situ interview.

In-Situ Interview

Når man interviewer sårbare unge, har vi erfaret, at det nemmeste og mest hensigtsfulde er at møde de interviewede på deres præmisser. Dette kan være med til at give de interviewede en følelse af kontrol, og tryghed da interviewet får lov til at foregå steder, hvor de føler sig trygge og tilpas. Derved bliver de ikke trukket ud i et sted, hvor de føler sig alene, og være i en fuldkommen ukendt situation (Kvale & Brinkmann, 2009).

Anne-Lene Sand, Post.Doc. ved Designskolen i Kolding, opfordrer i sin artikel "Steds Sensitive Interviews" til at forskere og studerende skal "overveje hvor interviewet finder sted, og hvordan sted kan påvirke samtalen under interviewet." (Sand, 2019) Sand viser gennem egen empiri, stedets betydning for interviewet og påpeger "At sidde der med dem [forskningsdeltagerne], deltage på deres præmisser og få en fornemmelse for stedet giver mulighed for at se sammen, udforske, spørge ind til og tale om sanselige dimensioner og etablere en fælles forståelse for forhold, som er centrale for netop deres praksis" (Sand, 2019). Sand (2019) beskriver her potentialet i at deltage på forskningsdeltagerens præmisser, der giver mulighed for en fælles forståelse og dermed indblik i deres praksisser. Det understreger hvordan det at deltage i en aktivitet, på et givent sted kan skabe tillid hos forskningsdeltagere og dermed kan det være med til, at få dem til åbne mere op over for forskeren. Som Sand (2019)

beskriver i sin artikel, så har mange tidligere undersøgelser haft en metodisk tendens til at anse som interview stedet som værende *Tabula Rasa*; altså et tomt eller blankt fænomen, som ikke har nogen indvirkning på, hvordan forskningsdeltageren forholder sig, og hvordan forholdet mellem forsker og forskningsdeltager bliver påvirket. (Sand, 2019). Sand (2019) beskriver nødvendigheden af at medregne stedet hvor interviewet foregår, da det kan have flere effekter på interviewet, ”Steder er ikke statiske, men rummer dynamikker, som kan afstedkomme eller have stærk indflydelse på praksis” (Sand, 2019). Her forstås det, hvordan et sted som kendes i forvejen af den interviewede dermed, kan have en positiv effekt på den interviewedes oplevelser og evt. frembringe at den interviewede føler sig mere sikker ved at svare på spørgsmål, som kan være grænseoverskridende for den enkelte. Et eksempel fra vores egen undersøgelse er eksempelvis hvordan Bruger 3 ikke ønskede at tale med os inden i det tilstødende lokale, men derimod fik vi lov til at stille spørgsmål ud i gruppen. Her følte Bruger 3 sig tryk, og dermed havde mulighed for at udtrykke sine holdninger mere præcist, og som interviewer følte det også som om Bruger 3 virkede meget mere afslappet, da personen fik lov til at udtrykke sig i vante rammer.

TRIN-Modellen

Følgende redegør kort for trin-modellen og hvordan vi bruger den som analytisk ramme for at undersøge VitaComm som teknologi.

TRIN står for Teknologi og Radikalt og Inkrementelt design i Netværk. Metoden er udviklet i 2017 af Thomas Budde Christensen, Erling Jelsøe og Niels Jørgensen til undervisning på Humanistisk-Teknologisk

1. Teknologiers indre mekanismer og processer.
2. Teknologiers artefakter.
3. Teknologiers utilsigtede effekter.
4. Teknologiske systemer.
5. Modeller af teknologier.
6. Drivkræfter og barrierer for udbredelse af teknologien.

bachelor på Roskilde Universitet.

(Figur 1, Kilde: Jørgensen, 2018)

"Formålet med TRIN-modellen er at inspirere til analyse og beskrivelse af en teknologi, med hovedvægt på dens teknisk-videnskabelige aspekter" (Jørgensen, 2018).

Dermed tjener disse 6 trin (se figur 1) til at klarlægge, hvordan teknologien fungerer, hvad teknologien består af, hvilken samspil teknologien indgår i, og hvilke drivkræfter og barriere

der kan være for udbredelse af teknologien. Metoden foreskriver ikke at man nødvendigvis besvarer alle trinene slavisk, men en udvælgelse af nogle af trinene kan skabe viden om disse aspekter af teknologien. Dermed er det muligt at koncentrere sig om de vigtigste punkter ift. projektets emne, og ikke være tvunget til at skulle undersøge dele af teknologien, som ikke er relevant for projektet (ibid., 2018). TRIN-modellen tillader at vi både kan få en indgående forståelse for teknologien, og samtidig at vi kan fremanalyserer de aspekter som vores brugergruppe pointerer ved teknologien, og sammenholde det med vores teoretiske forståelse af teknologien. TRIN-Modellen som analytisk ramme er valgt, da metoden kan give os både en forståelse for teknologien som samlet hele og tillade, at vi dykker ned og ser på de enkelte funktioner i relation til vores brugergruppe.

I dette projekt, er der blevet valgt følgende trin

- Trin 1 Teknologiens indre mekanismer og processer. - Her vil de centrale mekanismer i teknologien blive beskrevet, samt funktionerne gennemgås. Samlet set benyttes dette trin til at beskrive teknologiens tilsigtede formål.
- Trin 3 Teknologiens utilsigtede effekter. - Her vil der blive undersøgt, hvilke effekter der bliver set som værende negative, og dermed ikke er med til at forbedre teknologiens udførelse.
- Trin 4 Teknologiske systemer - dette punkt benyttes som et makroperspektiv, hvor teknologien ses i sammenhæng med andre systemer, hvilke andre systemer teknologien er afhængig af for at fungere.
- Trin 6 Drivkræfter og barrierer for udbredelse af teknologien - Her vil der blive undersøgt, hvad der er med til at fremme, og/eller bremse teknologiens yderligere udbredelse. (Jørgensen, N. 2020, 11 3).

Trin 3 og 6 tillader at vi kan analysere dette, og samtidig er trin 1 og 4 medtaget for at give et lidt bredere syn på teknologien, for dermed at klarlægge om der er andre effekter der bør være i fokus når man implementerer et system som VitaComm.

Analyse

Formålet med analysen er at undersøge hvordan VitaComm kan benyttes i kommunikationen med psykisk sårbare unge. Analysen har en struktur som er inspireret af TRIN-modellen, som beskrevet i foregående kapitlet. Analysen sammenholder brugernes udtalelser fra de foretagne interviews, udtalelser fra fagpersoner, samt de pointer i TRIN-Modellen der enten er i opposition til eller bakker op om brugernes udtalelser. På den måde søges TRIN-Modellens pointer at be- eller afkræfte brugernes udtalelser.

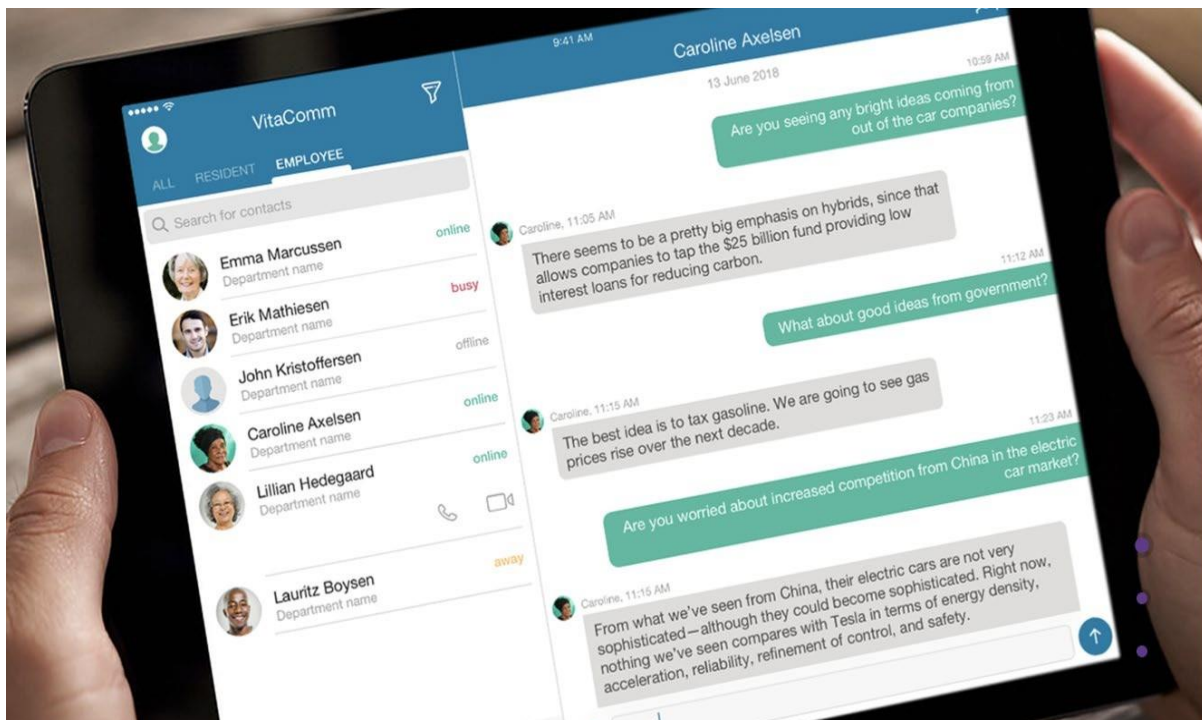
Indledningsvis beskrives INSP! som er det sted, hvor de sårbare unge mødes med ungevejledningen og i den forstand danner INSP! rammen for vores brugergruppe. Samtidig tjener beskrivelsen af INSP! til at understrege hvad de fysiske møder netop fordre for de sårbare unge, og kan dermed hjælpe til at forstå konteksten for virtuelle møder og hvad de muligvis skal erstatte.

INSP!

INSP! er en forkortelse for Inspiratorium og er et civilt multikulturhus og samtidig en socialøkonomisk virksomhed, der benyttes af omkring 1000 mennesker om ugen. Der er forskellige aktivitetsrum, musiklokaler, værksteder, cafe, mm. Det var oprindeligt en gruppe lokale borgere, der omdannede de gamle slagteribygninger bag roskilde station, til en lille oase med plads til kreativitet og nytænkning. Stedet bruges i dag af kommunale medarbejdere fra blandt andet Socialpsykiatrien, unge, frivillige og ansatte i INSP! (Schou, 2017b).

Socialpsykiatrien bruger INSP! til at mødes med de sårbare unge "ude i virkeligheden" som Zenia understreger i interviewet med hende (Bilag 2, 6.03). "Som kommunalt ansat er man vant til at arbejde i kasser og dokumentere sin indsats" (Schou, 2017a). Fællesskabet på INSP! udfordre vanetænkningen og skaber dermed et rum for at få både medarbejdere og de sårbare unge ud i nye relationer. Zenia fortæller at de "arbejder ud fra en 80/20 model, som betyder 80% skal være alle mulige unge, og voksne, og alle mennesker, og kun 20 % sårbare" (Bilag 2, 13.10). Om arbejdet med de sårbare unge på INSP! så peger Zenia på at "på INSP! er alt kaos, og min rolle er at få flettet de unge ind i fællesskabet. Jeg er på udebane og har ikke en særlig rolle. Jeg skal bruge hele min personlighed, ikke kun min faglighed" (Schou, 2017a). Formålet med at mødes ude i civilsamfundet med de sårbare unge er, "at de unge gennem mødet med *den lille virkelighed* på INSP! skal lære at trives i *den store virkelighed*" (Schou, 2017a).

Dette er en pointe som Helle Hygum Espersen understøtter. Hun er Seniorprojektleder ved VIVE, Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for velfærd, og forsker i frivillighed og samskabelse. Hun påpeger, at kvaliteten ved det civile rum betyder at “De [sårbare unge] kan være aktive i det omfang, de magter det og designe deres egen fleksible udviklingsbane” (Schou, 2017b). Med andre ord er det forventnings frie rum, som opstår på INSP!, netop det der giver de sårbare unge mulighed for udvikle kompetencer til at indgå i sociale relationer.



Figur 2: Kilde: VitaComm's eget salgsmateriale; gengivet her med tilladelse fra Applikator.dk

VitaComms Indre Mekanismer og Processer

VitaComm er en applikation til mobil, tablet og computer, som bruges til kommunikation mellem borger og kommune og fagpersoner. Uanset formålet bliver alle samtaler krypteret og opbevares sikkert i systemet. VitaComm lever op til reglerne for GDPR for beskyttelse af borgernes data (Applikator, 2020). “VitaComm er udviklet på baggrund af kommunernes behov – for kommunerne og af kommunerne – med støtte fra EU og Syddansk Vækstforum” (Applikator, 2020). Systemet er altså både dansk udviklet og dansk ejet, hvilket også er et punkt Anders fremhæver; det er vigtigt at kunne bruge alle de her funktioner uden at være en del af de store virksomheder (Bilag 1, 18.40). Brugerfladen kan tilpasses alle borgertyper. Systemet

fungere ved at borgerne logger ind med sit NemID, og dermed er brugerne i VitaComm altid logget ind i systemet som den person de er og ikke med et alter ego, som det eksempelvis er mulige på mange andre virtuelle platforme.

Funktioner i VitaComm:

- Lydopkald
- Videopkald,
 - VitaComm tillader gruppevideopkald med op til 8 personer
- Afsendelse af lydbeskeder
- Private beskeder
- Gruppebeskeder og gruppechat med en og flere personer,
 - VitaComm giver mulighed for at man kan sende den samme besked til eks 50 borgere på en gang. besvarelser vil ske i direkte besked tråde.
- Ensrettet beskeder fra kommunen
 - VitaComm giver mulighed for at sende informationer og beskeder ud til borgerne, som der ikke kan besvares. dette kan gøres til enkelte eller til eks 100 borgere på samme tid.
- Læst kvittering
 - Afsender kan altid se om beskeden er læst af modtageren.
- Deling af billeder
- Skærmdeling
 - VitaComm giver mulighed for at dele skærmbillede ved videopkald.
- Deling af dokumenter
 - Mulighed for deling af dokumenter på sikker krypteret forbindelse.
- Digitalt samtykke
 - VitaComm giver mulighed for at man kan indsamle elektronisk samtykke
- Kan integreres med fagsystemet
 - KDM Nexus som bruges i Roskilde kommune til dokumentation og journalføring. ”Alle beskeder kan journaliseres automatisk eller hvis medarbejderen finder det relevant. Man kan journalisere hele beskedtråden eller en bestemt tidsperiode. Alle beskeder der journaliseres i fagsystemet bliver konverteret til pdf filer” (Applikator, 2020).

Sådan Fungerer VitaComm

Applikationen fungerer ved at man vælger en eller flere personer at kommunikere med, og starter en samtale ved at trykke på personens ikon. Herefter skifter skærbilledet til en kronologisk tråd hvor egne beskeder vises i relation til modtagerens respons. I denne samtale kan man så vælge at skrive, meget lig det vi kender fra sms, men man kan også vælge at ringe som ligeledes er en funktion vi kender fra smartphones.

VitaComm tilbyder også muligheden for videoopkald, hvor brugerne kan snakke sammen, mens de ser livebilleder af hinanden. Denne funktion fungerer også ved gruppe chats, så flere kan være virtuelt til stede samtidigt, dog med en begrænsning på 8 personer. Modtager man en besked eller opkald vil brugeren blive underrettet via notifikationer og badges (Applikator, 2020). VitaComm kan også bruges til kommunikation internt i kommunen. Medarbejderne kan ringe og skrive beskeder til hinanden. VitaComm er ikke afhængig af telefonnumre, dermed er det underordnet hvilken telefon eller tablet medarbejderen bruger. Det er muligt for medarbejderne at se hvem der er online og klar til at modtage opkald, samtidigt er det synligt fra hvilke afdelinger og hvilke kompetencer medarbejderen sidder med. Det er ligeledes muligt at fremsøge en medarbejder ud fra navn, kompetencer eller afdeling (Applikator, 2020). Alle samtaler gemmes og bliver dokumenteret, via en integration med kommunens fagsystem KDM Nexus (Bilag 1, 33.14). Systemet lever op til gældende lovgivning, for håndtering af borgernes data, og al kommunikation bliver sendt gennem en sikker krypteret forbindelse (Applikator, 2020).

Utilsigtede Effekter Forbundet med VitaComm

Anders Bruhns peger på flere udfordringer med implementeringen af VitaComm. Han peger på, at det kan blive dyrt for kommunen, da applikationen kun understøtter to tidligere opdateringer af IOS, hvorfor der hurtigt kan opstå tekniske utilsigtede effekter, der bliver dyre at løse. Dette punkt er pt det, der forhandles om med VitaComm, da Roskilde Kommune har 100 ipads der er 4 opdateringer bagud, og ifølge Anders er det, den største udfordring med indkøb af systemet lige nu (Bilag 1, 35.40). En anden effekt som Anders påpeger, er medarbejdernes manglende teknologiske viden. Her opstår altså en effekt af teknologien, hvor medarbejderne skal efteruddannes i at vejlede borgerne i opdateringer af tablets og smartphones (Bilag 1, 26.08). Noget der i øjeblikket ikke ligger i deres jobbeskrivelse, og

derfor kan denne effekt af teknologien være en ekstra omkostning for kommunen. En utilsigtet effekt, af lidt mere strukturel karakter, angår muligheden for at bruge platformen i forbindelse med møder med jobcenteret. Anders siger at formålet med at implementere platformen er, at den kan bruges af alle borgere og medarbejdere i kommunen.

Han forklarer et tænkt eksempel; “mange mennesker i udsatte situationer får mega angst ved at skulle komme op på jobcenteret” hvor man kunne forestille sig, at man tog møder med jobcenteret derhjemme sammen med sin hjemmevejleder (Bilag 1, 22.10). Loven er i dag sådan, at hvis du er ledig og får kontanthjælp, skal man være tilgængelig for jobmarkedet, det betyder i praksis at man skal møde fysisk op på jobcenteret. Anders fortæller, at der under sidste lockdown blev dispenseret for denne lov, men denne dispensation er allerede ophævet igen (Bilag 1, 22.36). Dog forventes det, at Beskæftigelsesministeren kommer med svar i Januar 2022, om hvorvidt der kan dispenseres fra fysisk fremmøde og man i stedet kan møde virtuelt i jobcenteret (Bilag 1, 22.46). En utilsigtet effekt kan opstå ved at brugeren skal være logget ind på applikationen for at der kan kommunikeres med vedkommende. Dermed afhænger muligheden for kommunikation af, at brugeren forstår brugen og vigtigheden af at være logget ind. Indenfor socialpsykiatrien kan der opstå situationer med borgere, hvor dette kan være et konfliktpunkt, da psykisk udfordrede mennesker ofte har svært ved de grundlæggende forventninger fra omgivelserne (Bilag 1, 19.20). En af de største udfordringer med VitaComm, er risikoen for, at kommunikationen bliver forsimplet. I forhold til kommunikation muliggør VitaComm, at billede og lyd kan deles mellem bruger og medarbejder, men der er mere til en samtale end blot lyd og billede. En samtale er også signaler såsom kropssprog, gestikulationer, og andre mere subtile registreringer der er med til at give brugerne det fulde budskab. Det gælder især for brugergruppen for denne undersøgelse, hvor netop det at skabe trykthed i samtalen er en nødvendighed, som også Zenia fremhæver “ jeg har ikke oplevet nogen som kun kunne det virtuelle. Du skal danne en relation, det er en vigtigt pointe” (Bilag 2, 10.25). At danne relationer er et hovedformål i Socialpsykiatrien, og unge vejledningens arbejde, og Zenia understreger, at det ikke er mulig at skabe de meningsfulde relationer i de virtuelle møder, hvis de skal stå alene (Bilag 2, 8.03). Dermed kommer der også andre utilsigtede aspekter til syne når man går i dybden med virtuelle møder inden for brugergruppen. Som Zenia understreger i starten af interviewet at “(...) jeg er bærer af håbet. Forstået sådan at det er meget vigtigt for mig at møde mennesket, og ikke diagnosen, selvfølgelig, men også over tid, når relationens er dannet, lissom, folde ud “hvad er det du

drømmer om? hvad er det dit håb er?" (Bilag 2, 1.34) som Zenia understreger er behandlingen kun mulig, hvis der er skabt en relation til brugerne.

Hun understreger at "fordi mange har mistet det [håbet] på deres lange vej gennem systemet, og tror ikke på de kan noget som helst! Og det er simpelthen det allervigtigst i mit arbejde, at give dem troen tilbage på at selvfølgelig, (...) " jo du kan! " (Bilag 2, 1.57). Det bliver tydeligt flere gange i interviewet, at det er i relationen der er den vigtigste når man skal hjælpe brugerne; "vi får stadig lov til at arbejde på den lange bane, og der handler det simpelthen om relation, relation, relation" (Bilag 2, 7:59). Virtuelle møder er også årsag til bekymring for vores brugergruppe. Som en af vores brugere fortalte, så var hun bekymret for at misforstå eller misse noget af det der blev sagt, hvis hun skulle have et møde online (Bilag 3, bruger 1). En anden bruger giver udtryk for at hun også ville foretrække fysiske møder (Bilag 3, bruger 2). Her ses det, hvordan brugerne viser bekymring for den mediering der bliver skabt med en platform som VitaComm (Hunniche & Olesen 2014). Det er tydeligt at vores brugere udtrykker bekymring for, om hele budskabet bliver formidlet og forstået. Det er med andre ord en udfordring for brugergruppen at føle sig trygge og sikre i virtuel kommunikation. Derfor vil brugerene foretrække fysiske møder, fremfor virtuelle møder (Bilag 3, Bruger 1, Bruger 2). Som Don Ihde peger på, så påvirker teknologi vores måde at opleve verden på, og der er en risiko for at den forenkler vores oplevelse af verden på.

VitaComm Og De Teknologiske Systemer

VitaComm er som beskrevet ovenfor en applikation, og det indgår naturligvis i en sammenhæng med andre teknologiske systemer. VitaComm er en applikation der virker i kraft af internettet, hvor kommunikationen afhænger af, at modtagerne ligeledes har forbindelse til internettet. Brugen af VitaComm foreskriver derfor en fungerende hardware i form af en smartphone, en tablet eller en computer. Disse hardwarekomponenter skal ydermere opfylde de seneste opdateringer, for at VitaComm kan fungere, og dermed afhænger brugen af VitaComm af, at hardware og software er opdateret, og i værste fald max er 2 opdateringer bagud (Bilag 1, 35:40). Som Anders påpeger, så kan det hurtigt blive dyrt for kommunen, hvis der er 100 iPads der skal udskiftet før et system som VitaComm kan udføre sit formål. Derudover skal et program som VitaComm, når det skal implementeres i kommunalt regi, møde nogle generelle statslige krav, da programmet skal håndtere borgerens persondata.

Som Anders fremhæver så er VitaComm udvalgt på baggrund af de ønsker og krav som medarbejderne har, samt ligeledes at skulle opfylde GDPR reglerne om håndtering af borgernes data. Ligeledes er det et krav at VitaComm skal kunne samarbejde med KDM NEXUS, det eksisterede fagsystem, som Roskilde Kommune bruger til dokumentation af borgernes sager (Bilag 1 33.13). Disse ting er vigtigt at være opmærksomme på, da det kan være disse, måske små, hindringer der kan føre til at systemet ikke bliver brugt korrekt, og dermed ikke opnår sin fulde effekt.

Drivkræfter Og Barrierer For Udbredelse Af VitaComm

Det er tydeligt, at en drivkraft der arbejder for udbredelsen af en virtuel kommunikationsteknologi, som VitaComm, er de restriktioner vi har set i forbindelse med Corona. Forsamlingsforbud, og restriktioner ved antal mennesker til stede, har særligt haft indvirken inden for de kommunale rammer. Kommuner er naturligvis nødt til at overholde de retningslinjer som Staten sætter i denne situation. Kommunale tilbud må afvikles på en måde, der er i overensstemmelse med retningslinjerne, og inden for feltet Socialpsykiatrien er det sociale netop i højsædet, hvorfor det kan være en nødvendighed at møde borgerne på virtuelle platforme. De muligheder som disse virtuelle møder kan give brugergruppen i relation til møde med evt. jobcenter, er et aspekt som også kan anses for at være en drivkraft for udbredelse af teknologien. Anders peger på at netop i en situation hvor en sårbar ung skal mødes med jobcenter, kan det tænkes at det, for nogle, vil fungere at være samme med sin hjemmevejleder, og samme med denne tager et virtuelt møde med jobcenteret. Her påpeger Anders, at det blot kan være en hjælp hvis nu den unge f.eks. lider af angst (Bilag 1, 22.29). Endnu en drivkraft for udbredelse kan være hvis det bliver et krav fra kommunen, at borgerne skal kommunikere via VitaComm, i det tilfælde vil kravet naturligvis være en drivkraft for udbredelse af VitaComm som kommunikationsplatform. Dog nævner Anders, at han ikke synes at nogen skal tvinges til at bruge de virtuelle møder (Bilag 1, 21.25). Tværtimod mener han at det er vigtigt at man lader borgerne selv afgøre om de vil bruge mulighederne i VitaComm, og pointere at erfaringer fra andre kommuner viser at fagpersonalet ofte er for hårde i deres vurdering af hvem der kan bruge systemet (Bilag 1, 39.20). Anders mener at implementeringen skal ske ved at man "planter" systemet, og lader medarbejdere bruge det som de har lyst. Dette vil være det mest naturlige for medarbejderen. Ydermere peger Anders på at det netop kan være vigtigt at rykke lidt hurtigt nu, da mange medarbejdere har egne erfaringer med at mødes virtuelt med

familien under corona (Bilag 1, 27.38). Dette ligger også i tråd med Huniche & Olesen (2014) pointe om at teknologi bidrager til, at skabe og udvikle en relation, når den benyttes i Sundhedssektoren. Her peger Anders på, at medarbejdernes egne erfaringer er den relation han håber der kan udbygges, hvis systemet implementeres inden for rimelig kort tid (bilag 1, 27.53). Koordineringen på tværs af sektorer inden for kommunen, såsom jobcenter og hjemmevejledning, kan ligeledes være med til at udvikle relationen mellem bruger og samfund. Der kan være forskellige barrierer for udbredelse inden for Socialpsykiatrien såsom tekniske færdigheder til, at betjene programmet på egen hånd, dog er denne barrierer mulig at nedbringe ved den rette undervisning. En anden barriere kan være det netværk af hardware og software som platformen kræver for at fungere. Hardware kan være dyrt for brugeren at anskaffe og ligeledes kræver applikationen, at softwaren holdes opdateret, hvilket også kan være svært for visse enkelte brugere at få gjort. Dermed opstår endnu en barriere som angår medarbejdernes egen tekniske kunnen. Anders nævner, at implementeringen af VitaComm kan betyde at samtlige medarbejdere skal have undervisning i, hvordan man hjælper borgerne med at opdatere sin telefon eller iPad. Dette ligger pt. ikke inden for jobbeskrivelsen af medarbejderne, så derfor vil det muligvis kræve en ændring i mange jobbeskrivelser i Roskilde Kommune, før denne barriere kan overvindes (Bilag 1, 26.30 og 37.30). Endnu en barriere i udbredelsen kan findes i medarbejdergruppen, da det kan være svært at overføre sin faglighed i det medierede format. Her peger Anders på at sygeplejerskers faglighed afhænger af en kropslig erfaring med patienten, eksempelvis, hvor sygeplejersken bruger følesans og lugtesans til at vurdere et sår tilstand (Bilag 1, 26.43). Denne form for faglighed er direkte umulig at overføre til et medieret format, da det indtil videre ikke er muligt at få lugtesans og følesans etableret i et virtuelt kommunikationsmedie. Som Huniche og Olesen (2014) pointerer bliver teknologien her handlingsvejledende, da det ikke længere er muligt for sygeplejersken at gøre brug af sin lugte- og følesans, og dermed bliver nødt til at udvikle sin faglighed. En sidste og måske største barriere kan anses at være behovet for social kontakt og opbygning af relationer, som er en af Socialpsykiatriens hovedformål. Der kan naturligvis argumenteres for, at ønsket og behovet for social interaktion kan være en drivkraft, der kan fremme brugen af VitaComm, især i situationer, som det ses ved restriktionerne som følge af Corona. Dog er det ofte en udfordring for brugergruppen at skabe og vedligeholde relationer, hvorfor dette virtuelle møde format i sig selv, kan være en barriere for at nå brugerne inden for Socialpsykiatrien. Zenia understreger at det online format kan virke direkte ekskluderende for nogle brugere. (Bilag 2, 8.30).

Konklusion

Vi kan med undersøgelsen af VitaComm ud fra TRIN-Modellen pege på både fordele og ulemper ved teknologien. Fordelene ved at have en GDPR-sikker kommunikationsplatform som VitaComm er, at den kan bruges bredt i hele kommunen, og tilpasses de forskellige borgergrupper. For nærværende undersøgelse der har fokus på brugergruppen sårbare unge, der allerede er visiteret til Ungevejledningen, vil de virtuelle møder ikke kunne erstatte de fysiske møder. Som flere af vores brugere og medarbejderne pointerer så vil det virtuelle aldrig kunne erstatte det fysiske, da det virtuelle kun kan fungere når relationen er etableret til den unge og denne relation kan ikke skabes alene via virtuelle møder. Ligeledes kan medarbejdernes faglighed ikke overføres direkte til den virtuelle platform, hvilket kan begrænse brugen og potentialet inden for brugergruppen sårbare unge. Implementeringen af VitaComm vil kræve en del strukturelle ændringer, blandt andet videreuddannelse af medarbejdere i kommunen og en løbende opdatering af kommunens og borgernes udstyr. Medarbejdernes teknologiske viden skal indebære opdatering af udstyr og installation af programmet på borgerens udstyr, en ekspertise der i dag ikke er en del af jobbeskrivelsen. Dette kan potentielt give utilsigtede udgifter, men som kræves før et system som VitaComm kan fungere. VitaComm har sine styrker ved situationer, hvor der ikke er mulighed for at mødes fysisk, og gør det muligt for sårbare unge at kunne være til stede til møder, uden at skulle tage stilling til verden udenfor deres dør. VitaComm kan skabe koordinering af indsatsen for den sårbare unge på tværs af sektorer i kommunen, hvilket kan forbedre den unges situation. Det skal dog stadig understreges at VitaComm kun bør fungere som et supplement til fysiske møder, og kan være et redskab der kan tages brug ved den sårbare unges ønske eller grundet restriktioner.

Perspektivering

Vi er klar over, at denne undersøgelse lægger an til videre arbejde. Grundet udfordringer med at tilgå undersøgelsesfeltet, samt mængden af empirisk materiale, vil vi opfordre til at der suppleres med bredere og dybere undersøgelser inden for feltet. Der tegner sig dog tydeligt et billede af, at de sårbare unge ikke er den ideelle målgruppe for virtuelle møder, det vil derfor være interessant at undersøge hvordan det påvirker deres oplevelse, når platformen er implementeret og der er adgang til en bredere og mere divers gruppe af brugere med praktiske erfaringer i brugen af applikationen. Vi har i projektet koncentreret os om en afgrænset del af

funktionerne som VitaComm tilbyder, hovedsageligt videoopkaldsfunktionen. En dybere undersøgelse af funktionernes indbyrdes sammenhæng kunne være interessant at undersøge i praksis.

Litteraturliste

Applikator; VitaComm Reklame. Applikator Aps.

<https://applikator.dk/vitacomm/> (senest besøgt d. 03/01-22)

Bentzen, Nielsen, Joan; Jepsen, Laura Thormann; Yvan Bojsen, Katrine & Vendsborg, Per. (2021, 06). Tal og fakta om psykisk sygdom i Danmark)

Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2015). Interviewet: Samtalen som forskningsmetode. I S. Brinkmann & L. Tanggaard (red.), Kvalitative metoder - en grundbog. (s. 29-54). Hans Reitzels Forlag.

Ebdrup, Niels, 2012, ”Hvad er Hermeneutik?”

<https://videnskab.dk/kultur-samfund/hvad-er-hermeneutik> (besøgt d 21.12.21)

Huniche, L. og F. Olesen (2014): Teknologiforståelse og sundhedspraksis (s. 35-59) I

Huniche, L. og F. Olesen; 2014: Teknologi i sundhedspraksis. København: Munksgaard.

Juul, S. (2012). Fænomenologi. I S. Juul & K. B. Pedersen (red.) Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - en indføring (s. 65-104). Hans Reitzels Forlag.

Jørgensen, N. (2020). Digital Signatur. En eksemplarisk analyse af en teknologis indre mekanismer og processer. Roskilde: Roskilde Universitet. Hentet 5/11-2021 fra <http://webhotel4.ruc.dk/~nielsj/research/publications/indre-mekanismer.pdf>;

Jørgensen, N. (2018). Teknologiers indre mekanismer og processer. Eksemplificeret ved digital signatur. Roskilde Universitet, Humanistisk Teknologi.

Kvale, S., Brinkmann, S. & På Dansk af Nike B.. (2009). 7. Udførelse af et interview. I: (Red.), Interview: introduktion til et håndværk (2. udg., s. 143-162). Hans Reitzels Forlag. 9788741251981 (Originalværk udgivet 1997)

Lasgaard, M. (2010) artikel, ”Ensom i en social verden”, i Psyke & Logos, nr 31.

Nye, D. E. (2006). "Can We Define Technology"? "(s.1-17), "does technology control us?" (s. 17-32), i "Technology matters - questions to live with". Massachusetts Institute for Technology, MIT Press.

Sand, A.-L. (2019). Stedssensitive interviews. Tidsskrift for Professionsstudier, 15(29), 84–93. Hentet fra <https://tidsskrift.dk/tipro/article/view/116408>

Schou I. A. (2017a) "Samskabelse i praksis: "Velkommen til virkeligheden - velkommen til kaos" " artikel, i Viden på Tværs 04/10, 2017a
<https://vpt.dk/socialpsykiatri/samskabelse-i-praksis-velkommen-til-virkeligheden-velkommen-til-kaos> besøgt d 30.12.21

Schou I. A. (2017b) "Forsker i samskabelse: Derfor skaber INSP! nye muligheder for sårbare unge" artikel, i Viden på Tværs 04/10, 2017<https://vpt.dk/socialpsykiatri/forsker-i-samskabelse-derfor-skaber-insp-nye-muligheder-sarbare-unge> besøgt d 30.12.21

Selwyn, N. (2011) Kapitel 4 "Does technology improve learning?" i Education and Technology : Key Issues and Debates, Bloomsbury Publishing,

Skovlund, C. W, Kessing, L.V.; Mørch, L. S. & Lidegaard, Ø. (2017): Increase in depression diagnoses and prescribed antidepressants among young girls. A national cohort study 2000–2013, Nordic Journal of Psychiatry, <http://dx.doi.org/10.1080/08039488.2017.1305445>
(senest besøgt 4.1.22)

Vries, M. J. de, kapitel 5; "technology and the nature of humans", i "Teaching about technology - an introduction to the philosophy of technology for non-philosophers", 2. oplag, Technische Universiteit Delft Delft, The Netherlands, 2016.

Winograd, T. & Flores, F. (1986). Understanding Computers and Cognition: A new Foundation for Design. Norwood: Ablex, 207 p.

Zahavi, D., (2003). Fænomenologi. Roskilde Universitetsforlag.