

Sagsbehandlingssystemet "DUBU" i praksis

En undersøgelse af det kooperative arbejde med
DUBU i sagsbehandlingen på børne- og ungeområdet
i Albertslund Kommune



Kandidatafhandling
Cand.It i Digital Transformation

Laura Kirkeby Schang Nielsen
61374

Vejleder: Benedicte Fleron
Anslag: 112.345
Sider: 47

1. juni 2023

Abstract

In 2011, it was decided that the Danish municipalities should have a common digitalization strategy, i.a. in the children, youth and social areas, and DUBU was therefore developed and implemented. DUBU is a case-management-system used by the largest part of the Danish municipalities. The primary purpose of DUBU was to raise the municipal service level through better case processing and documentation. At the same time, there was a need for strengthened cooperation between the public authorities.

This thesis deals with the case handlers who carry out the initial visitation, when there are reports on children and young people. Their primary task is to assess how urgently a case needs to be acted upon and carry out the initial visitation. The majority of their work takes place in DUBU, and therefore it is examined whether the system supports their ability to carry out their work, including how the system helps to support the cooperative work between the case handlers. The thesis uses relevant theory on IT-supported cooperative work, seeking to investigate how the system is used in practice and through an empirical analysis to come up with proposals for how the usage of DUBU can be optimized. The examination is carried out in “Modtagelsen” in the Family Department in Albertslund Municipality.

Furthermore, the theoretical and methodological basis of the thesis is discussed, as well as the usefulness of the study's results, which consists of three proposals for how the use of DUBU can be optimized in the specific case.

Indholdsfortegnelse

Abstract	2
1.0 Indledende	5
1.1 Indledning	5
1.2 Motivation	6
1.3 Problemfelt	6
1.3.1 Problemformulering	7
1.3.2 Arbejdsspørgsmål	8
1.4 Afgrænsning	8
1.5 Forskningsdesign	9
1.6 Casebeskrivelse	10
1.6.1 Albertslund Kommune, Familieafsnittet	11
1.6.2 Modtagelsen	12
1.6.3 DUBU	14
1.6.4 Caseperson	17
1.7 Begrebsafklaring	18
2.0 Teori	19
2.1 CSCW	19
2.2 Artikulationsarbejde	20
2.3 Awareness	21
2.4 Arbejdssystemet og arbejdsfelt	22
2.5 Udfordringer for Groupware	23
3.0 Metode	25
3.1 Arbejdsanalysen	26
3.2 Semistrukturerede interview:	27
3.3 In-situ interview:	28
3.4 Bearbejdning af data og kodning	29
3.5 Arkitekturbeskrivelse	30
4.0 Analyse	32
4.1 Arkitekturbeskrivelse	32
4.1.1 Interessentanalyse	32
4.1.2 Kontekst view	34
4.2 Analyse af arbejdsprocesser og potentialer	38
4.2.1 DUBU som CSCW-system	38
4.2.2 Artikulationsarbejdet	40
4.2.3 Awareness i praksis	43
4.2.4 Arbejdssystemet	44
4.3 Scenariobaseret analyse af udfordringer	46
4.3.1 Indkaldelse til underretningssamtale	47

4.3.2 Interne notater	51
4.3.3 Faglige standarder	53
5.0 Diskussion	56
5.1 Teoretisk afsæt	56
5.2 Metodevalg	57
5.3 Undersøgelsens resultater	58
6.0 Konklusion	60
7.0 Litteratur	62

1.0 Indledende

1.1 Indledning

Siden årtusindeskiftet er der sket en stor udvikling på området omkring udsatte børn og unge, hvilket har medført, at der er blevet stillet større krav til, hvordan det kommunale system sagsbehandler og dokumenterer deres arbejde. Derfor har regeringen og KL (Kommunernes Landsforening) i 2010 valgt at styrke den it-mæssige understøttelse af sagsbehandlingen, hvilket skete gennem udviklingen af det fælleskommunale system *DUBU - Digitalisering udsatte børn og unge* (Kombit, u.å.). Systemet anvendes i dag i langt de fleste danske kommuner og bliver primært brugt af sagsbehandlere i forskellige faggrupper, som alle har forskellige adgange og arbejdsopgaver.

Nærværende speciale beskæftiger sig med de sagsbehandlere, der udfører den indledende visitation, når der kommer underretninger på udsatte børn og unge, og hvis primære opgave er at vurdere, hvor akut der eventuelt skal handles i en sag og foretage den indledende visitation. Når sagen i første omgang er færdigbehandlet går den ofte videre til andre afdelinger i samme kommune, og samtidig bygger den indledende visitation ofte på en helhedsvurdering af borgeren ud fra den historik, der findes på vedkommende, herunder tidligere sager, som er behandlet af øvrige sagsbehandlere. Størstedelen af deres arbejde foregår i DUBU, og derfor undersøges det, hvorvidt systemet understøtter sagsbehandlernes evne til at udføre deres arbejde, herunder hvordan systemet er med til at understøtte det kooperative arbejde sagsbehandlerne imellem.

Specialet anvender hertil relevant teori omkring computerunderstøttet kooperativt arbejde med henblik på at komme med forslag til, hvordan it-anvendelsen kan optimeres. Undersøgelsen udføres i *Modtagelsen* i Familieafsnittet i Albertslund Kommune og bygger på en antagelse om, at it-anvendelsen på nuværende tidspunkt ikke fungerer hundrede procent optimalt. Denne antagelse skyldes dels forudgående vidensindsamling omkring klager til kommunen over sagsbehandlingen sammenholdt med egne tidligere erfaringer med it-understøttelse, der spænder ben for effektiviteten i arbejdet. Antagelsen blev yderligere styrket gennem den indledende kontakt til undersøgelsens caseperson, der påpegede, at de har flere udfordringer med anvendelsen af DUBU.

1.2 Motivation

Min motivation for at skrive dette speciale stammer hovedsageligt fra mine egne oplevelser i mødet med den kommunale sagsbehandling på handicapområdet i Frederiksberg Kommune i forbindelse med min fars blodprop. Der var flere dele i mødet med kommunen, der ikke fungerede optimalt, og som pårørende var der adskillige væsentlige detaljer mv., som man skulle sørge for, at de forskellige sagsbehandlere, man mødte, var bevidste om. Ofte sad jeg med en følelse af, at sagsbehandlerne direkte modarbejdede os, hvilket i særdeleshed kom til udtryk i deres manglende viden omkring min fars sag, og jeg sad med en oplevelse af, at samarbejdet på tværs i kommunen var ikkeeksisterende. Dette sammenholdt med min interesse for at forstå sammenhængen mellem teknologier og mennesker i arbejdspraksis er grundlag for dette speciale. På samme tid finder jeg det interessant at undersøge det praksisnære frem for det teoretiske og med en grundholdning om, at systemer ikke reelt kan forstås, før man forstår, hvordan det anvendes i virkeligheden, er dette speciale en ideel måde at imødekomme denne interesse på.

1.3 Problemfelt

I 2011 blev det besluttet, at kommunerne skulle have en fælles digitaliseringsstrategi, hvilket bl.a. gjorde sig gældende på børne- unge- og socialområdet. Her havde kommunerne særligt problemer med at styre udgifterne, da fokus i de forskellige afdelinger rundt omkring i landet i højere grad lå på kvaliteten af arbejdet. Derfor besluttede KL og Socialministeriet at udvikle systemet *DUBU*, som er et system, der både gør det nemmere at styre udgifterne, og som samtidig gavner kvaliteten i det socialfaglige arbejde. Til at starte med var 43 af landets kommuner en del af projektet, mens der i dag er 86 ud af i alt 98 kommuner, som benytter systemet (Kombit, u.å.). Det primære formål med *DUBU* var at højne det kommunale serviceniveau gennem bedre sagsbehandling og dokumentation, men samtidig var der behov for et styrket samarbejde de offentlige myndigheder imellem. Spørger man KL og Socialstyrelsen mener de klart, at implementeringen af *DUBU* har højnet serviceniveauet og den generelle sagsbehandling på børneområdet:

”Det primære formål med DUBU var at skabe mere kvalitet i sagsbehandlingen til gavn for børnene og deres familier. Det er KL’s klare indtryk, at der er sket et generelt løft i kvaliteten i sagsbehandlingen på området for udsatte børn og unge efter at kommunerne har taget DUBU

i brug, herunder i forhold til at overholde lovgivningen, og dels om at håndtere underretninger, lave bedre børnefaglige undersøgelser, handleplaner, opfølgninger mv.” (Altinget, 2015)

Ovenstående kvalitetsniveau er dog ikke et billede, alle er lige enige i. I 2021 lavede VIVE, som er det nationale forsknings- og analysecenter for velfærd, en undersøgelse omkring tillid i mødet med kommunerne, der viser, at borgerne generelt set mangler tillid til de kommunale sagsbehandlere. Samtidig viser undersøgelsen, at både sagsbehandlere og borgere har en oplevelse af, at det tværprofessionelle samarbejde indenfor og ud af kommunen ikke fungerer optimalt. Her henvises der særligt til det såkaldte fragmenteringsdilemma, der handler om, at indsatsen for borgerne er spredt ud over forskellige afdelinger i kommunen, som hver har forskellige lovgrundlag og forståelser for problemer (Kohl, Mikkelsen & Schauser, 2021). Denne problemstilling tyder på, at der opleves et behov for koordination og fælles forståelse i det kommunale samarbejde omkring borgerne på socialområdet.

Den kommunale sagsbehandling kritiseres ligeledes af Hasse Jensen, der er medstifter i Landsforeningen Udsatte Børn, som mener, at de kommunale sagsbehandlere er med til at skabe flere problemer, end de løser (Sativa, 2021). Denne kritik bakkes yderligere op af Forældrenetværket, som er et netværk i Albertslund Kommune for forældre til børn med særlige behov. De fremsatte i 2019 stor kritik af den kommunale sagsbehandling, som de mente var kritisabel og sågar på kant med lovgivningen (Larsen, 2019). Kritikken fik kommunalbestyrelsen til at træde i kræft og igangsætte en handleplan for at forsøge at løse nogle af de udfordringer, som kritikken pegede på. Et eksempel herpå er fejlafgørelser, som forlænger sagsbehandlingstiden.

Netop Albertslund Kommune er en af de kommuner, der tilsluttede sig DUBU, da systemet blev implementeret i 2011, og da en del af kritikken af den kommunale sagsbehandling modstrider KL's og Socialministeriets egen opfattelse af sagsbehandlingens niveau efter implementeringen, er det interessant at undersøge, om systemet benyttes efter hensigten netop her, og hvordan sagsbehandlerne konkret benytter systemet i praksis.

1.3.1 Problemformulering

Hvordan anvendes DUBU i praksis, og hvordan kan man forbedre it-anvendelsen mhp. at understøtte det kooperative arbejde?

1.3.2 Arbejdsspørgsmål

- Hvad er DUBU, og hvordan er det tiltænkt, at systemet skal benyttes?
- Hvordan benyttes DUBU i praksis i Modtagelsen i Familieafsnittet i Albertslund Kommune?
- Hvilke udfordringer oplever de ansatte i forbindelse med brugen af DUBU?
- Hvilke muligheder er der i DUBU ift. bedre at understøtte sagsbehandlerne evne til at arbejde og samarbejde?

1.4 Afgrænsning

Dette speciale har et analytisk fokus på en eksisterende situation, hvorfor der er fokus på at få en dybdegående forståelse af den case, som specialet berører. Der ønskes en forståelse af, hvordan DUBU benyttes i praksis, og i hvor høj grad systemet muliggør samarbejde på tværs i organisationen. På trods af, at DUBU er et landsdækkende kommunalt sagsbehandlingssystem, er der ikke tale om et landsdækkende projekt. Således afgrænser specialet sig til at undersøge, hvordan DUBU indgår i sagsbehandlerne daglige arbejdsgange, og hvordan systemet understøtter det interne samarbejde på tværs i afdelingen og med de øvrige afdelinger i kommunen. Der er ikke tale om et studie af den nationale anvendelse af systemet, men derimod en dybdegående analyse af den situerede kontekst, hvori DUBU anvendes i Familieafsnittet i Albertslund Kommune.

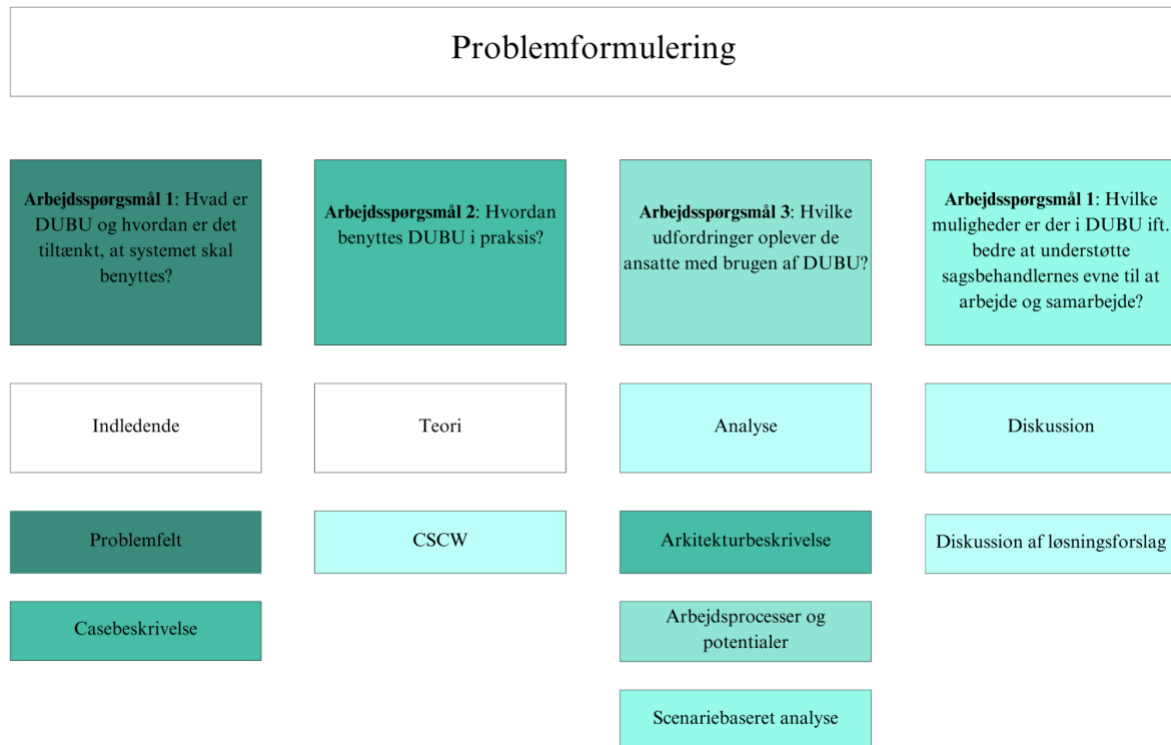
For at få en så dybdegående viden som muligt om den konkrete case afgrænser specialet sig til kun at undersøge brugen af systemet i *Modtagelsen* i Familieafsnittet og ikke i de øvrige afdelinger. Modtagelsen arbejder under forskellige lovkrav og under forskellige politiske målsætninger, som alle har en indvirkning på de arbejdsgange, der findes i kommunerne, og på det, som sagsbehandlingssystemet skal kunne. Disse vil dog ikke blive nærmere beskrevet i nærværende speciale, da fokus her ligger på anvendelsen af systemet og ikke er politisk orienteret.

Som tidligere nævnt er DUBU's eksistensgrundlag ud over det socialfaglige det økonomiske. Dog ønsker dette speciale ikke at inddrage en decideret økonomisk dimension.

Afslutningsvis afgrænser dette speciale sig fra at komme med en decideret systemteknisk optimeringsløsning. Specialet har fokus på at afklare, hvor der er behov for eventuelle

optimeringer af enten systemet eller arbejdsprocesser med systemet, hvorfor resultatet vil være et oplæg hertil, men ikke udarbejdelse af en prototype eller lignende.

1.5 Forskningsdesign



Figur 1 - Forskningsdesign

Dette speciale er bygget op omkring fire arbejdsspørgsmål, så det bliver muligt at besvare problemformuleringen. Ovenstående figur viser, hvor i projektet hvert arbejdsspørgsmål vil blive besvaret, og jeg vil nu uddybe, hvordan figuren skal forstås samt redegøre for mine metodiske overvejelser og de aktiviteter, der danner det empiriske grundlag.

Arbejdsspørgsmål 1: Hvad er DUBU, og hvordan er det tiltænkt, at systemet skal benyttes?

Dette med henblik på at kontekstualisere både analysen og diskussionen og samtidig få en baggrundsviden omkring de tekniske forudsætninger, sagsbehandlerne har for at udføre deres arbejde. Dette arbejdsspørgsmål vil blive besvaret i specialets problemfelt og casebeskrivelse.

Arbejdsspørgsmål 2: Hvordan benyttes DUBU i praksis?

Dette for at få indsigt i, hvordan systemet benyttes af sagsbehandlerne i den konkrete case. Denne indsigt skabes gennem udarbejdelsen af dels semistruktureret interview samt in-situ

interview med det formål at se, hvordan sagsbehandlerne arbejder i praksis, men også hvilke usagte handlinger, der følger med brugen af systemet. Arbejdsspørgsmålet vil derfor blive besvaret i casebeskrivelsen og i analysen.

Arbejdsspørgsmål 3: Hvilke udfordringer oplever de ansatte med brugen af DUBU?

Med afsæt i empirien undersøges det, hvordan DUBU i højere eller mindre grad understøtter sagsbehandlernes arbejde og samarbejde. Interviews og systemet analyseres med henblik på at klarlægge hvilke udfordringer og potentialer, de ansatte oplever på baggrund af deres oplevelser og brug af systemet. Dette arbejdsspørgsmål behandles i analysen bl.a. ved hjælp af deskriptive modeller af den eksisterende brug af systemet og præsriptive modeller af potentielle løsninger på udfordringer.

Arbejdsspørgsmål 4: Hvilke muligheder er der i DUBU ift. bedre at understøtte sagsbehandlernes evne til at arbejde og samarbejde?

Gennem analysen af DUBU og anvendelsen heraf kommer analysens tredje del med tre bud på, hvordan de identificerede udfordringer kan imødekommes, enten gennem en optimering af DUBU eller gennem ændring af interne arbejdsgange. Samtidig vil resultaterne og analysens tilstrækkelighed blive diskuteret i forhold til undersøgelsens genstandsfelt, herunder opgavens teoretiske og metodiske grundlag

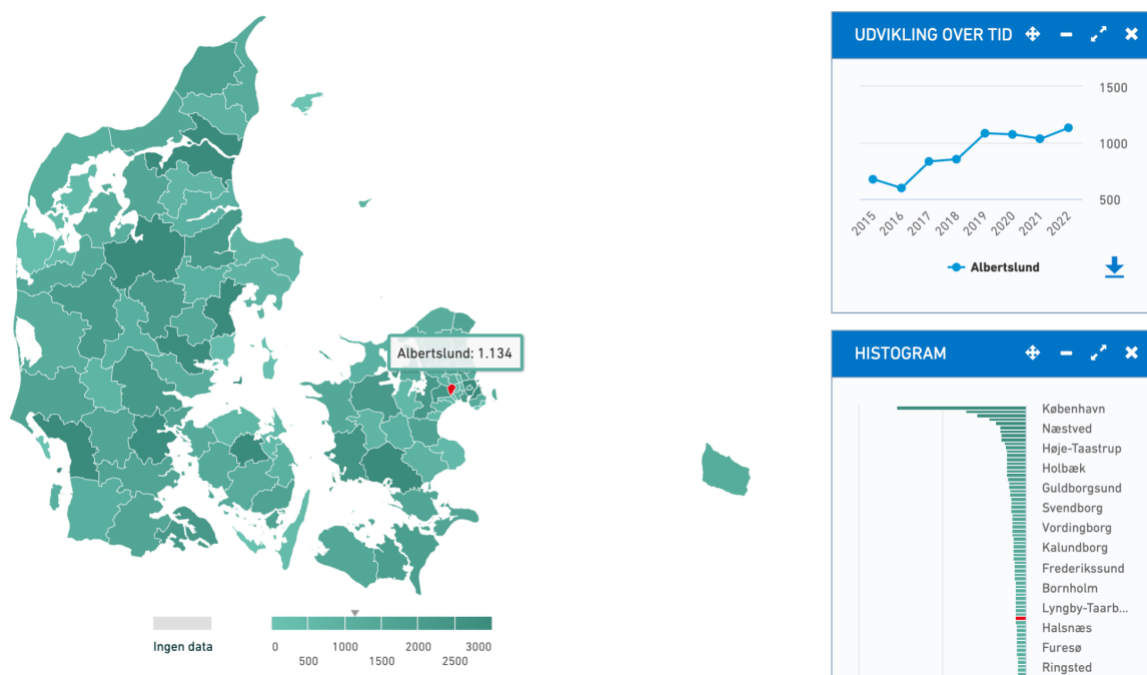
Da specialet anvender den abduktive tilgang, vil teorien omkring it-understøttet samarbejde blive benyttet gennem hele specialet - dels som grundforståelse for, hvordan et it-system optimalt set kan understøtte samarbejdet og dels som grundlag for at bearbejde de problematikker, som undersøgelsen finder. Dette vil desuden blive uddybet i kapitel 3.

1.6 Casebeskrivelse

I følgende afsnit præsenteres rammerne for dette speciale og vil først og fremmest bestå af en præsentation af Familieafsnittet i Albertslund Kommune og hvilke arbejdsopgaver og love de arbejder under, samt en beskrivelse af systemet DUBU, som nærværende speciale ønsker at undersøge. Afsluttende findes en beskrivelse Gitte, som nærværende speciale beskæftiger sig med i casearbejdet.

1.6.1 Albertslund Kommune, Familieafsnittet

Albertslund er en kommune på Sjælland, som hører under Region Hovedstaden, og har knapt 28.000 beboere, der har 106 forskellige nationaliteter. 61% af boligerne i Albertslund er almene, og der findes i kommunen 17 daginstitutioner, fire folkeskoler, et ungecenter, et gymnasium og en privatskole (Albertslund, u.å.). I 2022 modtog kommunen 1134 underretninger på børn og unge borgere, og antallet af underretninger er de seneste år steget markant, som det kan ses i figuren nedenfor. Albertslund Kommune ligger i den nedre halvdel af landsgennemsnittet i forhold til, hvor mange underretninger, kommunen har modtaget sidste år. Ser man dog på antal underretninger pr. indbygger, har kommunen modtaget én underretning per 24 indbyggere, hvilket er noget mere end landsgennemsnittet, som i 2022 lå på én underretning per 43 indbyggere.



Figur 2 - Statistikbankens overblik over underretninger vedr. børn 2022 (Statistikbanken, 2022)

Den afdeling i Albertslund Kommune, der behandler indkomne underretninger, er *Modtagelsen*, som hører under Familieafsnittet. Familieafsnittet er en afdeling under Børn, Sundhed og Velfærdsområdet, og har til formål at støtte kommunens børn og unge i deres trivsel. Dette sker på baggrund af henvendelser til kommunen og underretninger, hvor sagerne behandles ud fra Servicelovens §11. Ligeledes visiterer afdelingen til ydelser jf. Servicelovens kapitel 9-12. Familieafsnittet visiterer til kortvarige rådgivnings- og støtteforløb efter Servicelovens §11, der sikrer, at kommunerne skal "[...] tilrettelægge en indsats, der sikrer

sammenhæng mellem kommunens generelle og forebyggende arbejde og den målrettede indsats over for børn og unge med behov for særlig støtte” (Albertslund, u.å.).

De fleste sager, som behandles i Familieafsnittet, sker på baggrund af underretninger, og her skelnes der mellem tre former. Først og fremmest kan der være tale om en mellemkommunal underretning jf. Servicelovens §152, hvor der vil være tale om en borger under 18, der flytter til Albertslund Kommune fra en anden kommune, som i den forbindelse underretter omkring en eller flere bekymringer vedrørende borgeren. Derudover kan der være tale om en underretning jf. Servicelovens §153, som er en underretning lavet af en person i offentligt erhverv, fx en pædagog, lærer, sundhedspersonale eller lignende. Slutligt kan der være tale om en underretning jf. Straffelovens §154, som er en underretning lavet af privatpersoner (Retsinformation, 2020)

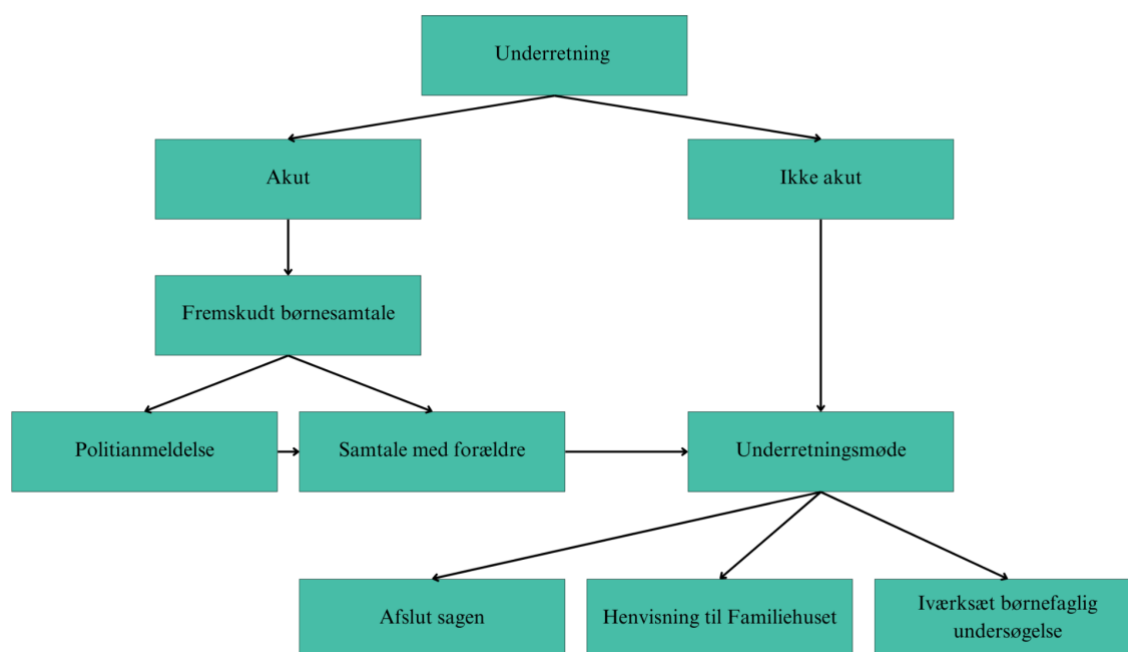
Familieafsnittet består af tre mindre enheder.

- Handicapteamet støtter familier, hvor børn/unge har et handicap eller er langvarigt syge.
- Modtagelsen, som dette speciale har fokus på, akuttvurderer og behandler indkomne underretninger
- BFU-enheden udfører børnefaglige undersøgelser til dem, som visitationsenheden vurderer måtte have behov for dette, og har til formål at danne et billede af barnets/den unges udfordringer og herfra finde den rette hjælp. Det kan fx være en mentor, anbringelse eller familiebehandling (Albertslund, u.å.)

Hele Familieafsnittet sidder i samme bygning og har kontorer langs en lang gang. De tre sagsbehandlere, som sidder i Modtagelsen, har kontorer ved siden af hinanden, mens BFU-enheden har kontorer skråt overfor, på den anden side ad gangen. Alle sagsbehandlere har således mulighed for at gå ind til hinanden, men kan ikke se hinanden, mens de arbejder.

1.6.2 Modtagelsen

Modtagelsen består af tre sagsbehandlere, der har til opgave at akuttvurdere og behandle alle indkomne underretninger.



Figur 3 - Illustration af arbejdsgangen i Modtagelsen

Ovenstående figur illustrerer arbejdsgangen ved indkomne underretninger og vil blive uddybet nedenfor. Når Familieafsnittet modtager en underretning, skal det først og fremmest vurderes, hvorvidt der skal handles akut eller ikke akut. Et eksempel på en akut underretning kan være ved stærk mistanke om vold. Derefter foretages der så hurtigt som muligt en fremskudt børnesamtale, som er en samtale med barnet, der udføres, uden forældrene er informeret, jf. Servicelovens §155 a stk. 2, og vil typisk foregå i trygge rammer, fx på skolen. Her vil en anden voksen altid deltage, fx en skolelærer. Efter denne samtale skal sagsbehandleren vurdere, hvorvidt der skal indgives en anmeldelse til politiet, i hvilket fald sagsbehandlerens videre arbejde først kan gå videre, når det af dem er besluttet, om der skal rejses en sigtelse. Herefter, eller hvis ikke der laves en politianmeldelse, kontakter sagsbehandleren forældrene og beder dem komme til et møde på kommunen, der i Albertslund Kommune kaldes for en underretningssamtale.

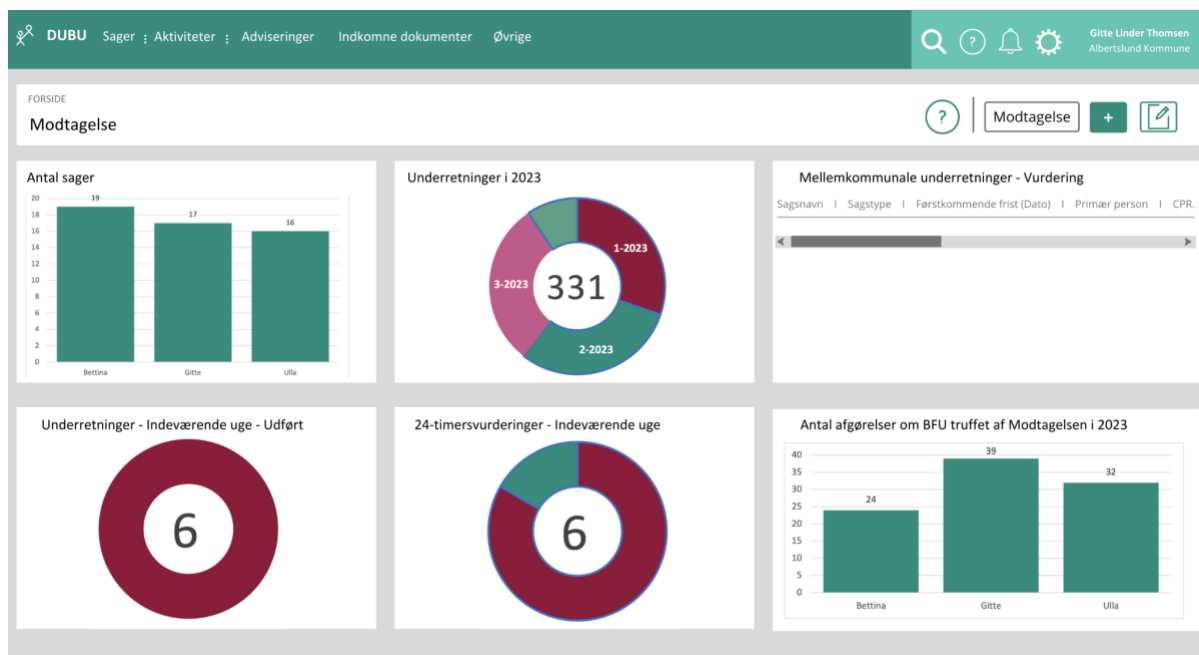
Vurderes den indkomne underretning ikke til at være akut, vil dette underretningsmøde være næste skridt i processen. Formålet med dette møde er dels at orientere omkring underretningens indhold, men også at familien kan komme med forklaringer/indvendinger. Herfra skal sagsbehandleren vurdere det videre forløb, og her findes tre muligheder. Enten kan det vælges at afslutte sagen, hvis det vurderes, at underretningen ikke giver anledning til et videre forløb.

Derudover kan sagsbehandleren tilbyde familien en henvisning til Familiehuset, som er et frivilligt tilbud til familier, der har svært ved at få hverdagen til at fungere. Den sidste mulighed er at indstille barnet til en børnefaglig undersøgelse og hermed give sagen videre til BFU-afdelingen.

1.6.3 DUBU

DUBU er et fælleskommunalt it-system, som sagsbehandlerne benytter, når de arbejder med børn og unge. Der er tale om et browserbaseret it-system, hvorfor sagsbehandlerne kan have flere faner åbne simultant, og hver enkelt medarbejder har ikke nødvendigvis adgang til alle funktioner i systemet. Derudover er systemet brugerbetalt forstået på den måde, at kommunerne hver især indkøber systemet og forskellige features heri. Det er derfor ikke sikkert, at alle kommuner har præcis de samme muligheder, men de nødvendige basisfunktioner er fælles for alle.

Følgende vil beskrive og visualisere, hvordan DUBU overordnet set ser ud og benyttes i Modtagelsen i Albertslund Kommune. Dette sker på baggrund af in-situ interview heraf, men da systemet indeholder store mængder af data af meget personfølsom karakter, har det ikke været muligt at tage billeder af systemet i brug. Derfor vil dette afsnit indeholde udarbejdede visualiseringer af, hvordan systemet ser ud hos Gitte, casepersonen i nærværende speciale, og alle visuelle data er fiktive. Dertil bør det nævnes, at ikke alle funktioner og handlinger beskrives i dette afsnit, men blot de, som vurderes essentielle for at kunne forstå grundstenene i systemet og brugen heraf.



Figur 4 - Illustration af forsiden i DUBU

Når en sagsbehandler starter DUBU op, vil det første, som er synligt, være forsiden, som består af forskellige oplysninger og et overblik. Forsiden er mulig at designe enten tilpasset den enkelte bruger eller de enkelte afdelinger. Ovenstående er den måde, man i Albertslund Kommune har valgt, at forsiden i Modtagelsen skal se ud og består af et dashboard over, hvor mange underretninger, afdelingen har modtaget på hhv. års- og ugebasis, status på antal afgørelser om børnefaglige undersøgelser, som de tre sagsbehandlere har foretaget og en oversigt over nye mellemkommunale underretninger.

Det første, Gitte gør, er dog at åbne fanen "Aktiviteter", som er oversigten over den konkrete sagsbehandlers nuværende aktiviteter (Se bilag 4, s. 27).

Sagsnavn	Sagstype	Bemærkning	Frist	Sagsbehandler
<input type="checkbox"/> Sofie Sørensen	Underretning	Henvendelse fra nabo		Gitte Linder Thomsen
<input type="checkbox"/> Alvin Jørgensen	Underretning	Møde indkaldt		Gitte Linder Thomsen
<input type="checkbox"/> Tobias Auning	Henvendelse	Forældrene fortæller, at der bare er tal...		Gitte Linder Thomsen
<input type="checkbox"/> Jasmin Hassan	Henvendelse	Underretning fra skole		Gitte Linder Thomsen
<input type="checkbox"/> Rafael Neiman	Underretning	Der træffes afgørelse om udarbejdelse ...		Gitte Linder Thomsen
<input type="checkbox"/> Aaryn Jones	Underretning	Opringning omkring ubehagelige situat...		Gitte Linder Thomsen
<input type="checkbox"/> Louise Bork	Underretning			Gitte Linder Thomsen
<input type="checkbox"/> Ahmed Mohamad	Underretning	Tidligere børnefaglig undersøgelse omk...		Gitte Linder Thomsen
<input type="checkbox"/> Freja Dossierup	Underretning			Gitte Linder Thomsen
<input type="checkbox"/> Mathias Bjerg	Underretning	Møde d. 23. maj		Gitte Linder Thomsen
<input type="checkbox"/> Kasper Linde Bak	Underretning	Ring til far		Gitte Linder Thomsen
<input type="checkbox"/> Usama Al Jaffer	Henvendelse	Kontakt Høje Taastrup ang. tidligere sa...		Gitte Linder Thomsen
<input type="checkbox"/> Izmir Belali	Underretning	Møde d. 1. juni		Gitte Linder Thomsen
<input type="checkbox"/> Sofus Hansen	Underretning			Gitte Linder Thomsen
<input type="checkbox"/> Markus Møller	Underretning	Underretning fra fodboldtræner		Gitte Linder Thomsen

Figur 5 - Illustration af aktivitetsoverblikket i DUBU

En 'aktivitet' i DUBU skal forstås som alle hændelser i en sag, og der kan både være tale om fx underretninger, henvendelser, mails eller telefonsamtaler. Aktivitetsoverblikket, som det ses ovenfor, er en oversigt over alle Gittes aktuelle sager og aktiviteter. Overblikket viser den nyeste aktivitet i hver åben sag ud fra en afgrænsning, søgning og visning. Denne side anvendes til at få et overblik over ens arbejde, men kan også anvendes til at søge efter aktivitet og gå til en bestemt aktivitet eller den sag, som den pågældende aktivitet tilhører.

SAG	UDLÆNGINGENUMMER	NAVN	PRIMÆR SAGSBEHANDLER
1401089293 - Alvin Jørgensen	1401089293	Alvin Jørgensen	GITH

- Sagsoverblik
- Aktiviteter
- Barnets netværk og søskenderelationer
- Handleplan
- Børnefaglig undersøgelse
- Økonomi aktiviteter
- Indsats
- Aktiviteter

Figur 6 - Illustration af sagsoverblikket i DUBU

Ved at klikke på sagsnavnene er det muligt at komme ind på den pågældende sag. Den øverste bjælke er altid synlig, uagtet hvor du befinder dig under sagen, og indeholder navn og cpr-nummer på borgeren, som sagen vedrører, samt den primære sagsbehandler. Herunder findes diverse felter, som kan åbnes op, og disse kan igen tilpasses den enkelte medarbejder og vil typisk være tilpasset således, at de felter, som det kan være relevant for vedkommende at se, er synlige. For sagsbehandlerne i Modtagelsen er alle felter tilgængelige, da der kan være tilfælde, hvor det er nødvendigt at se på en borgers historik, tidligere børnefaglige undersøgelser, barnets netværk og familiære relationer mv. Den fane, der primært benyttes, er fanen ”Aktiviteter”

Type	Undertype	Beskrivelse	Notat	Hændelsestidspunkt	Status
Afgørelse	Afslutning	Afslutning	De vurderes, at der ikke..		Aktiv
Henvendelse	Samtale	Telefonsamtale med Alvin..	Alvin fortæller, at det bl..	04-04-2023 12:58	Udført
Udslagsgivende aktivitet	Samtale	Samtale med Tine	Ved samtale med Tine..	04-04-2023 11:04	Udført
Udsendt dokumentation	Orientering til underretter	Orientering til underretter		04-04-2023 10:00	Udført
Partshøring	Forældremyndighedsindehaver	Partshøring af underretning	Forældrene fortæller at..	04-04-2023 10:00	Udført
Udsendt dokumentation	Partshøring	Indkaldelse til partshøring		03-04-2023 11:42	Udført
Udsendt dokumentation	Kvitteringsbrev	Bekræftelse af underretning		02-04-2023 08:13	Udført
Vurdering	Vurdering af underretning § 155	Vurdering af underretning jf.	Det vurderes at..	02-04-2023 08:13	Udført
Underretning § 153 stk. 1	Skole	Underretning fra skole	Underretning	01-04-2023 09:06	Udført

Figur 7 - Illustration af sagsoverblikket under en sag i DUBU

Her fremgår alle aktiviteter på den pågældende sag i kronologisk rækkefølge med den nyeste aktivitet øverst. Herfra kan sagsbehandlerne få de overordnede informationer omkring aktiviteterne, eksempelvis se status. De aktiviteter, som har status som værende 'Aktiv', er redigerbare af sagsbehandleren, indtil denne vælger at afslutte/udføre den pågældende aktivitet.

1.6.4 Caseperson

Personen, der anvendes som caseperson i dette speciale, er sagsbehandleren Gitte Linder Thomsen. Hun er i midten af 30'erne og har arbejdet i Albertslund Kommune i Modtagelsen i 3 måneder, men har tidligere været ansat i samme stilling i Københavns Kommune. Ydermere har hun ligeledes haft en stilling, også i Københavns Kommune, hvor hun foretog børnefaglige undersøgelser. Hun har derfor bred erfaring med en bred vifte af socialfaglige opgaver og med

arbejdet med DUBU, og har anvendt systemet i mange år. Oprindeligt er hun uddannet pædagog, med hvilket hun har arbejdet det meste af sit voksenliv, før hun videreuddannede sig til socialrådgiver.

1.7 Begrebsafklaring

Følgende skema vil definere nogle af de begreber, der bliver brugt løbende i specialet.

Begreb	Forklaring
View	En beskrivelse af en eller flere aspekter af et systems arkitektur
It-arkitektur	Et kort over et eller flere it-systemer i en virksomhed, og beskriver krydsfeltet mellem hvad systemet er og hvordan det fungerer.
Concern	Tanker, bekymringer, fokuspunkter
Abstraktionsniveau	Beskriver den tekniske detaljegrad som hhv. 0, 1 eller 2.
Scenarier	Enhver handling som sker ved brugen af systemet.
As-is situation	Deskriptiv beskrivelse af hvordan en given situation ser ud på nuværende tidspunkt.
To-be situation	Præskriptiv beskrivelse af, hvordan en given situation med fordel kunne se ud.

Tabel 1 - Begrebsafklaring

2.0 Teori

Følgende kapitel vil beskrive det teoretiske grundlag for nærværende speciale. Det skal hertil siges, at forståelsen af teorien bygger på tekster af en vis dato, men da teksterne er definerende indenfor feltet, er disse benyttet. Her skal det ikke forstås, at der ikke kunne findes tekster, som er nyere, men disse henviser stadig til de i specialet anvendte tekster, da pointerne heri stadig er relevante.

De centrale begreber, som beskrives i dette kapitel, vil desuden blive anvendt og operationaliseret i specialets analyse. Dette med henblik på at forstå, hvordan artikulationsarbejdet og medarbejdernes gensidige awareness kommer til udtryk, og hvordan arbejdsfeltet og DUBU som system understøtter det kooperative arbejde.

2.1 CSCW

CSCW, på dansk computerunderstøttet kooperativt arbejde, er et forskningsfelt, der har udviklet sig løbende gennem tiden og defineres således: "*CSCW should be conceived as an endeavour to understand the nature and characteristics of cooperative work with the objective of designing adequate computer-based technologies!*" (Schmidt & Bannon, 1992: 9). Følgende kapitel vil beskrive feltet og dets termer med det formål at kontekstualisere specialets teoretiske grundlag. Fokus vil ligge på de centrale dele i CSCW, herunder nøglebegreber samt hvilken betydning teknologiske artefakter har for et succesfuldt samarbejde.

CSCW-feltet opstod i 1980'erne, hvor det blev brugt til at beskrive temaer omkring, hvordan edb-systemer kunne understøtte menneskers samarbejde i et arbejdsregi (Schmidt & Bannon, 1992: 8). Begrebet benyttes i dag fortsat med det fokus og forstås todelt med en teknologisk og en sociologisk del. Den teknologiske del, CS, står for *Computer Supported* og henviser til, at det computerbaserede objekt har til formål at understøtte en bestemt type arbejde, det kooperative arbejde, som den sociologiske del CW, *Cooperative Work*, henviser til. Når mennesker samarbejder i arbejdsregi, er der tale om, at menneskene er: "*[] mutually dependent in their work and therefore are required to cooperate in order to get their work done*" (Schmidt & Bannon, 1992: 13). Med gensidige afhængig skal forstås, at person A er afhængig af B's arbejde, herunder kvaliteten og aktualiteten heraf og omvendt, og en eller begge parter ikke kan udføre deres arbejde uden den anden.

Et CSCW-system giver medarbejderne et værktøj til at understøtte de opgaver, der skal løses i fællesskab, og heraf udspringer to begreber: *Arbejde*, som henviser til det reelle arbejde, som man foretager sig i og med systemet og *Artikulationsarbejde*, som mere henviser til den udtalte og koordinerende del af arbejdet – altså alt det man gør for at sikre arbejdet, men ikke fysisk gør i systemet (Schmidt & Simone, 1996: 159).

2.2 Artikulationsarbejde

Artikulationsarbejde er et kernebegreb indenfor CSCW, da det er et væsentligt aspekt i forhold til kooperativt arbejde og følgende vil udfolde begrebet. Når der tales om kooperativt arbejde, henvises der til arbejde, som består af en masse aktiviteter, der er afhængige af hinanden og udføres af forskellige personer, hvorfor det er en nødvendighed, at disse koordineres, tilpasses og integreres i arbejdsgangene, for at undgå kaos i arbejdet. Den fælles betegnelse for dette er *Artikulationsarbejde* (Strauss, 1988: 8). Nærværende speciale benytter sociologen Strauss samt professor Kjeld Schmidt, der er ophavsmand til teorien omkring CSCW's definition og forståelse af begrebet, der omfatter ofte udtalte handlinger og involverer flere aktører med deres respektive arbejdsområder. Det er med til at understøtte enhver proces i arbejdet og opstår ofte ubevidst (Ibid.).

Som regel opstår artikulationsarbejdet som følge af uforudsete problemstillinger, ofte i brugen af teknologier, og da den netop er usynlig, indgår den typisk ikke i karakteriseringen af de arbejdsopgaver, der fordrer artikulationsarbejdet (Schmidt & Bannon, 1992: 19) Med usynlig forstås, at artikulationsarbejdet ikke er registreret, og derfor typisk ikke er noget, der er nævnt i en medarbejderhåndbog, manual eller lignende. Derfor vil det ofte gavne forståelsen af en arbejdssituation og brugen af et CSCW-system at se nærmere på det kooperative arbejde med fokus på artikulationsarbejdet, da det kan være med til at skabe en bredere forståelse af arbejdet, hvilket er tilfældet i nærværende speciale, der omfatter en analyse af artikulationsarbejdet i Modtagelsen i Albertslund Kommune.

Et CSCW-system er udviklet til at understøtte kooperativt arbejde, og vil man forstå hvor artikulationsarbejdet opstår, skal man forstå, hvordan systemet understøtter samarbejdet, samt hvor og hvordan samarbejdet foregår. I 1988 udgav Robert Johansen og Christine V. Bullen bogen "Groupware: A Key to Managing Business Teams?", som søgte at undersøge, hvordan

groupware kan imødekomme typiske samarbejdsproblemer i en arbejdsproces. Groupware er et begreb, man ofte møder inden for CSCW og er betegnelsen for et it-system, der er skabt med henblik på at understøtte kooperative arbejdsituationer.

I den forbindelse opstillede de en time/space-matrix, som sidenhen er blevet videreudviklet til at beskrive, hvordan kooperativt arbejde foregår i hhv. spatiale eller temporale dimensioner. De spatiale dimensioner skelner mellem, om det kooperative arbejde foregår co-lokeret, altså i samme rum eller tæt på hinanden, eller om det sker distribueret, altså på forskellige lokationer, fx i forskellige bygninger, lande mv. På samme tid skelnes der i den temporale dimension mellem om arbejdet foregår synkront, altså i direkte udveksling, hvor man laver noget sammen på samme tid, eller asynkront, hvor modtageren af en andens bidrag på eget initiativ kan vælge, hvornår vedkommende vil gå videre med arbejdet (Bullen & Johansen, 1988: 21) Disse dimensioner er relevante for at forstå hvor det kooperative arbejde finder sted, herunder hvor udfordringer opstår.

2.3 Awareness

Mennesker, der skal samarbejde ved hjælp af groupware, må have et vist niveau af viden omkring hinandens arbejdsopgaver for at kunne tilpasse deres arbejde i forhold til de andres. Netop denne opmærksomhed på ens kollegers arbejdsopgaver og det at forsøge at indordne sig efter dette kaldes for *awareness* og vil i det følgende blive uddybet.

Begrebet har gennem tiden fået stor betydning for både den sociale og den teknologiske forskning inden for CSCW-feltet, og begrebet blev oprindeligt brugt til at beskrive, hvordan succesfuldt samarbejde i komplekse organisatoriske sammenhænge i høj grad afhænger af medarbejdernes evne til at være opmærksomme på de øvrige medarbejders arbejdsopgaver og have denne forståelse in mente, når de udfører i deres egne arbejdsopgaver (Heath, et al. 2002: 317). Awareness sker dog ikke automatisk, men opstår gennem aktiviteter udført af de forskellige parter i en kooperativ arbejdsproces og afhænger i høj grad af de spatiale dimensioner. Sker det kooperative arbejde co-lokeret, skelnes der mellem tre slags aktiviteter: *overvågning, synliggørelse og tilpassede afbrydelser* (Schmidt, 2002: 291).

Overvågning som begreb henviser til overvågningen af en anden persons handlinger, herunder hvad vedkommende gør/ikke gør, har vedkommende travlt osv. Overvågningen kræver ikke

aktive handlinger af den overvågede person, og samtidig vil det ofte kun være muligt at overvåge den del af den totale kontekst, som den overvågede arbejder i (Schmidt, 2002: 291).

Overfor overvågning står synliggørelse, som handler om at vise de øvrige medarbejder hele eller dele af ens arbejdsopgaver, som vedkommende mener, måtte være relevante for de andre. Ligesom overvågning er der her tale om en aktivitet, hvor medarbejderen selektivt vælger hvilke dele af vedkommendes arbejde, der skal vises til de andre. Dog kan denne beslutning ske både bevidst og ubevidst. Synliggørelse kan både ses som en måde at vise, hvor langt man er i en given proces, men også for at signalere en vis status overfor de andre (Heath, et al. 2002: 321).

Overvågning og synliggørelse er to processer, som ifølge Schmidt altid være tilstede i enhver arbejds kontekst, og tilsammen skaber de to mulighed for den tredje form for awareness - tilpassede afbrydelser. Hermed skal forstås, at medarbejderne gennem de øvrige aktiviteter kan tilpasse eventuelle forstyrrelser af de andres arbejde således, at det sker på det bedst mulige tidspunkt (Schmidt, 2002: 291).

Er der dog tale om et distribueret samarbejde, skal begrebet awareness i højere grad forstås som forskudt og vil typisk ske gennem artefakter og ved brugen af faste procedurer, da der ikke kan ske et direkte samspil mellem medarbejderne, som ved co-lokeret samarbejde. Det er derfor væsentligt, at medarbejderne gennem groupware får mulighed for at interagere med hinanden (Ibid. 288).

2.4 Arbejdssystemet og arbejdsfelt

Til at forstå den måde hvorpå medarbejderne i et kooperativt arbejde er afhængige af hinanden, og hvordan de samarbejder i praksis, anvender Strauss anvender begrebet *arbejdssystem* som en beskrivelse af et socialt system bestående af flere aktører og deres interaktion med hinanden i en arbejds kontekst (Strauss, 1993: 12). Her er det særligt handlingerne, der er væsentlige, og det er helt centralt, at aktørerne befinder sig i det samme *arbejdsfelt*, hvilket betyder, at de er gensidigt afhængige af hinanden i deres arbejde. Begrebet arbejdsfelt bør ikke forstås som noget konkret men mere som en konceptuel konstruktion, der skal hjælpe os til at analysere og konceptualisere det kooperative arbejde (Schmidt, 1994: 15) Ifølge Schmidt er de to begreber gensidigt afhængige forstået på den måde, at et arbejdsfeltet defineres ud fra de kooperative

aktiviteter, som arbejdet består af, hvilke foregår indenfor et bestemt arbejdsystem, og kan bestå af både objekter og arbejdsprocesser.

For nærmere at kunne forstå arbejdsfeltet henviser Schmidt til tre kompleksiteter, som alle har en indvirkning på, om det kooperative arbejde er en succes (Schmidt, 1994: 43). *Den strukturelle kompleksitet* omhandler elementer af en proces, der i sig selv er kompleks. Med dette forstås, at de aktører, som samarbejder, ikke nødvendigvis har samme forudsætninger eller samme tilgang til eller forståelser af arbejdet. Deres individuelle arbejdsopgaver kan variere, hvorfor samarbejdet kræver struktur og strømlining for at lykkes. *Den temporale kompleksitet* beskriver, at arbejdsfeltet vil være defineret af de kooperative processer, der foregår, herunder den tidsmæssige afhængighed. Afsluttende er *den apperceptive kompleksitet*, der henviser til de forstyrrelser, der kan give medarbejderne problemer med at opfange arbejdsfeltet, altså forstå og tolke situationen. Dette kan eksempelvis være faktorer som støj, tekniske problemer eller afvigende informationer.

Arbejdsfeltet beskriver det strukturelle aspekt af et arbejdsystem og omfatter således også det tekniske udstyr, der har til formål at understøtte samarbejdet i arbejdsfeltet (Carstensen & Schmidt, 1990: 82). For at forbedre samarbejdet er det derfor væsentligt, at det eller de systemer, som de forskellige aktører samarbejder gennem, understøtter samarbejdet. Dette kan enten ske ved hjælp af groupware, som er et begreb, der ofte anvendes inden for CSCW-feltet. *Groupware* er det begreb, der ofte anvendes inden for CSCW-feltet. Der findes dog ikke en entydig definition af begrebet, men skal i dette speciale forstås som et it-system, som har til formål at understøtte og effektivisere samarbejde, og ifølge Schmidt og Carstensen er forståelsen af det aktuelle groupware i en kooperativ arbejdsituation og de muligheder og begrænsninger, som det medfører en vigtig del af forståelsen af, hvordan det kooperative arbejde fungerer (Ibid.: 89).

2.5 Udfordringer for Groupware

CSCW benyttes ofte i forbindelse med udvikling af ny groupware, og her peger Grudin på otte udfordringer, som man skal være opmærksom på, når man designer groupware, og hvordan man imødekommer disse udfordringer (Grudin, 1994). Særligt fire af de otte udfordringer kan dog også benyttes i undersøgelsen af, hvordan et groupware benyttes og fungerer i praksis, hvilket vil blive gennemgået i det følgende.

Når man samarbejder i en stor koordineret praksis, er man afhængig af, hvad andre gør, men som regel er der en ulighed i, hvem der drager nytte af de andres indsats. Nogle brugergrupper vil typisk være mere afhængige af andres forudgående arbejde end andre, hvorfor det er vigtigt, at alle er opmærksomme på de bidrag, de hhv. giver/får, og mest optimalt er det, hvis alle drager nytte af at bruge systemet. Et samarbejde er ydermere som regel ret afhængigt af, at alle, der indgår i den samlede arbejdspraksis, rent faktisk benytter systemet og på samme måde. Man skal derfor sikre, at den kritiske masse bruger systemet som planlagt, så samarbejdet rent faktisk understøttes. Hvis dette ikke er tilfældet, kan man ikke sikre tilstrækkelighed i det it-understøttede samarbejde

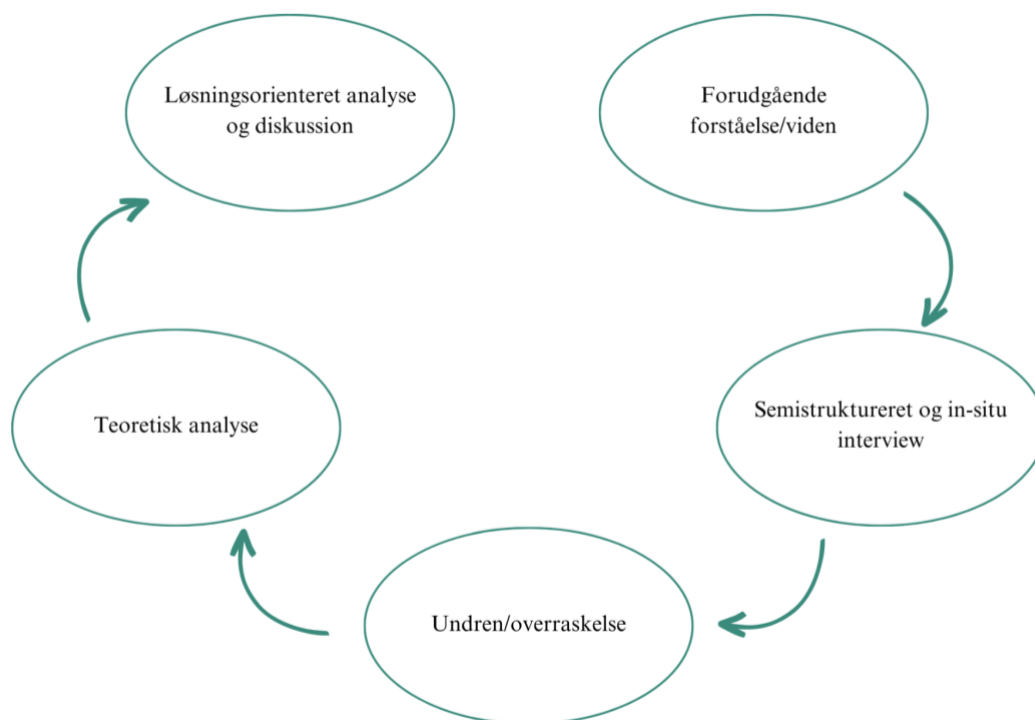
Folk arbejder anderledes når et it-system implementeres, hvorfor grundlaget for systemet ændres. Derfor er det endeligt essentielt at observere, hvordan systemet benyttes i praksis for endeligt at kunne færdiggøre det. Det er desuden afgørende at se på, hvordan systemet bliver implementeret og introduceret, da det vil have nogle konkrete effekter på designet, når brugerne skal tage det til sig for at implementeringen er succesfuld.

I artiklen "Does Distance Still Matter? Revisiting the CSCW Fundamentals on Distributed Collaboration" opstilles der desuden fem begreber, som kan benyttes til at undersøge, hvorvidt der er et misfit i måden hvorpå et groupware benyttes i praksis. Først og fremmest er det væsentligt, at der er et *fælles fodfæste* forud for ethvert samarbejde, og at de forskellige parter er enige om, hvordan de tilgår samarbejdet. Dertil kommer *villighed til at indgå i samarbejdet* på tværs af arbejdsopgaver/afdelinger, og samtidig skal der være *teknologisk parathed*, altså at teknologien skal være klar, brugbar og tilpasset den kontekst, den skal eksistere i. Ydermere skal der være en tydelig *kobling af arbejde*, altså en klar forståelse af, hvordan og hvor direkte enkelte aktiviteter hænger sammen og afslutningsvist kræver et succesfuldt it-understøttet samarbejde en god *organisatorisk struktur og ledelse* (Bjørn et al., 2014).

3.0 Metode

Følgende kapitel præsenterer de forskningsmetoder, som specialet har benyttet, samt den videnskabsteoretiske retning. Jeg har valgt at gøre brug af kvalitative forskningsmetoder, herunder semistruktureret interview og in-situ interview. Med henblik på at evaluere de løsningsforslag, som specialet kommer med, er der foretaget en evaluering med casepersonen. Dette er dog ikke yderligere beskrevet, da der er tale om en uformel gennemgang af løsningsforslagene og Gittes umiddelbare holdning hertil. Evalueringen blev optaget og en transskribering heraf findes i bilag 7. Afslutningsvis præsenteres det teoretiske grundlag for de tekniske beskrivelser, som specialet indeholder.

Dette speciale anvender som tidligere nævnt den abduktive tilgang i forbindelse med undersøgelsen, hvilket skal forstås på den måde, at den bevæger sig mellem induktive og deduktive undersøgelsesstrategier (Bryman, 2012: 24). Abduktion som analysestrategi har fokus på observation og handler om at forsøge at forstå denne ved hjælp af teori. Den abduktive tilgang trækker på den deduktive tilgang på den måde, at den forsøger at lave antagelser og benytte viden på baggrund af en valgt teori for på den måde at bearbejde empirien, hvilket er tilfældet i dette speciale, der udarbejdes på baggrund af teori omkring computerunderstøttet samarbejde (Olsen & Pedersen, 2015: 116). Samtidig undersøges problemfeltet ud fra en induktiv tilgang, idet der bliver udarbejdet antagelser ud fra den indsamlede empiri. Valget af den abduktive tilgang har desuden betydning for valget af videnskabsteori, og specialet udarbejdes med en fortolkende videnskabsteoretisk tilgang.



Figur 8 - Forskningstilgang

Ovenstående figur illustrerer, hvordan den abduktive tilgang benyttes til at bearbejde det observerede ud fra teori omkring CSCW og computerunderstøttet, kooperativt arbejde.

Med henblik på at måle kvaliteten af nærværende speciales undersøgelse, vil det teoretiske og de metodiske valg samt undersøgelsens resultater blive diskuteret i kapitel 5. Dette sker ud fra begreberne *validitet* og *reliabilitet*. Validiteten af en undersøgelse kan defineres som ”forholdet mellem det, man faktisk har undersøgt, og det, man har tilsigtet at undersøge” (Olsen & Pedersen, 2015: 330). Hermed skal forstås, at validiteten afgøres ud fra, om undersøgelsen er dækkende for konklusionen, hvilket vurderes ud fra, om empirien kan anses for at være repræsentativ. Reliabiliteten handler om, hvorvidt empirien er troværdig og henviser til “*datas soliditet relateret til indsamlingsmåden og fortolkning*” (Ibid.: 193). Dette betyder, at det vil blive diskuteret, hvorvidt interviewsituationen kan være påvirket af andre faktorer, samt hvorvidt de er repræsentative.

3.1 Arbejdsanalysen

På trods af, at teorien omkring CSCW ikke har en konkret analytisk eller metodisk tilgang, har Schmidt og Carstensen med støtte fra Statens Teknisk-Videnskabelige Forskningsråd udarbejdet en analytisk metode til at forstå og udvikle informationsteknologiske systemer til kooperative arbejdsgange, kaldet Arbejdsanalysen. Denne analyse skelner mellem tre dele,

som kan udføres enkeltstående eller samlet. Først og fremmest er der *den strategiske arbejdsanalyse*, der søger at udarbejde en strategisk plan for anvendelsen af det groupware, man ønsker at skabe. Hertil kommer *funktionsanalysen*, som har til formål at undersøge relationen og funktionsfordelingen mellem systemet og medarbejderne, der benytter systemet, og afslutningsvist kommer *den operationelle arbejdsanalyse*, der søger at udarbejde en teknisk kravspecifikation til systemet (Carstensen & Schmidt, 1990: 116). Metoden indeholder ikke en konkret fremgangsmåde, men skal nærmere anvendes som en guide til, hvordan man bedst designer og/eller forstår et it-system, der skal understøtte kooperativt arbejde, og metoden kommer med forslag til, hvordan man med fordel kan undersøge forskellige aspekter af et system med henblik på at få et komplet billede af systemet og anvendelsen heraf.

Nærværende speciales metodiske grundlag er udarbejdet med udgangspunkt i funktionsanalysen. Her er der fokus på, hvilke omstændigheder der gør sig gældende ved brugen af DUBU, herunder hvad, som eventuelt vanskeliggør varetagelsen af medarbejdernes arbejdsopgaver. Funktionsanalysen fremsætter særligt to metoder som afgørende for en succesfuld analyse, og dette vil blive beskrevet nedenfor.

3.2 Semistrukturerede interview:

For at få indsigt i hvordan brugerne oplever brugen af DUBU, udføres der indledende et semistruktureret interview med Gitte, der er sagsbehandler ved Børne- og Familieafdelingen i Albertslund Kommune. Dette skal være med til at danne det empiriske grundlag for undersøgelsen. Schmidt & Carstensen påpeger, at “[...]den enkelte medarbejder i det undersøgte arbejdssystem besidder som regel en grundig forståelse af de funktioner, han eller hun varetager, men denne forståelse er (normalt) ikke artikulert”, hvorfor det er nødvendigt med en indirekte spørgeteknik (Carstensen & Schmidt, 1990: 121)

Det semistrukturerede interview bliver defineret som “*et interview, der har til formål at indhente beskrivelser af den interviewedes livsverden med henblik på at meningsfortolke de beskrevne fænomener*” (Kvale & Brinkmann, 2015: 22). Med denne tilgang bliver interviewet holdt åbent, da det således er interviewpersonen, der styrer retningen, hvortil der kan følges op på de temaer, som de selv finder relevante ud fra deres eget perspektiv (Ibid.: 49). På den måde sikres det, at interviewet bliver mere nuanceret og giver et indblik i interviewpersonernes

livsverden, hvilket forhåbentlig skaber en bedre forståelse af deres oplevelser med og omkring brugen af DUBU.

Interviewguide:

Forud for interviewet er der blevet udarbejdet en interviewguide for at sikre, at interviewet bliver holdt inden for undersøgelsens interessefelt (se bilag 1). Dette er gjort med inspiration fra Kvale og Brinkmanns metode, der opstilles efter en tematisk og en dynamisk dimension. Den tematiske dimension er de spørgsmål, som skal belyse de emner og temaer, som interviewet interesserer sig for, mens den dynamiske dimension i højere grad er spørgsmål, der udformes mere hverdagsligt med henblik på at imødekomme interviewpersonen og gøre interviewet så behageligt som muligt (Kvale & Brinkmann, 2015: 186). Temaerne/spørgsmålene i interviewet er udarbejdet med udgangspunkt i de spørgsmål, som anbefales i førømtalte funktionsanalyse, og er ydermere udarbejdet og inddelt med udgangspunkt i specialets arbejdsspørgsmål (Carstensen & Schmidt, 1990: 121)

3.3 In-situ interview:

For at supplere den indhentede viden fra det semistrukturerede interview afholdes der yderligere et in-situ interview med medarbejderen med det formål at få indsigt i, hvorvidt udtalelser om arbejdsgange stemmer overens med, hvordan de i realiteten bruger det. Samtidig giver det også mulighed for at få en direkte indsigt i, hvordan systemet bruges, og det åbner for muligheden for, at eventuelle problemer, som medarbejderen ikke umiddelbart havde tænkt over, kommer til syne. Interviewet og observationen blev foretaget in-situ.

In-situ-interviews skal ifølge Rex Hartson & Pardha S. Pyla ses som en metode til at undersøge en arbejdspraksis situeret i 'den virkelige verden' (Hartson & Pyla, 2012: 91-92). Med 'den virkelige verden' forstås den virkelighed, som kun eksisterer og kan opleves ved, at personen lader sig interviewe i sin praksis, imens vedkommende udfører sine arbejdsopgaver simultant (Ibid.: 91). Herved bliver det muligt for interviewpersonen dels at kunne italesætte præcis hvorfor og hvad vedkommende gør, og samtidig sikres det, at dele af arbejdet ikke bliver glemt, da vedkommende udfører arbejdet under interviewet, og derfor ikke skal beskrive ud fra erindringer.

Denne forståelse understøttes af Brinkmann & Kvale, der ligeledes mener, at det er vigtigt at være fysisk til stede og samtidig observere, da man herved sikre sig den bedst mulige overordnede forståelse for problemstillingen. *“Det er en god idé at skaffe sig viden om fænomenet gennem fx spørgeskemaer og interviews, men for at observere alt det, der foregår, er man nødt til at være “der””* (Kvale & Brinkmann, 2015: 38)

Metoden er yderligere valgt, da Carstensen & Schmidt udpeger denne som en central metode til at få en særlig indsigt i arbejdsprocesser, som ikke ville være mulig på andre måder, da man herved *“[...] direkte kan iagttage samspillet mellem flere medarbejdere i den reelle arbejdssituation.”* (Carstensen & Schmidt, 1990: 124)

Vigtigheden af ovennævnte gør sig netop gældende i dette studie, da jeg undersøger selve brugen af- og interaktionen med DUBU, hvorfor det er vigtigt ikke kun at høre medarbejdernes udtalelser omkring brugen af systemet, men ligeledes observere denne og deres interaktion med systemet.

3.4 Bearbejdning af data og kodning

Den data, der er blevet indsamlet dels gennem det semistrukturerede og in situ-interview, er efterfølgende blevet behandlet med henblik på at få en forståelse af den eksisterende situation i Modtagelsen i Albertslund Kommune. Dette for, med udgangspunkt heri, at kunne komme med forslag til, hvordan man kan forbedre benyttelsen af systemet (Simonsen & Friberg 2014: 103) Disse vil yderligere blive benyttet til at diskutere, hvordan denne forandring potentielt kan gøre sagsbehandlernes arbejde mere effektivt samt understøtte det interne samarbejde med øvrige dele af kommunen (Bødker et al. 2008: 311)

Det semistrukturerede interview blev optaget og er efterfølgende blevet transskriberet (se bilag 2) i form af en ren verbatim transskribering, hvor fokus lå på indholdsordene. Hermed skal forstås, at gentagelser og fyldord som ”øh” er udeladt, da interessen ligger i, hvad der bliver sagt og ikke hvordan det siges. In-situ-interviewet er modsat det semistrukturerede ikke optaget, men derimod blev der taget noter under hele observationen som dokumentation.

Den indsamlede data er efterfølgende bearbejdet ved hjælp af et affinitetsdiagram (Bødker et al. 2008: 289). Det semistrukturerede interview blev kodet, hvilket mandede ud i seks gennemgående temaer. Et uddrag af affinitetsdiagrammet ses nedenfor, mens det fulde kan ses i bilag 3.

Systemisk	Samarbejde	Arbejdsprocesser	Potentiale	Lovgivning og regler	Info om afdelingen/IP
L. 31-33 alt kommer ind, alt bliver lagt ind i DUBU, det har vi en administration der gør. Alle underretninger, der kommer fra skoler, de ligger det ind der, åbner en sag i DUBU og så er bliver der ligesom oprettet en sag	L. 59-64 Nej, så er det stadigvæk mig, altså medmindre, altså hvis der er en åben sag, altså vi kan jo godt have en sag, hvor der kommer nye underretninger, altså hvor vi sådan kender barnet, så er det sagsbehandleren. Det er stadigvæk mig, der vurderer den inden, jeg skal altid vurdere	L. 7-9 Jeg sidder og behandler alle nye underretninger, der kommer ind, altså alle underretninger, der kommer fra skoler, børnehaver, politi, privatpersoner, de kommer herind til mig og mine to andre kollegaer	L. 99-102 så har vi jo lidt forskellige måder at oprette tingene på derinde altså hvad kalder vi aktiviteten ikke? Altså jeg har, når jeg sidder, jeg sidder tit og kigger i gamle sager for så kommer de ind igen eller de er lukkede for et år siden, så åbner de sådan igen, for nu kommer der	L. 9 så har vi 24 timer til at vurdere de her underretninger. Det siger loven.	L. 143-149 Jeg er rimelig nyuddannet socialrådgiver, så da jeg var i praktik, jeg tror i 2018/19, da corona brød ud, der indførte de DUBU på Østerbro hvor jeg arbejdede, så jeg var med i hele oplæringen af DUBU dengang eller opstarten af DUBU i Københavns Kommune, men så

Figur 9 - Udklip af affinitetsdiagram for semistruktureret interview

Efterfølgende er notater fra in-situ-observationerne blevet gennemgået og opdelt i samme temaer, hvilke kan ses i bilag 4.

Systemisk	Samarbejde	Arbejdsprocesser	Potentiale	Lovgivning og regler	Info om afdelingen/IP
Citrix er det overliggende system, som alle undersystemer, herunder DUBU, ligger i	Sager videregives ved børnefaglige undersøgelser. Her skal sagsbehandlere undersøge sagerne dybere ud fra de afgørelser, som laves i visitationen	Når en aktivitet oprettes, skal der altid vælges en Type og en Understype. Der er mange muligheder, folk vælger lidt ud fra hvad de selv tænker giver bedst mening.	Aktivitet: Mangler ensartethed i valgmuligheder. Især underretningssamtale mangler og notat og telefonsamtale	Arbejder under forvaltningsloven	Gitte, sagsbehandler i visitationen. Tidligere uddannet pædagog, hvilket hun skal tilbage til nu. Er udd. Socialrådgiver og har arbejdet i flere kommuner, herunder Københavns Kommune

Figur 10 - Udklip af affinitetsdiagram for in-situ interview

Ovenstående kodning gav anledning til en tredelt analyse for på bedst måde at komme hele vejen rundt omkring empirien. Først og fremmest vil der blive lavet en analyse af selve it-arkitekturen, med udgangspunkt i Rozanski & Woods' metode, som vil blive gennemgået i næste afsnit. Herefter følger en analyse af arbejdsprocesserne i Modtagelsen i Albertslund Kommune og afsluttende en scenariebaseret analyse¹ af de udfordringer/potentialer, som kom til udtryk gennem empiriindsamlingen.

3.5 Arkitekturbeskrivelse

En måde at forstå DUBU på, som er en væsentlig del af arbejdsanalysen, er ved at forstå it-arkitekturen, og dette kan gøres ved at evaluere og beskrive it-arkitekturen² (Rozanski & Woods, 2012: 175). Dette kan ske gennem udarbejdelsen af et eller flere views³, som er en

¹ se begrebsafklaring, afsnit 1.7, tabel 1

² Ibid.

³ Ibid.

repræsentation af en eller flere strukturelle aspekter af en arkitektur, der illustrerer, hvordan arkitekturen forholder sig til en eller flere concerns, som en eller flere interessenter har.

Da dette speciale ønsker at undersøge anvendelsen af et allerede eksisterende it-system, anvendes Rozanski & Woods' metode til arkitekturbeskrivelse til at beskrive systemets kontekst, herunder de relationer, afhængigheder og interaktioner mellem systemet og dets miljø. Dette vil blive anvendt i analysens første del med det formål at beskrive, i hvilken kontekst systemet benyttes, og hvordan sagsbehandlerne interagerer med og benytter systemet.

Evaluerings- og udarbejdelsen af arkitekturbeskrivelsen kan ikke foretages uden grundig involvering af interessenter, som skal identificeres og kategoriseres (Rozanski & Woods, 2012: 135). Derfor vil der blive udarbejdet en interessentanalyse, der har til formål at sikre, at forslag til optimeringer tilgodeser/imødekommer så mange interessenter som muligt.

4.0 Analyse

Følgende analyse har til formål at undersøge, hvordan DUBU anvendes i praksis og samtidig undersøge, hvordan det i højere eller mindre grad understøtter sagsbehandlernes evne til at samarbejde. Dette kapitel vil derfor indledningsvist bestå af en analyse af it-arkitekturen ud fra Rozanski and Woods' metode om arkitekturbeskrivelse, efterfulgt af en empirisk analyse af, hvordan sagsbehandlerne i Modtagelsen arbejder i og med systemet. Afsluttende findes en scenariebaseret analyse bestående af deskriptive modeller og beskrivelser af scenarier, som ud fra empiriindsamlingen opleves udfordrende.

4.1 Arkitekturbeskrivelse

Følgende analyse har til formål at skabe en forståelse af systemet DUBU, hvilket sker gennem udarbejdelsen af arkitektoniske views. Da der i nærværende speciale er tale om en analyse af et eksisterende systems praktiske anvendelse, benyttes her kontekst viewet til at beskrive DUBU i relation til casen (Rozanski & Woods, 2012: 175). Denne analyse sker med henblik på at skabe et udgangspunkt for at evaluere systemet og komme med forslag til, hvordan systemet kan optimeres, hvilket sker gennem en analyse af og modellering af arbejdsprocesser.

4.1.1 Interessentanalyse

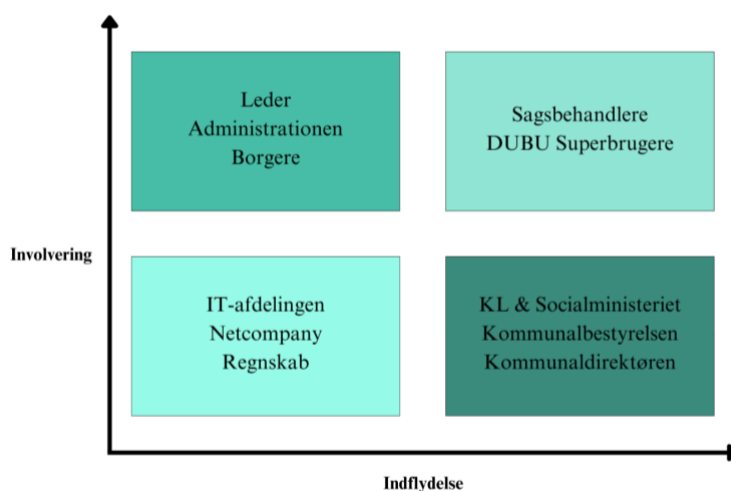
For at lave en analyse af DUBU og for at få den rette forståelse af, hvordan systemet benyttes i praksis, er det nødvendigt at identificere og involvere interessenterne. Interessenterne er dem, der har en interesse i eller benytter systemet og dem, der bedst ved, hvad det skal kunne gøre, og hvem der er mest berørte af beslutninger, der træffes. Ved evalueringen af et eksisterende it-system er det derfor vigtigt, at interessenterne først og fremmest identificeres, hvorefter det kan besluttes, hvilke skal involveres i det videre arbejde. Jo flere interessenter eller interessentgrupper, der involveres og/eller tænkes ind i arbejdet, jo større er chancen for et succesfuldt system. Nedenfor findes et skema over de interessenter, som findes i forbindelse med DUBU samt en oversigt over, hvilke mulige concerns⁴ de kan have i forbindelse med anvendelsen af systemet.

⁴ se begrebsafklaring, afsnit 1.7, tabel 1

Interessenter	Mulige concerns ift. DUBU generelt
KL & Socialministeriet	Effektivitet, serviceniveau, økonomi
Kommunalbestyrelsen	Effektivitet, serviceniveau, økonomi
Kommunaldirektør	Effektivitet, serviceniveau, økonomi
Leder	Effektivitet, serviceniveau, medarbejdertrivsel, borgerlig tilfredshed, compliance
Sagsbehandlere	Effektivitet, serviceniveau, brugervenlighed, pålidelighed, ensartethed i benyttelsen
Administrationen	Effektivitet, brugervenlighed, pålidelighed
DUBU Superbrugere	Ensartethed, effektivitet,
IT-afdelingen	IT-sikkerhed, Driftssikkerhed
Netcompany (Udvikler)	It-sikkerhed, driftssikkerhed, brugervenlighed, effektivitet
Regnskab	Økonomi
Borgere	Serviceniveau

Tabel 2 - Interessentoverblik

Efter identifikationen af de forskellige interessenter er de blevet indplaceret i et interessentkort, der illustrerer, dels hvor høj indflydelse de har ift. systemets anvendelse og udvikling samt i hvor høj grad, de bør involveres.

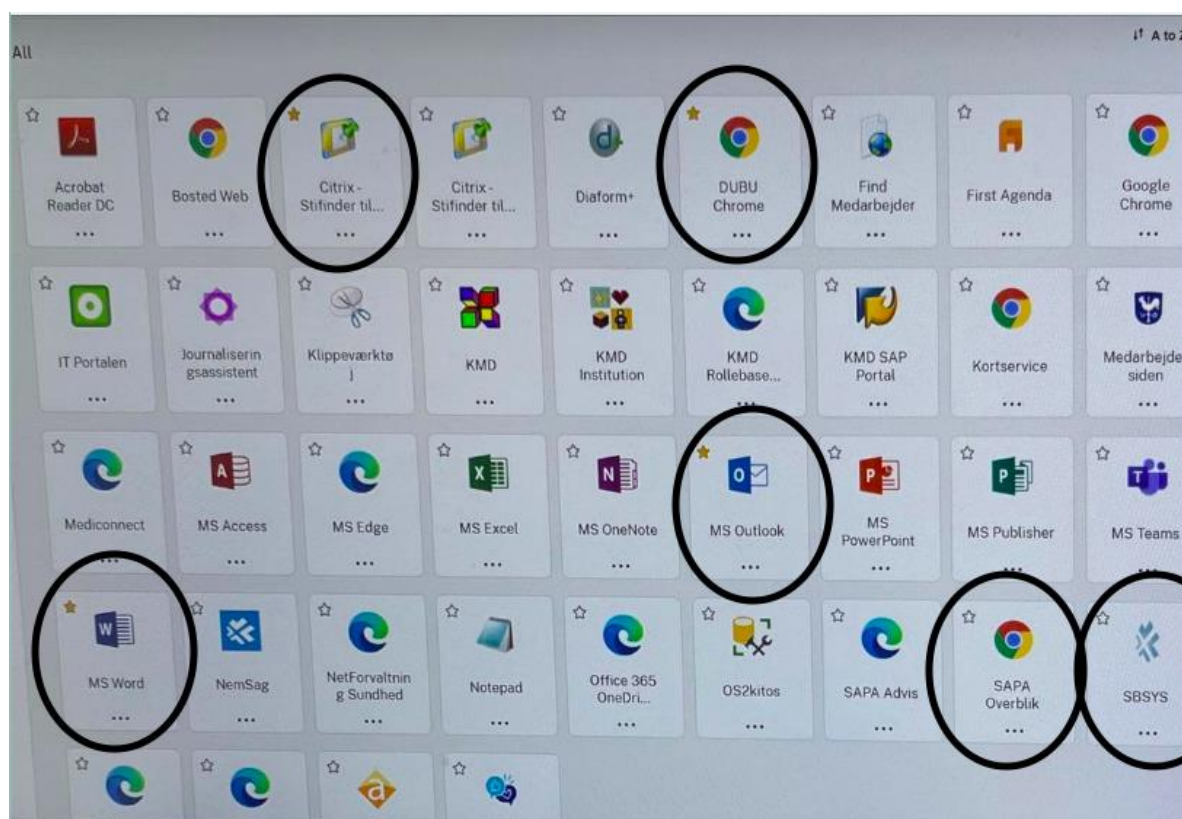


Figur 11 - Interessentkort

Som det illustreres, er det primært sagsbehandlere og superbrugere, der bør blive involveret i specialets analysearbejde, da det er dem, der har den praksisnære viden omkring anvendelsen af DUBU i Familieafsnittet. De øvrige interessenter vil dog ikke blive glemt, men i stedet blive holdt in mente i diskussionen af analysens resultater.

4.1.2 Kontekst view

Dette view⁵ har til hensigt at beskrive DUBU's relationer, afhængigheder og interaktioner mellem systemet og dets miljø samt interessenter. I Albertslund Kommune benyttes Citrix som kommunal rammearkitektur, og alle it-systemer, som benyttes i forskellige dele af det kommunale system, er således tilgængeligt heri, hvilket ses i billedet nedenfor, som er den skærm, der møder medarbejderne i kommunen, når de åbner deres computer. På billedet er de øvrige systemer, der benyttes i det daglige arbejde i Modtagelsen markeret.



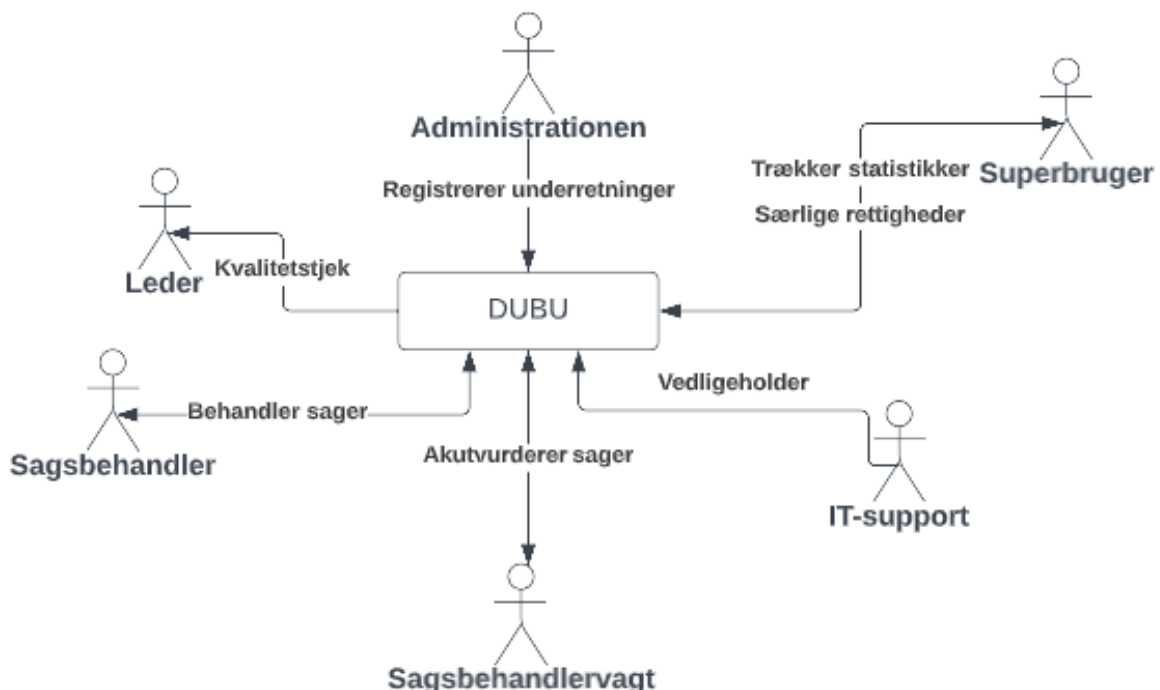
Figur 12 - Skærbillede af DUBU i Albertslund Kommunes rammearkitektur

Som sagsbehandler benyttes *DUBU* som det primære sagsbehandlingssystem, men derudover benyttes flere forskellige systemer til understøttelse af arbejdet. Det system, der anvendes mest ud over *DUBU*, er Outlook. Dette er først og fremmest her, sagsbehandlere finder

⁵ se begrebsafklaring, afsnit 1.7, tabel 1

Familieafsnittets fælles mail-indbakke, hvor alle underretninger skal sendes til. Denne mail-indbakke benyttes dog primært af administrationen, der har til opgave at lægge de indkomne underretninger ind i DUBU og oprette en sag. Derudover har sagsbehandlerne adgang til Citrix Stifinder, som er et drev, hvor de kan gemme personlige dokumenter, eksempelvis faglige beskrivelser. Dertil kommer systemet *SAPA Overblik*, som er et landsdækkende opslagsværk. Her kan sagsbehandlerne slå alle danske statsborgere op, og se alle informationer omkring vedkommende, herunder familiære relationer, tidligere underretninger mv. Disse oplysninger bør også være tilgængelige i DUBU, men er ikke altid opdaterede (se bilag 4, s. 27). *SBSYS* er det tidligere sagsbehandlingssystem, som kan benyttes, hvis en sagsbehandler har behov for at læse op på en tidligere sag, som af den ene eller anden årsag ikke er overført til DUBU, og afslutningsvist findes *Word*, som sagsbehandlerne anvender hver gang de skal sende en underretningsmødeindkaldelse eller en afgørelse.

For bedst at kunne illustrere DUBUS relation til sine omgivelser ses nedenfor et kontekstdiagram over DUBU i Familieafsnittet i Albertslund Kommune, herunder de enkelte interessenters anvendelse af systemet og dataflowet mellem systemet og den givne interessent. Modellen er udarbejdet i abstraktionsniveau 0⁶.



Figur 13 - Kontekstdiagram over interessenters anvendelse af DUBU

⁶ se begrebsafklaring, afsnit 1.7, tabel 1

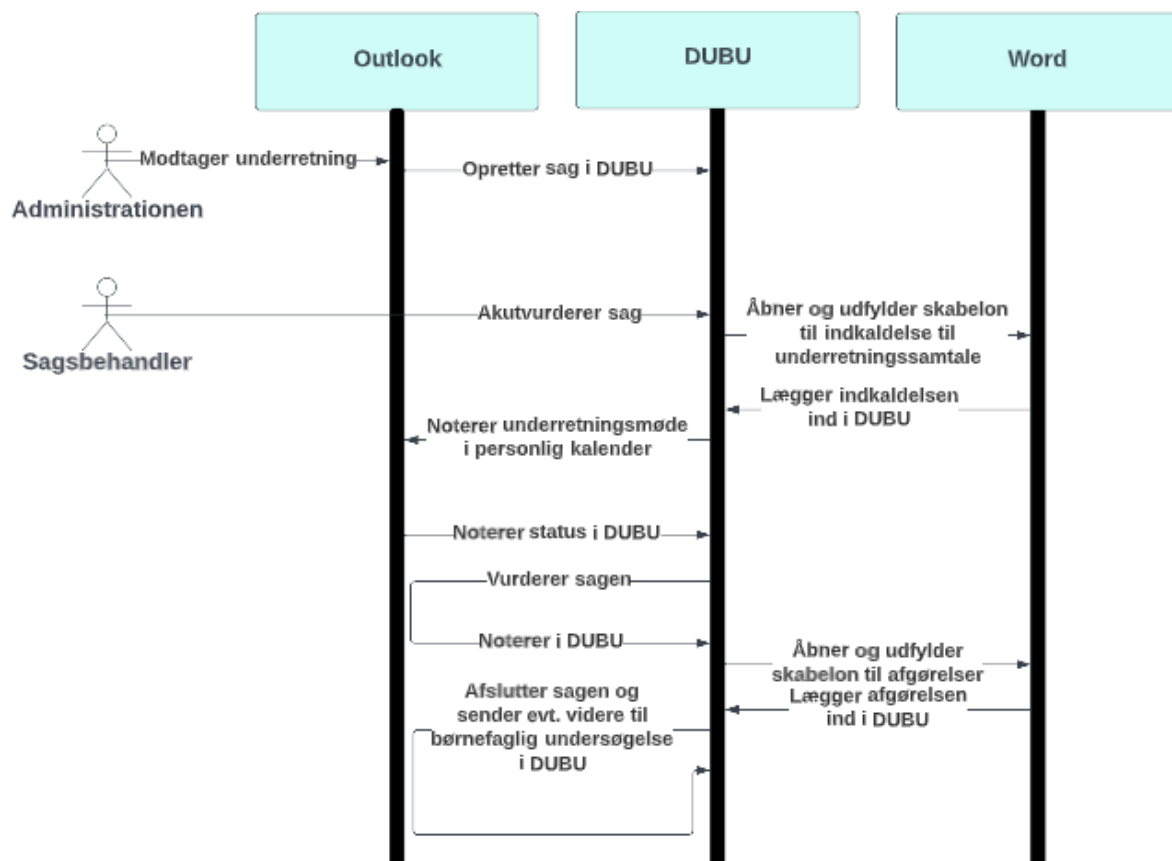
Ovenstående model illustrerer fem forskellige aktører, som hver især anvender DUBU. Først og fremmest er der ledelsen, som anvender DUBU til at kvalitetstjekke sagsbehandlernes arbejde. De foretager således ikke noget konkret arbejde i systemet men trækker blot data ud af systemet. Når der kommer nye underretninger, er det administrationens ansvar at lægge disse ind i DUBU, som efterfølgende akutvurderes af den sagsbehandler, som har vurderingsvagten. Når sagen er vurderet, bliver sagen tildelt en primær sagsbehandler, og det er herefter denne person, som behandler sagen og træffer afgørelse omkring, hvad som skal ske⁷. Superbrugerne har desuden særlige rettigheder i systemet og kan fx rette eventuelle fejl, som sagsbehandlerne laver, og trækker desuden statistikker over sagsbehandlingstider, hvor mange afgørelser, der træffes, mv. Afsluttende findes IT-supporten, som er den afdeling i kommunen, der står for den daglige vedligeholdelse af systemet.

Casen, der arbejdes med i nærværende speciale, omhandler sagsbehandlerne i Modtagelsens anvendelse af DUBU, hvorfor det findes relevant at illustrere, hvordan disse benytter systemet samt de to øvrige it-systemer, der anvendes hyppigst i samspil med DUBU - Outlook og Word. Nedenstående sekvensdiagram illustrerer sagsbehandlerens interaktion med systemerne, hvad de gør og i hvilken rækkefølge, i forbindelse med en ny underretning. Modellen er udarbejdet i abstraktionsniveau 0⁸, og har til formål at skabe en forståelse af den proces, der foregår, når sagsbehandlerne arbejder med systemet og tilhørende systemer. Her skal det noteres, at der tages udgangspunkt i anvendelsen af systemet, hvorfor modellen viser processen ved sager, der vurderes til at være ikke akutte.⁹

⁷ Se casebeskrivelse, afsnit 1.6.3

⁸ se begrebsafklaring, afsnit 1.7, tabel 1

⁹ Se casebeskrivelse, afsnit 1.6.3



Figur 14 - Sekvensdiagram over anvendelsen af DUBU

Som det kan ses i ovenstående model, modtager administrationen underretningen i Outlook og lægger derefter underretningen ind i DUBU, hvor der oprettes en sag. En sagsbehandler i visitationen åbner dernæst DUBU og starter med at gennemlæse underretningen og vurderer, hvorvidt der skal handles akut eller ej. Er der ikke tale om en akut sag, skal sagsbehandleren derfor indledningsvist indkalde forældrene til en underretningssamtale, hvilket sker ved, at der åbnes en skabelon i Word, som skal udfyldes manuelt. Herefter gemmes den og lægges ind i DUBU, hvor den via systemet sendes ud til forældrene gennem digital post. For at holde styr på, hvornår denne underretningssamtale finder sted, skal sagsbehandleren dernæst åbne sin personlige kalender og oprette mødet deri. I DUBU er der ikke en kalenderfunktion integreret, hvorfor dato og tid for mødet kun kan ses, når man åbner mødeindkaldelsen, hvorfor sagsbehandleren med fordel kan notere dette på sagen under notatfeltet under den nyeste aktivitet. Når underretningssamtalen er afholdt, skal sagsbehandleren derefter vurdere og notere i sagen, hvad denne samtale omhandlede og udfra dette, skal der træffes en afgørelse om, hvorvidt sagen skal afsluttes, om familien skal tilbydes frivillig støtte i Familiehuset eller om der skal foretages en børnefaglig undersøgelse. Her skal sagsbehandleren åbne en afgørelsesskabelon i Word, som udfyldes og overføres til DUBU, hvorefter afgørelsen sendes til forældrene via systemet gennem digital post.

4.2 Analyse af arbejdsprocesser og potentialer

Følgende del af analysen søger at undersøge, hvordan arbejdspraksis i Modtagelsen i Familieafsnittet er. Dette sker gennem en teoretisk funderet empirisk analyse¹⁰, og formålet hermed er at finde ud af, på hvilke områder man eventuelt ville kunne optimere sagsbehandlingernes arbejdsgange med DUBU og optimere systemet, så dels deres samarbejde med de øvrige afdelinger styrkes, men også så deres egne arbejdsprocesser effektiviseres, så der bliver mere tid til det socialfaglige arbejde.

4.2.1 DUBU som CSCW-system

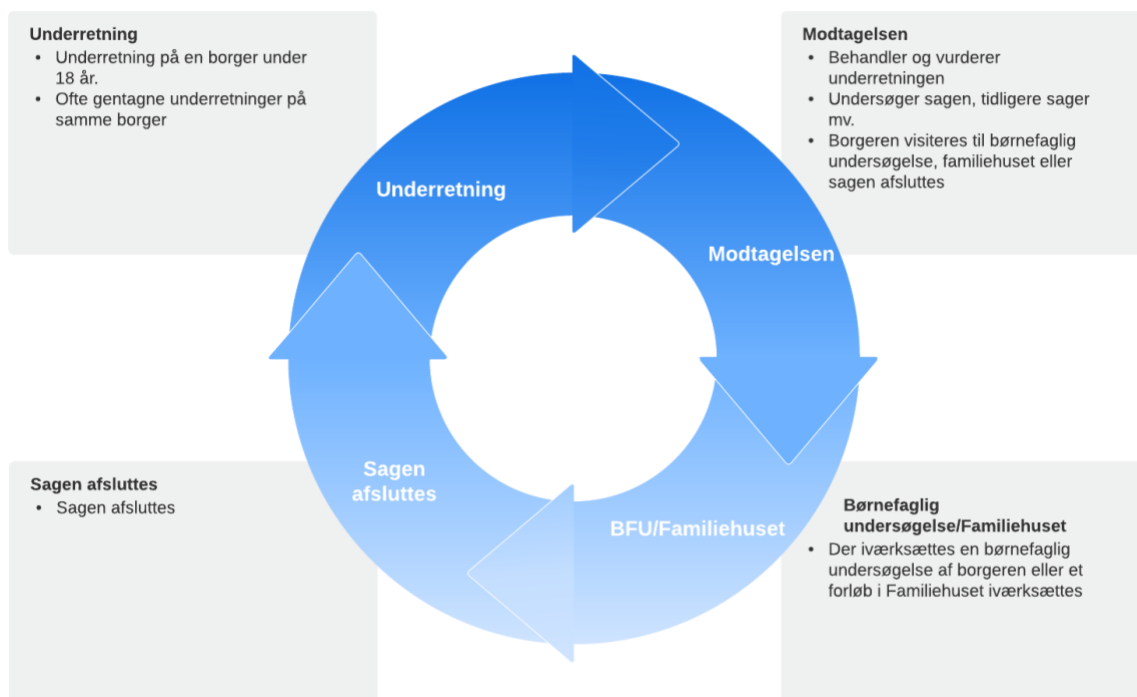
Som beskrevet i kapitel 2 er kernen i CSCW, at mennesker, der skal samarbejde om en opgave eller i en arbejdsituation er gensidigt afhængige af hinanden, forstået på den måde, at de ikke kan udføre deres arbejde uden den anden part (Schmidt & Bannon, 1992: 13) Netop denne gensidige afhængighed må i høj grad siges at komme til udtryk i Modtagelsen i Familieafsnittet i Albertslund Kommune. Som tidligere nævnt er det dem, der behandler alle indkomne underretninger, og det er deres arbejde at vurdere hvilken hjælp, kommunen kan yde. I behandlingen heraf er det første, Gitte gør, at tjekke op på, om borgeren er én, de kender i forvejen.

” [...] det sker ofte, at vi får en underretning på en borger, hvor det ikke er første gang. Der kommer jo tit mange underretninger, eller hvis vi behandler en sag og så sker der noget nyt, så kommer der jo en ny underretning. Så der skal man lige ind og læse lidt op” (se bilag 2 s. 5).

Som det kommer til udtryk i ovenstående citat, er Gitte i sit arbejde i høj grad afhængig af det arbejde, som tidligere sagsbehandlere og andre fagpersoner har lavet og dokumenteret i tilfælde af, at en indkommen underretning vedrører en borger, som er ”kendt af systemet” i forvejen. Dette kommer yderligere til udtryk i in-situ interviewet med Gitte, hvor hun viste, hvordan aktivitetsoverblikket på en borger godt kunne bestå af flere hundrede aktiviteter, som hver især er lavet af forskellige mennesker (se bilag 4 s. 28) Gitte er dog ikke blot afhængig af andres forudgående arbejde, men hendes arbejde er grundstenen for den indsats, hun vurderer, der skal

¹⁰ se metodeafsnit, kapitel 3.1

ydes i forhold til borgeren, der underrettes omkring (Se bilag 4 s.27). Dette flow af arbejde er forsøgt illustreret i figuren nedenfor.



Figur 15 - Visualisering af afhængighederne i sagsbehandlingen

Når Gitte behandler en underretning og vurderer, at der enten skal foretages en børnefaglig undersøgelse eller at henvise familien til et frivilligt forløb i Familiehuset, sker deres arbejde fremadrettet med udgangspunkt i den afgørelse, som Gitte har skrevet. Det er derfor altafgørende, at denne er fyldestgørende og gennemarbejdet, men også at hendes forudgående arbejde er veldokumenteret. Dette gør sig særligt gældende i BFU-enheden, der jf. lovgivningen skal foretage de børnefaglige undersøgelser udelukkende på baggrund af den afgørelse, som Gitte eller hendes kollegaer i Modtagelsen har truffet (se bilag 4 s.27) Når sagen efter deres arbejde er udført, og sagen kan lukkes, er det ligeledes vigtigt, at de dokumenterer deres arbejde grundigt, da dette kommer i spil i tilfælde af gentagne underretninger. Dette vil ikke kun være tilfældet i Albertslund Kommune, men i særdeleshed også, hvis borgeren undervejs skulle vælge at fraflytte kommunen. I så fald vil der skulle laves en mellemkommunal underretning til den nye kommune, og her er det vigtigt, at alle relevante dokumenter, notater mv. bliver videregivet, så de hurtigst muligt kan danne sig det komplette overblik over den nytillflyttede borger.

De mennesker, der skal samarbejde, er dog ikke nødvendigvis altid præcis de samme mennesker hver gang, og netop dette er ifølge Schmidt & Bannon en af de ting, der

karaktiserer et kooperativt arbejde, og som et CSCW-system skal tage højde for. De påpeger, at *”Cooperative ensembles are often transient formations, emerging to handle a particular situation after which they dissolve again. Membership of cooperative ensembles is not stable and often even nondeterminable. Cooperative ensembles typically intersect”* (Schmidt & Bannon, 1992: 15). Hermed skal det forstås, at de forskellige personer ofte krydser hinanden, men at det skifter fra gang til gang, om de er afhængige af hinanden eller ej. Netop dette skal systemet tage højde for, men det er også væsentligt, at de forskellige aktører har dette in mente, når de foretager deres arbejde, hvilket det i høj grad må siges at være tilfældet i Modtagelsen. Gitte vil i nogle tilfælde kunne lave sit arbejde ubetinget af andres arbejde, f.eks. ved førstegangsunderretninger, men i andre tilfælde er hun dybt afhængig af andre, og det er den aktuelle situation, der fastsætter krav og begrænsninger til øvrige aktører. Samtidig skal hun konstant tage højde for, at andre sagsbehandlere skal kunne arbejde videre med de ting, hun igangsætter – både i tilfælde af børnefaglige undersøgelser, men dette kan lige så vel være fem år senere, hvor hun måske ikke besidder samme erhverv længere. Netop denne afhængighed er Gitte særligt opmærksom på.

”Alt nyt, der er de afhængige af os, så jeg går for eksempel meget op i at mit arbejde bliver rigtig godt lavet, særligt ved det, der skal videre til en anden sagsbehandler. Der er en anden, der skal sidde og læse i det. Jeg har lavet forarbejdet, de i overtager jo bare sagen i DUBU og så skifter den bare navn og så er det jo er det jo dem der har sagen nu, men alt det før, det er jo mig der har lavet det, så er de også dybt afhængige af at det giver mening og at det er nemt at gå til.” (Bilag 2 s.6)

Ovenstående understreger igen den afhængighed, men samtidig er den udtryk for en af de ting, der er en betingelse for et succesfuldt, kooperativt arbejde – at være opmærksom på den nytte, som andre drager af ens bidrag (Grudin, 1994: 97). Et andet krav til et succesfuldt samarbejde er desuden den teknologiske understøttelse, og da DUBU er et tværkommunalt sagsbehandlingssystem, der bl.a. kan anvendes af flere forskellige fagpersoner og som skal kunne anvendes til at bidrage til et bedre og mere effektivt samarbejde både på tværs af afdelinger og kommuner, må det i høj grad kunne kategoriseres som værende et CSCW-system.

4.2.2 Artikulationsarbejdet

Når flere aktører er afhængige af hinanden, er det først og fremmest væsentligt at forstå, hvordan samarbejdet foregår. Som beskrevet tidligere arbejdes der indenfor CSCW i to

dimensioner, som har til formål at beskrive netop dette (Bullen & Johansen, 1988: 21). I tilfældet ved nærværende speciales case sker arbejdet i den temporale dimension asynkront, da de forskellige aktører ikke udfører arbejdet på samme tid, men i forlængelse af hinanden. Til gengæld sker det kooperative arbejde i den spatiale dimension både co-lokeret og distribueret, qua at der kan være et samarbejde mellem sagsbehandlerne i Modtagelsen og f.eks. i BFU-enheden, som sidder på samme gang i samme bygning. Samtidig kan der dog også være et samarbejde mellem sagsbehandlerne i flere forskellige kommuner, hvorfor disse naturligvis ikke har mulighed for at tale sammen direkte (se bilag 4 s.27).

Fælles for dimensionerne er, og generelt set i relation til kooperativt arbejde, at det kræver koordinering og integrering af arbejdsgange, hvis man vil undgå at tingene går i hårdknude, når flere forskellige aktører er afhængige af hinanden (Schmidt & Bannon, 1992: 19). Her tales der i høj grad om det artikulationsarbejde, der hører sig til, når aktørerne udfører deres respektive arbejde. Dette kan både ske i form af i fælles tillærte rutiner, der udføres som supplement til det krævede arbejde for at gøre samarbejdet nemmere, i form af artefakter eller protokoller med det formål at koordinere arbejdet eller gennem simpel interaktion med hinanden, enten fysisk eller virtuelt (Schmidt & Simone, 1996:5). Et eksempel, på hvordan man i nogle kommuner har valgt at have en protokol for arbejdet, er i Københavns Kommune.

”Det er meget forskelligt fra kommune til kommune, altså i Københavns Kommune er der meget faste retningslinjer. Der er sådan nogle faglige standarder for hvordan man gør.” (se bilag 2 s. 7)

Gitte beskriver her og uddyber senere i in-situ interviewet, hvordan hun i sin tidligere stilling havde meget faste procedurer for, hvordan de skulle arbejde, især i henhold til DUBU, hvilket gjorde, at det var nemmere at overgive sager til hinanden (se bilag 4 s.28) De faglige standarder beskrev især, hvordan forskellige aktiviteter skal registreres, således at der var en ensartethed på tværs af hele kommunen. Dette gjorde det dels nemmere at udføre sit arbejde, fordi man ikke skulle tænke så meget over, hvad man lige kaldte den respektive aktivitet, men ved, at alle gjorde det på samme måde, kunne man også nemmere danne sig et overblik over sagerne. Dette er dog ikke tilfældet i Albertslund Kommune, hvor hun er ansat nu.

“[...]så har vi jo lidt forskellige måder at oprette tingene på derinde altså hvad kalder vi aktiviteten. Altså jeg sidder tit og kigger i gamle sager, for så kommer de ind igen eller de er

lukkede for et år siden, så åbner de sådan igen, for nu kommer der ny underretning, så er det jo mig der sidder med den igen. Og der er altså, der vil jeg sige forskel” (se bilag 2 s. 7)

Netop den manglende ensartethed i arbejdet, som kommer til udtryk i ovenstående citat, er en af de udfordringer, som CSCW beskæftiger sig med. En af udfordringer, som Grudin peger på i sin artikel “Groupware and social Dynamics - eight challenges for developers” er, at de forskellige aktører i den samlede arbejdspraksis dels anvender systemet, men også på samme måde. Dette er naturligvis på den ene side de forskellige aktørers ansvar at have den forståelse in mente, når de udfører deres arbejde, men samtidig er det også vigtigt, at systemet, der anvendes i det kooperative arbejde, giver aktørerne gode betingelser herfor. Gitte påpeger her, at dette ikke nødvendigvis helt er tilfældet med DUBU, og uddyber i in-situ interviewet, hvordan der på nuværende tidspunkt findes mange forskellige valgmuligheder, når man opretter aktiviteter, og da der ikke findes nogle generelle retningslinjer for, hvilke aktivitetstyper, der anvendes hvornår, er det lidt op til den enkelte sagsbehandler at vælge den, de nu finder mest logisk i situationen (se bilag 4 s.27) Denne manglende strømning af processer medfører et ekstra lag til deres arbejde, og det er derfor nødvendigt at tale med andre omkring sagerne, hvilket sker på forskellige måder.

”Altså nu er vi jo et lillebitte sted her, så jeg går jo bare ned til Katrine, men man kan sige i Københavns Kommune, som jo er et kæmpe sted, der er det meget på mail og hvis jeg så skriver til ja til en kollega, ”hey jeg overfører den her sag til dig, fordi at jeg har truffet afgørelse om en børnefaglig undersøgelse, bla bla, vær lige opmærksom på det” (se bilag 2 s.11)

Måden, artikulationsarbejdet foregår på i Albertslund Kommune, er primært mundtligt, hvilket på mange punkter fungerer rigtig godt, da det er nemt lige at stikke hovedet ind hos en kollega på den anden side ad gangen, men det er ikke altid en mulighed. Ofte befinder Gitte sig i en situation, hvor de, der har behandlet sager omkring en borger, eksempelvis ikke er ansat længere eller ikke er til rådighed. Som det illustreres i ovenstående citat, er mailkorrespondancer derfor en måde, hvorpå sagsbehandlerne artikulerer sig omkring deres arbejde overfor hinanden, når de ikke har mulighed for at tale sammen direkte. Dette er et tydeligt eksempel på artikulationsarbejde, men det leder samtidig også opmærksomheden hen på, at det er måden, de gør dette på. I in-situ interviewet blev det klart, at DUBU ikke indeholder muligheden for at skrive noter, hvilket ifølge Gitte potentielt ville gøre det nemmere at notere sine tanker og generelt nyttig info, som andre senere hen ville have gavn af (se bilag

4 s. 28) Det er på nuværende tidspunkt muligt at skrive et notat på den enkelte aktivitet, men ikke på sagen som helhed.

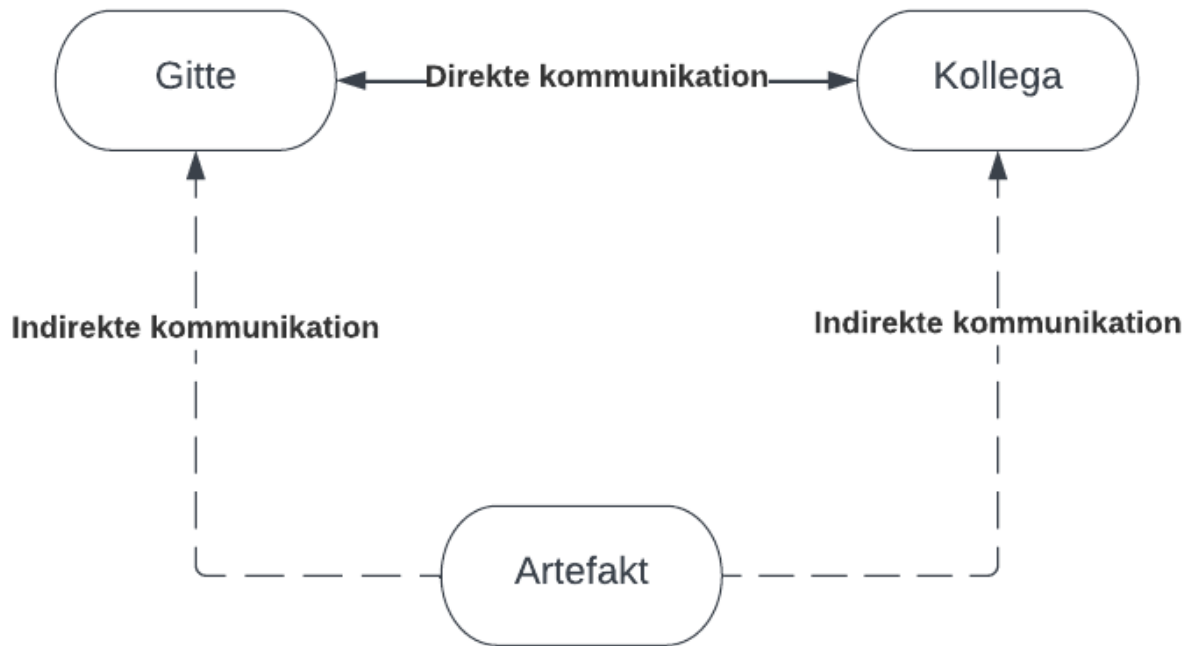
4.2.3 Awareness i praksis

Som det blev beskrevet i kapitel 2, er en af de centrale dele i artikulationsarbejdet begrebet awareness, som henviser til, hvordan de forskellige aktører i det kooperative arbejde overvåger og observerer hinanden og samtidig tydeliggør deres egne aktiviteter og status i arbejdet. Dette sker på sin vis også i Modtagelsen i Albertslund Kommune, hvor Gitte på et tidspunkt gennem døren til det ved siden af liggende kontor kan høre, at hendes kollega i samme afdeling taler højt i telefon og virker stresset. Hun stikker derfor hovedet ind gennem døren og spørger, om hun har brug for hjælp, og at hun bare skal sige til, hvis dette er tilfældet (se bilag 4 s. 28) Måden, hvorpå kollegaen dels hæver stemmen og udtrykker travlhed, er et klart eksempel på awareness i sin klareste forstand.

”When actors display what they do, that is, make their activities available and accessible to other actors, they do so selectively. They display what they deem relevant for colleagues in the particular situation. That is, they modulate their activities in such a way that other will notice what they need to notice” (Schmidt, 2000: 3)

Som det ses i ovenstående citat handler awareness nemlig netop om at tydeliggøre over for kollegaer, hvor de står i deres arbejdsproces, og at tale højt er en måde at fremhæve på, at man er presset. Det er interessant, at Gitte bed mærke i, at hendes kollega var presset og travl på trods af, at hun selv sad og arbejdede koncentreret med at skrive notater ned omkring en telefonsamtale med en borger. Dette understreger Schmidts pointe omkring, at mennesket har en kontekstbetinget evne til enten at høre eller overhøre, hvad der foregår omkring en og reagere på det, der er relevant for ens ansvarsområde, hvilket i Gitte og kollegaens tilfælde er at sikre, at borgerne får den rette hjælp så hurtigt som muligt (Schmidt, 2000: 3)

I ovennævnte eksempel er den hævede stemme med til at give de andre medarbejdere mulighed for at overhøre samtalen og på den måde at reagere på eller handle ud fra det, og det sker gennem direkte kommunikation de to parter imellem. Som det kommer til udtryk i nedenstående grafik, kan kommunikationen dog også ske indirekte via et artefakt (Schlichter et al., 2000:3)



Figur 16 - Visualisering af kommunikationsvejene i sagsbehandlingen

Ved at man i DUBU har et dashboard som forside for hele afdelingen har Gitte og de øvrige sagsbehandlere nemlig muligheden for at følge med i, hvor mange underretninger, der på ethvert givent tidspunkt ligger ubehandlede, og på den måde kan de registrere, at der er en chance for, at deres kollega, som sidder med akuttvurderingerne, har behov for en hjælpende hånd. På den måde anvendes DUBU som et artefakt, der understøtter den indirekte kommunikation mellem de to kollegaer, og fordrer på den måde awareness i afdelingen, og samtidig medvirker systemet til at reducere kompleksiteten i at koordinere samarbejdet i afdelingen, da de forskellige aktører kan holde øje med, hvornår der bør være plads til at afbryde sine kollegaer og dermed tilpasse sine forstyrrelser (Schmidt, 2002: 291)

4.2.4 Arbejdssystemet

For at få en dybere forståelse af arbejdssystemet i praksis, altså den måde det kooperative arbejde fungerer på, må man først og fremmest forstå arbejdsfeltet, som er de forudsætninger, aktørerne i et arbejdssystem har for at samarbejde. I nærværende case kan arbejdsfeltet defineres som værende vurdering af underretning, undersøgelse og eventuel visitation til et videre forløb. Alle disse steps sker gennem anvendelse af DUBU. Dette kan umiddelbart godt lyde som arbejde, der udføres individuelt, men af de grunde, som tidligere i dette kapitel er gennemgået, må det siges at være arbejde af særlig afhængig karakter, da det ofte udføres med udgangspunkt i andre personers arbejde, og samtidig er arbejdsfeltet præget af de tre

kompleksiteter¹¹, som er definerende for et arbejdssystems kooperative succes (Schmidt, 1994: 43)

Den strukturelle kompleksitet kommer til udtryk ved, at de forskellige sagsbehandlere, der vil kunne være tilknyttet en borger, som der kommer en underretning på, har forskellige fokus og forskellige arbejdsopgaver i tilknytning til borgeren. Mens modtagelsen vurderer de indkomne underretninger med udelukkende udgangspunkt heri, har de sagsbehandlere, der senere hen vil skulle have børnefaglige undersøgelser et helt andet fokus, nemlig at få en dybere forståelse af borgeren og hele den omkringliggende situation. Samtidig giver den manglende ensartethed i måden, hvorpå sagsbehandlerne generelt og i særdeleshed i de forskellige kommuner arbejder og registrerer aktiviteter på, anledning til, at Gitte skal bruge meget mere tid end højst nødvendigt på at gennemgå sagerne og al den viden, kommunen har omkring borgeren, for at kunne træffe den mest fagligt funderede afgørelse som muligt om borgerens videre forløb (se bilag 4 s. 27).

Den temporale kompleksitet viser i denne case sig ved den uforudsigelighed, der er omkring hvornår og hvor mange underretninger, der kommer ind. Det er aldrig til at vide, om de møder ind til en travl eller stille dag, og samtidig er der en uforudsigelighed omkring, hvorvidt den data, de har behov for, er tilgængelig. Et eksempel herpå er ved mellemkommunale underretninger, hvor Gitte forklarer, at man nogle gange kan bruge enorm lang tid på at sætte sig ordentligt ind i en sag (se bilag 4 s.28)

“Man kan faktisk vælge selv, hvad for nogle aktiviteter, der skal sendes med. Jeg har prøvet et sted, da jeg sad på Østerbro, der fik vi på et tidspunkt en der også var fra en anden kommune, Kalundborg eller sådan noget, hvor de sådan selektivt valgte, hvad vi skulle have med, hvor vi blev nødt til at sige til ”men I kan jo ikke kun sende en halv sag med, jeg har ikke nogen jordisk chance for at vide hvad sagen handler om, hvis der er nogle aktiviteter, I ikke sender med.””
(se bilag 2 s.8)

Ovenstående eksempel illustrerer tydeligt, at sagsbehandlerne i den anden kommune mangler en forståelse for det, der kaldes *kobling af arbejde*, altså en forståelse af, hvordan og hvor

¹¹ se teoriafsnit, kapitel 2.4

direkte enkelte aktiviteter hænger sammen i forhold til de øvrige aktørers aktiviteter (Bjørn et al., 2014).

Det er hovedsageligt de manglende procedurebeskrivelser, der repræsenterer den apperceptive kompleksitet i denne case, da Gitte og de øvrige sagsbehandlers arbejde foregår i rolige omgivelser. De har hver deres kontor og er dermed ikke omringet af støj og unødvendige forstyrrelser, og samtidig er DUBU et relativt stabilt system med få nedbrud. Dog opstår der udfordringer i deres arbejde, når der opstår uenigheder omkring, hvordan de skal registrere deres arbejde i systemet, og det er samtidig med til at skabe forstyrrelser hos BFU-enheden, når sagsbehandlerne i Modtagelsen ikke arbejder på samme måde (se bilag 4 s. 27) Den manglende struktur er desuden med til at skabe forvirring i arbejdet.

“Der er lidt forskel på, hvordan vi gør det [...] det gør det svært at overskue, og man skal bruge utrolig meget tid på at finde oplysningerne.” (se bilag 2 s. 8)

I ovenstående citat henvises der særligt til aktivitetsoversigten, men også til den måde, de forskellige sagsbehandlere, både i Modtagelsen, BFU-enheden og i andre kommuner, noterer på sagen. På trods af, at lovgivningen foreskriver, at der i det kommunale er notatpligt, og at alt nyt på en sag er det op til den enkelte sagsbehandler at vurdere, hvornår en information må betragtes som værende nyt, og derfor skal noteres. Derudover er der stor forskel på, hvor udførlige disse notater er (se bilag 4 s.28).

Forståelsen af arbejdsfeltet kræver dog også en forståelse af det strukturelle aspekt af et arbejdssystem og omfatter således også det tekniske udstyr, i dette tilfælde DUBU. For at sætte de bedste rammer for et vellykket samarbejde er det altafgørende, at systemet ikke gør det mere besværligt for de forskellige aktører at udføre deres arbejde og giver dem unødige hovedpiner, som fjerner fokus på de egentlige arbejdsopgaver (Carstensen & Schmidt, 1990: 84).

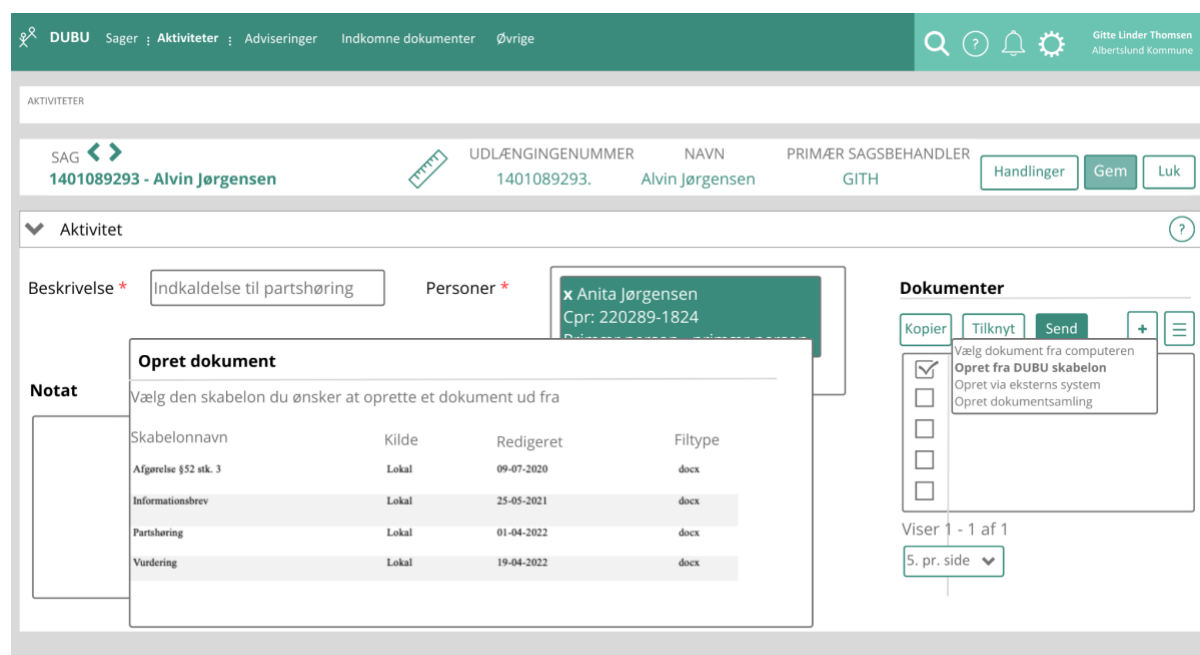
4.3 Scenariebaseret analyse af udfordringer

Følgende del af analysen vil være en scenariebaseret gennemgang af tre udfordringer, som enten direkte eller indirekte hæmmer arbejdet med DUBU og samarbejdet mellem Gitte og de øvrige aktører. Denne vil blive beskrevet gennem deskriptive beskrivelser af den nuværende

situation, hvorefter der vil blive præsenteret præsriptive løsningsforslag hertil, samt blive evalueret med udgangspunkt i opfølgende evalueringsinterviews med Gitte.

4.3.1 Indkaldelse til underretningssamtale

En af de arbejdsopgaver, som Gitte udfører mange gange i løbet af en arbejdsuge, er indkaldelse til underretningssamtaler eller partshøringer, som det også kaldes. Dette foregår som illustreret i afsnit 4.1.2 ved manuelt at udfylde en skabelon, som sendes ud via digital post til den eller de, der måtte have forældremyndigheden over barnet, og samtidig skal man huske at notere dette i sin egen, personlige kalender i Outlook, så man også husker at være klar til mødet på det angivne tidspunkt. Dette er en proces, der ifølge Gitte ofte går galt, dels hvis man glemmer at registrere dato og tidspunktet i sin egen kalender eller taster noget forkert, men samtidig er det en enorm tidskrævende proces at udfylde skabelonen, og der er mange steder, man skal udfylde, og dermed holde tungen lige i munden, så man ikke skriver forkert (se bilag 4, s. 27)



Figur 17 - Illustration af indkaldelse til partshøring i DUBU as-is

Ovenstående illustrerer, hvordan det på nuværende tidspunkt ser ud i DUBU, når man skal oprette en aktivitet omkring indkaldelse til partshøring. Klikker man på det lille plus ovre i højre side, kan man oprette et dokument via en i forvejen oprettet skabelon i DUBU, og her er det så op til sagsbehandleren at udfylde denne. Nedenstående billede viser et udsnit af, hvordan skabelonen ser ud - de steder markeret med gult illustrerer der, hvor Gitte skal udfylde noget manuelt. Den fulde indkaldelse findes i bilag 5.

Familieafsnittet har modtaget en (anonym underretning/underretning fra navn på underretter), der vedrører (din/jeres) (datter/søn). Af underretningen fremgår det, at der er bekymring for (bekymring beskrives). Vi vedlægger underretningen i forlængelse af dette brev.

Når vi som kommune får en sådan henvendelse, har vi pligt til at undersøge, om barnet kan have behov for særlig støtte efter servicelovens bestemmelser.

(Du/I) har som forældremyndighedsindehaver(e) pligt til at samarbejde med kommunen om (dit/jeres) barns trivsel og udvikling.

Vi vil derfor gerne indkalde (dig/jer) (og eventuelt dit/jeres datter/søn) til møde i Familieafsnittet på Albertslund Rådhus, Nordmarks Alle 1,

(ugedag) den (dato), klokken (tid).

Ved ankomst skal (du/I) tage plads og vente i Rådhusets forhal, hvor (du/I) vil blive hentet af (dit/jeres) barns rådgiver.

Figur 18 - Udsnit af af skabelon til indkaldelse til partshøring as-is

Samlet set skal Gitte udfylde noget 28 steder, hvoraf 18 af stederne henviser til, om der er tale om en eller flere forældremyndighedsindehavere, eksempelvis “(Du/I) har som forældremyndighedsindehaver(e) pligt til at samarbejde med kommunen om (dit/jeres) barns trivsel og udvikling.” (se bilag 5). Processen er i det hele taget meget tidskrævende, og fratager dermed tid, som i stedet kunne blive brugt på det socialfaglige arbejde.

På trods af, at denne proces ikke har en direkte kobling til det kooperative arbejde, er det alligevel noget, der spænder ben for sagsbehandlerne. Dels, fordi det tager længere tid, end det måske behøver, men også fordi den tid kunne bruges anderledes - eksempelvis på at skrive udførlige notater, som gavner det kooperative arbejde på sigt. Samtidig er den manuelle del af arbejdet, både med at skrive indkaldelsen og ved at skulle registrere dette manuelt i sin egen kalender, et eksempel på et sted, hvor der nemt kan ske fejl. Disse kan potentielt være med til at skabe en generel mistillid til kommunen, herunder både Gitte, som sidder med sagen nu, men også til dem, som fremadrettet skal have med sagen at gøre, hvilket kommer til udtryk i nedenstående citat.

“Ja, det sender jo lidt et signal om at vi ikke har styr på tingene herinde, både hvis indkaldelsen er fuld af fejl, men især også hvis familien så står her onsdag og jeg har ingen anelse om at de er her fordi jeg ikke har skrevet det i min kalender. Og når jeg har så mange sager, så kan jeg jo ikke huske dem alle sammen lige godt, så jeg har jo brug for lige at læse op på tingene inden de kommer” (se bilag 7 s. 34)

For at imødekomme disse problematikker kunne et løsningsforslag være, at tilføje en kalenderfunktion og enkelte ekstra felter til DUBU, som skabelonen, man åbner, automatisk indfører, hvorved tastearbejdet udføres. Dette illustreres i nedenstående illustration af, hvordan partshøringsindkaldelsen med fordel kunne se ud.

The screenshot shows the DUBU interface for creating a hearing notice. At the top, there's a navigation bar with 'DUBU Sager : Aktiviteter : Adviseringer Indkomne dokumenter Øvrige' and a user profile for 'Gitte Linder Thomsen, Albertslund Kommune'. Below this, the case details are shown: 'SAG 1401089293 - Alvin Jørgensen', 'UDLÆNGINGENUMMER 1401089293', 'NAVN Alvin Jørgensen', and 'PRIMÆR SAGSBEHANDLER GITH'. The main form area is titled 'Aktivitet' and contains a 'Beskrivelse' field with the text 'Indkaldelse til partshøring'. To the right, a 'Personer' dropdown is open, showing 'Anita Jørgensen' with Cpr: 220289-1824 and 'Primær person - primær person'. Below the description, there are fields for 'Dato' (dd-mm-yyyy), 'Tid' (00:00), 'Anonym underretning' (checkbox), and 'Tilføj til personlig kalender' (checkbox). On the right side, there's a 'Dokumenter' panel with buttons for 'Kopier', 'Tilknyt', and 'Send', and a list of document templates: 'Opret fra DUBU skabelon', 'Opret via eksternt system', and 'Opret dokumentindsamling'. A pagination bar at the bottom right shows 'Viser 1 - 1 af 1' and '5. pr. side'.

Figur 19 - Illustration af indkaldelse til partshøring i DUBU to-be del 1

Som det ses på ovenstående billede, ville man med fordel kunne tilføje fire felter: Dato, Tid, Anonym underretning og Tilføj til personlig kalender. De to første felter har det formål, at der kommer en dato og tidspunkt ind i DUBU på en aktivitet, som DUBU så automatisk indsætter i den skabelon, man åbner og udfylder, og samtidig kunne man overveje at tilføje denne dato og tid som et element i sit aktivitetsoverblik¹². På den måde har man et tidsmæssigt aktuelt overblik over samtlige af sine sager, og samtidig vil det give en udfyldning mindre i skabelonen. Vælger man desuden at krydse feltet 'Tilføj til personlig kalender' af, vil dette automatisk generere en mødeinvitation til ens Outlook-kalender og på den måde, vil det fremgå i ens personlige kalender der også. Formålet med, at mødet skal fremgå både i DUBU og i ens personlige Outlook-kalender er, at der naturligvis kan være andre møder, som Gitte og de øvrige sagsbehandlere skal have, som ikke nødvendigvis er relaterede til en sag i DUBU. Derfor skal det være muligt at se et samlet overblik over alle ens mødeaktiviteter, og øvrige relevante kalenderrelaterede opgaver. Det sidste nye felt 'Anonym underretter' anvendes,

¹² se casebeskrivelse, afsnit 1.6.3. figur 4

såfremt underretteren er anonym. Skabelonen vil i fald dette er afkrydset medtage dette i sin automatiske udfyldning.

Den anden del af løsningen ville være at skabe to separate skabeloner frem for den ene, som er tilgængelig i dag, som adskiller sig på den måde, at den ene henvender sig til én forældremyndighedsindehaver, mens den anden anvendes i tilfælde af, at der er to eller flere, hvilket illustreres nedenfor.

The screenshot shows the DUBU system interface. At the top, there is a navigation bar with 'DUBU' and 'Sager : Aktiviteter : Adviseringer : Indkomne dokumenter : Øvrige'. On the right, there is a search icon, a help icon, a notification bell, a settings gear, and the user name 'Gitte Linder Thomsen, Albertslund Kommune'. Below the navigation bar, there is a case summary for 'SAG 1401089293 - Alvin Jørgensen'. The summary includes fields for 'UDLÆNGINGENUMMER' (1401089293), 'NAVN' (Alvin Jørgensen), and 'PRIMÆR SAGSBEHANDLER' (GITH). There are buttons for 'Handlinger', 'Gem', and 'Luk'. Below the summary, there is a section for 'Aktivitet' with a dropdown menu. The 'Beskrivelse' field contains 'Indkaldelse til partshøring'. The 'Personer' field contains 'Anita Jørgensen, Cpr: 220289-1824'. The 'Dokumenter' section has buttons for 'Kopier', 'Tilknyt', 'Send', and a plus sign. Below these buttons, there is a list of document templates with checkboxes. The 'Notat' section has a heading 'Opret dokument' and a sub-heading 'Vælg den skabelon du ønsker at oprette et dokument ud fra'. Below this, there is a table with columns for 'Skabelonnavn', 'Kilde', 'Redigeret', and 'Filtype'. The table contains the following data:

Skabelonnavn	Kilde	Redigeret	Filtype
Afgørelse §52 stk. 3	Lokal	09-07-2020	docx
Informationsbrev	Lokal	25-05-2021	docx
Partshøring én forældremyndighedsindehaver	Lokal	01-04-2022	docx
Partshøring flere forældremyndighedsindehaver	Lokal	19-04-2022	docx

Figur 20 - Illustration af indkaldelse til partshøring i DUBU to-be del 2

Dette alene vil skære over halvdelen af arbejdstiden væk, da over halvdelen af de steder, man skal udfylde i skabelonen, henviser til netop dette, som det illustreres i ovenstående figur. Adspurgt omkring løsningsforslaget forklarer Gitte, at “[...]det ville spare rigtig meget tid, og det er også rigtig pinligt, hvis nu man kommer til at skrive forkert i de indkaldelser. Det er jo uprofessionelt. Og kalenderfunktionen ville være rigtig rar at have også, fordi man så ikke glemmer at tilføje den til kalenderen og så glemmer mødet. (se bilag 7 s.34) Skabelonen, der skal udfyldes, vil således kun indeholde tre punkter, der skal udfyldes - navnet på underretteren, såfremt denne ikke er anonym, en beskrivelse af bekymringen samt der, hvor det eventuelt angives, at barnet skal deltage i mødet. Et udsnit heraf ses nedenfor, mens de fulde, nye skabeloner findes i bilag 6.

Familieafsnittet har modtaget en [anonym] underretning (fra navn på underretter) der vedrører din søn. Af underretningen fremgår det, at der er bekymring for (bekymring beskrives). Vi vedlægger underretningen i forlængelse af dette brev.

Når vi som kommune får en sådan henvendelse, har vi pligt til at undersøge, om barnet kan have behov for særlig støtte efter servicelovens bestemmelser.

Du har som forældremyndighedsindehaver pligt til at samarbejde med kommunen om dit barns trivsel og udvikling.

Vi vil derfor gerne indkalde dig (og eventuelt dit barn) til møde i Familieafsnittet på Albertslund Rådhus, Nordmarks Alle 1,

Figur 21 - Udsnit af af skabelon til indkaldelse til partshøring to-be

Den tidsmæssige besparelse er det muligt at komme med et bud på, med henblik på at tilgodese de økonomisk interesserede interessenter, som f.eks. ledelsen og kommunalbestyrelsen. En tidtagning af Gitte, der udfylder den nuværende skabelon, viser, at det tager hende 3 minutter og 8 sekunder at udfylde den - uden feltet "bekymring beskrives". Dette er ikke medregnet, da tiden heraf afhænger af bekymringsgraden. Til sammenligning tog det hende 13 sekunder at udfylde den nye skabelon, hvilket giver en enkeltstående tidsbesparelse på 2 minutter og 55 sekunder. Familieafsnittet har modtaget 331 underretninger i 2023 frem til d. 18. april. Dette giver et gennemsnit på 3 nye underretninger om dagen. På årsbasis er dette ca. 1129 underretninger, hvorved den samlede tidsbesparelse i Familieafsnittet vil være 54,9 arbejdstimer - knapt halvanden arbejdsuge for en enkelt medarbejder.

4.3.2 Interne notater

Et andet område, hvor man med fordel kunne optimere den måde, DUBU understøtter samarbejdet på, er ved indførslen af interne notater. Som det fremgår i analysens afsnit 4.1.2 er det på nuværende tidspunkt ikke muligt for sagsbehandlerne eller andre DUBU-brugere, fx. administrationen, at tilføje notater på sagerne. Den eneste mulighed er at tilføje en aktivitet ved navn notat og heri udfylde relevant information. Dette vil i så fald kun være synligt som en aktivitet, og i takt med at der kommer flere nye aktiviteter til, vil disse notater forsvinde ned i historikken og skulle findes frem manuelt - vel at mærke uden at nogen ved, at de ligger der udover vedkommende, der har oprettet dem. Hvis man indbyggede en fane på sagsoverblikket ved navn 'interne notater' ville dette felt kunne anvendes som en kronologisk måde at indsætte notater, som kunne være relevante enten for personen selv, men også for de øvrige

sagsbehandlere i samme eller på sigt andre kommuner.

The screenshot shows the DUBU system interface. At the top, there is a navigation bar with 'DUBU' and several menu items: 'Sager', 'Aktiviteter', 'Adviseringer', 'Indkomne dokumenter', and 'Øvrige'. On the right side of the navigation bar, there are icons for search, help, notifications, and settings, along with the user's name 'Gitte Linder Thomsen' and the organization 'Albertslund Kommune'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'AKTIVITETER'. It features a header for a specific case: 'SAG 1401089293 - Alvin Jørgensen'. To the right of the case name, there are fields for 'UDLÆNGINGENUMMER' (1401089293), 'NAVN' (Alvin Jørgensen), and 'PRIMÆR SAGSBEHANDLER' (GITH). There are also buttons for 'Handlinger', 'Gem', and 'Luk'. Below the header, there is a list of activity categories on the left, each with a right-pointing arrow and a question mark icon: 'Sagsoverblik', 'Aktiviteter', 'Barnets netværk og søskenderelationer', 'Handleplan', 'Børnefaglig undersøgelse', 'Økonomi aktiviteter', 'Indsats', and 'Aktiviteter'. On the right side of the main content area, there is a section titled 'Interne notater' with a plus sign icon. It contains three notes, each with a date and a brief description: 1. 'Gitte Linder Thomsen, Modtagelsen' dated 18-04-23, stating 'Alvin går i folkeskole, hvor telefoner inddrages. Kan derfor ikke kontaktes ml. 8-16'. 2. 'Sonja Hansen, Administrationen' dated 11-04-23, stating 'Anonym underretter har henvendt sig, ønsker ikke anonymitet alligevel. Kontaktoplysninger: Søren Olsen, nabo, sorenolsen@h...'. 3. 'Katja Markussen, BFU-Enheden' dated 03-12-22, stating 'Alvins far er ikke inde i billedet på papiret, men dukker nogle gange op på skolen. Derfor har vi talt med ham for at forstå, hv...'. Below the notes, there is a pagination control showing 'Viser 1 - 1 af 8' and a dropdown menu set to '3. pr. side'.

Figur 22 - Illustration af interne noter i DUBU to-be

Ovenstående er en illustration af, hvordan sagsoverblikket med fordel kunne se ud, når man som sagsbehandler går ind på en borger, som man er ved at behandle. Eksempler på notater kan være information omkring tilgængelighed eller relevant info omkring familiære relationer. Disse skulle være synlige konstant på samme niveau som den øverste bjælke med navn, cpr-nummer mv. Løsningsforslaget har til formål at understøtte samarbejdet ved, at det bliver lettere for sagsbehandlerne at vidensdele imellem hinanden, og på den måde kan en del af artikulationsarbejdet blive inkorporeret i DUBU. Dette vil gøre DUBU bedre som CSCW-system, og samtidig kan det potentielt højne det socialfaglige arbejde, som udføres, da vigtig og relevant info mindre nemt vil kunne blive overset. Dette ville samlet set højne effektiviteten ved at anvende DUBU og på den måde vil det imødekomme de fleste interessenter - i særdeleshed den operationelle kerne.

Adspurgt omkring løsningsforslaget forklarede Gitte, at det ville “[...] være rigtig smart, for tit er der et eller andet som jeg enten selv skal huske eller som ville være rart for de andre at vide, og det plejer jeg jo så at gå over og fortælle dem. Men nogle gange har de jo travlt med noget andet og så kommer de tilbage når de kommer til sagen og spørger. Så der ville det jo være rigtig smart, hvis man kunne skrive det ind et sted, som man ser hele tiden” (se bilag 7, s. 35)

4.3.3 Faglige standarder

Det sidste løsningsforslag er at indføre faglige standarder - dels i Albertslund Kommune, men også på tværs af kommuner. På nuværende tidspunkt findes disse ikke i videre udstrækning end en guide til, hvordan man rent teknisk anvender DUBU, og oplæringen i systemet og arbejdsgangene i det hele taget sker gennem sidemandsoplæring (se bilag 4 s.28). Som tidligere nævnt er det alfa omega for et succesfuldt kooperativt arbejde, at der er et solidt fælles fodfæste mellem de forskellige aktører og en måde at sikre dette på, er ved at sørge for, at alle anvender systemet og på en ensartet måde, hvilket ikke er tilfældet lige nu (Bjørn et al., 2014:3). Gitte påpegede flere gange under in-situ interviewet, at nogle arbejdsopgaver udføres forskelligt fra sagsbehandler til sagsbehandler og fra kommune til kommune. Et eksempel herpå er ved afgørelser omkring at afslutte en sag og dermed ikke visitere til en børnefaglig undersøgelse.

“Altså hvor for eksempel mine kolleger, og det er ikke nogen kritik af dem, overhovedet ikke, men altså, de havde førhen bare oprettet den som en aktivitet, uden at det var en afgørelse så inde i vores system, som jo laver statistikker, er det jo ikke noteret at der er truffet en afgørelse og det er jo uanset om man starter en eller ikke starter en så skal der ligge en afgørelse, fordi de siger loven” (se bilag 2 s.9)

Som ovenstående citat illustrerer, er der forskel på, hvornår de forskellige sagsbehandlere mener, at der er tale om en decideret afgørelse - på trods af, at lovgivningen har klare rammer for, hvornår dette er tilfældet. Dette er et eksempel på noget, der med fordel kunne stå beskrevet i en faglig standard, da der på den måde dels ikke ville være nogen tvivl om, hvornår der skal gøres hvad. Samtidig ville dette være med til at gøre arbejdet for de øvrige aktører nemmere, da man ikke skal sætte sig ind i, hvordan de respektive sagsbehandlere, som har haft med en sag at gøre før en, har gjort tingene for at kunne forstå det samlede billede.

De faglige standarder skulle således både indeholde retningslinjer for, hvordan sagsbehandlerne ret fagligt skal udføre deres arbejde, og samtidig indeholde en teknisk specifikation af, hvordan forskellige arbejdsopgaver udføres rent systemteknisk. Udarbejdelsen af disse faglige standarder ville desuden potentielt kunne belyse arbejdsopgaver eller aspekter af arbejdet, som DUBU på nuværende tidspunkt ikke tager højde for, qua at grundlaget for systemet muligvis kan ændre sig løbende i takt med at folk anvender det (Grudin, 1994: 95)

Som supplement til at udarbejde faglige standarder ville det give mening, at Albertslund Kommune automatiserer oprettelsen af aktiviteter, således at dette sker automatisk, og ikke skal gøres manuelt. Ifølge Gitte er der helt klare regler for, hvad der skal ske og i hvilken rækkefølge (se bilag 4 s. 28), og hvis de tilhørende aktiviteter i DUBU således var automatisk oprettet på forhånd ville det sikre, at sagsbehandlerne dels ikke kalder aktiviteterne forskellige ting, men samtidig også sikre, at eventuelle aktiviteter ikke ville blive overset. Forslaget indebærer således, at der udarbejdes en plan for, hvilke aktiviteter, der skal udføres, og disse opsættes i DUBU automatisk, så snart en underretning kommer ind til Familieafsnittet. Således kan sagsbehandlerne samtidig følge med i, hvad næste skridt i processen er, og de aktiviteter, der endnu ikke er udført, skulle stå som “ikke planlagt”.

The screenshot shows the DUBU system interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Sager', 'Aktiviteter', 'Adviseringer', 'Indkomne dokumenter', and 'Øvrige'. A search bar and user profile 'Gitte Linder Thomsen, Albertslund Kommune' are also visible. Below the navigation bar, there is a section for 'AKTIVITETER' with a search bar and a table of activities. The table has columns for Type, Undertype, Beskrivelse, Notat, Hændelsestidspunkt, and Status. The activities listed are:

Type	Undertype	Beskrivelse	Notat	Hændelsestidspunkt	Status
Afgørelse	Afslutning	Afslutning			Ikke udført
Udsendt dokumentation	Orientering til underretter	Orientering til underretter			Ikke udført
Partshøring	Forældremyndighedsindehaver	Partshøring af underretning		01-06-2023 10:00	Planlagt
Udsendt dokumentation	Partshøring	Indkaldelse til partshøring		26-05-2023 12:52	Udført
Udsendt dokumentation	Kvitteringsbrev	Bekræftelse af underretning		26-05-2023	Udført
Vurdering	Vurdering af underretning § 155	Vurdering af underretning jf.	Det vurderes at...	25-05-2023 11:20	Udført
Underretning § 153 stk. 1	Skole	Underretning fra skole	Underretning	24-05-2023 13:33	Udført

Figur 23 - Illustration af aktivitetsoverblikket i DUBU to-be

Ovenstående illustrerer hermed, hvordan aktivitetsoverblikket på en sag ville se ud, hvor aktiviteterne er lagt ind automatisk, så snart underretningen kommer ind i administrationen. Sagsbehandlerne vil således have mulighed for, alene ved at se på overblikket, hvilken aktivitet er den næste, som skal udføres. Samtidig ville det ensrette måden, de forskellige sagsbehandlere anvender aktivitetstyperne på, da disse indsættes automatisk. Med fordel kunne notatfeltet ligeledes på forhånd være udfyldt med en beskrivende tekst af, hvad der skal ske under den respektive aktivitet, for på den måde at nudge sagsbehandlerne til at arbejde ensartet. På den måde ville man også rent teknisk kunne inkorporere det faglige standarder i systemet.

Løsningsforslaget møder opbakning hos Gitte, der godt kan “[...] se ideen i, at det bliver oprettet automatisk, for så er de jo sikre på, at vi alle sammen gør det på samme måde. Og det ville da helt sikkert spare en masse tid også, for selvom det at oprette aktiviteterne ikke tager så lang tid, så gør vi det jo rigtig mange gange i løbet af en dag” (se bilag 7, s. 33).

5.0 Diskussion

Følgende afsnit vil indeholde en diskussion af specialets teoretiske og metodiske afsæt, og forholde sig kritisk til valget heraf, herunder reflektere over alternativer, og hvorvidt den i specialet anvendte teori og metoder bidrager til validiteten. Samtidig vil resultaternes tilstrækkelighed blive diskuteret med udgangspunkt i begreberne validitet og reliabilitet, med henblik på at afgøre, om undersøgelsen kan anses for at være repræsentativ, som beskrevet i kapitel 3.

5.1 Teoretisk afsæt

Nærværende speciale har haft et teoretisk afsæt i CSCW og har derfor haft et fokus på det kooperative arbejde i anvendelsen af DUBU. Teorien er anvendt til at analysere, hvordan DUBU anvendes i praksis med henblik på at komme med forslag til, hvordan it-anvendelsen kan understøtte det kooperative arbejde og er valgt, da det netop er en teoretisk retning, der er meget praksisorienteret. Det er dog ikke den eneste teori, der kunne have været relevant at anvende i dette projekt og for at besvare problemformuleringen, kunne det have været interessant at anvende andre teorier i stedet for eller som supplement. Eksempelvis kunne det have været interessant at have en mere teknisk tilgang til at undersøge it-anvendelsen, der i højere grad fokuserer på arkitekturen. Dette ville have givet undersøgelsen et større fokus på DUBU som teknologi og mindre på det kooperative arbejde i relation hertil, hvilket antageligt ville munde ud i nogle andre krav fra interessenterne og nogle andre løsningsforslag. Samtidig ville det have givet opgaven et helt andet fokus, da det ville kunne skabe opmærksomhed på nogle helt andre problematikker i it-anvendelsen, som ikke nødvendigvis har noget med systemets understøttelse af samarbejde at gøre.

Det kunne i øvrigt være interessant at have inddraget teori om usability i undersøgelsen, da dette ville kunne tilføje et element af brugervenlighed og effektivitet. Her er det dog nærliggende at bemærke, at brugervenlighed er et begreb, der opfattes vidt forskelligt fra bruger til bruger, og at en person kan have vanskeligheder med A, mens en anden kan have med B. Derfor ville et brugbart resultat, hvis man skulle undersøge it-anvendelsen med et usability-perspektiv kræve, at flere undersøgelsespersoner anvendes, end tilfældet har været i nærværende speciale. Det kan alligevel argumenteres, at usability testing, som er en måde at afprøve, hvordan et system fungerer i praksis ud fra forskellige parametre, havde været relevant for denne undersøgelse. Et sted, det ville være nærliggende at udføre scenariebaserede usability

tests er over de forslag, som specialets analyse munder ud i, eksempelvis gennem en GOMS-analyse. Dette er en metode, der anvendes til at teste, hvor lang tid det tager en bruger at udføre bestemte opgaver gennem forskellige keystroke-levels, som herefter anvendes til at komme med et estimat på hastigheden af opgaveudførelsen (Raskin, 2000:2). Dette ville kunne tilføje et perspektiv til resultatet, som i højere grad tiltaler ledelsen, da det kan give en indikation af, hvor anvendelsen af DUBU kan tidsoptimeres hvilket i sidste ende medfører økonomiske besparelser, og samtidig ville resultaterne kunne anvendes til at komme med ønsker til konkrete systemændringer til Netcompany, der står for udviklingen af systemet.

5.2 Metodevalg

Som tidligere nævnt har teorien om CSCW ikke har en konkret metodisk tilgang, hvorfor metodevalget i dette speciale er truffet ud fra, hvad jeg mener, gav bedst mening, qua mine erfaringer fra tidligere projekter. Det metodiske afsæt i nærværende speciale skyldes undersøgelsens genstandsfelt, som er anvendelsen af DUBU i en konkret afdeling i en bestemt kommune. For at få en så dybdegående forståelse heraf faldt det mig mest nærliggende at tilgå undersøgelsen kvalitativt, da dette ville give flere detaljer end kvantitative metoder ville gøre.

Grundet ressourcerne i Familieafsnittet i Albertslund Kommune var det kun muligt for mig at følge en enkelt sagsbehandler, hvilket naturligvis gør, at resultaterne, som undersøgelsen kommer frem til, udelukkende bygger på hendes forståelse af arbejdspraksis og anvendelse af DUBU. Derfor kunne det have været styrkende for validiteten at have inddraget flere casepersoner og sammenholdt den indsamlede empiri. Det ville dels være relevant at inddrage de to andre sagsbehandlere, som sidder i samme enhed og udfører samme opgaver, men også sagsbehandlere fra eksempelvis BFU-enheden. Særligt sidstnævnte ville kunne bidrage med en ekstra dimension til undersøgelsen, som desuden ville være meget relevant ift. det teoretiske grundlag, qua at de i høj grad er afhængige af det arbejde, som udføres i Modtagelsen. Dog må det kunne argumenteres, at Gitte i høj grad er repræsentativ, da hun grundet tidligere erfaringer beskrevet i afsnit 1.6.4 både har viden om akutvurderinger og udarbejdelsen af børnefaglige undersøgelser, hvilket er med til at styrke validiteten.

For at sikre validiteten af den empiri, der blev indsamlet under det semistrukturerede interview, blev dette suppleret med et in-situ interview. Her kan det dog diskuteres, hvorvidt dette er repræsentativt for den måde, der i realiteten bliver arbejdet på i DUBU af flere årsager. Dels

blev der kun udført et enkelt in-situ interview, og det må argumenteres, at have givet et mere reelt billede af arbejdsgangene, it-anvendelsen og det kooperative arbejde, hvis flere interviews havde fundet sted. Samtidig kan man også diskutere min rolle som observatør. Qua at observationen foregik som et in-situ interview var Gitte dels opmærksom på min tilstedeværelse, og samtidig snakkede vi løbende om, hvad hun gjorde, hvorfor og hvordan det relaterer sig til resten af hendes arbejde. Samtidig var hun bevidst omkring, hvorfor jeg var der, og hvad jeg ønskede at undersøge, hvorfor der er en risiko for Hawthorne-effekten (Metodeguiden, u.å.), altså at hun ændrer sin adfærd herefter.

5.3 Undersøgelsens resultater

Specialets problemformulering lyder ” *Hvordan anvendes DUBU i praksis, og hvordan kan man forbedre it-anvendelsen mhp. at understøtte det kooperative arbejde?* ”, og det kan argumenteres, at undersøgelsen besvarer netop dette. Dels skabes der en praksisforståelse af DUBU og anvendelsen heraf, og samtidig synliggør analysen nogle udfordringer, som spænder ben for det kooperative arbejde, og disse udfordringer kommer analysen med tre bud på, hvordan disse kan imødekommes.

Undersøgelsens empiri er indsamlet gennem interviews, herunder både semistruktureret og in-situ, og ved det semistrukturerede er det tydeligt, at det er med stringens, altså i overensstemmelse med interviewguiden. På samme tid er kodningen af begge interviews udført på samme måde og med samme tematikker, hvilket skaber konsensus i forhold til det videre arbejde, hvilket samlet set øger reliabiliteten i resultaterne. Dette er desuden med til at øge generaliserbarheden, forstået på den måde, at samme interviewguide og kodning vil kunne anvendes i tilsvarende undersøgelser i andre afdelinger eller kommuner.

Løsningsforslagene, som præsenteres i specialets analyse, afsnit 4.3, er alle tekniske løsningsforslag, forstået på den måde, at det vil kræve hel eller delvis ændring af systemet at implementere. Det har dog ikke været muligt at få bekræftet af udviklerne af DUBU, hvorvidt disse ændringsforslag dels er mulige at implementere, hvilket naturligvis har en negativ effekt på validiteten af forslagene. Dog må det argumenteres, at ændringsforslagene ikke er revolutionerende, og i høj grad blot er udvidelser af allerede eksisterende funktioner, hvorfor det burde være relativt nemt at implementere i praksis.

I forhold til generaliserbarheden af undersøgelsens resultater er det vigtigt at have in mente, at enhver kommune og enhver afdeling er unik, og udfordringerne ikke nødvendigvis er de samme på tværs af kommunerne på trods af, at arbejdsopgaverne og it-understøttelsen gennem DUBU er ens for dem alle. Derfor kan det argumenteres, at det umiddelbart er irrelevant for andre kommuner at få indsigt i de problemstillinger og løsningsforslag, som nærværende speciale præsenterer. Det må antages, at de forskellige kommuner har forskellige arbejdsgange, som desuden underbygges af Gitte, som har besiddet samme stilling i hhv. Københavns og Albertslund Kommune, hvorfor udfordringerne ej heller er ens. På den anden side kan det dog også argumenteres, at de forskellige kommuner potentielt kan lære en del af hinanden, og ønskes det at styrke det tværkommunale samarbejde, giver det i høj grad mening at vidensdele og ensrette arbejdsprocesserne.

6.0 Konklusion

Nærværende speciale er gennemført ud fra antagelsen om, at anvendelsen af det tværkommunale sagsbehandlingssystem DUBU ikke fungerer hundrede procent optimalt i praksis, og at det ikke til fulde understøtter det kooperative arbejde, de forskellige sagsbehandlere imellem. Hensigten var derfor at undersøge praksisanvendelsen med henblik på at komme med forslag til, hvordan it-anvendelsen kunne forbedres og bedre understøtte det kooperative arbejde.

Formålet med DUBU overfor praksisanvendelsen

DUBU er et sagsbehandlingssystem, der blev implementeret med henblik på at styrke og ensrette sagsbehandlingsarbejdet med udsatte børn og unge på tværs af de danske kommuner og derved højne serviceniveauet, og det kan indledningsvist konkluderes, at den måde, hvorpå det er tiltænkt, at systemet skal anvendes i høj grad, er den måde, det anvendes på i praksis. Gennem den indledende research omkring systemet og gennem specialets første analysedel er det tydeligt, at systemet på nuværende tidspunkt giver sagsbehandlerne gode muligheder for at dokumentere deres arbejde, og det faktum, at systemet er tværkommunalt, giver gode forudsætninger for et succesfuldt kooperativt arbejde på tværs af kommunegrænserne. Dog blev det også tydeligt, at der er flere udfordringer i anvendelsen af systemet.

Udfordringer ved DUBU

Ud fra særligt den anden analysedel kan det konkluderes, at en del af udfordringerne ved anvendelsen af DUBU skyldes manglende retningslinjer for, hvordan systemet skal anvendes. Dette medfører, at sagsbehandlerne skal bruge ekstra tid på artikulationsarbejde, enten gennem mail eller fysisk kontakt. Samtidig mangler der i DUBU muligheden for bedre at udveksle intern viden omkring sagerne, hvilket i høj grad er nødvendigt, da det kooperative arbejde med DUBU for det meste sker distribueret. På nuværende tidspunkt kan sagsbehandlerne i Albertslund Kommune gennem systemet følge med i, hvor travlt de øvrige sagsbehandlere har, hvorfor systemet fungerer som et kommunikativt medierende artefakt, der fordrer awareness i Familieafsnittet. Dog sker en del af det kooperative arbejde tværkommunalt eller med udgangspunkt i andres arbejde, der ikke besidder samme stilling længere eller er til at komme i kontakt med, hvorfor systemets understøttelse af samarbejdet. En tredje, afgørende udfordring ved it-anvendelsen i dag er, at flere arbejdsprocesser i systemet tager en del længere tid end nødvendigt, hvor denne i stedet kunne bruges på socialfagligt arbejde.

Forslag til forbedringer af it-anvendelsen

Specialets tredje analysedel præsenterer tre forslag til, hvordan arbejdet med DUBU og systemet kan optimeres. Det kan konkluderes, at alle forslagene, hvis implementeret, vil understøtte sagsbehandlerne bedre i deres arbejde og samtidig forbedre det kooperative arbejde. Det første løsningsforslag omkring effektivisering af den proces, hvor forældrene indkaldes til et underretningsmøde, vil potentielt kunne spare Modtagelsen for 1,5 uges arbejde for en person om året, og samtidig mindsker det risikoen for fejl, bl.a. gennem automatiseringen med mødeindkaldelsen i sagsbehandlerens personlige kalender. Løsningsforslaget omkring interne notater vil dels forbedre det kooperative arbejde, da sagsbehandlerne derved nemmere kan vidensdele, og dels vil det give den enkelte sagsbehandler mulighed for nemmere at danne sig et overblik over sagerne. Det tredje og sidste løsningsforslag omhandler faglige standarder, både internt og tværkommunalt, samt en automatisering af oprettelsen af aktiviteter. Dette vil ensrette arbejdet i DUBU, hvilket er essentielt i et succesfuldt kooperativt arbejde, og samtidig vil det være en tidsbesparelse for sagsbehandlerne, der slipper for, manuelt at oprette alle aktiviteter.

Afsluttende kan det konkluderes, at den anvendte teori omkring CSCW har skabt et godt grundlag for at forstå den praktiske anvendelse af DUBU, mens de i specialet anvendte metoder har muliggjort det at besvare den anden del af problemformuleringen og komme med tre bud på en forbedret it-anvendelse.

7.0 Litteratur

Albertslund Kommune. (u.å.) *Fakta om kommunen* Hentet fra: <https://albertslund.dk/om-kommunen/fakta-om-kommunen>

Albertslund Kommune. (u.å.) *Om familieafsnittet*. Hentet fra: <https://albertslund.dk/boern-og-unge/enheder/familieafsnittet/om-familieafsnittet>

Altinget. (2015). *SF - Giver DUBU-systemet gevinst?*

Hentet fra: <https://www.altinget.dk/digital/ministersvar/sf-giver-dubu-systemet-gevinst>

Bjørn, P., Esbensen, M., Jensen, R. E., & Matthiesen, S. (2014) *Does distance still matter? Revisiting the CSCW fundamentals on distributed collaboration.*

Brinkmann, S., & Tanggaard, L., (2015) *Kvalitative metoder: En grundbog*. 2. udgave

Bryman, A. (2012) *Social Research Methods*

Bullen, C. V., & Johansen, R. R., (1988) *Groupware: A key to managing business teams?*

Bødker, K., Kensing, F. & Simonsen, J., (2008) *Professionel it-forundersøgelse - grundlag for brugerdrevet innovation*

Grudin, J. (1994) *Groupware and social Dynamics - eight challenges for developers*

Hartson, R., & Pyla, S. P. (2012) *The UX Book - Process and Guidelines for Ensuring a Quality User Experience*. Elsevier Science & Technology.

Heath, Christian & Luff, P et.al. (2002) *Configuring Awareness in "Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*

Kohl, K. S., Mikkelsen, C. H., & Schauser, A. M. (2021) *Inddragelse og tillid i mødet mellem kommunerne og borgere med handicap*. Hentet fra: <https://www.vive.dk/media/pure/16095/5583838>

Kombit. (u.å.). *DUBU (Digitalisering - Udsatte Børn og Unge)*

Hentet fra: <https://kombit.dk/dubu>

Kombit. (u.å.). *DUBU*. Hentet fra:

https://kombit.dk/sites/default/files/user_upload/documents/DUBU/DUBU-pr%C3%A6sentation.pdf

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015) *Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. 2. udgave

Larsen, F. D. (2019). *Efter kritik af sagsbehandling: Ny handleplan fra kommunen*. Hentet fra: <https://www.sn.dk/albertslund-kommune/efter-kritik-af-sagsbehandling-ny-handleplan-fra-kommunen/>

Metodeguiden (u.å.) *Hawthorne-effekten* Hentet fra: <https://metodeguiden.au.dk/hawthorne-effekten>

Olsen, P. B. & Pedersen, K. (2015) *Problemorienteret projektarbejde. En værktøjsbog*

Raskin, J. (2002) *The Humane Interface: New Directions for Designing Interactive Systems*

Retsinformation (2020) *Bekendtgørelse af lov om social service*. Hentet fra:

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2020/1287>

Rozanski, N. & Woods, E. (2012) *Software systems architecture* kapitel 16-18

Sativa, F. (2021). *Sagsbehandlere skaber selv problemerne*. Hentet fra:

<https://www.sn.dk/slagelse-kommune/forening-sagsbehandlere-skaber-selv-problemerne/>

Schlichter, J. & Koch, M. & Burger, M. (2000) *Workspace Awareness for Distributed Teams*.

Schmidt, K. & Bannon, J. (1992) *Taking CSCW Seriously – Supporting Articulation Work*

Schmidt, K. & Carstensen, P. (1990) *Arbejdsanalyse - teori og praksis*

Schmidt, K. & Simone, C. (1996) *Coordination mechanisms: Towards a Conceptual Foundation of CSCW Systems Design*

Schmidt, K. (1994) *Modes and Mechanisms of Interaction in Cooperative Work*

Schmidt, K. (2002) *Remarks on the Complexity of Cooperative Work*

Schmidt, K. (2000) *The problem with awareness: Introductory remarks on awareness*

Simonsen, J. & Friberg, K. (2014) *Collective Analysis of Qualitative Data*

Statistikbanken (2022) *Underretninger vedr. børn*. Hentet fra:

<https://www.statistikbanken.dk/statbank5a/Graphics/MapAnalyser.asp?Maintable=UND1&lang=0&ADMKOM=101>

Strauss, A. (1993) *Continual Permutations of Action*

Strauss, A. (1988) *The Articulation of Project Work: An Organizational Process*