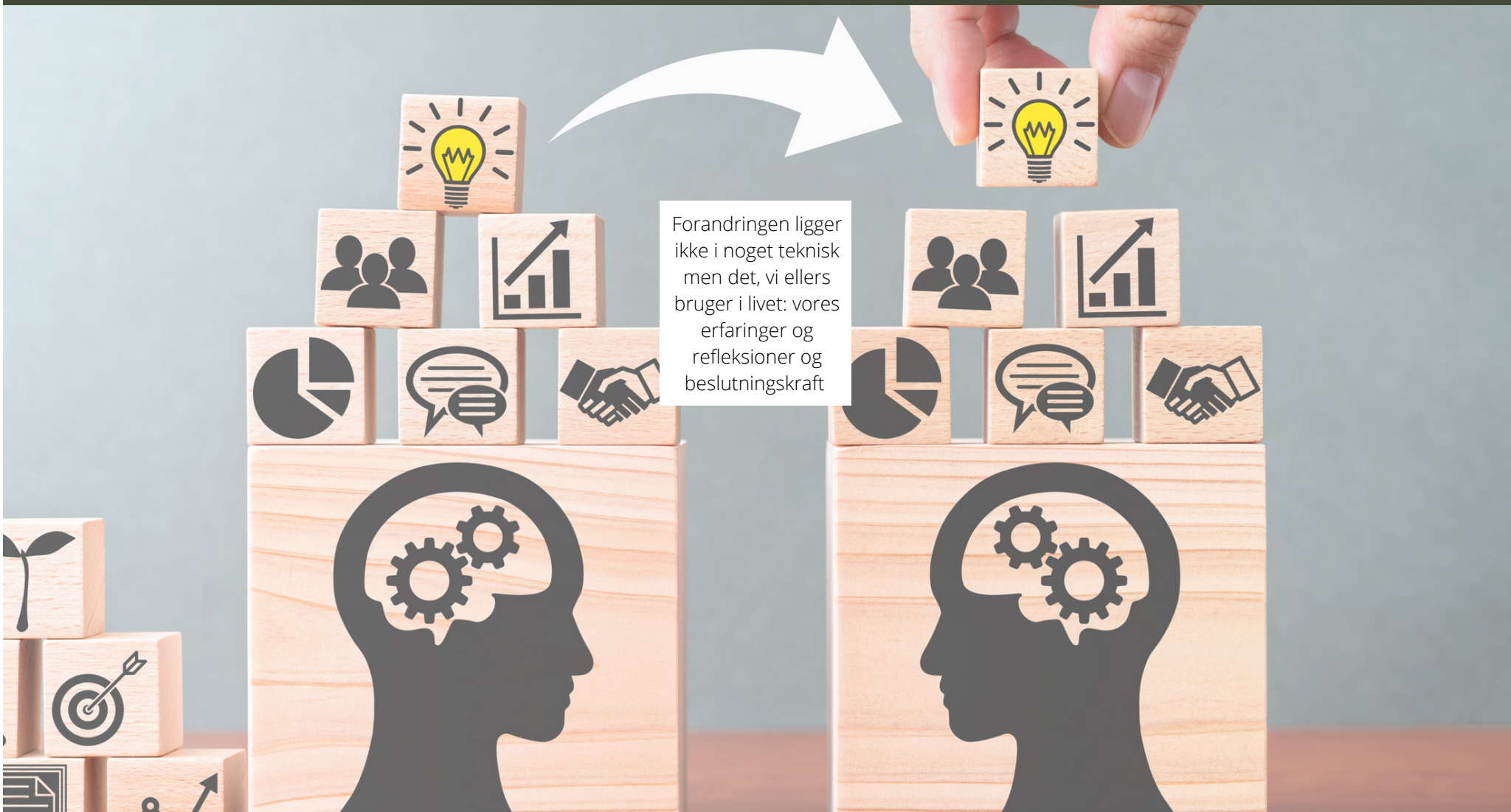


FRA AUTOMATISERET TOMGANG TIL DIGITAL MODEN



Forandringen ligger ikke i noget teknisk men det, vi ellers bruger i livet: vores erfaringer og refleksioner og beslutningskraft



Længe før den tyske filosof, Martin Heidegger, talte om teknologi som afhængig af menneskers håndtering, var computeren opfundet og under udvikling.

I årtierne efter Heideggers teori skete der en markant eskalering af det, vi i dag kalder den teknologiske udvikling. Begrebet digitalisering blev et fremtidsperspektiv før årtusindeskiftet, uden at det var noget, borgere, politikere og virksomheder for alvor kunne smage, dufte eller mærke. Internettet, mails og nyhedssøgning blev dog en smagsprøve på den fagre nye verden i 90'erne og i nullet blev iphonen allemandseje fra 2007.

Før iphonen var der sket en overgang fra fælles skærm til personlig skærm – eller i hvert fald til personlige profiler, om det var mail-log ind, kundelogin eller medarbejderlogin. Med smartphonen blev vi individuelt digitaliseret. Vi lærte at klikke, swipe, dele, like, købe, bestille, tilrettelægge, planlægge, arbejde 24/7 for os selv, vores arbejdsplads, kommunen, når vi skal bestille pas og ikke mindst for google.

Vi bruger det digitale på tværs af livsroller - eks:



socialt



job/studie



forældre/
barn/
pårørende



leder/
medarbejder



interessefællesskab



borger



til oplysning/
information/
medier



som forbruger



tidsfordriv/
hobby/inspiration

Skepsis (eller manglende viden)

Wow-fasen (børn springer ofte ind her)

Tidsrøver (knytter sig til wow-fasen"det er godt nok smart)

Automatiseret tomgang (knytter sig både til wow men også manglende viden og skepsis)

Nødvendighedsfasen

Der opstår et problem. Eks. manglende søvn, mistrivsel, kundeflugt, medarbejderflugt, opgaver, der ikke bliver løst, systemer, der går ned, manglende kommunikation. Det bliver nødvendigt at kigge på, hvad der skal til, for at det vender

Bevidsthedsfasen

Man sætter ind og lærer undervejs. Har oftest flere dialoger. Det er også her, brugerne begynder at blive spurgt, eller at indvendinger begynder at blive hørt. Reaktionære Grethe kommer pludselig til magten. I det offentlige er det desværre ofte her, systemer bare erstattes af nye systemer, der ikke løser problemet.

Digital modenhed

- hvor gode beslutninger, trivsel og sammenhæng mellem formål og metode sker

Bevidsthed om, at det ikke er en endestation men en udvikling. Som modenhed i øvrigt altid fordrer: man kobler erfaringer med viden og registrerer undervejs.

Digital modenhed

- hvor gode beslutninger, trivsel og sammenhæng mellem formål og metode sker

Bevidsthed om, at det ikke er en endestation men en udvikling. Som modenhed i øvrigt altid fordrer: man kobler erfaringer med viden og registrerer undervejs.

Begrebet modenhed er valgt som en kommentar til definitionen af virksomheder som digitalt modne.

Begrebet kunne i lige sø høj grad være digital bevidst.

Digital bevidste personer kan have dårlige digitale vaner, men de ved, de har dem.

Digitalt udbevidste kan have dårlige vaner men tro, de har styr på det.



I DET FØLGENDE ZOOMES IND PÅ DE FORSKELLIGE
FASER

SKEPSIS-FASEN

Skepsisfasen er karakteriseret ved at centrere sig om i sær to indgange:

Som bruger:

"Det kan jeg nok ikke finde ud af"

"Er det nu også så smart, som de siger?"

Eller være foranlediget af at du som bruger har haft dårlige oplevelser, hørt historier i medier om en platform.

Som organisation/afdeling/forvaltning:

"Vi kender ikke fordelene og heller ikke, hvordan vi kommer i gang."
(herunder hvem vi skal henvende os til)

"Det er nok endnu et håbløst system!"

"Det kan vi nok ikke finde ud af / det kan jeg nok ikke finde ud af"

Kan også være foranlediget af manglende viden og derfor være en tilbagevendende fase, for eksempel ved nye metoder, implementering og omlægning.

Manglende læring og forståelse af systemet - manglende viden og dialog

I skepsis-fasen er formålet oftest uafklaret.

Det er også her, medarbejdere får øje på de forskellige tilgange til digitalisering og teknologi, og de forskellige tilgange kan være baseret på generationer/årgange, men også på de oplevelser, hver i sær har haft med skærme og sociale medier/afstand i hjemmene eller hørt via medierne.

Skepsis bliver for sjældent anvendt konstruktivt til at skabe klarhed over følgende:

Kender vi formålet - og hvad teknologien/systemet/digitaliseringen skal bidrage med?

Har vi selv indflydelse på udfaldet?

Isolere vi det til et redskab mod et mål eller en erstatning for noget, vi ikke ønsker at få erstattet?

Forstår vi egen rolle, og hvordan vi kan støtte formålet?

Hvad skal der til, for at det kan lykkes?

Hvilke steps kan vi forudse og planlægge.

SKEPSIS ER FAKTISK SUNDT

WOW-FASEN

Wow-fasen er karakteriseret ved at systemet, platformens eller metodens fordele er gået op for dig som bruger eller for din afdeling/forvaltning/organisation.

Wow-fasen kan også dække over en generel digitaliseringsbegejstring og dermed være et lige så stort benspænd for at lykkes med digitalisering som skepsis-fasen, fordi deri denne fase ikke stilles tilstrækkelige spørgsmål eller overvejelser omkring valg og de fravalg et valg repræsenterer.

Et godt eksempel på brugerniveau er fra nullerne, hvor iPhone og iPad blev lanceret, og alle fandt de umiddelbare fordele.

Et eksempel på medarbejderniveau er det nye system, der bare virker nyt og spændende.

Det kan også være et kommunikationssystem, et registreringssystem, eller at du som bruger kan finde alle dine gamle klassekammerater på Facebook.

I dag også karakteriseret ved alle optimeringssystemer, chatsbots, digital projektstyring.

At borgeren kan blive registreret og oplysningerne nemt kan findes igen af nye medarbejdere.

At robotter kan overtage træningen af demente. Eller at videomøder kan erstatte fysiske møder.

I wowfasen er hovedoverskriften at begejstringen overtager og man kan blive ansporet til at lægge alt over i systemet, sende endnu flere beskeder via det nye system (eks. Aula), eller registrerer mere uden at tænke på, om det er en god ide-

Wow-fasen er fagre nye verden, og den er mere effektiv, hvis der forud har været en skepsisfase.

Børn oplever wow så snart de åbner en skærm, og de ledes intuitivt.

Wow-fasen er karakteriseret ved, at de primære spørgsmål, man stiller centrerer sig omkring, hvordan man kan gøre mere og smartere.

Identificeres ofte ved:

Tiltagende anvendelse uden gode procedurer

Dialoger båret af: "Jamen vi kan da bare:"

Handlinger båret af, at fordi det kan lade sig gøre, så gør man det. Eks. indenfor velfærdsteknologi, hvor mere kan lade sig gøre men ikke nødvendigvis er en god ide.

TIDSRØVER-FASEN

Tidsrøver-fasen er karakteriseret ved, at de mange fordele ved et system eller platform giver anledning til at bruge det endnu mere.

Er en fase, der er tæt forbundet med wow-fasen men som ville have gavn af den fordums skepsis.

Et bruger-eksempel er sociale medier, mens et eksempel fra organisationer er optimeringssystemer, at der går meget tid med at undersøge de mange muligheder – uden at anvende dem.

Tidsrøver-fasen er objektivt en positiv fase og baserer sig på en positiv tilgang og kan derfor være svær at identificere.

En generel digitalisering af samfundet sætter spor i denne fase, da potentialet for digitale afledninger bliver større.

Når du skal bestille pas på borger.dk, er der med andre ord større chance for, at du samtidig tjekker de sociale medier eller køber den ny flyverdragt.

Tidsrøver-fasen identificeres ofte ved den optimering en digitaliseringsproces skulle være ikke helt viser sig at være en optimering i forhold til tid.

Det digitale tager tid, uden at man opdager det.

Oversete dilemmaer er:

Kravet om løbende opdateringer - af systemer, lagringsplads, apps, telefonen etc.

Ansvar for selv at holde sig orienteret

Det mentale arbejde med at få det til at virke og samtidig have en fornemmelse af, at det ikke er "et rigtigt arbejde" at få det digitale til at virke (technostress)

TOMGANG OG AUTOMATISERING

/TOMGANGSFASEN

Tomgangs-fasen er karakteriseret ved, at man ikke kan identificere, hvad den digitale tid og det digitale brug går til.

Tomgangsfasen er baseret på en mere negativ opfattelse af manglende mål og indsigt og har stilstand som omdrejningspunkt.

Når en bil holder i tomgang, er der ikke bevægelse, men motoren kører stadig.

Tomgangsfasen kan som bruger karakteriseres ved tid brugt på mobiltelefonen, tid, der ikke skaber nævneværdig værdi men snarere en følelse af tomgang. I denne fase lægger man som bruger meget data til tech-industrien.

Som organisation er tomgangsfasen ofte karakteriseret ved, at der ikke sker en bevægelse i brugen af det digitale sådan, at man ikke får mest udbytte af systemer eller automatisering.

Tomgang giver lavere digital trivsel.

Automatiserings-fasen er karakteriseret ved, at uanset hvilken af ovenstående faser, man som bruger eller organisation befinder sig i, så gør man mere af samme.

Som bruger vil det være det, man kalder adfærdsafhængighed. Eks. at man er vant til at tjekke telefonen som det første hver morgen eller automatisk bruge telefonen, mens man venter i køen i supermarkedet.

Som organisation er automatisering mere karakteriseret ved, at man ikke nytænker eller tager digitalisering til debat på brugerniveau, med medarbejdere, kunder eller interessenter.

Der anvendes med andre ord både for meget tid digitalt og for lidt på at forstå, udvikle og få det bedste ud af det digitale.

Automatiseringsfasen støttes af algoritmer.

Det er især TOMGANG DER AUTOMATISERES - heraf den overordnede tital: tomgangsfasen

NØDVENDIGHEDSFASEN

Nødvendighed-fasen er karakteriseret ved, at der kommer tegn på, at noget ikke fungerer eller at der skal ske en overgang til det digitale på ny måde.

På brugerniveau – eks. at skulle anvende mobilpay, fordi vi overgår til kontantløs, eller at skulle facetime med børnebørnene, fordi vi ikke må mødes eller at omlægge digitale vaner, fordi man mærker fysiske eller mentale konsekvenser.

Som organisation kan det være en medarbejdergruppe, der udtrykker, at et system ikke fungerer hensigtsmæssigt eller at kundeflowet daler, at man får negative tilbagemeldinger.

Nødvendighedsfasens overskrift er, at man får tegn på, at der skal ske en ændring.

I corona-nedlukningen var det nødvendigt at overgå til digitale møder, men senere blev det nødvendigt at skabe et digitalt kodeks, fordi overgangen til digitale møder skulle revurderes.

Nødvendighedsfasen er en spændende fase!

Nødvendighedsfasen er en afgørende fase, når det kommer til at få øje på nødvendige forandringer.

Typiske kendetegn:

Mistrivsel

Kundeflugt

Medarbejderfrustration

Oplysninger, der går tabt

Systemer, der ikke fungerer

HENVENDELSER VEDR. KOMMUNIKATION, SOM MAN
MENER ALLEREDE ER KOMMUNIKERET

BEVIDSTHEDSFASEN

Bevidstheds-fasen er ofte en udledning af dialog og opmærksomhed. Pludselig bliver tidligere indforståede metoder noget, man forholder sig til.

I denne fase kan der opstå enten meget positive eller negative reaktioner, men fasen er kendetegnet ved at have et højt niveau af dialog for samtale.

Bevidsthed:

Eks.: Når du som bruger har en telefon fremme på bordet under møder eller private sammenkomster og skal begynde og italesætte, hvorfor den ligger fremme, vil du over tid blive mere bevidst om, hvorvidt den er nødvendig at have med.

Eks.: Når organisationer begynder at være opmærksomme på deres indgående kommunikation eller løbende tilbagemeldinger fra medarbejdere og italesætter dem, vil den digitale bevidsthed udvikle sig til en digital kultur. En digital kultur afspejler, at det digitale også handler om mennesker.

Bevidsthedsfasen er typiske kendetegnet ved at der i en overgang er fokus på det samme som i nødvendighedsfasen, men hvor ændringer igangsættes.

Bevidsthedsfasen betyder afklaringer, nye forsøg og et tjek af formålet med teknologien eller digitalisering.

Hvis formålet er at spare tid/ressourcer og det viser sig at ikke at være tilfældet, vil der i denne fase blive arbejdet med enten at ændre eller fravælge.

DIGITAL MODEN – DIGITAL BEVIDST

Digital moden er ikke en endestation men en kompetence til hele tiden at træffe de klogeste valg – som bruger og organisation.

En digital moden bruger vil vide, hvorfor hun bruger sin telefon eller sin skærm og vil opleve både en intuitiv og relfektiv tilgang til hvorfor og hvorfor ikke.

En digital moden organisation har ikke besluttet sit digitale afsæt for evigt men revurderer løbende – både til og fravalg.

Husk:

Tid er en faktor.

At kende formål, metode, dynamik og præmis kræver en høj grad af digital bevidsthed – eller digital modenhed.

Digital modenhed kræver tid, dialog og refleksion, og kan være rettet mod en specifik ydelse eller som overordnet mindset.

Kan være baseret på en kollektiv tilgang (eks. en arbejdsplads, klynge, familie) eller en individuel tilgang. Fællesskabet er individualiseret og sporadisk.

Digital modenhed kan være baseret på syv faser, hvor nogle kan være mere fremtrædende end andre, ligesom der på tværs af generationer og klynger kan være forskel på, hvilken fase, man tilgår fra og til.

REFLEKSIONER TIL AFKLARING

Eksempler på "digitalisering"

Smart teknologi
Onlinemøder
Digital kontakt
Brugerprogrammer
Optimeringsprogrammer
Automatisering
AI
Data
Robotter
Brugerbetjening
Brugerkontakt
Brugerindsamling
Systematisering
Sociale medier
Digitale kommunikationskanaler
Informationsflow
Velfærdsteknologi



Hvor erstatter teknologi noget fysisk? (Pil over til listen)
Hvor erstatter teknologi mennesker (-:-)
Hvor erstatter teknologi relationer (-:-)
Hvor erstatter teknologi intellekt/viden (-:-)
Hvornår erstatter teknologi homo sapiens