

Udviklingsprojekt om Borgerservice på P1

Af [Annette Holm](#)

Baggrunden for projektet

Jeg underviser på Journalistuddannelsen på forløbet Journalistisk Metode 4 (JM4) på 7. semester, hvor fokus blandt andet er *professionel brug af sociale medier i samspil med brugere/målgrupper*. Hermed menes, at de studerende skal have kendskab til brugernes adfærd på sociale medier med henblik på at involvere dem i udviklingen af journalistiske fortællinger.

Det er altså tanken, at de studerende skal lytte til og interagere med brugerne på sociale medier for at opsnappe samtaler blandt almindelige mennesker om oplevede problemer inden for et givent emne. Hensigten er at komme tættere på borgerne og potentielt finde historier eller væsentlige samtaler, der er undsluppet den almindelige journalistiske radar.

Samtidig med JM4's relativt nye fokus på professionel brug af sociale medier søsatte P1, DR det journalistiske eksperiment Borgerservice på P1.

Ved at analysere dele af dette eksperiment ønsker jeg at øge og kvalificere min viden om SoMe i borgerjournalistik. Mit fokus ligger på, hvorvidt samtaler med brugerne kaster andre historier af sig end en mere traditionel journalistisk tilgang, og om samtalerne med brugerne ændrer journalistens rolle. Det er mit håb, at den nye viden vil komme de studerende på JM4 og forhåbentlig også redaktionen bag Borgerservice til gavn.

Hvad er Borgerservice på P1

Borgerservice på P1 <https://www.facebook.com/groups/borgerserviceP1/> er et journalistisk forsøg, som er sat i verden af P1 redaktør Thomas Buch Jensen for at prøve kræfter med konstruktiv og dialogbaseret journalistik på et socialt medie.

Forsøget løb fra 23. marts til den 21. november 2016 med Mikkel Krause som redaktør og Jais Nørgaard som reporter.

Redaktionen oprettede facebookgruppen Borgerservice på P1, hvor interesserede kunne melde sig ind og være med til at diskutere og finde løsninger på "emner, der opleves som et problem for mennesker med et personnummer", som redaktionen formulerer det.

Omdrejningspunkterne var dialog og løsning, men ellers arbejdede redaktionen eksperimentelt. Den prøvede sig frem for at finde ud af, hvilke emner der egnede sig til involvering og problemløsninger, hvilke greb der virkede bedst på Facebook, og hvilke knapper den kunne skrue på for at optimere folks lyst til at dele og blande sig.

Redaktionen besluttede, hvilke emner der skulle behandles, men lod sig gerne inspirere af input fra medlemmerne af Borgerservice.

Med P1 Morgen som primær samarbejdspartner havde redaktionen også en flade at publicere "historier" fra.

De første 50 medlemmer af Borgerservice er inviteret af redaktionen. De er kolleger, kilder fra den indledende research og folk, der har interesse og tid til taleradio.

Resten har selv meldt sig ind. Da projektet sluttede, havde Borgerservice 1463 medlemmer.

I forsøgets otte måneders levetid behandlede redaktionen nedenstående emner:

Skoletræthed

Vejstøj

Stavnsbinding

Nogen at tale med – ensomhed

Syg i arbejde

Smartphone-phi

Voksenmobning

Veteraner

Barsel

Borgerservice beskriver sig selv således:

I Borgerservice-gruppen forsøger vi at finde løsninger på virkelighedens problemer, som de opleves af jer. Vi vil gerne have jeres eksempler, erfaringer og bud på konkrete løsninger.

Aktuelt tager vi fat på ...

Vi sætter fokus på forskellige problemer i samfundet. Alle kan bidrage her i gruppen til at beskrive problemerne og lede efter løsninger.

Så vi hører gerne fra jer :-)

Vi har brug for et rum, hvor vi kan høste af hinandens erfaringer, lytte til hinanden og sammen blive klogere på løsninger. Jeres erfaringer bringes videre til P1 Morgens lyttere.

Anvendt litteratur i projektet

I dette projekt har jeg ladet mig inspirere af især fire tekster. Her følger en kort redegørelse for dem.

Borgerjournalistik

Jeg anskuer Borgerservice som en form for borgerjournalistik, med en engelsk term *Participatory journalism*, og har hentet inspiration og forståelse for termen i en analyse af *Participatory journalism*, som fire forskere fra University of Amsterdam har foretaget.

<http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/21670811.2012.740267>

Helt overordnet beskriver studiet borgerjournalistik som ideen om, at digitale teknologier sætter modtagerne i stand til at involvere sig i og udbrede historier.

Analysen er interessant, fordi den anskuer forskningen i *participatory journalism* udefra. Ingen af de fire forfattere er journalistforskere, og deres tilgang kan måske åbne mine egne potentielt blinde vinkler.

I den genealogiske analyse "Constructing participatory Journalism as a scholarly object" nærstuderer forfatterne 119 artikler udgivet mellem 1995 og 2011. Forfatterne undersøger, hvordan journalistikforskere (scholars) har skrevet om og forstået borgerjournalistik, hvordan den har udviklet sig i perioden, og hvordan den stemmer overens med den klassiske opfattelse af journalistik.

De skriver, at journalistikforskning er et sammensurium af sociologi, historie, sprogstudier, samfundsvidenskab og kulturanalyse, hver med sin forståelse af, hvilken tilgang der er vigtigst, men at tre grundregler kan udledes:

1) Formålet: Journalister er vagthunde, og journalister er vogtere af ytringsfriheden (opfattelsen stammer fra 1900)

2) Journalistik er en profession. Professionalisering af journalister med rutiner og metoder (opfattelsen udviklet fra 1950 – 1980)

3) Modtagerne har kun en marginal position i journalistikforskningen. Først fra 1980 forskes der i modtagerne, men de er stadig sammenlignet med forskningen i "professionals" ikke særligt synlige.

Med den forståelse in mente analyserer forfatterne 119 artikler af journalistikforskere om borgerjournalistik og finder i materialet fire dimensioner:

1)

Entusiasme over nye demokratiske muligheder:

"In sum, our analysis shows that at the origins of participatory journalism lie normative ideas that are inextricably linked with democracy, a core value of both journalism and journalism studies."

2)

Skuffelse over journalisters forstokkethed:

"This dimension entails the idea that participatory journalism does not come about without obligations on the part of professional journalists. It involves the normative demand that journalists change some of their fixed ways of performing journalism. Preferably, it requires that they commit themselves to structurally listening and responding to citizen contributors and even to sharing control over content with them."

3)

Skuffelse over manglende journalistisk mod til økonomisk at støtte borgerjournalistik;

"Participation is shaped as an opportunity to involve users as builders of a brand community, to generate traffic to the website and to keep up with—or stay ahead of—competing news organizations. Both sorts of strategic-economic motives mean that, in journalistic practice, participation is modeled such that it fits, rather than overthrows, the existing journalistic paradigm."

4)

Skuffelse over brugernes passivitet:

"As such, scholars express an idea of news users' desired behavior regarding participatory journalism and of the preferred motives to engage in it. This results in a fourth normative dimension that entails, first, an idea of reciprocity: It is not only professional journalists that are expected to change traditional ways of working, users should also adopt new practices and routines to become active participants. Second, this dimension contains the idea that contributors should get involved as "citizens".

Studiet konkluderer, at journalistikforskningens blik på borgerjournalistik er gennemsyret af en forståelse af, hvad "rigtig" journalistik er, nemlig at den skal gavne demokratiet. De mener også, at journalistforskerne på et meget spinkelt grundlag konkluderer, at brugerne er passive og uinteresserede i at deltage. De henviser til, at der kun findes ganske få undersøgelser om brugerinvolvering set fra brugernes perspektiv.

De mener endvidere, at borgerjournalistik fratages sit potentiale, når den forstås igennem en klassisk journalistisk prisme, og at samme prisme medfører, at brugerne ignorerer den, fordi de kun er interessante i rollen som borgere. Derfor kommer dimensionen med den moralske entusiasme om borgerjournalistik som en demokratisering af journalistikken og i samfundets tjeneste til at føde sin egen moralske skuffelse.

Forfatterne foreslår, at brugerne i fremtidige studier får en mere central placering. Det vil give mulighed for at løse journalistikken fra dens konventioner og skabe rum for brugernes motiver, forventninger og betingelser til borgerjournalistik. Og dermed ville brugerne muligvis fremstå som andet end enten passive eller generatorer af indhold.

Brugere

I teksten 'In Moderation Examining how journalists' attitude towards online comments affect the creation of community' har brugerne fået en mere central rolle.

<http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17512786.2013.859838?scroll=top&needAccess=true>

I denne undersøgelse søger forskerne svar på fire spørgsmål, hvoraf to er relevante for dette projekt, nemlig:

- 1) I hvilken grad har den måde, journalister faciliterer kommentarer, indflydelse på, hvor ofte brugere poster (for eksempel modererer, tillader anonymitet og opmuntrer til høflighed)?
- 2) Hvilken rolle spiller interaktion mellem journalister og brugere for at skabe et community?

Forskerne sendte en spørgeskemaundersøgelse ud til 1 million amerikanere, der havde tilmeldt sig en undersøgelsesportal. 1042 personer besvarede undersøgelsen. På en skala fra 1-5 skulle de svare på, hvor ofte de skrev kommentarer i kommentarfeltet efter en journalistisk artikel. De blev også bedt om at tænke på en newsgroup, de var medlem af, og rate den ud fra 18 statements.

Forskerne konkluderede, at følelsen af at tilhøre et community var den absolut vigtigste faktor på tværs af køn, alder, uddannelse og indkomst for at skrive kommentarer. Tilhørsfølelsen indbefatter at få støtte, at have venner og forvente at blive i gruppen i lang tid, og forskerne skriver, at selvom det ligger uden for journalistens traditionelle arbejdsområde, kan journalisten ved at tillade anonymitet (der var en anden vigtig faktor) og ved aktiv tilstedeværelse online styrke brugernes oplevelse af fælleskab. Brugere ønsker, at journalisten sørger for god ro og orden, men "klasselærerfunktionen" opfattes som mindre vigtig, end at journalisten involverer sig i fælleskabet. Det er ikke nok at snuppe en kilde til printmediet eller svare på seneste kommentar; journalisten skal være oprigtigt engageret.

Gensidig journalistik

De sidste to tekster handler om gensidighed som en mulig nøgle til at fremme samarbejdet mellem journalist og medlemmer af communities.

<http://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2056305115580339>

<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17512786.2013.859840>

Begrebet 'reciprocity' (gensidighed) kendes blandt andet fra etnografi og handler om udveksling mellem to eller flere parter til fælles bedste. I det sociale liv er udvekslinger som for eksempel at gengælde venlighed med venlighed en grundsten i opbygningen af sociale relationer. Gensidighed er med til at udvikle samhørighed og indbyrdes afhængighed.

I et medielandskab med digitale teknologier og muligheder for brugerdeltagelse er der basis for, at journalister gentænker deres forhold til brugerne. Forskning viser, at journalister er tilbageholdende med at inddrage brugerne i redaktionsprocessen, og at de (vi) foretrækker at holde brugerne i periferien eller i envejskommunikation. Det gælder især "elitejournalister" på landsdækkende medier, mens journalister fra lokalpressen med det større fokus på geografisk nærhed ser en fordel i brugerinddragelse.

Forskning i sociale medier viser, at reciprocity er hjørnестenen i socialt engagement og forbundethed, men begrebet har ikke haft særlig bevågenhed i forhold til journalistik.

I teksten 'Reciprocal journalism' beskriver forfatterne konceptet 'reciprocal journalism' eller på dansk 'gensidig journalistik' og dets potentiale for netværkssamfundet.

I gensidig journalistik er journalister communityskabere, som især i onlinefora fungerer som katalysatorer for udvekslinger direkte med brugerne, indirekte imellem brugerne og over tid for udviklingen af større tillid, samhørighed og social kapital alle parter imellem.

Sociale medier som Facebook, Twitter, og Instagram er konstrueret til at dele information med andre. Simple handlinger som 'likes', retweets eller tags er offentlige invitationer til gensidighed.

Journalister udøver 'direct reciprocity' ved at svare brugerne, sætte deres kommentarer i kontekst, stille spørgsmål til dem, bruge hashtags, som potentielt kan skabe nye diskurser, forsyne brugerne med nye kilder og i det hele taget være stærkt engagerede og meget tilstede.

Ifølge forskerne vil dette lønne sig på den lange bane, idet brugerne som led i et naturligt indlejret socialt mønster vil kvittere med modydelser både til journalisten og til andre brugere. Det vil give bedre journalistik og mere relevans for brugerne, som over tid opbygger et tilhørsforhold og en loyalitet over for fællesskabet.

Forfatterne betragter ikke 'gensidig journalistik' som en ny form for journalistik, da brugerdeltagelse allerede er en kendt komponent i borgerjournalistik, men slår på, at konceptet tager brugerne alvorligt og ikke kun skeler til, hvad der måtte være i nyhedsorganisationens interesse.

Ved at anerkende og gengælde brugeres input og ved at etablere af fora, der passer til dem, kan journalister smede forbindelser med og imellem brugerne og dermed udføre deres vigtigste rolle som tjenerne for et fællesskab.

Undersøgellesdesign

Med dette projekts litteratur in mente forstår jeg Borgerservice på P1 som borgerjournalistik, hvor modtagerne ved hjælp af digitale teknologier sættes i stand til at involvere sig i og udbrede historier.

Redaktionen indtager rollen som vagthund, der vil løse problemer ved at præsentere dem for magthaverne. Den betragter brugerne som indholdsgeneratorer og arbejder i demokratiets tjeneste, hvilket tilsammen er stærkt beslægtet med en klassisk opfattelse af journalistens rolle.

I *'In Moderation Examining how journalists' attitude towards online comments affect the creation of community'* konkluderer forfatterne, at følelsen af at tilhøre et community er den vigtigste faktor for brugernes incitament til at bidrage med kommentarer, og at journalisterne med en engageret og involverende online-tilstedeværelse kan styrke brugernes fællesskabsfølelse.

Teksterne om 'Reciprocity' betoner det *sociale* element i journalistik på sociale medier og ser journalister som skabere af communities og katalysatorer for udvekslinger direkte med brugerne og indirekte imellem brugerne.

Det er altså helt overordnet relevant at undersøge, om Borgerservice-tilgangen kaster andre historier af sig end en traditionel journalistisk tilgang, samt i hvilket omfang og på hvilken måde redaktionen er tilstede i facebookgruppen.

Undersøgelsen falder i to dele, hvoraf første del er deduktiv og tager afsæt i denne hypotese:

Almindelige mennesker (i P1's Borgerservice-gruppe på Facebook) peger på andre problemer og løsninger indenfor et givet felt end det repræsentative Danmark (politikere, interesseorganisationer, eksperter)

1: Jeg undersøger, hvilke problemer det repræsentative Danmark identificerer inden for emnerne, og hvilke løsninger der foreslås

2: Jeg undersøger, hvilke problemer Borgerservice's FB-gruppe identificerer, og hvilke løsninger der foreslås

3: Jeg sammenligner resultaterne af punkt 1 og 2

I udviklingsprojektets anden del arbejder jeg abduktivt og tager afsæt i denne hypotese:

Journalister kan kvalificere samtalen med brugerne ved at lade sig inspirere af 'Reciprocity'-teorien.

Jeg søger svar på følgende spørgsmål:

1) Hvor stor er den redaktionelle tilstedeværelse?

- a) i hvilket omfang og hvordan svarer redaktionen brugerne?
- b) i hvilket omfang og hvordan anvendes brugernes input?

2) På hvilken måde kunne en mere gensidig tilgang have givet 'nye' historier fra Borgerservice gruppen?

Jeg analyserer posts fra og til redaktionen i udvalgte perioder kvantitativt og kvalitativt. Undersøgelingsperioden falder af praktiske årsager fra den 7. juni – 31. august. I den valgte periode behandlede redaktionen tre emner. Med tre emner får mit projekt en vis volumen. Jeg kan muligvis finde et mønster eller komme uden om pointer, der kan afskrives som tilfældige.

Analyse, del 1:

Hypotese:

Almindelige mennesker (i P1's Borgerservice-gruppe på Facebook) peger på andre problemer og løsninger indenfor et givet felt end det repræsentative Danmark (politikere, interesseorganisationer, eksperter)

Emne 1: Syg i arbejde: Hvilke problemer og løsninger peger det repræsentative Danmark på?

Reformen af førtidspension og fleksjob blev vedtaget af Forligskredsen bag reformen af S, SF, RV, V, K og LA. Forinden indgav 25 organisationer og foreninger høringsvar, og 17 havde foretræde for Folketingets beskæftigelsesudvalg.

Via online mediearkivet infomedia har jeg tjekket de landsdækkende dagblades dækning af høringsvarene fra 2012. Det generelle billede fra høringsvarene er, at en reform var påkrævet, og at lovudkastet i store træk var godt, men interessenterne pegede også på en lang række alvorlige problemer, som det fører for vidt at referere indholdet af her.

Heldigvis har redaktionen bag Borgerservice på P1 i meget stor udstrækning interviewet kilder fra det repræsentative Danmark, altså interesseorganisationer, politikere og eksperter, om problemer og løsninger vedrørende ressourceforløb. Interviewene er løbende blevet bragt i P1 morgen - med

links til dem i facebookgruppen Borgerservice. Redaktionen har ført en logbog over indslag, her fra har jeg plukket de problemer og løsninger, som kilder fra det repræsentative Danmark peger på:

Alvorligt syge ansøgere til førtidspension fastholdes i ressourceforløb, selvom de er for syge til at arbejde Medvirkende: Iben Nørup Sørensen, socialforsker, Aalborg Universitet.

Rådmand kritiserer strammet adgang til førtidspension

Medvirkende: Mai-Britt Iversen (s), rådmand i Aalborg Kommune.

Lægeforeningens forslag til bedre ressourceforløb

Kommunerne ser bort fra lægeerklæringer, der påviser, at borgeren ingen arbejdsevne har tilbage.

Medvirkende: Tue Flindt Müller, formand, Lægeforeningens attestudvalg (gæst i studiet);

Benny Ehrenreich, praktiserende læge.

Sådan skal lov om førtidspension ændres

Majbrit Berlau, formand for Dansk Socialrådgiverforening, mener, at ressourceforløb godt kan virke. Socialrådgiverforeningen har lavet en liste med 11 konkrete forslag til, hvordan man kan forbedre lovgivningen, så forløbene kan komme til at virke bedre og mere efter hensigten:

Syge mennesker kæmper om ret til ikke at arbejde

Ressourceforløbene virker ikke, som de er nu. De skal være mere jobrettede og minde mere om praktikforløb. Desuden skal ressourceforløb frigøres fra kommunerne og placeres i en central enhed. Medvirkende: Maria Bille Høeg, chefkonsulent, Danske Arbejdsgiverforening.

Syg i arbejde

Den Socialpolitiske redegørelse for 2016 tager ikke højde for det stigende problem med syge, der bliver holdt fast i jobcenterets ressourceforløb, mens de venter på at få konstateret graden af uarbejdsdygtighed. Medvirkende: Knud Aarup, formand for Socialpolitisk Forening

Jobcentres grænseløse brug af tid til afklaring af syge borgers mulige arbejdsevne underminerer borgernes retsstilling.

Der er stigende efterspørgsel på advokatbistand blandt borgere, som er for syge til at arbejde og derfor søger førtidspension. Medvirkende: Nikolaj Nielsen, der er advokat hos firmaet Elmer og Partnere.

Borgerservice: Vi har ingen retssikkerhed i det offentlige

Domstolene holder ikke opsyn med forvaltningen, og man kan nærmest ikke vinde en skønssag mod det offentlige i retten. Medvirkende: Mads Pramming, advokat.

Opgør med new public management

Del 1: Odense kommune er blevet mere effektiv i sagsbehandlingen inden for sygedagpengeområdet, ved at lytte til hvad borgerne havde brug for. Medvirkende: Hanne Sørud, Beskæftigelseschef Odense Kommune, Jonas Astrup Beck, partner i konsulentfirmaet Vanguard.

Del 2: Det er en god idé at lave om i systemet, for styringssystemet New Public Management har spillet fallit. Medvirkende: Jacob Torfing, professor i offentlig forvaltning, Roskilde Universitet.

Hvilke problemer og løsninger peger medlemmerne af Borgerservice på P1 på?

Metode:

Jeg har brugt softwareprogrammet Digital Footprints til at høste data fra Facebookgruppen Borgerservice på P1. Desværre er det trods gentagne forsøg ikke lykkedes at få alle data med. Af ukendte årsager vil programmet ikke medtage data fra den 7. – 14. juni, hvilket kan påvirke analysen, om end det ikke er mit indtryk, at den manglende periode påvirker resultaterne radikalt.

Efter høst fra Digital Footprints er data samlet i Excel. Her har jeg først sorteret efter emner og derefter alfabetisk efter gruppens medlemmer (bilag1 excel). Det har givet mig mulighed for at se, hvor mange der blander sig i debatten, hvem de er, og hvor mange gange de poster eller kommenterer. Det er relevant at vide, når jeg skal se på, hvilke problemer og løsninger gruppens medlemmer peger på. Jeg har ikke særskilt optalt posts og kommentarer, fordi der ikke er signifikant forskel på karakteren af dem. Nogle posts er meget korte, som for eksempel 'tak for medlemskab', mens kommentarerne omvendt kan være lange og forklarende.

For at få et overblik over, hvem der 'tegner' gruppen, har jeg identificeret personer med flere end ti posts eller kommentarer. Navnene på de flittigste debattører har jeg krydstjekket med medlemmerne af Facebookgruppen 'Jobcentrets ofre', der med egne ord er 'en støttegruppe for alle, der er kommet i klemme i jobcenter, stat og kommune'.

14 af de 19 flittigste debattører er også medlem af 'Jobcentrets ofre'.

Kvantitative resultater:

Figur 1)

Antal optrædener	Syg i arbejde 191 personer har postet eller kommenteret 896 gange	Syg i arbejde har postet eller kommenteret OG er medlem af gruppen Jobcentrets ofre
1	99 personer	
2-10	72 personer	
11-20	10 personer	
	Lone Bønnekær Jensen (11)	
	Merete Lindegaard (11)	X
	Bitten Vivi Jensen (12)	X
	Zanny Arina Lundgaard (12)	X

	Lisbeth Sand (12)	X
	Lone Bording Jensen (15)	
	Annette Nielsen (15)	X
	Nicky Vandal (16)	X
	Steffen Gliese (17)	
	Linda Øland (18)	X
20 - 80	8 personer	
	Gitte Rasmussen (22)	X
	Christian Danvill (23)	X
	Lone Høeg (23)	X
	Pær Køie Kofod (24)	
	Kirsten Felin (29)	X
	Madsen Kim (33)	X
	Karin Joy Wolff (55)	X
	Kirsten Viki Hedegaard- Brønøe (69)	X
Redaktionen	Mikkel Krause redaktionen (22)	
	Jais Nørgaard (7)	

Medlemmerne kvitterede med 215 kommentarer, da redaktionen bad om forslag til løsninger.

Mange medlemmer peger på både problemer og løsninger.

Jeg har foretaget en kvalitativ analyse af kommentarerne og grupperet medlemmernes input i syv kategorier, som de især identificerer som problematiske (bilag 2 display Syg i arbejde).

Jeg har brugt display som kvalitativ metode.

Manglende borgerinddragelse: Mange oplever, at de ikke bliver inddraget i processen om mål og tiltag. Flere oplever, at kommunen ikke lytter til hverken dem eller deres læge, men at der bliver handlet hen over hovedet på dem.

Lægeudtalelser bliver ikke hørt tilstrækkeligt: Flere oplever, at egen læge og speciallæges erklæringer underkendes af kommunens læge eller sagsbehandling. Mange ønsker en uvildig læge.

Sagsbehandlere er for ofte inkompetente: Dette opleves på forskellige måder. Nogle oplever, at sagsbehandleren eller kontakten på jobcenteret ikke har den fornødne kompetence. De beskrives som tidligere faglærte, frisører osv. Nogle ønsker en standardiseret uddannelse til ansatte på jobcentre. Andre har ikke en koordinerende sagsbehandler, som de ellers har krav på.

Retssikkerhed: Mange ønsker en meget kortere behandlingstid på klager. Det hævdes, at det kan tage et år at afgøre en klage. Andre oplever sig som rettighedsløse, når deres sag af forskellige årsager trækkes i langdrag. De oplever rehabiliteringsteamet som en domstol, hvis afgørelse ikke

kan ændres. De ønsker også, at samtaler med kommunen, læger og rehabiliteringsteamet optages for at sikre klarhed for alle parter.

Borgeres økonomi: Mange oplever meget lange ressourceforløb, som sender dem på kontanthjælp. De ønsker sygedagpenge, mens de bliver udredt.

For lange afklaringsforløb: Alle ønsker klare regler for, hvor længe kommunen må være om at afklare syge borgere. Borgerne oplever, at det nuværende system intet incitament har for hurtigt at gøre sagerne færdige, fordi de syge er billigere i drift, når de er uafklarede.

Ingen tillid til kommunen: Manglende tillid til kommunen er et gennemgående træk, men mistilliden kommer til udtryk på forskellig vis. Flere oplever, at kommuner laver egne fortolkninger, fordi love og vejledninger er for diffuse. Flere ønsker, at det skal have konsekvenser, for eksempel dagbøder, hvis kommunen ikke sagsbehandler efter lovgivningen. Flere mener, at kommunen skal straffes, hvis borgere fastholdes på kontanthjælp i årevis uden afklaring. Nogle ønsker, at rehab-teamet skal bestå af uvildige fagpersoner, som ikke er kommunalt ansatte. Mange mener, at kommunen foretager kassetækning. Andre, at hele området skal flyttes til staten for at undgå forskelsbehandling og kassetækning.

Se bilag 3 for kommentarerne til de enkelte kategorier.

Konklusion:

Som det fremgår, peger medlemmerne af Borgerservice overordnet på de samme problemer og løsninger som kilder fra det repræsentative Danmark.

Mange af medlemmerne af Borgerservice har dårlige erfaringer med jobafklaring, rehabilitering og ressourceforløb. Deres beskrivelser er naturligvis personlige og meget detaljerede og ikke nødvendigvis generelle.

Når det er sagt, peger gruppen samlet set på forhold, der er værd at undersøge nærmere. For eksempel:

- Er der hold i borgernes oplevelse af, at sagsbehandlere mangler socialfaglige kompetencer?
- Kunne det hjælpe på tilliden mellem parterne og forbedre sagsbehandlingen, at møder blev optaget?
- Kunne det være rimeligt at straffe kommuner, der fastholder syge borgere i meget lange afklaringsforløb?
- Er det rigtigt, at borgerne afholdes fra at have et socialt liv af frygt for, at kommunen mistænker dem for at snyde med deres sygdomme?

Dertil kommer en stribe enkeltsager fra desperate borgere, hvis forløb rejser tvivl om, hvorvidt de er blevet behandlet professionelt.

Emne 2: Når voksne mobber:

Hvilke problemer og løsninger peger det repræsentative Danmark på?

Redaktionen bag Borgerservice på P1 har interviewet kilder fra det repræsentative Danmark, altså interesseorganisationer og eksperter, om problemer og løsninger vedrørende voksenmobning. Interviewene er løbende blevet bragt i P1 morgen, og der er linket til dem i facebookgruppen.

På Google har jeg søgt på emnet voksenmobning og fundet en lang række centrale interessenter, for eksempel Videns Center for arbejdsmiljø, Voksenmobning nej tak, diverse fagforbund (FTF, HK, LO, DA) og Arbejdsmiljøforskning.dk, der overordnet peger på de samme problemer og løsninger på voksenmobning som redaktionen bag Borgerservice. Jeg kan konkludere, at der på de store linjer er overensstemmelse mellem, hvad det repræsentative Danmark ser som problemer og løsninger indenfor emnet, og hvad redaktionen peger på. Det fremgår af redaktionens logbog over indslag fra P1 morgen om voksenmobning. Her har jeg uddraget de centrale indslag:

Mobning kan give depression, angst og ptsd-lignende symptomer

Anni Høgh, professor ved Psykologisk Institut på KU, har i mange år forsket i mobning blandt voksne.

Alle kan potentielt blive mobbere, og mobning starter næsten altid som en konflikt

Eva Gemzøe-Mikkelsen er erhvervspsykolog og lever af at hjælpe virksomheder med at komme mobning til livs, og hun har skrevet bogen 'Mobning på Arbejdspladsen – Årsager og Løsninger'.

Mobbere er ikke onde mennesker, men kan opbygge endnu mere foragt over for mobbeofret, fordi ofret 'får dem til' at opføre sig uanstændigt

Forfatteren Christian Jungersen skrev for tolv år siden romanen 'Undtagelsen', hvor fire kvinder mobber hinanden. Han forklarer, at de, der mobber, ikke er onde mennesker, men at de nærmest kan opbygge endnu mere foragt over for mobbeofret, fordi ofret 'får dem til' at opføre sig uanstændigt.

Hver fjerde hk'er er blevet set skævt til på arbejdspladsen – gør fagforbundet nok?

HK's næstformand (intet navn) om, hvorvidt fagforbundet gør tilstrækkeligt for at forhindre mobning på arbejdspladsen.

Det er ledernes ansvar at få bugt med mobning, men de opdager oftest konflikterne for sent

Arbejdsmarkedsmiljøchef i fagforbundet Lederne, Lars Andersen siger, at det først og fremmest er lederne, der har ansvaret for at få bugt med mobning på en arbejdsplads, men at de også har brug for hjælp fra medarbejderne til at opdage konflikterne i tide.

Mobning er en adfærdsregulator fra krybdyrhjernen og derfor svær at få bugt med

Johan Williams, organisationspsykolog og arbejdsmiljøkonsulent, hævder, at mobning ikke er til at få bugt med, fordi den er en naturlig proces til at adfærdsregulere dem, der stikker ud.

Man skal skelne mellem, hvad der faktisk sker, og hvordan det opleves

Mads Qvist, der er coach og har arbejdet med mange personer, der er blevet mobbet, siger, at man skal skelne mellem, hvad der faktisk sker, og hvordan man opfatter, man bliver behandlet.

Løsning: Chefen skal på banen og kollegerne skal gribe ind

Erhvervspsykolog Eva Gemzøe-Mikkelsen med en guide til, hvordan man skal tackle mobning på arbejdspladsen.

Hvad peger medlemmerne af Borgerservice på af problemer og løsninger?

Den 2. august 2017 annoncerer redaktionen, at voksenmobning bliver næste emne, og efterlyser cases, og den 9. august går Borgerservice i luften med 'Når Voksne Mobber' og beder om erfaringer fra gruppen.

Antal optrædener	Antal optrædener	Voksenmobning
		79 personer (448)/ 3 personer tegner sig for 99 indlæg.
1	1	33 personer
2-10	2-10	32 personer
11-20	11-20	8 personer
		Tina Hummelgaard Nielsen
		Steffen Gliese
		Lone Bording Jensen
		Boe Carlslund Sørensen
		Helene Bjerno
		Henrik C. Meerhof
20 - 80	20 - 80	3 personer
		Dorit Ringgaard Andresen (24) (Jobcentrets ofre)
		Jeanette Vestergaard (20)

		Lone Høgh (55)
Redaktionen	Redaktionen	Mikkel Krause redaktionen (9)
		Jais Nørgaard (29)

79 medlemmer kvitterer med 448 kommentarer (posts og kommentarer), hvoraf næsten en fjerdedel kommer fra tre personer. 33 personer er blot inde en enkelt gang, debatlysten har altså ikke sat gang i så mange, og det er også kendetegnende, at ganske få personer, konservativt vurderet, står for en fjerdedel af indlæggene. Det præger bredden i indlæggene (se bilag 4, voksenmobning).

Med udgangspunkt i stikordene *problemer* og *løsninger* har jeg foretaget en kvalitativ analyse af kommentarerne fra medlemmerne af Borgerservice og grupperet dem i ti kategorier, som indrammer deres input:

Jeg har igen brugt display som kvalitativ metode (se bilag 5 display voksenmobning).

Hvornår er det mobning?

"og hvem afgør så, hvem der mobber, og hvem der ikke gør?"

Gled ud af arbejdsmarkedet

"For mig førte det til en depression, der gjorde, at jeg efter 13 år på en ellers dejlig arbejdsplads måtte stoppe, efter at der kom en nyansat til, hvor jeg efter så mange år ikke kunne gøre noget godt nok"

Mobbet sagde op og fik job et andet sted

"Jeg kommer i tanke om, at jeg en gang havde nogle kolleger, som jeg ragede temmeligt uklar med, fordi jeg ikke nødvendigvis ville fedte for 2 af kronprinsesserne (de mest dominerende overhunde). Så én af disse overhunde spredte et rygte på hele etagen om, at jeg havde været seksuelt misbrugt som barn. Den var lidt svær at komme ud af, idet sådan nogle ofte fortrænger og benægter, at de har været seksuelt misbrugt. Så jeg kunne ikke forsvare mig, og gjorde det heller ikke. Så jeg gjorde mine ting færdig og fik nyt job"

Hvad skal man stille op, når chefen mobber?

"Efter 1½ års ansættelse som ældrekonsulent blev jeg i 2009 - efter at være blevet udsat for langvarig og alvorlig mobning fra min daværende chefs side - fyret. 1½ år efter at jeg var blevet smidt på porten, ringede Djøf til mig. Ville lige høre, hvordan det nu var med min sag ... for nu stod man med samme sag ... med min efterfølger (nummer 9 eller 10 i stillingen). Den mobbende chef terroriserer nu et andet center i kommunen"

Er lederne dygtige nok til at holde arbejdspladsen mobbefri?

"Der skal ses på ledelsen og miljøet på arbejdspladsen og samles op der"

Hvor er arbejdstilsynet?

"Men Arbejdstilsynet burde da have et problem, efter det her er kommet frem! (at det er et stort problem)"

Hvor er politikerne?

"Politikerne må op af stolene, for det kan jo forebygges- og det er både økonomisk og etisk fuldstændig uansvarligt ikke at gøre det"

Mobbere skal straffes

"Psykisk vold er lige så smertefuld for offeret som fysisk vold - hvis ikke mere. Derfor er det på tide, at politikerne begynder at tage emnet op og seriøst diskutere, hvordan man skal straffe de psykiske voldsmænd og -kvinder"

Går i rette med de valgte eksperter

"Mary-fondens forsker har et andet bud - mobning er en dyrisk primitiv adfærd, der opstår i grupper, når ledelsen svigter eller selv har en uciviliseret primitiv adfærd. Jeg er dog ikke enig, i at mobning skal fungere som social tilpasning i alle situationer, da mobning ofte ikke er logisk i alle sociale sammenhænge og ofte virker imod kreative processer og kan være et udtryk for fejlplaceret vrede"

Løsninger

"Mange danskere er hvert år vidner til mobning på deres arbejde og griber ikke ind. Er du den passive type eller mægleren? Her kan du læse om seks måder at reagere på, når andre bliver mobbet - kristeligt-dagblad.dk"

Konklusion:

Som det fremgår, peger medlemmerne af Borgerservice overordnet ikke på nye aspekter af voksenmobning, og bortset fra et enkelt forslag om at straffe mobbere kommer de ikke med nye løsninger, men linker generøst til andres råd og vink. Gruppen mener, at emnet er relevant, men forholder sig akademisk til det, og kun få bringer personlige erfaringer i spil. De fleste af samtalerne handler om, hvorfor vi mobber, og at nogen må gøre noget.

Et enkelt aspekt påkalder sig opmærksomhed, nemlig hvad vi stiller op med ledere, der mobber. Redaktionen tager overfladisk fat på problemet ved at spørge en mobbe-specialist, der råder til at forlade jobbet. Mere kom der ikke ud af det spørgsmål.

Emne 3: Smartphonepli

Hvilke problemer og løsninger peger det repræsentative Danmark på?

Med ordene "mobiltelefon" og "social" har jeg søgt på artikeldatabasen, Infomedia. Jeg har søgt i landsdækkende dagblade og magasiner det seneste år (31. august 2016 – 31. august 2017). Det gav 725 hits. Jeg har set de første 100 igennem og sammenlignet dem med resultatet af en søgning i samme perioder og samme medier, men med sætningen "hvordan påvirker mobilen os?".

Det gav omtrent samme resultat som første søgning, men færre hits (se bilag 6, InfoMedia). Nedenfor oplistes de mest relevante problemer, som artiklerne i ovenstående søgninger peger på: Jeg har opdelt artiklerne i to kategorier: *Manglende nærvær* og *Afhængighed*. Min søgning viste også artikler om overvågning, men da den kategori ikke udfoldes særligt af medlemmerne i Borgerservice på P1, giver det ikke mening at gøre det her.

Manglende nærvær

"Mobiltelefoner og iPads udfordrer børnenes sociale færdigheder.

Så mange børn har svært ved at indgå i fællesskaber, vente på tur og tage hensyn, at der udarbejdes læseplaner og lærebøger i at begå sig socialt...

Jane Sterup, pædagogisk vejleder i Faxe Kommune har sammen med kollegaen Elina Sommer udarbejdet en lærebog i social læring, som er blevet efterspurgt fra mange andre skoler"

"I mange familier er både børn og voksne til stede i hjemmet og i det digitale rum på én og samme tid. Det forstyrrer nærværet, mener eksperter, der opfordrer til at finde tidspunkter, hvor telefonerne lægges væk. Når familie og venner besøger sociolog Anette Prehn, kender gæsterne reglerne"

"Søren Schultz Hansen har skrevet bogen ' Årgang 2012 - socialliv og samvær i en tid med nye medier'. Rummet har ikke nogen betydning for, om samvær er godt eller skidt. Om det er nært eller fjernt. Det er tiden, der er det afgørende for dem. Altså, om de er tilgængelige. Det er derfor, det er nødvendigt at være på hele tiden. Grunden til, at vi synes, at det at sidde i samme rum er mere værd end det, de gør, er, at det er vi vant til, men for dem kan de sagtens have nært samvær via mobil eller chat. Vi sætter rummet som rammesætter for samvær, men det grundlæggende anderledes i dag, er, at tiden er det rammesættende"

Afhængighed

"AFHÆNGIGHED: 11 år af dit liv sker nu foran skærmen på en mobiltelefon.

I den netop udkomne bog ' Irresistible' sætter den amerikanske psykolog og forfatter Adam Alter teknologisk afhængighed højt på listen: - Tidligere troede vi, at afhængighed var koblet til kemiske stoffer som heroin, kokain og nikotin, siger han i et interview med New York Times

- Men i dag har vi også adfærdsmæssig afhængighed af vores mobiltelefoner, fjernsynet eller e-mails"

"Elevernes evige online-tilstedeværelse er ikke bare en distraktion i undervisningen. Den kan spolere deres koncentration og indlæringssevne og være en kilde til stress. Det viser en ny undersøgelse blandt 2.689 gymnasieelever, som mobilkonsulent og

foredragsholder Søren Hebsgaard står bag. Særligt de elever, der tjekker telefonen oftere end hvert kvarter, kan ikke koncentrere sig, selv om de forsøger”

»Vi fixer med vores *mobiltelefoner*«, siger Imran Rashid, læge og IT-iværksætter, og han har skrevet bogen »Sluk«, der handler om vores hjerners måde at forholde sig til moderne teknologi, især smartphones”

”Som Imran Rashid siger: »Facebook er jo verdens største narkokartel.« For selv om de *social*e medier ikke sælger den slags stoffer, man tager på den klassiske facon, udløser vores opførsel på Facebook dopamin”

Hvilke problemer og løsninger peger medlemmerne af Borgerservice på?

Den 22. august tog redaktionen fat på emnet smartphonepli og spurgte medlemmerne, hvordan de oplever problemet med smartphones til daglig.

Emnet påkalder sig ikke stor opmærksomhed. Kun 28 personer engagerer sig med en eller flere kommentarer i debatten.

Antal optrædener	Antal optrædener	Mobil-pli
		28 personer har postet eller kommenteret 60 gange/2 personer tegner sig for 23 indlæg
1	1	18 personer
2-10	2-10	9 personer
11-20	11-20	1 personer
		Boe Carslund Sørensen
20 - 80	20 - 80	0 personer
Redaktionen	Redaktionen	Mikkel Krause redaktionen

		11
		Jais Nørgaard (11)

I debatten kommer medlemmerne ind på nedenstående problemer, som jeg har sorteret i de tre overordnede kategorier: *Manglende nærvær*, *Overvågning* og *Afhængighed*. Til sidst kommer kategorien *Løsninger*, fordi Borgerservice altid efterspørger løsninger.

Manglende nærvær (uddrag fra medlemmers udsagn, forkortet af mig. Se bilag 7 for den komplette oversigt):

"Min fornemmelse er, at det, der stresser/koster nærvær, er notifikationer, sms-lyd og opkaldslyd. Og det kan slås fra. Tanken om at lægge telefonen væk/slukke den er for mig absurd. I dag er min telefon min adressebog, mit landkort, mit leksikon, mit fotoalbum, mine gemte breve, min radio, mit tv, min bank og mit postkontor"

"I min verden er det grænsende til det " helt absurde ", at man næsten kan blive panisk ved tanken om at telefonen er slukket i blot en time. Hverken bank, fotos eller andet forsvinder."

"Hvis det er handicappende at lægge telefonen væk i en time, findes der så meningsfulde samtaler, fordybelse og kedsomhed mere? "

"Med henvisning til Søren Schultz Hansens udtalelser i P1 forleden, vil jeg gerne påpege, at en hel generation af unge er ved at udvikle sig til sociale analfabeter..... Det kropssprog, de er bedst til, er de seksuelle signaler, hvor f.eks. små piger i 5.-6. klasse laver selfies med trutmund. De har ikke øjne for de utallige signaler, vi afgiver og modtager hver dag"

Afhængighed:

*"Vi må vel også have noget mere forskning at hænge vores hat op på i det her spørgsmål.
Jeg læste om, at der er noget, der tyder på, at der er tale om reel afhængighed. Altså, at de samme områder i hjernen aktiveres og stimuleres, som man ser ved andre former for afhængighed og misbrug"*

Overvågning:

"Det giver også eksen en lang række muligheder, hvis man har børn sammen og eksen har givet dem telefoner..."

".... jeg kan anbefale, at mødre og fædre arbejder med dette fænomen (at lære at styre bekymring) , i stedet for at overvåge de unge, Det føles forkert for mig, at mor overvåger søn.... for dybest set er det en uskik at overvåge sine børn. Det betyder noget for den personlige udvikling, det kommer vi desværre ikke udenom"

Løsninger:

Redaktionen efterlyser løsninger for dem, som irriteres over ikke at kunne få smartphone-brugernes fulde opmærksomhed.

"At bruge sin smartphone i samvær (dialog) med andre er vel lige så pinligt som at pille næse, eller at kigge den anden vej. Uanset hvad, virker man uinteresseret og uengageret. Det er helt sund fornuft. Hav respekt og oprigtig interesse for dine medmennesker. Ellers, så blive hjemme."

"Efter nogle tankevækkende oplevelser i familiens skød, hvor først én tog mobilen frem, så en anden, så en tredje osv., er vi begyndt at invitere familiens mange teenagere og voksne til arrangementer ud fra denne skabelon: "Hermed inviteres I til off-line fødselsdagsfejring. Mobil kan medbringes på flight-mode og deponeres i en "mobil-kurv" i entréen"

Konklusion:

Som det fremgår peger de få medlemmer (28) af Borgerservice, der deltager i debatten om smartphones, i lighed med det repræsentative Danmark på nærvær og afhængighed som centrale problemer. To medlemmer ytrer sig om overvågning af børn og ex-partnere, men ingen forfølger dette spor.

Konklusion på udviklingsprojektets første del:

Ligesom Borgerservice på P1 er jeg helt overordnet interesseret i, om input fra borgerne giver andre historier end en traditionel journalistisk tilgang med interviews af eksperter, erfaringspersoner og parter.

Overordnet peger medlemmerne af Borgerservice og det repræsentative Danmark på de samme problemer inden for de tre emner, jeg har undersøgt, men medlemmerne peger også på problemstillinger, som ikke behandles af det repræsentative Danmark. Det gælder især i forbindelse med 'Syg i arbejde' og i mindre grad 'Voksenmobning' og 'Smartphonepli'. I emnet 'Syg i arbejde' har mange medlemmer (dårlige) erfaringer med jobcentre og rehabiliteringsteams. På egen krop har de oplevet det offentliges sagsbehandling, som de stiller kritiske spørgsmål til.

De peger for eksempel på sagsbehandlere uden fornøden uddannelse eller kompetence, fejl i sagsbehandlingen, når deres sager ovedrages fra en behandler til en anden, og kommunal kassetækning.

I 'Voksenmobning' og 'Smartphonepli' deltager langt færre medlemmer i debatten, og det kan fortegne resultatet. Desuden har kun et fåtal af medlemmerne erfaringer med voksenmobning,

hvilket gør udsagnene spekulative. Med det in mente peger de på enkelte aspekter, der har unddraget sig den klassiske mediedækning. som for eksempel problemet med ledere, der mobber samt overvågning af børn og ex-partnere som social kontrol.

Anden del af undersøgelsen

Som sagt har jeg udvalgt de tre temaer, som behandles i perioden 7. juni – 31. august.

I anden del af projektet ønsker jeg at undersøge i hvilket omfang og i givet fald hvordan redaktionen bag Borgerservice udøver 'direct reciprocity', samt på hvilken måde direct reciprocity kunne have givet andre historier end en mere klassisk journalistisk metode.

Direct reciprocity er overordnet kendetegnet ved stor redaktionel tilstedeværelse og stærkt engagement.

Som tidligere beskrevet udøves direct reciprocity på det konkrete plan, ved at redaktionen svarer brugerne, sætter deres kommentarer i kontekst, stiller spørgsmål til dem, forsyner dem med nye kilder og bruger hashtags, som potentielt kan skabe nye diskurser.

Ifølge forskere vil dette lønne sig på den lange bane, idet brugerne som led i et naturligt indlejret socialt mønster vil kvittere med modydelser både til journalisten og til andre brugere. Det vil give bedre journalistik og mere relevans for brugerne, som over tid opbygger et tilhørsforhold og en loyalitet over for fællesskabet.

Jeg arbejder abduktivt og søger svar på følgende spørgsmål:

1) Hvor stor er den redaktionelle tilstedeværelse?

a) i hvilket omfang og hvordan svarer redaktionen brugerne?

b) i hvilket omfang og hvordan bruges brugernes input?

2) På hvilken måde kunne en mere gensidig tilgang have givet 'nye' historier fra Borgerservice gruppen?

Ad 1a)

I den undersøgte periode er der i alt 1574 posts, når både posts (statusopdateringer) og kommentarer tælles med. Heraf tegner redaktionen sig for i alt 72 posts eller 4,5 procent af alle posts.

I statusopdateringerne henvender redaktionen sig til alle medlemmer på en gang, og disse har jeg opdelt i tre grupper:

Gruppe 1 indeholder omtaler af det nye tema med opfordring til at dele erfaringer og komme med løsninger.

Gruppe 2 indeholder redaktionens generelle opsamlings på medlemmernes input og/eller links til indslag om emnet i P1 morgen.

Gruppe 3 indeholder redaktionens irettesættelser og opmuntringer. Her optræder redaktionen som 'klasselærere'.

(Se alle posts fra gruppe 1, 2 og 3 i Bilag 8 Alle posts fra redaktionen)

Eksempler fra gruppe 1

"konkrete forslag til, hvordan vi løser problemet, at syge mennesker uden perspektiv om arbejdsliv får LANGE ressourceforløb"

"I dag gik vi i luften med det nye tema 'Når Voksne Mobber'. Vi vil meget gerne høre jeres erfaringer om emnet"

"Hvor hurtigt skal man egentlig svare på en besked? Vi spurgte nogle unge mennesker (mellem 20 og 40 år), og de mener sådan set, at man skal svare ret hurtigt"

Eksempler fra gruppe 2:

"Kim Madsen og Annette Nielsen fra Jobcentrets Ofre mødtes i Københavns Borgerrepræsentation med Enhedslisten til brainstorm om ønsker til nye lovforslag – hør det her:"

"Nogle af jer har diskuteret Johan Williams' pointer om mobning som social reguleringsmekanisme. Nu til morgen havde vi i P1morgen et indslag med coach og mentaltræner Mads Qwist, som har bud på, hvordan fællesskaber kan undgå mobning og blive bedre til at favne dem, der er anderledes. - Hvis du ikke allerede har hørt det, kan du høre det her:"

Eksempler fra gruppe 3:

"Vigtigt – Hold fokus! Jeg har nu til morgen været nødt til at slette opslag fra Kim Madsen som kan opfattes som en personlig trussel imod en konkret medarbejder på jobcenteret."

"Fra redaktionen: Jeg er tilbage fra ferie, og Mikkel vender også tilbage om en uge. Vi har begge lagt denne gruppe på is i vores ferie, fordi vi holder fri, når vi har fri fra arbejde, og det håber jeg, der er forståelse for. Og så vil jeg som admin i denne gruppe lige adressere nogle ting. For det første: vi tolererer ikke, at folk sviner hinanden eller os til, derfor er Finn Petersens opslag slettet."

"Jeg får lyst til lige at dele med jer, at jeg lige har sendt den invitation, som er vedhæftet nedenfor, som mail til folketingets beskæftigelsesordførere. Det vil være fint, hvis bare nogle af dem har lyst og mod til at melde sig ind, læse med og deltage i diskussionerne herinde. Selv om chancerne er små, for at især de, som står bag de nugældende regler, melder sig, håber jeg, at i tager pænt imod dem, hvis de gør. Det vil være spændende at læse, hvordan de forholder sig til jeres erfaringer og kritik."

I kommentarerne (48) svarer redaktionen de enkelte medlemmer direkte. Jeg har inddelt kommentarerne i fire grupper (se bilag 9, redaktionens svar)

I gruppe 1 anerkender redaktionen input. Her takkes de enkelte medlemmer for hjælp, for ros, for feedback og for at forstå medlemmernes frustration

I gruppe 2 beder redaktionen medlemmet om at uddybe sin kommentar. Det foregår især i forbindelse med emnerne voksenmobning og mobilpli, hvor medlemmernes respons generelt er faldet betragteligt.

I gruppe 3 forsvarer redaktionen sig. Det drejer sig især om forsvar for en af redaktionens statusopdateringer fra emnet Syg i arbejde, som flere medlemmer fornærmes over. Det gør den også på henvendelser fra medlemmers mistanke om, at Borgerservice må være en 'fake' gruppe, siden ingen fra redaktionen svarer på henvendelser.

I gruppe 4 møder vi redaktionens selvforståelse.

Eksempler fra gruppe 1 (redaktionen anerkender):

"Det er vand under broen. jeg forstår godt den frustration, du sidder med. Jeg er glad for, at du godt kunne lide programmet, og jeg er ekstra glad for, at du siger det til os. Jeg er spændt på at se, om de her løsninger vinder indpas efterhånden".

Tak for det :) Håber vi beholder dig i gruppen.

"Godt ord igen xx - og tak, fordi du skriver. Vi lærer hele tiden, og jeg skal vist være mere tydelig, når jeg skriver. Jeg forstår udmærket frustrationen, som ligger bag de mange stærke reaktioner herinde i går."

Eksempler fra gruppe 2 (redaktionen beder om uddybninger):

"Beklager mit sene svar. Vi har været lidt hængt op i sidste uge. Var det lederne, der var mobbere, eller så de gennem fingre med andres mobning"?

".. så du mener ikke at det fokus har nogen betydning for beslutningstagere som klangbund for den elendighed syge mennesker udsættes for i DK i dag? Det kan afskrives som historisk og irrelevant"?

"Velkommen i Borgerservice xx. Jeg kan se, at du er lærer. Hvis det med de sociale analfabeter er noget, du kan se til hverdag, må du meget gerne konkretisere - og osse gerne give eksempler på, hvordan for eksempel eleverne på din skole agerer anderledes end i de gode, gamle dage mht. Kropssprog".

Eksempler fra gruppe 3 (redaktionen forsvarer sig):

"Hej xx. Det her er ikke en fake gruppe. Vi har lige holdt ferie, og til de af jer, der har påpeget, at Mikkel har holdt en meget lang ferie, så kan jeg jo oplyse, at han stort set ikke holder fri resten af året, så en lang sommerferie er vel fortjent".

"I forhold til det med at svare, så se mit foregående svar ;)Ej, spøg til side, vi svarer, når vi synes, det giver mening, og der er du og jeg jo så tilsyneladende ikke enige i, hvornår det er. Men jeg kan jo fortælle dig, at vi bruger jeres samtaler med hinanden som inspiration til vinkler på historierne og til at få en fornemmelse af, hvad der har betydning for jer i den problemstilling, vi dækker."

"Det er jeg da ked af. Men jeg må sige, at jeg er uenig med de af jer, som er ude efter retorikken. Det er ganske enkelt ikke muligt for dig at dokumentere noget som helst om mine holdninger ud fra anvendelsen af bestemte ord i et referat."

"xx - Sidste gang: Husk nu det med tonen. Bortset fra den er jeg enig i det, du skriver.... Det er ikke uden grund, man taler om at tale nogen til fornuft, men det gør man dårligt ved at skrive dem ind i hovedet."

Eksempler fra gruppe 4 (redaktionens selvforståelse)

"Har I overhovedet fulgt med i vores dækning af det her emne i radioen og på dr.dk"?

"Vi har gentaget flere gange, at vi ikke svarer på alting, der bliver skrevet, men I kan være sikre på at vi læser det. Skulle vi svare på alt, ville hele vores arbejdsdag komme til at gå med det, og vores arbejde er jo at være journalister og lave indhold til radioen ... som jeg tidligere har linket til, så der kan man jo gå ind og høre, hvad der er sket i forhold til vores tema Syg i Arbejde."

"Perlerne herinde kastes i øvrigt ikke til ære for mig, for P1 eller for DR. I skriver gudskelov for hinanden og vi andre er glade for at lægge forum til og taknemmelige for at læse med, så vi ikke må nøjes med den debatretorik, jeg kom for skade at forsøge at opsummere i mit nylige indlæg."

Sammenfatning af spørgsmål 1a)

Med kun 4,5 procent af alle ytringer er redaktionens tilstedeværelse i Borgerservice-gruppen ret beskeden (se bilag 10)

Redaktionen henvender sig i opslag til gruppen for at få medlemmernes erfaringer og forslag til løsninger på de problemstillinger, der er under behandling. Når redaktionen har læst medlemmernes input, takker den hele gruppen i et opslag og præsenterer, hvordan et udvalg af

disse bliver præsenteret for politikere i indslag på P1, som der linkes til. I nogle tilfælde bruges medlemmerne som cases.

Desuden lægger redaktionen links ud til indslag om emnet, som kan have gruppens interesse.

Kun i beskedent omfang, og kun når medlems-aktiviteten er lille (voksenmobning og mobilpli), stiller redaktionen uddybende spørgsmål til medlemmernes erfaringer eller forslag.

Redaktionen svarer kun de enkelte medlemmer direkte, når den føler sig trådt på, bliver rost eller må mane til ro og orden.

Samlet set får man indtryk af, at redaktionen *er* engageret i medlemmernes input, men at den ser sin primære opgave i at operere uden for gruppen og at producere indslag til P1 morgen i stedet for at være i dialog med medlemmerne.

Redaktionen forsyner flittigt medlemmerne med relevante links om emnerne, oftest interviews med kilder, der udfordrer medlemmernes kommentarer eller præsenterer andre perspektiver på emnet. Men der er ikke meget direkte redaktionelt samspil med gruppen eller nysgerrighed over for de enkelte medlemmers erfaringer. Medlemmernes kommentarer bruges mest som springbræt til interviews med kilder uden for Borgerservice eller som bagtæppe for en klassisk journalistisk behandling.

1b) i hvilket omfang og hvordan bruges brugernes input?

Her behandles kun de to første temaer 'Syg i arbejde' og 'Voksenmobning', da aktiviteten i forbindelse med emnet 'mobilpli' var så lav, at det ikke giver mening at inddrage det.

Syg i arbejde

Temaet 'Syg i arbejde' sættes i gang af medlem af Borgerservice Kim Madsens YouTube-video, hvori han klager over det system, syge mennesker bliver kastet rundt i.

Senere bliver han sammen med et andet medlem interviewet om foreningen 'Jobcentrets ofre', som han har taget initiativ til. Desuden er han sammen med et andet medlem til møde med to politikere fra Enhedslisten fra borgerrepræsentationen i Københavns Kommune til en samtale om temaet. Og han afslutter også temaet ved i P1 studiet at forholde sig til to politikeres udtalelser om løsninger på emnet.

Et andet medlem, privatrådgiver Zanny Lundgaard, interviewes om, hvordan syge holdes hen i et system, hvor flere og flere syge allierer sig med rådgivere og advokater, når de skal til møde på kommunen. Her bruges medlemmerne altså direkte som interviewpersoner. De er talerør for medlemmer med lignende problemer. Bortset fra ovenstående kommer medlemmerne egentlig ikke til orde.

23 interviewpersoner interviewes om emnet, men kun tre til fire af dem er medlemmer af Borgerservice (se bilag x).

Medlemmernes erfaringer bringes samlet set i spil, men de fungerer som allerede nævnt mest som et bagtæppe for en traditionel journalistisk behandling med interviews af alle parter og relevante eksperter. Medlemmerne bidrager generøst til emnet i kommentarsporet ved at svare

på redaktionens spørgsmål og ved at samtale med hinanden. Redaktionen lytter og sammendrager, men spørger ikke uddybende til deres erfaringer.

Det undlader den, selvom medlemmerne peger på problemer, det repræsentative Danmark ikke har øje for, og som kunne være værd at forfølge, i første omgang ved at spørge til medlemmernes erfaringer:

- Er der hold i borgernes oplevelse af, at sagsbehandlere mangler socialfaglige kompetencer?
- Kunne det hjælpe på tilliden mellem parterne og forbedre sagsbehandlingen, at møder blev optaget?
- Kunne det være rimeligt at straffe kommuner, der fastholder syge borgere i meget lange afklaringsforløb?
- Er det rigtigt, at borgerne afholdes fra at have et socialt liv af frygt for, at kommunen mistænker dem for at snyde med deres sygdomme?

Dertil kommer en stribe enkeltsager fra desperate borgere, hvis forløb rejser tvivl om, hvorvidt de er blevet behandlet professionelt.

Voksenmobning

Kun 79 medlemmer deltager i diskussionen om voksenmobning, og tre af dem står for næsten af fjerdedel af samtlige kommentarer og posts med den konsekvens, at 'samtalen' forbliver ret smal. Ydermere har kun et par stykker af de deltagende medlemmer egne erfaringer eller førstehåndskendskab til emnet.

Redaktionen interviewer ti personer om emnet, og ingen af dem er medlemmer af Borgerservice. Kun i et enkelt tilfælde tager redaktionen fat i en problemstilling, som et medlem har rejst: ledere, der mobber. Dette problem adresseres i slutningen af et interview med en mobbesagkyndig, om hvordan man bedst kan komme voksenmobning til livs.

Da kun få af medlemmerne har erfaring med eller viden om voksenmobning, kan redaktionen ikke hente meget andet end holdninger i gruppen. Men den forsøger heller ikke at tage fat i problemstillingen med ledere, der mobber, selvom dette emne vækker interesse i gruppen. Et indslag om mobning som adfærdsregulator sætter gang i en livlig diskussion, men mere sker der ikke.

Sammenfatning af spørgsmål 1b

(I hvilket omfang og hvordan bruges brugernes input)

Når medlemmerne selv har personlig berøring med temaet, og der er noget på spil for dem, bidrager de generøst med både erfaringer, holdninger og forslag til løsninger.

Det kommer meget tydeligt til udtryk i temaet 'Syg i arbejde'.

Redaktionen høster her overordnet af gruppens erfaringer ved at uddrage væsentlige problemstillinger, interviewe enkelte af medlemmerne om dem og præsentere disse for magthavere.

Men man får opfattelsen af, at gruppen samlet set er sekundær, idet redaktionen bruger størstedelen af arbejdstiden på at interviewe andre (og relevante) kilder om emnet i stedet for at spørge uddybende til gruppens erfaringer og påstande om at være syg i arbejde.

2) På hvilken måde kunne en mere gensidig tilgang have givet 'nye' historier fra Borgerservicegruppen?

Borgerservice på P1 havde ikke 'gensidigheds-journalistik' i tankerne, da projektet blev søsat. Redaktionen skrev om sig selv, at den hovedsageligt udkom på P1 Morgen, og at Facebookgruppen er "*et rum, hvor vi kan høste af hinandens erfaringer, lytte til hinanden og sammen blive klogere på løsninger. Jeres erfaringer bringes videre til P1 Morgens lyttere*". Men hvis redaktionen bag Borgerservice havde kendt til 'gensidig journalistik' ville dens tilgang til og dialog med medlemmerne måske have resulteret i andre historier og et tættere samarbejde med dem.

Af studiet 'In Moderation Examining how journalists' attitude towards online comments affect the creation of community' fremgår det, at medlemmer af communities først og fremmest oplever fællesskabet som det primære. Det gælder sandsynligvis også for medlemmerne af Borgerservice. For dem er et socialt medie først og fremmest *socialt*. I det ligger forventningen om at få støtte, at have venner, og at alle involverer sig. Det gælder også forventningen til journalister. Det ligger implicit, at de engagerer sig i fællesskabet. Det er ikke nok at snuppe en kilde til et indslag eller at svare på seneste kommentar. Journalisten skal være oprigtigt engageret. Og det kan det ifølge ovenstående studie knibe med, idet journalister generelt er tilbageholdende med at inddrage brugerne i redaktionsprocessen. Vi foretrækker at holde dem i periferien eller i envejskommunikation.

Begrebet 'reciprocity' (se side 5, linje 10) er ikke en ny form for journalistik, da brugerdeltagelse allerede er en kendt komponent i borgerjournalistik, men en tilgang, hvor brugerne tages alvorligt, og hvor man ikke kun skeler til, hvad der måtte være i nyhedsorganisationens interesse.

Ved at anerkende og gengælde brugeres input og ved at etablere fora, der passer til det, kan journalister smede forbindelser med og imellem brugerne og dermed udføre deres vigtigste rolle som tjenere for et fællesskab.

Spørgsmålet er, hvordan og med hvilket resultat Borgerservice kunne have anvendt tilgangen? I min besvarelse vil jeg nøjes med at se på temaet 'Syg i arbejde' som det eneste emne med et egentligt engageret community og en samtale mellem mange.

Først og fremmest kunne redaktionen have været langt mere tilstede i gruppen og haft den som sit primære arbejdsfelt. Det ville have sandsynligvis have genereret endnu mere aktivitet og endnu mere kvalitet i besvarelserne. Det er tydeligt, at samtalen kører i ring, og tonen lettere bliver bidsk, når redaktionen er væk for længe. Den kunne helt lavpraktisk have undgået, at nogle medlemmer mistænkte gruppen for at være fake på grund af redaktionens sjældne (i sommerferien) tilstedeværelse.

Med en større redaktionel tilstedeværelse kunne emnet også være opdelt i underemner med hashtags. Men ikke mindst kunne redaktionen have stillet uddybende spørgsmål til

medlemmernes erfaringer, som beskrevet under punkt 1b, og dermed både tage medlemmerne og deres input alvorligt og måske samtidig kaste lys over nye og relevante problemer og deres løsninger.

Redaktionen kunne også have brugt Facebookgruppen som primær formidlingsplatform. Den kunne have valgt, at indslag først skulle udkomme i Facebookgruppen. Den kunne have inviteret politikerne til live-chats med medlemmerne. Den kunne meget aktivt have brugt medlemmernes input i video-interviews med centrale kilder eller lade medlemmerne være direkte medproducerende.

Konklusion på udviklingsprojektet:

Hensigten med dette projekt var først at undersøge, om samtalen med almindelige mennesker i Facebookgruppen Borgerservice på P1 kastede andre historier af sig end en traditionel journalistisk tilgang, samt i hvilket omfang og på hvilken måde redaktionen er tilstede i facebookgruppen. Og dernæst om redaktionen ved at benytte metoden 'gensidig journalistik' ville have genereret andre historier end det repræsentative Danmark.

Overordnet peger medlemmerne af facebookgruppen Borgerservice på de samme problemer som det repræsentative Danmark, men de peger også på problemer, der går under radaren på det repræsentative Danmark. Det gælder især i behandlingen af temaet 'Syg i arbejde', hvor en meget stor del af medlemsskaren er direkte berørt. De mange medlemmers beskrivelser af sygdomsforløb og møder med Systemdanmark er meget fintmaskede og gør stærkt indtryk i antal og indhold. Vi er tæt på det almindelige menneske og får problemerne foldet ud på individ-niveau – ikke af en case, men af flere end 50 cases.

Man kan sige, at Facebookgruppen giver almindelige mennesker mulighed for at få luft for frustrationerne. De skriver om egne (primært dårlige) erfaringer, som interesseorganisationer, fagfolk og eksperter også fra et mere overordnet perspektiv peger på som centrale problemstillinger. Men de skriver også om problemer, som enten ikke opsnappes eller ikke behandles af det repræsentative Danmark. Og heller ikke af redaktionen bag Borgerservice, der vælger at bruge kræfterne uden for Facebookgruppen i en klassisk journalistisk behandling af nogle af de problemstillinger, medlemmerne har peget på. Man kan sige, at medlemmerne fungerer som bagtæppe for klassisk journalistik, og at gruppen anvendes som foder i den journalistiske fødekæde.

Redaktionen er engageret i medlemsskarens problemer, men den er ikke meget tilstede i gruppen. Hvis redaktionen havde brugt sine kræfter i Facebookgruppen, ville den sandsynligvis have haft øje for de andre og uopsnappede problemer, som mange medlemmer peger på. Samtidig ville redaktionens tilstedeværelse have givet journalisterne mulighed for at organisere medlemsinput i hashtags eller undergrupper. En redaktionel tilstedeværelse ville også have genereret en nogenlunde stabil samtale med fremdrift, og man ville have undgået 'rundhyl' imellem en lille gruppe af medlemmerne.

Jeg tror, at 'gensidig journalistik' ville have genereret endnu mere aktivitet og større kvalitet i medlemmernes input, fordi medlemmerne ville have følt sig mødt og taget alvorligt af journalisterne. Men det kræver, at redaktionen virkelig lytter til og engagerer sig i gruppen og bruger kræfter på at spørge uddybende til medlemmernes oplevelser og holdninger. Og det er

lettere sagt end gjort, for det kræver en forståelse for, hvad et community er, og hvilke sociale og kulturelle dynamikker der er på spil i det.

Tim Mc Donald , tidligere community manager ved Huffington Post, mener, at tillid er hjertet i et community . Ifølge ham er det et eksklusivt mødested for folk med en fælles passion, hvor medlemmerne samtaler og udveksler viden, erfaringer og tips. Relationen er central, medlemmerne er lyttende, aktive og medskabende.

Det er den arena, journalisten skal operere i og her slår klassisk, journalistisk metode ikke til.

Journalisten skal for eksempel være procesorienteret og ikke produktorienteret, han skal tålmodigt lytte efter nuancer og nye diskurser og ikke vinkle skarpt, han skal inddrage medlemmerne i redaktionsprocessen og slippe kontrol. Han skal forstå, at han træder ind i et socialt rum med forventninger om tilstedeværelse og særlige spilleregler. Men hvis den journalistiske rygsæk pakkes rigtigt, tror jeg, at initiativer som Borgerservice på P1 kan revitalisere journalistikken med en større fællesskabsfølelse, et fælles engagement og nye historier.

Bilagsoversigt

1. Excel. Høst fra Facebookgruppen Borgerservice (BS), sorteret efter emner og alfabetisk
2. Display. Kvalitativ analyse af BS-medlemmernes input om problemer og løsninger til Syg i arbejde, grupperet i syv kategorier
3. Alle BS-medlemmers input om problemer og løsninger til Syg i arbejde
4. Alle BS-medlemmers input om problemer og løsninger til emnet voksenmobning
5. Display. Kvalitativ analyse af kommentarerne til emnet voksenmobning, grupperet i ti kategorier
6. Infomedia-søgning med søgeord hvordan påvirker mobilen os
7. Kommentarer fra medlemmerne af Borgerservice til emnet mobilpli
8. Posts fra redaktionen til medlemmerne af Borgerservice
9. Redaktionens svar til medlemmerne af Borgerservice
10. Jais-Krause posts samlet

