

Anja Svejgaard Pors, Irina Papazu
og Morten Hjelholt

The background of the cover features the word 'MAGT' in large, purple, serif capital letters. The letters are spaced out and partially obscured by a white rectangular box containing the title text.

**Borgeren
i den
digitale
velfærds-
stat**

Magtudredningen 2.0

Anja Svejgaard Pors, Irina Papazu
og Morten Hjelholt

Borgeren i den digitale velfærds- stat

Magtudredningen 2.0

Borgeren i den digitale velfærdsstat
© Forfatterne og Aarhus Universitetsforlag 2026
Omslag, tilrettelægning og sats:
Camilla Jørgensen, Trefold
Redaktion: Karina Bell Ottosen
Korrektur: Hans Ørbæk
Denne bog er sat med FS Ostro og Object Sans
E-bogsproduktion: Narayana Press

1. udgave, 1. oplag

ISBN 978 87 7597 658 4 (trykt bog)
ISBN 978 87 7597 803 8 (e-pdf)
ISBN 978 87 7597 804 5 (e-pub)
ISBN 978 87 7597 805 2 (lydbog)
ISBN 978 87 7597 909 7 (open access)

Denne bog er beskyttet i medfør af gældende dansk lov om ophavsret. Kopiering til undervisningsbrug må kun ske efter aftale med Tekst & Node.

Aarhus Universitetsforlag
Helsingforsgade 25, 8200 Aarhus N
unipress@unipress.au.dk
unipress.dk



FAGFÆLLE-
BEDØMT

Indhold

Forord 5

Kapitel 1

Den digitale velfærdsstat 6

Kapitel 2

Mødet med en digitaliseret borgerservice 17

Kapitel 3

Patienten i et digitalt sundhedsvæsen 29

Kapitel 4

Digital dialog mellem forældre og institution 45

Kapitel 5

Velfærdsstatens digitalt udsatte 57

Kapitel 6

Digital inklusion som strategi og politik 73

Kapitel 7

Digitaliseringens magt i hverdagen 84

Appendiks 89

Litteratur 93

Noter 100

Forord

Digitaliseringens mest betydningsfulde forskydninger ligger sjældent i det spektakulære - i skattevæsenets skandaler eller i udskældte digitale platforme - men nærmere i små og hverdagslige situationer. I digitale formularer, apps, deadlines og loginkrav ligger der en forventning om, at borgeren selv skal løse sine problemer. I den digitale velfærdsstat udspiller magten sig i konkrete situationer der, hvor borgerne befinder sig. Denne digitaliseringsmagt findes i de krav, man forventes at leve op til, og i de standarder, møder og rutiner, som de digitale systemer påtvinger sine brugere. I et digitaliseret samfund påvirker IT-systemerne, hvem der kan deltage og handle, og hvem der lykkes med det. Bogens formål er at forbinde digitaliseringens strukturelle forskydninger med hverdagens konkrete stemmer og praksisser. I dette spænd bliver digitaliseringsmagten synlig, og nye former for udsathed, handlekraft og deltagelse opstår. Tak til de kolleger og samarbejdspartnere, som har inspireret og udfordret vores forståelser og skubbet bogens analyser i nye retninger. Tak til forskningsledelsen for Magtudredningen 2.0, videnskabelig redaktør Nanna Mik-Meyer og forlagets redaktør Karina Bell Ottosen. En særlig tak til Anne Sofie Gammelgaard Gregersen for arbejdet som videnskabelig assistent på bogen og bidrag til feltarbejde og analyse.

Forfatterne, april 2026

Kapitel 1

Den digitale velfærdsstat

Da 66-årige Alexander Bergstrøm i 2020 var sygemeldt fra sit arbejde på et saltlager, mistede han en del af sine sygedagpenge. Årsagen var, at en besked i e-Boks ikke blev besvaret inden for fristen. Alexander har ingen digitale færdigheder og får normalt hjælp af sin kone, men i dette tilfælde var hun i udlandet. Samtidig fungerede den sms-notifikation, som alle får, når der er post i e-Boks, ikke. Sagen endte i Vestre Landsret, der i 2025 konkluderede, at manglende digitale kompetencer er en rimelig undskyldning for at misse en tidsfrist i det offentlige.¹

Som forskere i offentlig digitalisering møder vi ofte mennesker, der fortæller om, hvordan de bevæger sig igennem den digitale velfærdsstat. Ikke som teknologibrugere, men som borgere. I disse møder er det gradvist blevet tydeligt for os, at digitalisering ikke blot handler om modernisering og effektivitet, men om adgang, deltagelse og muligheden for og følelsen af at høre til. Det var ikke én reform eller én begivenhed, der satte os i gang med den forskning, som denne bog bygger på, men en lang række observationer og fortællinger, der pegede i samme retning: Måden, man er borger på i Danmark, er under forandring, og denne forandring bliver først synlig, når man følger den helt tæt i hverdagen.

Bogen er netop skrevet for at gøre disse erfaringer synlige. Med afsæt i kvalitative studier baseret på interviews, observationer og dokumenter² viser vi, hvordan digitalisering bliver levet, forhandlet og nogle gange modarbejdet af men-

nesker, som sjældent optræder i offentlighedens historier om innovation og digital transformation. Vi har lyttet til stemmerne fra dem, der har brug for velfærden, og dem, der befinder sig på kanten af velfærdsstatens digitale logikker. Vi ønsker også at give en stemme til dem, der arbejder for at få velfærden og dens digitale elementer til at fungere. Borgerne og de velfærdsansatte beskriver ikke teknologien som hverken god eller dårlig, men insisterer på, at den har konsekvenser.

Vi vil med denne bog argumentere for, at nok er magten indlejret i den parlamentariske politik, i det politiske system, i lobbyismen og i de såkaldte techgiganters tiltag og luner, men magten og dens forandringer bebor også hverdagens mere upåagtede gøremål og borgernes møder med velfærdsstaten, dens fagpersoner og de faneblade, der dukker op på skærmen.

Danmark har på det digitale område flyttet sig milevidt fra det samfund og den statsmagt, der blev udøvet i starten af det nye årtusinde. Siden den første magtudrednings afslutning i 2003 har Danmark bevæget sig gennem en af de mest markante samfundsforandringer i nyere tid. Digitalisering er blevet et grundprincip for velfærdsstaten. Trådløst internet er hverdag i danske hjem, Facebook har eksisteret siden 2004, og smartphones ligger i lommen på stort set alle over 10 år. Kontakten mellem borger og stat,³ som tidligere foregik via breve, personligt fremmøde eller over telefon, foregår nu i udgangspunktet digitalt, f.eks. via e-Boks, MitID, skat.dk, sundhed.dk eller Aula. På borger.dk kan man tilmelde børnepasning, søge ydelser, forny pas og håndtere livssituationer fra flytning til dødsfald, alt sammen bag det MitID-login, der er blevet forudsætningen for deltagelse i samfundet.

I international sammenhæng fremhæves Danmark som frontløber i offentlig digitalisering,⁴ og digitaliseringsstrategier har gennem flere årtier sat retning på tværs af stat, regioner og kommuner. Denne fællesoffentlige digitalisering har resulteret i lovbårne, gennemgribende og obligatoriske digitale

platforme, og langt de fleste borgere bruger i dag digitale løsninger både i hverdagen og i kontakten med myndighederne.

Digitaliseringen har rødder tilbage til 1980'erne, hvor Schlüterregeringens moderniseringsprogram beskrev ny teknologi som central for velfærdsstatens fremtid.⁵ Frem til 2010 handlede digitalisering primært om effektivisering igennem administrative forbedringer af forvaltningen. Fra et borgerperspektiv er det udviklingen i 2010'erne, der markerer det store skift. Med oprettelsen af Digitaliseringsstyrelsen i 2011 og strategien *Den digitale vej til fremtidens velfærd*⁶ flyttede digitaliseringens tyngdepunkt fra administrationen ind i den borgernære velfærd. Lov om offentlig digital post fra 2012 gjorde digital kontakt med staten obligatorisk og etablerede e-Boks, NemID og senere MitID som adgangsbillet til velfærd. I 2025 er 95 % af befolkningen tilmeldt digital post og betragtes i udgangspunktet som 'digitale borgere'.

Digitalisering er ikke bare et teknisk projekt, men forandrer også, hvad det vil sige at være borger i Danmark. Når adgangen til rettigheder og ydelser og kontakten til myndigheder i udgangspunktet er digital, opstår der nye former for ulighed, alt efter hvilke kompetencer og netværk borgerne har, eller den livssituation, de står i. Borgerne forventes at tage ansvar ved på egen hånd at orientere sig i digitale systemer og procedurer. Imidlertid viser en befolkningsundersøgelse fra november 2025, der er foretaget af forskningsprojektet Algoritmer, Data og Demokrati, at knap 400.000 borgere, dvs. 7 % af befolkningen, opgiver at søge om ydelser, de er berettiget til, fordi det skal gøres digitalt.⁷

Samme undersøgelse viser et markant fald i befolkningens opbakning til digitaliseringen siden 2023. Andelen af danskere, som oplever, at digitaliseringen er til gavn for borgerne, er faldet med 16 procentpoint fra 58 % i 2023 til 42 % i 2025. Bogens analyser af borgernes møde med den digitale velfærdsstat kaster lys på nogle af årsagerne til den negative udvikling. Vi argumenterer for, at digitaliseringens skærpede krav og forventninger til borgerne forandrer magtforhold mel-

lem borgere og professionelle og mellem borgere og stat. De digitale teknologier skaber nye uligheder og forskelle og giver såvel borgere som medarbejdere i forvaltningen og velfærden nye roller og opgaver. Digitaliseringen er derfor langt fra kun et spørgsmål om effektivisering, men berører nu også deltagelse, adgang, tilgængelighed, repræsentation og den enkeltes muligheder for at navigere i mødet med staten. Digitalisering handler således også om demokratiske kerneværdier.

Disse forskydninger i ulighed, borgeransvar, professionel praksis og magt samt digitaliseringens betydning for demokratisk deltagelse undersøges i bogen gennem konkrete møder mellem borgere og myndigheder, som befinder sig i situationer, hvor digitaliseringen mærkes tydeligst.

Digitalisering som politisk projekt

Digitalisering er i dag en grundlæggende præmis for offentlige institutioner og for samfundets organisering mere generelt. Den digitale udvikling er båret af teknologiske fremskridt, men i lige så høj grad af politiske beslutninger, der over flere årtier har formet den offentlige sektor omkring digitale systemer, data og automatiserede processer.

Digitaliseringsstyrelsen har spillet en afgørende rolle i denne udvikling, særligt i kraft af sin placering under Finansministeriet. Netop her blev nogle af de mest gennemgribende digitale reformer i den danske offentlige sektor udviklet og implementeret. Digitalisering var fra omkring årtusindeskiftet tæt koblet til økonomisk styring, effektivisering og moderniseringspolitik og havde betydelig politisk gennemslagskraft, men var sjældent genstand for åben politisk debat og konflikt.

Oprettelsen af et selvstændigt digitaliseringsministerium i 2022 markerer derfor ikke, at digitalisering først dér blev samfundsmæssigt og politisk vigtig. Snarere kan det forstås som et skift i den politiske iscenesættelse af digitalisering fra at være et teknokratisk og økonomisk forankret styringsprojekt til i højere grad at fremstå som et eksplicit politisk samfundsanliggende.

Denne udvikling hænger sammen med, at digitale systemer i stigende grad ikke blot understøtter den offentlige sektors arbejde, men aktivt former beslutninger, prioriteringer og borgernes handlemuligheder. Digitalisering er blevet en integreret del af offentlig styring og ledelse, ikke som et neutralt teknisk redskab, men som en central mekanisme i fordelingen af ansvar, rettigheder og magt.

Samtidig indgår digitalisering i det, der ofte betegnes som 'nødvendighedens politik', hvor effektivisering og omstilling fremstilles som noget uomgængeligt.⁸ Denne fremstilling har medvirket til, at digitalisering har været underspillet som politisk projekt.⁹ Når digitale løsninger præsenteres som tekniske nødvendigheder frem for politiske valg,¹⁰ bliver de magtmæssige forskydninger, de medfører, vanskeligere at få øje på og dermed også sværere at diskutere i den demokratiske debat.

Digitaliseringens nye krav til borgerne

I takt med at digitale løsninger har bevæget sig ud af de offentlige kontorer og ind i borgernes hverdag, har borgerne i stigende grad fået ansvaret for selv at finde informationer, udfylde formularer, holde øje med deadlines og navigere i diverse forvaltningssystemer. I de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier tegner der sig et tydeligt borgerideal: den resourcestærke, fleksible og digitalt parate borger, som er 'digital by default'.¹¹ Det vil sige en borger, som antages at være digital, medmindre andet er angivet, f.eks. at man er 'digitalt fritaget', som 5 % af befolkningen er.

Men borgernes virkelighed er mere broget end idealerne. Adgangen til velfærd er i praksis afhængig af borgerens livssituation, kompetencer og netværk, og digitaliseringen tilføjer ekstra lag af kompleksitet. Den indledende sag om Alexander er et eksempel på det. Sagen er ikke en enlig svale, men et symptom på en demokratisk udfordring. Når adgangen til centrale velfærdsydelser er digital, må borgerne i et vist om-

fang beherske de tekniske systemer for at bevare adgangen til den velfærd, de er berettiget til.

Mens særligt allerede udsatte grupper oplever barrierer i mødet med de digitale systemer og undertiden omtales som den "digitale underklasse",¹² er der i staten en voksende bevidsthed om, at alle borgere kan opleve udfordringer med digitale systemer. Vi kan alle få behov for ikke-digital vejledning og støtte, f.eks. i tilfælde af hjernerystelse, stress eller almindelig alderdomssvækkelse.¹³ En rapport fra Kommunernes Landsforening og Digitaliseringsstyrelsen fra 2021 satte for første gang et overraskende stort tal på den andel af befolkningen, der er 'digitalt udsatte', og som viste sig at være 17-22 %.¹⁴ Når tæt på en fjerdedel af befolkningen har besvær med at tilgå de offentlige servicere, fordi de er blevet digitale, er det ikke længere bare den enkelte borgers problem - det er også statens.

Demokratisk anliggende og udfordring

Borgeren står ikke alene over for den digitale stat. Kontakten mellem borger og velfærdsstat sker i et netværk af mennesker, institutioner og teknologier. Borgerens møde med velfærdsstaten foregår i dag i et samspil mellem velfærdsprofessionelle, pårørende, frivillige ildsjæle, computere, smartphones og digitale selvbetjeningsløsninger. Digitaliseringen stiller både konkrete og mere utydelige krav. Mange borgere oplever, at det antages, at de kan navigere i digitale systemer og procedurer. Når det ikke lykkes, opstår der en følelse af ikke at slå til i rollen som borger. Derfor handler offentlig digitalisering både om demokrati og om magt, da digitaliseringen berører, hvem der har adgang, hvem der lykkes, og hvem der kan leve op til sit samfundsansvar. Den præger også vores forventninger til velfærdsstaten. Forældre kan f.eks. via Aula-appen få at vide, præcis hvornår deres børn har sovet i vuggestuen, og mange har vænnet sig til, at der hver dag uploades billeder, hvor deres barn indgår. Således formes også borgernes forventninger af teknologiens funktionaliteter, og det har indflydelse på,

hvordan de velfærdsprofessionelle forvalter deres arbejde. Kort sagt: relationen mellem stat og borger forskydes og forandres, når teknologien indgår som vigtigt mellemed. Samtidig forandrer arbejdsopgaver sig, og nye kommer til med den konsekvens, at velfærdsstatens professionelle oplever, at en større del af deres arbejdstid bruges på håndtering af digitale teknologier frem for at se f.eks. patienter, børn eller klienter i øjnene.

Digitaliseringsmagt

Bogen omhandler forskellige steder i det danske velfærds-samfund, hvor digitaliseringens konsekvenser træder tydeligt frem, f.eks. daginstitutionen, borgerservicecentret og hospitalet. Vi beskriver konkrete situationer og interaktioner, hvor de digitale systemer ikke blot administrerer velfærden, men også former borgerens muligheder, roller, selvforståelser og oplevelser. De steder, vi undersøger, er alle en del af den samme digitaliseringshistorie, som løbende har udfoldet sig over de sidste to årtier, men de er samtidig meget forskellige. Det afspejler den mangfoldighed af systemer, logikker og krav, som borgere forventes at navigere i.

Vi har udvalgt steder, der illustrerer forskellige mønstre i digitaliseringen. Fælles for områderne er, at de er underlagt offentlig digitalisering og derfor rummer tre gennemgående træk:

1. Digitaliseringen forskyder *ansvar* fra det offentlige system til borgeren.
2. Digitaliseringen skaber nye *opgaver, roller og magtforhold* i mødet mellem borgere og professionelle.
3. Digitaliseringen påvirker borgernes *demokratiske deltagelse* ved at gøre adgangen til og oplevelsen af det offentlige system betinget af evnen til at forstå og håndtere velfærdsstatens tekniske løsninger.

Disse tre kendetegn binder bogens kapitler sammen. Igennem kapitlerne udfolder vi, hvordan den offentlige digitalisering bliver et demokratisk anliggende, fordi den påvirker borgernes adgang til rettigheder, deres mulighed for at gøre krav gældende og deres oplevelse af at være en del af velfærdssamfundet. Demokratiet handler ikke kun om stemmeret og repræsentation, men også om hverdagens muligheder og udfordringer: Kan jeg nu logge ind i offentlige systemer? Kan jeg finde ud af proceduren? Er der forståelse og hjælp at hente, hvis det kniber, og hvad gør jeg, når teknologien ikke virker?

Digitalisering er ikke kun et redskab, men en proces og en virkelighed, der i dagligdagen former borgerens handlekraft og statens rækkevidde. Digitalisering er et samfundsmæssigt, demokratisk anliggende. Bogen peger på, at magten ikke kun findes i det politiske system, i lobbyismen eller hos techgiganterne. Den findes også i hverdagens upåagtede gøremål: i indbakker, selvbetjeningsplatforme, app-notifikationer, møder og dialoger mellem borgere og fagpersoner. Her udfolder digitaliseringens magt sig i praksis. Vi forstår digitaliseringsmagt som udøvet på tre ofte sammenvævede niveauer:

- Lovgivningens beslutningsmagt
- Politikkens definitionsmagt
- Teknologiens situationsmagt

Lovgivningens beslutningsmagt

Her viser magten sig igennem statens ”specifikke beslutninger, der får andre til at handle, som de ellers ikke ville have gjort”.¹⁵ Inden for offentlig digitalisering gælder det f.eks. lovgivning, der fastlægger borgernes digitale pligter og adgangsveje, som lov om offentlig digital post. Beslutningsmagt kan også udøves mindre åbenlyst, f.eks. igennem en pressemeddelelse fra Digitaliseringsstyrelsen, der angiver, at MitID-appen, som er den afgørende statslige identifikationsnøgle, på grund af en softwareopdatering ikke længere vil fungere på

smartphones af ældre dato.¹⁶ Magtudøvelsen er her på én gang håndgribelig og diffus. Den er håndgribelig på den måde, at borgere med ældre smartphones må gøre noget, de ellers ikke ville have gjort. De må købe ny smartphone, bestille en håndholdt MitID-kodeviser eller leve uden MitID, hvilket er tæt på umuligt i Danmark i dag. Magten er samtidig diffus, for selv om ændringen er kommunikeret i en pressemeddelelse fra en styrelse, er der ikke nogen personer, f.eks. politikere, der har besluttet, at der er behov for en softwareopdatering. Det er noget, der ligger i teknologiens funktioner, hvilket bringer os til det, vi kalder teknologiens situationsmagt herunder. Digitaliseringsmagten udgår dermed fra lovgivningens beslutningsmagt, men når lovbårne IT-systemer kommer ud at virke i samfundet, aktiveres de to øvrige magtformer, teknologiens situationsmagt og politikens definitionsmagt.

Politikkens definitionsmagt

Denne magtform viser sig igennem strategier, politikker og rapporter, der direkte eller indirekte definerer, hvad det vil sige at være 'digital borger', hvilke digitale idealer der vægtes, og hvilke krav til digitalisering der stilles. Politikens definitionsmagt viser sig gennem regler og normer for, hvad der kan siges, gøres og tænkes.¹⁷ Den handler om sprog, normer og roller, om hvad der er 'passende', og hvad der forventes. Den rammer borgeren, der italesættes som 'digitalt kompetent' i digitaliseringsstrategier, og forælderen i daginstitutionen, der forventes at kommunikere dagligt med personalet igennem Aula-appen. Definitions magten ligger også i overordnede samfundsmæssige strømninger, f.eks. i den nødvendigheds politik, der gør det svært at sætte spørgsmålstejn ved digitaliseringens position i samfundet.

Teknologiens situationsmagt

Når teknologierne kommer ud at virke i samfundet, opstår teknologiens situationsmagt i de konkrete møder mellem borgere, offentligt ansatte og systemer, interfaces, procedu-

rer, platforme og loginløsninger. Vi har her at gøre med en magt, der ofte er utydelig, fordi den forplanter sig i umiddelbart ubetydelige handlinger, f.eks. i ekstra klik, i nye opgaver og ansvar, der lander nye steder, hvor ingen havde planlagt det. Teknologiens magt opleves i ventetider, i digitale fejl og softwareopdateringer, i deadlines, i forventninger om tilgængelighed og i de roller, borgerne træder ind og ud af i mødet med den digitale stat.

Denne magtform baserer sig på en forståelse af teknologien som en aktør, der ikke er et passivt værktøj, men agerer og virker i samspil med menneskelige aktører. Borgerne er forbundet i tætte relationer via netværk med velfærdsprofessionelle, pårørende og digitale teknologier som computer, tablet, smartphone, kodeviser og apps og via offentlige servicere, som betinger og muliggør borgernes kontakt med velfærdsstaten.¹⁸ Frem for at *tilhøre* bestemte aktører *cirkulerer* magten i disse netværk. Magten er omskiftelig og dynamisk, og dens effekter svære at forudsige. Når politikere træffer en beslutning angående digitalisering, går der ikke en lige linje fra beslutningen til virkningen ude i samfundet. Imellem borgeren og staten fungerer teknologien som en 'mediator',¹⁹ der nok viderefører statens magt, men også tilfører sine egne, ofte uforudsete, funktionsmåder. Man kan sige, at staten igennem sine beslutninger og strategipapirer 'delegerer' magt til teknologierne,²⁰ og en central udfordring ved digitaliseringen som samfundsprojekt er, at teknologiers effekter er svære at forudsige, før de tages i brug.

Bogens struktur

Kapitlerne belyser overordnet den digitaliserede velfærdsstat ud fra steder, hvor digitaliseringens krav træder tydeligt frem, og hvor forskydningerne mellem system, institution, professionel og borger bliver konkrete. Kapitel 2 følger borgeren ind i borgerservicecentret, som er frontlinjen i den borgernære digitalisering. Kapitel 3 peger på aspekter af digitaliseringen i sundhedsvæsenets kommunikation med patienter og dens

betydning for patientroller og relationen til de professionelle. Kapitel 4 ser på dagtilbud og skoler, hvor digitale kommunikationskanaler forandrer relationen mellem institution og forældre. Kapitel 5 tager os ud i civilsamfundets grænseland, til biblioteker, væresteder og digitale fællesskaber, hvor mere udsatte borgere møder systemet. Kapitel 6 flytter blikket til centraladministrationens Kontor for Digital Inklusion, hvor man arbejder med, hvordan statens digitaliseringsstrategier og teknologier kan udvikles uden at miste borgeren af syne. Kapitel 7 samler op og diskuterer de udfordringer og muligheder, som digitaliseringen skaber i relationen mellem borger og stat.

Kapitel 2

Mødet med en digitaliseret borgerservice

I dette kapitel undersøger vi forandringerne i borgerservice ud fra to nedslag i digitaliseringen af dansk offentlig forvaltning og service. Det første nedslag omkring 2014, da digitaliseringen tog fart, og andet nedslag godt ti år efter, i 2025, hvor digitale adgange var bredt ud til næsten alle services og ydelser i den offentlige sektor. Gennem de sidste to årtier har borgerservice været frontløber i digitaliseringen af den danske offentlige sektor og adgangen til velfærdsydelser. Siden digitaliseringen af det offentlige Danmark tog fart, har borgerservice undergået store forandringer. Borgerservice er i dag betegnelsen for de kommunale kontorer, hvor borgere kan møde fysisk op og få hjælp inden for forskellige forvaltningsområder som f.eks. pension, boligstøtte, skat, hjælpemidler, opskrivning til institution eller bestilling af dokumenter som pas og kørekort. Selv om langt den overvejende del af den danske befolkning kun har flygtig kontakt med borgerservice, og de fleste har det pga. kørekort og pas, kan borgerservice ses som et eksempel, der giver indblik i, hvordan staten forstår og tilgår sine digitale og mindre digitalt kompetente borgere. Kapitlet går derfor tæt på de møder, der opstår, når borgere søger hjælp i et borgerservicecenter. Den professionelle rolle i borgerservice giver her konkret viden om forandringerne i relationen mellem borger og stat.

Digitalisering af service til borgerne

Når et nyt lille menneske kommer til verden, fødes barnet i dag ind i en digitaliseret stat. Forældre er forpligtet til at oplyse barnets navn og registrere forældremyndighed på borger.dk, hvis ikke de er viet i folkekirken. I løbet af de første måneder skal barnet digitalt opskrives til dagtilbud eller privat pasningsordning, som kommunen derpå visiterer til. Når børn bliver 15 år, overtager de som udgangspunkt den digitale kontakt med staten og får en personlig digital postkasse: e-Boks. For mange borgere fungerer udveksling af informationer med det offentlige ganske upåagtet, men er der knaster på vejen, kan man henvende sig i den kommunale borgerservice.

Borgerservice blev etableret i 2005, lige efter afslutningen af den første magtudredning, som en vigtig hjørnesteen for en ny offentlig infrastruktur integreret i alle landets kommuner. Formålet var at samle borgernes anliggender med stat, region og kommune under én sømløs kontaktflade. I dag er borgerservice fortsat borgernes fysiske hovedindgang til den offentlige sektor, men institutionen har undergået store forandringer, samtidig med at den som statens ansigt udadtil har stået i spidsen for at lede borgerne på vej i den digitale omstilling.²¹

I det seneste årti har det været obligatorisk at anvende digital selvbetjening i kontakten med myndighederne. Månetræet har været, at "alle borgere, der kan, skal betjene sig selv digitalt på de områder, hvor digital selvbetjening er obligatorisk".²² For mange har det betydet, at offentlige ærinder og adgang til ydelser kan håndteres på distancen, lige der hvor borgeren befinder sig, og på den tid af døgnet og ugen, der passer den enkelte. Men den digitale omstilling er ikke ligetil for alle. Midlertidige svære livssituationer eller mere konstante tilstande kan betyde, at borgeren oplever udfordringer med at navigere i et digitaliseret samfund eller har svært ved at gennemskue, hvordan den offentlige sektor er indrettet, og derfor farer vild i begreber og digitale infrastrukturer. I disse situationer spiller borgerservice en central rolle ved at hjælpe

borgerne igennem de offentlige digitale løsninger. Borgerservice fungerer som et sted, hvor digitaliseringens udfordringer kommer til syne og søges håndteret.

Digital medbetjening i borgerservice anno 2014

Ved indgangen til borgerservicecentret går folk ud og ind gennem vindfanget. Indenfor åbner et stort lokale sig, hvor borgerne mødes af en reception. En stor plakat informerer under overskriften "Digital medbetjening. Slip for køen - gå på nettet! Sundhedskort, flytning, p-licens, børnetilskud og meget mere. Mulighederne er mange på www.borger.dk. Vores digitale ambassadører hjælper dig i gang". Fra en fladskærm på væggen bag venteområdet oplyses det, at nummer 602 får medbetjening og nummer 515 får assistance fra jobcentret. En kvindelig borger med barnevogn står tæt sammen med en medarbejder fra borgerservice ved et af de høje borde midt i lokalet. De kigger begge på computerskærmen; borgeren står ved tastaturet, mens medarbejderen peger på skærmen. De er i gang med en såkaldt medbetjening, hvor borgeren skal lære at betjene sig selv. "Lad os gå ind på borger.dk, det er jo dig, der skal taste", siger borgerservicemedarbejderen til kvinden. "Bruger du computer, derhjemme f.eks.?" "Nej, ikke så meget", svarer kvinden. Hun begynder forsigtigt at taste, bogstav for bogstav, og stopper op efter at have skrevet 'b-o-r-g-e-r'. "Og punktum, D og K. Sådan!" siger borgerservicemedarbejderen og fortsætter i en opmuntrende tone: "Og så trykker du på pilen. Yes, så er vi i gang. Og prøv at se her, her er en genvej til boligstøtte, klik bare på den". Kvinden svarer stille: "Jeg kan ikke så godt gøre det, jeg har glemt mine briller. Kan du gøre det?" Borgerservicemedarbejderen kigger smilende på kvinden:

"Nej, det er dig, der styrer det hele, jeg kigger bare på". Kvinden nikker, mens medarbejderen bøjer sig frem og peger på skærmen. "Ok, så klik der". Kvinden klikker forsigtigt med musen. "Og så videre under 'Selvbetjening' der, klik på 'Beregn din boligstøtte', vi beregner den jo bare", fortsætter medarbejderen opmuntrende, mens kvinden tøvende forsøger at navigere med musen.

Situationen inviterer indenfor i hverdagen i et dansk borger-servicecenter i 2014, kort efter at det på en række områder er blevet obligatorisk at kommunikere digitalt med det offentlige. Lov om offentlig digital post og obligatorisk digital selvbetjening betyder, at mødet mellem myndighed og borger forandres radikalt. Herfra er det borgeren, der selv skal undersøge og afsøge muligheder - i dette tilfælde økonomisk støtte til bolig. Vi ser, hvordan lovgivningens beslutningsmagt får effekter i konkrete hverdagslige situationer. Før digital selvbetjening blev indført, var borgerservicemedarbejderens opgave at ekspedere sager og oplyse borgeren om regler og rettigheder. Medarbejderen havde adgang til forskellige systemer og var den, der undersøgte, tastede og tog hånd om at oplyse og behandle borgerens sag. I 2014 kom en ny form og norm for offentlig service med den selvhjulpne borger som ideal. Med digital selvbetjening er udvekslingen af informationer nu ideelt set et digitalt medieret anliggende uden personlig kontakt mellem det offentlige og borgeren. Hvis borgeren imidlertid får brug for hjælp, er der i de fleste danske kommuner mulighed for at søge 'hjælp til selvhjælp' i borgerservice.

I kraft af digitaliseringens nye krav til borgeren ser vi også, hvordan digitaliseringens definitionsmagt opererer. Den kompetente borger defineres nu gennem normen om den digitale borger, der på egen hånd afsøger muligheder og administrerer kontakten med myndighederne og ideelt set uden fysisk nærhed til forvaltningen. Præmissen for denne vision er både, at det skaber kvalitet og værdi for borgeren at klare

sig uden personlig kontakt med det offentlige system, og samtidig kan forventningen om økonomiske effektiviseringsgevinster af digitaliseringsreformerne kun realiseres, hvis borgeren er selvhjulp. Som det ses af situationen ovenfor, er det dog ikke alle, der behersker den digitale selvbetjening og kan leve op til normen om at være digitalt kompetent. De borgere, der møder personligt op i borgerservice, er af forskellige årsager ikke lykkedes med at bruge de digitale selvbetjeningsløsninger på egen hånd. Nogle har forsøgt, men oplever barrierer. Andre har slet ikke forsøgt. Enkelte har ingen netadgang eller erfaring med den digitale verden. Mange har ikke kendskab til forvaltningen som domæne og behersker ikke forvaltnings sproget eller det danske sprog i det hele taget og mangler et socialt netværk, der kan hjælpe dem.²³ De mangler modet til at forsøge på egen hånd og har brug for at sikre sig, at de gør det rigtigt – og i hvert fald at de ikke gør noget forkert.

Den digitale stats forandringsagenter

Det klassiske bureaukratiske møde mellem borger og forvaltning foregår hen over en skranke eller et skrivebord, hvor medarbejderen styrer og taster. Eksemplet ovenfor viser, hvordan 'digital medbetjening' foregår i forandrede fysisk-tekniske rammer i borgerservicecentre. Her står borger og frontmedarbejder ved høje borde, side om side ved en computer: borgeren ved tastaturet, mens borgerservicemedarbejderen assisterer. I denne forvaltningspraksis trænes borgerens kapacitet til selvbetjening eller selvhjælp. Obligatorisk digital selvbetjening forandrer arbejdets form og indhold for kommunernes frontmedarbejdere, som ikke længere skal tage sig af eller behandle borgernes sager. I stedet forventes de som 'digitale ambassadører' at være forandringsagenter for den digitale stat ved at vejlede borgerne i at tilgå de offentlige digitale systemer. Vejledning, coaching, motivation, guidning og facilitering bliver nøgleord i arbejdet, mens selve problemløsningen overdrages til borgerne selv.

Medarbejderen skal sætte rammerne for mødet og sikre,

at ansvaret forbliver på borgerens side. I situationsbeskrivelsen ovenfor gør medarbejderen det netop klart for den kvindelige borger, at hun selv skal gøre tastearbejdet. Borgeren instrueres teknisk og praktisk, f.eks. ved at medarbejderen staver ord, forklarer, hvor der skal klikkes, og peger på skærmen. Sagsbehandling i den digitale stat er så vidt muligt automatiseret, og medarbejderen i borgerservice er uanset faglig baggrund snarere en guide for borgeren - en borgerguide eller borgervejleder, som de også betegnes i flere kommuner. Medarbejderne har forskellige faglige baggrunde - de kan f.eks. være kontoruddannede, socialformidlere, sagsbehandlere, skattemedarbejdere eller have akademiske uddannelser. Fælles for dem er, at de i borgerservice skal agere som generalister. Rollen er netop ikke at 'behandle sager' eller være rådgiver med afsæt i en særlig faglighed eller autoritet. Rollen er i stedet, at medarbejderne skal fungere som facilitatorer, der støtter og opmuntrer borgeren og peger på fordelene ved det digitale system. Som forandringsagenter bliver medarbejderne i højere grad generalister og ambassadører eller en slags sælgere af den digitale idé. Digitaliseringen er en præmis, og borgeren skal hjælpes med om bord.

Fra problemløsning til læring

Beskrivelsen af 'digital medbetjening' i borgerservice fra omkring 2014 kan ses som et radikalt billede på, hvordan offentlig digitalisering forandrer relationen mellem borger og stat i bredere forstand. Borgerservicemedarbejderen skal nedtone specialistfaglighedens fokus på at løse konkrete indholdsmæssige problemer og i stedet fokusere på vejledning i og 'salg' af de offentlige digitale løsninger. Fokus er at skabe læring og styrke borgerens kapacitet til at begive sig ud i det digitale landskab. Eksemplet ovenfor, hvor medarbejderen medbetjener en borger, illustrerer imidlertid, at borgeren ikke dukker op i borgerservicecentret for at lære om digital selvbetjening. Borgeren møder op for at få løst et konkret problem. Men borgeren skal selv styre tastaturet og øve sig under opsyn, med

støtte og instruktion. For medarbejderne er disse situationer anledninger til at indfri visionen om at skabe digitale borgere.

En anden borgerservicemedarbejder reflekterer over opgaven:

Jeg kan jo se på borgerne, hvor hurtigt de kan miste overblikket [...] Det var da han lige skulle overføre filerne ved at trykke gennemse, og der gik han helt kold. Det var derfor, jeg lige steppede ind, for der er bare et eller andet i mig, der siger: ”Nu er det vist på tide, at jeg hjælper, nu har han jo prøvet det”, og det er måske lidt for stor en mundfuld på en gang for nogle folk. Det er der, man må skelne, hvem og hvornår man skal hjælpe. Man skal samtidig passe på med at overtage. Han startede også med at sige: ”Det her, jeg kan ikke noget – jeg har aldrig prøvet det”. Så siger jeg: ”Så er det godt, at jeg er her for at hjælpe dig, så du kan lære det”. Og så kørte han det næsten helt af sig selv. Jeg møder mange forskellige typer. Men jeg sørger altid for, at folk går med den følelse af, at den service, der er der, den er sgu god nok. De skal jo heller ikke komme næste gang med følelsen af, at det hele bliver ordnet igen for dem. Det er jo det med, at de selv skal lære det. Det er et stort projekt, de [staten] har gang i der.

Her illustreres det, hvordan det faglige skøn i borgerservice er reduceret til en fortløbende evaluering af behovet for assistance. Vurdering af borgerens situation, muligheder og behov for ydelser står i skyggen af den digitale læring. Medarbejderen skal servicere mindre, da den centrale opgave er at skabe en læringssituation med henblik på at ’digitalisere’ borgeren. Hverdagssituationen udfolder digitaliseringsmagts tre former. Lovgivningens beslutningsmagt og politikkers definitionsmagt har formuleret rammerne for de normer og forventninger, der tillægges ’den digitale borger’, som her stø-

der på teknologiens situationsmagt, der opstår og håndteres i det konkrete møde mellem borger, teknologi og medarbejder.

Visionen om borgerservice som begreb

Da staten indførte kravet om digital kommunikation mellem borger og stat, var forestillingen, at borgerservicecentre snart ville blive irrelevante. De ikke-digitale borgere var en uddøende art, der enten snart ville have lært sig det digitale eller slet ikke var her mere, fordi den bestod af ældre borgere. Borgerservicecentrenes læringsfokuserede medbetjening sås i de år som et institutionelt mellemstykke, der skulle bringe de ikke-digitale og digitalt udfordrede borgere fra den analoge verden ind i den nye, digitale virkelighed. I den digitale fremtid ville man måske fortsat møde digitale læringssituationer og velvilligt, guidende personale, men ikke i særligt indrettede borgerservicecentre. En visionær kommunal digitaliseringschef forklarede i 2013 fremtidens borgerservice således:

Det er en erklæret del af vores strategi, at borgerservice er et begreb og ikke et sted. At man møder borgerne der, hvor de alligevel er i kontakt med kommunen, og måske i udgangspunktet i en mere positiv kontakt på f.eks. biblioteket, svømmehallen m.v.

I 2025 ser virkeligheden imidlertid ikke sådan ud for alle borgere. De kommunale borgerservicecentre er stadig konkrete steder og en institution, hvor der er hjælp at få for mange, selv om brugergruppen er blevet smallere og adgangen til at få hjælp nu også er digital.

Digital tidsbestilling til digital hjælp

I mødet mellem stat og borger anno 2025 har de fleste kommuner en forventning om, at borgeren inden fysisk fremmøde på borgerservice på forhånd har meldt sin ankomst gennem digital tidsbestilling. Borgerne skal således håndtere en særskilt digital opgave, inden de kan få hjælp og støtte til det di-

gitale. Kravet om digital tidsbestilling er dog stadig fremmed for mange borgere, og medarbejderne fortæller, at folk ofte møder op uden den adgangsgivende digitale 'billet'.

Mandag morgen i borgerservice i 2025. Tre borgervejledere [som medarbejderne betegnes her] er skemalagt kl. 8-14 til at betjene borgere i borgercirklen [betegnelse for centrets borgerrettede skranke]. Flere borgere afventer, at det skal blive deres tur, imens andre farer lidt febrilsk rundt - de har ikke fået bestilt tid. Når borgere uden tidsbestilling fanger de ansattes opmærksomhed, bliver de mødt i en venligt opdragende tone: "Du kan ikke komme til uden tidsbestilling. Det er ligesom, at du ikke kan møde op til lægen uden en tid. Men jeg vil gerne hjælpe dig med at bestille tid". Herefter bliver borgeren fulgt til indgangens selvbetjeningskærm, hvor der kan bestilles tid. I borgerservicecentret er der lagt ekstra tider ind til akutte behov, men også til borgere, der ikke har bestilt tid.

Hjælp til digitale services via digital tidsbestilling er et konkret eksempel på de lag af digitalisering, der aftegner sig i den digitale stat. Borgerne skal som udgangspunkt agere på digitale platforme for at få hjælp til digitale services, som derpå skal hjælpe dem med at løse et problem i den analoge virkelighed, f.eks. boligstøtte, dagtilbud, folkepension, varmetillæg, byggetilladelse, hjælpemidler eller begravelseshjælp.

Under de borgerbetjening, hvor tidsbestilling er sket på forhånd, kan der også opstå forvirring. Det hænder dagligt, at borgere hjemmefra har bestilt en tid til noget andet end det, de har brug for hjælp til. Måske er der bestilt tid til pasfornyelse, men den fremmødte borger skal egentlig have oprettet et pas. En medarbejder forklarer:

Nogle gange ved borgerne måske heller ikke selv, hvad de selv vil. Så du skal også være lidt efterfor-

sker eller i hvert fald kunne udspørge og pejle dig ind. Nogle gange starter man ét sted, og så ender man faktisk et andet sted.

Borgervejlederne må gennem afklarende spørgsmål afgrænse borgerens behov, da det, der fremgår på deres skærm, ikke altid stemmer med borgerens forventning.

Nyt klientel og ny tilgang

Ud over at lægge 'buffer' ind mellem bookede tider har man også skabt mere tid til hver enkelt henvendelse. En borgervejleder fortæller, hvorfor det har vist sig nødvendigt: "Det bliver mere og mere vores opgave at hjælpe dem, som har svært ved det digitale, fordi de andre, dem hører vi stort set ikke fra. De klarer jo sig selv". Hun forklarer, at de især efter overgangen fra NemID til MitID i 2022²⁴ har oplevet et skift i den type mennesker, der kommer i borgerservice, og de behov, de møder op med. I kommunen, hvor hun arbejder, bor der ca. 45.000 borgere, og borgerservice har fra 2023 til 2025 registreret et fald i antal opkald fra 4.000 til 3.000 om måneden, mens fysisk fremmøde de seneste tre år har ligget ret stabilt omkring 1.000 besøg månedligt. Mange klarer tingene selv eller med hjælp fra pårørende. Til gengæld bruger medarbejderne i borgerservice længere tid på at understøtte de borgere, hvis adgang til de offentlige digitale systemer er udfordret. De tidlige politiske ambitioner om at få alle borgere med på digitaliseringen er i dag afløst af en ny tilgang. Hvor den digitale medbetjening hvilede på en forestilling om, at nogle borgere blot havde brug for en ekstra introduktion til systemerne, hvorefter de ville kunne klare sig selv, er praksis i dag, at medarbejderen forsøger at sætte sig ind i den enkelte borgers situation med den forlængede betjeningstid, det skaber. I dag vejleder borgerservicemedarbejderne også om analoge alternativer:

Nogle gange skal man også tage nogle svære samtaler, fordi der kommer jo nogle, som absolut ikke ligner eller lyder som nogle, der kan bruge MitID, og så kan man jo foreslå de andre muligheder med diverse fuldmagter til digitale løsninger.

Bindeleddet mellem borger og stat

Medarbejderne i borgerservice er bevidste om ikke at afskrække borgerne fra det digitale univers eller efterlade dem med en følelse af at være overvældet af den digitale stat. Det kommer bl.a. til udtryk ved, at de gør sig umage med ikke at skynde på borgeren. En medarbejder forklarer, at man som ansat rent teknisk kun skal kunne det, som man i dag forventer, at borgeren skal kunne. Borgerbetjening handler mere om at finde det gode match mellem de løsninger, staten tilbyder, og de kompetencer, borgeren allerede besidder. En borgerservicemedarbejder fortæller, hvordan hun som bindeled mellem borger og stat også bliver talerør for myndighedernes dagsorden:

Jeg talte med en borger, der havde en meget høj ud-dannelse, og han syntes godt nok, at det var dårligt formuleret og ikke til at forstå for almindelige mennesker. Så prøver vi jo at forklare det, så godt vi kan. Vi har efterhånden lært, hvad vi skal sige [...] Så det er også noget med, at vi slukker brande.

Hverdagen i borgerservice byder på en række oversættelsesopgaver mellem myndigheder og borgere. I denne situation har borgeren været frustreret over de udskældte ejendomsvurderinger,²⁵ som er en af de større skandaler i nyere digitaliseringshistorie, og det tilfalder borgerservicemedarbejderen at tale borgeren til rette og 'slukke de brande', som myndighederne ikke er lykkedes med at håndtere.

Statens digitale passage

Borgerservice har gennemgået forskellige faser, men spiller stadig en vigtig rolle i den digitale stat, mens opgaverne og fagligheden har flyttet sig markant. Hverdagen i borgerservice præges i dag af mange ukomplicerede bestillinger af pas og kørekort samt færre, længerevarende vejledninger af borgere. Med lovgivningens beslutningsmagt blev digital selvbetjening obligatorisk, og der er siden løbende blevet introduceret forskellige digitale services. Tekniske forandringer har også vist sig at skabe pres på borgerservice, f.eks. ved introduktionen af den nye digitale nøgle MitID, som afløste NemID.

Da den første magtudredning blev udformet, var borgerservice et ubemærket sted i staten med forskellige specialister, der rådgav og tilgik de offentlige systemer på borgerens vegne. Med digital selvbetjening fremkom en ny servicerolle i den offentlige forvaltning med medarbejdere som opdragende og læringsfaciliterende vejledere og 'promotere' af idéen om det digitale samfund. Med anglicismer som *coaching* og *facilitating* skulle de fungere som *borgerguides* eller *floorwalkers*, som de blev kaldt i nogle kommuner. Idéen om den smarte digitale adgang til staten krævede ambassadører, der gik forrest med at sælge idéen og træne borgeren i at være selvhjulp. I dag er pendulet svinget lidt tilbage imod den klassiske rolle, hvor medarbejderen i mindre grad skal overbevise og tilskynde borgeren til det digitale, og der levnes plads til at give tidskrævende vejledning og være støddæmper mellem borger og stat for den lille del af borgerne, der stadig har brug for borgerservice. Den digitale adgang til det offentlige er en passage, de fleste borgere glider igennem på egen hånd eller med hjælp fra pårørende, naboer eller familie. Borgerservice vejleder i dag i overgangen mellem analoge og digitale forståelser og formåen. Idealerne for borgerservice som institution har på den måde forskudt sig de seneste to årtier, og som sted og begreb er borgerservice blevet synonym med kernefortællingen om forandringerne af forholdet mellem stat og borger i en af verdens mest digitaliserede velfærdsstater.

Kapitel 3

Patienten i et digitalt sundhedsvæsen

Rollen som patient træder alle borgere ind og ud af livet igennem. At være patient har aldrig været én bestemt rolle, men er til alle tider situationsbestemt. Alligevel er der nogle gennemgående træk ved patientens behov for hjælp, som afslører et tydeligt element af magt i forholdet mellem patienten og de fagligheder og det system, han eller hun er afhængig af. Digitaliseringen af kommunikationen i sundhedssektoren har i den grad påvirket dette magtforhold.

Adgangen, dialogen og samarbejdet mellem borger og sundhedsvæsen har siden årtusindeskiftet ændret karakter i takt med den digitale udvikling. Forandringer i informations- og kommunikationsarbejdet omkring borgernes kontakt til sundhedsvæsenet betyder, at roller og relationer mellem patient og professionelle forskyder sig på nye måder – det, vi indledningsvis betegner som teknologiens situationsmagt. Kapitlets afsæt er et historisk blik på de institutionelle forandringer, der er affødt af teknologiens muligheder. Herefter illustrerer vi forandringerne med eksempler fra gravides besøg hos jordemoderen og patientbehandling på hospitalet.

Digitaliseret kommunikation i sundhedsvæsenet

Digital kommunikation med patienter indtager i dag en central plads i sundhedsvæsenets visioner, strategier og daglige arbejder. Den kobles sammen med en lang række formål om

et bedre sundhedsvæsen gennem styrket gennemsigthed og sammenhæng i patientforløb, informerede valg, medinddragelse og læring, kvalitet, patienttilfredshed og effektivisering. Alle disse positive forventninger er blot et udsnit af, hvad digital patientkommunikation kan bidrage til.

I takt med at der fra omkring årtusindeskiftet voksede digitale universer med mængder af informationer om sundhed og sygdom frem, blev sundhedsvæsenets institutioner nødt til at omstille sig til at være digitale aktører. Hospitaler, kommunale sundhedscentre, klinikker, plejehjem og rehabiliteringstilbud har i forskellig udstrækning arbejdet med digital information på web til patienter og borgere, og især hospitalerne har også ageret mere strategisk i forhold til deres omdømme. Med paroler som 'patienten i centrum' har hospitalernes kommunikation med patienter fået en kernerolle i at bidrage til et stadig forbedret sundhedsvæsen. Information til patienter, som hidtil havde båret præg af envejskommunikation, blev i løbet af de første år i det nye årtusinde præget af en mere strategisk patientkommunikation via diverse kanaler. Institutionelt kunne den mere strategiske tilgang ses i f.eks. hospitalernes opbygning af kommunikationsafdelinger. I denne 'kommunikationsliggørelse' er der mere end sundhed og behandling af sygdom på spil. Patientkommunikation handler i dag om at bearbejde forventninger til sundhedsvæsenet og på den måde styre patientens adfærd, forberedelse og tilfredshed.

Ud over sundhed.dk og forskellige digitale webløsninger og apps brugt i almen praksis og hos speciallæger har sundhedsvæsenets institutioner med patientkontakt i dag alle hjemmesider med informationsmaterialer. Særligt hospitalerne har brugt mange ressourcer på at digitalisere patientinformationsmaterialer og gennem snart tre årtier kæmpet med at skabe intuitive informationsarkitekturer og søgbare materialer, der formidler om sygdomme, undersøgelser, patientforløb m.v. Formidlingsarbejdet forsøger både at imødekomme patienternes nye muligheder for at søge informationer online

og samtidig understøtte, at patienterne informeres med fagligt forankret viden og forventninger fra de offentlige institutioner. Information til og kommunikation med patienten om det specifikke forløb er også væsentligt forandret gennem de sidste årtier. Arbejdet med elektroniske patientjournaler var allerede i gang, før den første magtudredning blev iværksat, men i de tidlige faser var fokus primært på at digitalisere den kliniske del og etablere samarbejde mellem systemer. Siden er f.eks. sundhedsplatformen, der indeholder muligheder for kommunikation og informationsudveksling med patienterne, kommet til, og en række telemedicinske løsninger som f.eks. digitalt måleudstyr og videokonsultationer er blevet udviklet.²⁶

Den kommunale plejesektor har det seneste årti også arbejdet med digital dokumentation. Sygeplejersker i ældreplejen vurderer i interviews i 2023 og 2025, at de bruger 70-80 % af deres arbejdsdag ved skærme. De skal f.eks. dokumentere, læse op på borgere og ændre i forskellige ydelser eller skrive til andre fagpersoner omkring borgeren. Skærmarbejdet foregår primært tilbagetrukket på kontorer, men også i det borgernære arbejde via håndholdte skærme.

De digitale muligheder bygger oven på den traditionelle forståelse af patienten som modtager af omsorg og behandling og som en borger med ret til at have adgang til information og viden. Digitale muligheder forandrer også praksis og udvider de forskellige roller, som patienten kan og skal træde ind i som borger, kunde, samarbejdspartner m.v. Sundhedsvæsenet er blevet mere markedspræget med f.eks. ventetidsgarantier og private aktører, og den digitale adgang til kommunikation forstærker forståelsen af patienter som på én og samme tid brugere med individuelle informationsbehov og medlemmer af relativt homogene målgrupper, der kan modtage standardiseret information. Patienten positioneres i dag både i rollen som kunde med forbrugeradfærd og som partner for sundhedsvæsenet, hvor patienten forventes at bidrage med egne ressourcer, gøre mere på egen hånd og deltage i samskabelse.²⁷ I dag skal sundhedsvæsenets institutioner ikke blot kommu-

nikere med patienten i og omkring de kliniske kerneydelser. Patienten er, som vi skal se, også en politisk figur, som medvirker i forandringen af roller og opgaver i sundhedsvæsenet.

Hospitalet flytter hjem

Den aktuelle sundhedsreform, *Sundhed tæt på dig*,²⁸ lægger med overskriften "Behandling tættere på" op til, at flere fremover skal "kunne få behandling i vante rammer i hjemmet tæt på venner og familie".²⁹ Idealerne om nærhed i sundhed kræver, at centrale dele af behandlingen skal foregå på afstand af sundhedsinstitutionerne i hjemlige omgivelser. Balancen mellem afstand og nærhed i reformudspillet skal bl.a. understøttes ved hjælp af digital teknologi:

Ret til digitalt sundhedstilbud. For mange borgere kan det give bedre mening at blive derhjemme frem for at skulle flytte sig derhen, hvor sundhedspersonalet er. Det kan digitale sundhedstilbud understøtte, men behandlingen skal altid tilpasses den enkeltes præmisser, og personalet skal kunne hjælpe med at betjene de forskellige digitale løsninger i borgerens eget hjem.³⁰

På en række områder, særligt inden for kroniske sygdomme, er der erfaringer med at monitorere patientens tilstand digitalt, f.eks. i behandlingen af søvnapnø, hvor patienterne får udleveret apparatur og maske på hospitalet, som de instrueres i at bruge om natten i hjemmet. Digitale hjælpemidler, der monitorerer patienten i hjemmet og udveksler data med hospitalet, skaber en række nye opgaver, roller og kompetencekrav til både patienten og de professionelle. Men patienter og professionelle har imidlertid forskellige individuelle og faglige forudsætninger for at forstå data og anvende teknologi.

Sundhedsvæsenets samarbejde med gravide er et af de områder, hvor man tidligt gik i gang med at afprøve, hvordan

digitalisering kan fremme deling af data og udveksling af information med henblik på bedre kvalitet og højere effektivitet.

Jordemoderkonsultationen

Allerede i 00'erne blev der eksperimenteret med udvikling af 'shared care', hvor patienter eller gravide engageres i eget forløb, f.eks. ved selv at bidrage med data.³¹ I 2010'erne begynder hospitalsvæsenet at udvikle webbaserede løsninger, hvor gravide kvinder nogle uger inden første jordemoderkonsultation kan levere fyldige kvantitative og kvalitative data om sig selv. Her flytter et stort tastearbejde fra konsultationen hjem til kvinden, og tiden i konsultationen kan så i stedet tage afsæt i den gravides selvrapporterede oplysninger. Idealet er en fokuseret samtale, hvor både jordemoder og gravid er forberedte, men nye dilemmaer opstår, når teknologi og data bruges i konsultationen. Den gravides oplysninger komprimeres i et digitalt notat, som jordemoderen som udgangspunkt orienterer sig i inden den gravides første konsultation. Ved at spørge ind til de selvrapporterede oplysninger søger jordemødrene at anerkende den tidskrævende opgave, som er blevet tildelt den gravide. En jordemoder fortæller om det digitale spørgeskema:

Altså det er jo som dødehavsruller, det, de sidder og svarer på, og jeg tænker, det i sig selv ekskluderer nogen fra at være med. Altså hvis du er indvandrerkvinde med begrænset dansk eller uddannelse. Altså der er nogle, vi bare skærer fra dér [...] Jeg er i tvivl, om de gravide ved, at jeg får sådan et lille udsnit [af data]. Sidder de med en forestilling om, at jeg ved alt det, de har udfyldt? Jeg får en udvalgt del af det. Den forventningsafstemning ved jeg ikke, om der er. Om der er en eller anden introduktion, når de begynder at udfylde det.

Jordemødrene har taget teknologien til sig, men bekymrer sig om, hvordan omfanget og de skriftlige krav i skemaet kan skabe ulighed. Og de giver udtryk for, at det ofte skaber forventningsforvirring, når de kun ser et udvalg af kvindens oplysninger: Systemet prioriterer data, der på forhånd er defineret som centrale, og de oplysninger, hvor den gravide på den ene eller anden måde afviger fra normalen. Jordemødrene reflekterer over, hvordan deres faglige dømmekraft spiller sammen med digitale data:

Der er faldgruber overalt, og jeg spekulerer på, om noget låser mig fast i et forudbestemt billede? Og når jeg stiller hende spørgsmål, glemmer jeg så at spørge om andre ting? Er der noget, der låser mit billede af hende, når jeg tænker: "Jeg har stillet spørgsmålene og gjort min pligt". Hvis alt i hendes [selvrapporterede] data virker normalt, og der ikke er noget ... så kan man tro, man har sandheden, men det har man ikke - man skal bruge sine sanser. [...] Og har jeg tid til den udforskning?

Jordemødrene udtrykker, at de skal være opmærksomme på, at digitaliseringen ikke sløver deres dømmekraft. Teknologien overtager nogle kategoriseringer ud fra systemets kodning af, hvad der er normalt og unormalt. På den ene side bibringer data mere viden på forhånd, som muliggør en individualiseret forbindelse med patienten, men på den anden side er data med til at skabe forventninger om enten normalitet eller unormalitet, som i en travl konsultationsdag måske ikke når at blive udfoldet nærmere og derfor kan blive gensidigt udelukkende:

Data gør det jo nok nemmere og hurtigere og gør, at der er nogle ting, vi ikke spørger ind til, når de er udfyldt hjemmefra. Og det kan vi jo godt opfatte, som om det letter vores arbejdsgang, at vi ikke skal sidde

og spørge igen, men jeg kan da godt være i tvivl, om det er en god ting altså. [...] Det er fristende at lade være, hvis tingene allerede er vinget af ... Jamen så har jeg jo en tendens til ikke at gå ind i de ting, som er, som jeg gerne vil have det. Så spørger jeg ikke igen.

Jordemoderkonsultationen forandres med nye forventninger mellem den gravide og jordemoderen og nye måder at kategorisere de gravide kvinder på, som rammesættes af teknologiens situationsmagt, hvor det ikke er gennemsigtigt, hvilke data der bliver fremhævet i det sammenfattende notat, som jordemoderen tager udgangspunkt i. For jordemødrene kræver det en skærpet opmærksomhed på ikke at lade sig forføre af data, men at aktivere den faglige dømmekraft i det konkrete møde. Teknologien kommer med formål om forhåndsudfyldte informationer og data, der giver mulighed for lynhurtig forberedelse, men indførelse af teknologien betyder samtidig en lidt kortere konsultationstid, nye forventninger og uforudsete konsekvenser for relationen mellem gravid og jordemoder. Den magt, der er delegeret til teknologien, kræver en ekstra opmærksomhed fra jordemødrene, så teknologiens uforudsete måder at sætte relationen på ikke skaber faglig blindhed, men kvalificerer mødet. Jordemødrenes refleksioner over deres praksis viser en ambivalens i forhold til brugen af teknologi og de standarder, de opretholder, udøver og forstærker i praksis. På den ene side giver teknologien information, der gør en individualiseret forbindelse med patienten mulig, men på den anden side bliver informationen brugt i en gensidigt udelukkende vurdering: Er den gravide i kategorien normal eller unormal? Teknologien påvirker dermed relationen mellem professionel og patient, både ved at individualisere patienten og ved at homogenisere hende gennem de forventninger, der dannes i samspil mellem selvrapporтерet information, teknologi og systemets kategorier.

Ambulatoriet

I 2023-2025 følger vi sygeplejerskers arbejde i et hospitalsambulatorium, hvor patienter med søvnapnø behandles. Arbejdet i ambulatoriet viser de dilemmaer og rolleforskydninger, der dukker op, når digitalisering gør det muligt for patienten at overtage opgaver og gøre mere selv på afstand af de sundhedsprofessionelle. Ligesom i jordemoderkonsultationen foregår størstedelen af dataarbejdet i hjemmet. Det særlige er her, at patienterne behandles, mens de sover med en maske tilsluttet en maskine, der overfører data om deres vejrtrækningsmønster til en database, hospitalet kan tilgå. Ligesom de gravide er det også derhjemme, patienterne digitalt skal besvare en række spørgsmål, inden de skal til en opfølgende telefonkonsultation i ambulatoriet. En sygeplejerske fortæller:

Ham jeg lige har snakket med, han har fået indkaldelse i sin e-Boks - og vidste godt, at jeg ringede her klokken 9.00. Og han har fået tilsendt nogle spørgeskemaer om sin behandling, som han kunne sidde og udfylde derhjemme. Så han har nok appen MinSP - ellers så mener jeg, han kunne gå på et link via brevet i e-Boks og besvare. Og så får jeg dem ind her i sundhedsplatformen, jeg ville have fået dem ind her, hvis han selv kunne have indrapporteret, men det har han ikke gjort, så jeg går igennem skemaet med ham, og så spørger jeg ham. Og jeg sagde ikke: "Hvorfor har du ikke udfyldt det?", fordi der kan være mange årsager. Mange ser det ikke, og nogle har måske ikke appen eller kan ikke finde ud af det. Det kan være alt muligt. Og på en måde er det også meget godt at have den snak, fordi hvis de selv har udfyldt det, så går jeg ikke så meget ind i det.

Sygeplejerskens fortælling resonerer med empirien fra jordemoderkonsultationerne, hvor de gravide allerede 10 år tidligere var frontløbere i at få erfaringer med digital udveksling

af data og digital selvrapportering. Det er tydeligt, at sygeplejersken ikke helt ved, hvordan opgaven ser ud i patientens ende, men hun har forståelse for, at 'det digitale' har været udfordrende for patienten. Sygeplejerskerne peger ligesom jordemødrene på, at de ikke går så meget i dialog, når skemaerne er besvaret, og at de derimod finder værdi i at have samtalen. Sygeplejerskerne påtager sig den opgave, der ellers med digitaliseringen var lagt over til patienten - og i ambulatoriet opstår en ekstra opgave, men den er meningsfuld, fordi flere detaljer foldes ud.

En central opgave i søvnambulatoriet er sygeplejerskens første konsultation med patienten. Sygeplejerskerne betegner disse konsultationer som 'udleveringssamtalen', fordi fokus er, at patienten får udleveret en maskine og en passende model af en tilhørende ansigtsmaske til hjemmebehandling af søvnapnø. Denne indledende konsultation rummer dog mange flere opgaver end udlevering af apparatur, og som observationen nedenfor viser, kommer en række forskellige teknologier og roller i spil:

Som forberedelse til udleveringssamtalen finder sygeplejersken Lise en taske frem, som skal udleveres til Kelds hjemmebehandling. Hun tjekker, at alt indhold er der: maskine, ledninger, printet information om maskinen. Lise orienterer sig i den digitale journal, laver nogle noter på post-it og skriver tal ind i et hjemmelavet fortrykt skema. Så henter hun Keld, der har sin kone med. Lise spørger til Kelds søvn og trivsel og viser ham tasken med maskinen og udstyret, mens hun informerer om dokumenter til at få maskinen gennem lufthavnes security. Lise forklarer om søvnapnø, og hvordan kroppen fungerer (assisteret af grafiske illustrationer). Hun spørger Keld, om han har gjort sig tanker om, hvilken maske han helst vil have. Det har han ikke. Lise vurderer hans ansigtsform og foreslår en halvmaske. Keld prøver masken og instrueres i, hvordan han bruger,

rengør og rejser med udstyret. Lise informerer også om GDPR, og at data udveksles mellem maskine og hospital, når maskinen er tændt om natten. Hun forklarer, at data lagres, selv om der ikke er kontinuerlig overvågning af den data, maskinen udveksler med hospitalets systemer. Keld siger ikke så meget, men smiler og nikker til Lise. Lise udleverer også et lille visitkort med et direkte link til hospitalets hjemmeside, hvor der findes en række informative og instruktive videoer, som Keld og hans kone opfordres til at se. Lise forklarer, hvordan afdelingen kan kontaktes, og understreger, hvilke spørgsmål afdelingen ikke kan besvare. Hun nævner også, at der findes patientforeninger, online-information og en app med gode ekstrafunktioner (fra producenten af udstyret), som hospitalet dog ikke kan vejlede i eller tilbyde support på. Keld nikker bekræftende. Lise spørger til sidst, om Keld eller hans kone har spørgsmål, de brænder inde med. Det har de ikke, og Lise runder konsultationen af, da der er gået 28 minutter.

Observationen viser, hvordan patienten instrueres i at kunne klare behandlingen i eget hjem. Her gives mange informationer på kort tid, både om de konkrete, materielle teknologier i konsultationsrummet – såsom masken, maskinen, dokumenter og visuelle illustrationer – og om mere abstrakte teknologier som links, datastrømme, apps og onlinefunktioner.

De forskellige arbejdsopgaver, som sygeplejersken varetager, supplerer hinanden, men er samtidig med til at øge kompleksiteten og intensiteten i konsultationen og skaber en række forskellige patientroller.

Den syge patient: I konsultationen mødes patienten af sygeplejerskens kliniske blik baseret på hendes professionelle, faglige og erfaringsbaserede viden. Med det kliniske blik er patientrollen den syge patient, der har behov for behandling for søvnapnø. Baseret på de registrerede data i sundhedsplat-

formen og faglig viden og erfaring kan sygeplejersken stille spørgsmål til patienten og forklare om sygdom og behandling tilpasset den enkelte patient – bl.a. med hjælp fra grafiske illustrationer. Sygeplejersken tager mål til maske og taler med patienten om ønsker og behov relateret til sygdommen og livssituationen.

Den lærende patient: Sideløbende med det kliniske blik har sygeplejersken en omfattende sundhedspædagogisk opgave, som er vigtig, da behandlingen foregår teknologiassisteret i hjemmet med få telefoniske opfølgninger og et årligt fysisk møde. Sygeplejersken har derfor til opgave at instruere og coache patienten sundhedspædagogisk til selv at varetage behandling og vedligeholdelse af udstyret. Her skal sygeplejersken undervejs i konsultationen vurdere patientens kapacitet til selvbehandling og tilpasse sin relationelle og kommunikative stil. Sat på spidsen bliver den sundhedspædagogiske opgave at lede forandring for borgeren og ikke blot behandle, men forvandle patienten til en selvhjulpne patient, der kan udøve egenomsorg.³² Den sundhedspædagogiske opgave understøtter, at opgaverne glider fra hospital til borger, fra sundhedsprofessionel til patient, og her er patientrollen den lærende patient, der også inviteres til at være sygeplejerskens og sundhedsvæsenets aktive partner i behandlingen.

Patienten som borger: Sygeplejersken varetager også en kompliceret informationsopgave, hvor patientens rolle er at være borger med rettigheder. Det gælder f.eks. information om samtykke, regler ved rejse med udstyret, GDPR og datastrømme mellem hjem og hospital. Når den klassiske patientrolle som borger også inkluderer rettigheder og viden om, hvad det vil sige at være digital borger, opstår der i samarbejdet nye grænser mellem offentlig og privat viden, da data fra patientens søvn i et privat soveværelse er i kontinuerlig udveksling med hospitalets systemer.

Patienten som kritisk forbruger: Da behandlingen afhænger af patientens tilvalg og brug af udstyret, rummer sygeplejerskens opgave også en form for 'salg og markedsføring'

af teknologien. Hun opfordrer til brug og skubber strategisk til patientens forståelser, når hun beretter om teknologiens fortræffeligheder og potentialer. På den måde 'sælger' hun behandlingsformen ved at fortælle positivt om de muligheder, den giver, og patienten får rollen som forbruger. Udlevering af teknologi til brug uden for hospitalet medfører ofte udfordringer, når den konkret skal tages i anvendelse, hvor der er behov for at tilpasse og gentage information, supportere og rette fejl og modtage reklamationer. Herved får patienten også potentielt en rolle som kritisk krævende forbruger, der skal støttes, hjælpes og håndteres.

Med de mange forskellige patientroller, hvor patienten på én og samme tid er den syge, den lærende patient, en borger med rettigheder og kritisk forbruger, bliver det mere utydeligt, hvem der har ansvar for hvad hvornår. Der opstår en rolleklarhed, som i sig selv kan give anledning til spørgsmål om ansvar og grænser. Sygeplejerskernes opgave er derfor også i lyset af teknologiske muligheder udvidet til at skulle forklare ansvar, sikre, at patienten ved, hvilke kanaler der skal kommunikeres i hvornår, og hvor der kan søges information. Dermed får patienten ud over de andre roller også rollen som *samarbejdspartner*. Patienten er partner i skabelsen af offentlig værdi.

Patienten som menneske og data

Ud over de mange patientroller er der endnu én at fremhæve. For både før, under og efter konsultationen træder patienten også frem som data. Man kan sige, at patienten fordobles, da der dels er data om patienten, som illustrerer udvalgte kendetegn ved patienten, og dels er der personen som menneske, der kan møde op eller ringe, og som kan blive bange, forvirret, usikker, lettet, taknemmelig eller vred. Den fordoblede patient er dog ikke nødvendigvis en og samme, da den konkrete fysiske patient ikke er lig med de data, der findes om selvsamme patient. Sådan var det også, da patienter blev beskrevet i papirjournaler, men med den elektroniske patientjournal og

en fortløbende digital monitorering er der noget særligt på færde omkring den betydning, data får. Det skal vi se i et eksempel, hvor tre sygeplejersker i et ambulatories telefontid sidder klar til at tale med patienter:

Patienten Keld ringer og får fat i sygeplejersken Vibeke. Han beder om at få en akut tid – helst i dag, da hans maskine pludselig ikke virker – og han siger, at han ikke kan undvære behandlingen. Vibeke klikker rundt i Kelds patientdata og ser, at der ikke har været dataflow fra hans maskine i et halvt år, hvilket indikerer, at maskinen ikke har været brugt. Vibeke beslutter derfor, at Keld ikke kan få en akut tid og komme foran andre patienter, men i stedet kan få en konsultation i ambulatoriet om to uger. Keld er ikke tilfreds. Vibeke dokumenterer sin beslutning og aftalen i sundhedsplatformen. Få minutter senere ringer Keld op igen og får en anden sygeplejerske i røret, som han forsøger at overbevise om, at han skal have en akut tid. Kollegaen kigger i sundhedsplatformens oplysninger om Keld og afstemmer sin vurdering med Vibekes beslutning. På et efterfølgende møde diskuterer afdelingens sygeplejersker Kelds opringninger, og der opstår en undren i gruppen. Har Keld ikke brugt sin maskine til behandling af søvnapnø i et halvt år, og ønsker han nu pludselig en ny start? Eller kan der være et teknologisk problem med brud i dataflowet? Og har Keld overhovedet forstået, at data udveksles mellem maskine og hospital?

Eksemplet bringer spørgsmål om etik i arbejdet med digitale teknologier frem. For det første i forhold til, om patienten overhovedet har forstået, at hans brug af maskinen monitoreres, dvs. at han overvåges, og at teknologien på den måde både er ressource for og sladrehanke om hans behandling. Patienten kan ikke nødvendigvis overskue omfanget af syge-

plejerskernes overvågning via teknologien. Det peger på, at den telemedicinske behandling kræver et fokus på at sikre, at patienten forstår graden af monitorering - en slags kontinuerlig indhentning af samtykke. For det andet vurderer sygeplejersken i højere grad situationen ud fra data og kollegers vurderinger af data end ud fra patientens vurdering af den oplevede situation. Data - og i dette tilfælde fraværet af data - tager sig objektive og utvetydige ud, og på den måde forrykkes hierarkiet mellem menneske og data om mennesket, så data får større vægt end patientens oplevelse, behov og erfaring. I et interview fortæller en anden sygeplejerske:

Nogle gange kan man jo godt få for meget fokus på noget teknisk frem for at få lyttet, altså man skal jo nå i den der korte telefontid at danne sig et billede af patienten. Ja, altså nogle samtaler kan jo godt være sværere end andre, fordi man skal jo stadig nå det samme. Og nogle gange kan teknikken, ja, de der data og alt det, det kan godt fylde mere, end patienten gør ... hvis det er en kompliceret patient, så bliver jeg meget dataorienteret, fordi så prøver jeg ikke at forholde mig lige så meget til den der komplicerede svære patient.

Data indfanger sygeplejerskens opmærksomhed på en måde, hvor patientens input og perspektiv kan blive perifert i det kliniske fokus. Registreringer og data tager sig systematiske, objektive og præcise ud, og som kvantitativ mængde overstiger de, hvad den enkelte professionelle kan vide, huske eller erfare. Patienten som data har derfor en autoritativ kraft, som både understøtter det kliniske blik, men også udfordrer og stiller krav til sygeplejerskens evne til at sortere og vurdere data og holde dem op mod erfaring og relationel viden.

Når elementer af den faglige dømmekraft således digitaliseres, dvs. automatiseres og selekteres, er det ikke uskyldigt og objektivt, for data er magtfulde og politiske, idet de skaber

både synligheder og usynligheder. For mennesker, der arbejder omkring og interagerer med digitale løsninger, betyder det, at de har en væsentlig opgave med at udfordre data. De må minde hinanden om, at data er skrøbelige og afhængige af fortolkning, og de må tale sammen om datas politiske karakter. Data er ikke neutrale budbringere af information, og det er ikke ligegyldigt, hvordan data om patienten modtages, håndteres i beslutninger og formidles videre.

Etik og roller i digitalt patientsamarbejde

Digitalisering af kommunikation udfordrer klassiske forståelser af den syge, passive patient³³ og skaber nye forestillinger om en reagerende medspiller i mere aktive, ansvarstagende roller, hvor patienten i højere grad deltager og bidrager i eget forløb. I den klassiske forståelse af sundhed er patienten hårdt sagt genstand for de sundhedsprofessionelles problemløsning og har en perifer position i styring, som udgår fra sundhedsvæsenet og dets ekspertise. I de seneste årtier har forventningerne til patienten i sundhedsvæsenet bevæget sig mod, at patienten på forskellig vis kan – og via digitale løsninger skal – bidrage til egen behandling og dermed til et effektivt sundhedsvæsen. Den passive modtager af omsorg er i dag suppleret af mere aktivt handlende positioner, hvor patienten indirekte deltager i styringen af sundhedsvæsenet, f.eks. gennem behandlingsgaranti og frit valg, eller mere direkte deltager i egne indsatser i behandling og rehabilitering. Kapitlet giver ikke et generelt svar på, hvordan patienter tildeles eller fratages handlemuligheder i det digitalt kommunikerende sundhedsvæsen. Men det kan henlede opmærksomheden på, hvordan den digitaliserede og databaserede kommunikation i sundhedsvæsenet skaber nye roller og positioner for både patient og sundhedsprofessionel.

Samlet set pendulerer patienten i dag mellem en række forskellige roller, som ikke udelukker hinanden, men lægger sig lag på lag i forskellige blandinger afhængigt af den konkrete situation. Patientrollerne indebærer værdier i form af res-

sourcer, behov, opgaver og rettigheder, som de professionelle skal jonglere mellem og få til at fungere sammen. Det relationelle arbejde bliver komplekst, når sygeplejerskens opgaver er rettet mod en række forskellige patientroller med forskellige værdisæt, der skal håndteres i samspil med forskellige teknologier, der kræver, kalder, hjælper, kvalificerer og i det hele taget fylder i mødet med patienten. Konsekvenserne af teknologiernes kompleksitet og digitaliseringens magt kan være svære at forudsige, sådan som vi så det i eksemplet med Keld, som måske/måske ikke havde forstået rækkevidden af den maskine, der var installeret i hans hjem.

De mangeartede opgaver og roller gør, at den professionelle skal agere fagligt og samtidig være strategisk generalist, der på en vejledende måde gør patienten ansvarlig, skaber læring, informerer, samarbejder og behandler. Digital kommunikation og teknologi skaber et kvalificeret møde mellem patient og sundhedsvæsen, men også høj kompleksitet og etiske dilemmaer. For at indløse teknologiers potentialer kræver det situationsbestemte overvejelser i mødet med patienten og diskussioner blandt de professionelle. Det handler både om at forebygge ulighed i sundhed, men også om at opbygge organisatorisk styrke og faglig udvikling af professionen i et arbejdsliv præget af teknologi.

Samarbejdet mellem teknologi, patient og sundhedsprofessionel afstedkommer etiske dilemmaer, hvor det f.eks. kan være uklart, hvornår vi skal have tillid til mennesket, og hvornår vi kan stole på teknologi og data. Sundhedsvæsenet er i kontinuerlig udvikling med introduktion af teknologier, maskiner og applikationer. Teknologier implementeres løbende med nye krav om forståelse af tekniske brugsaspekter, men den måde, de forandrer relationen til patienten, stiller nye krav. Etiske aspekter kalder på en fortløbende faglig dialog om hverdagens dilemmaer i det professionelle arbejde med teknologi og digitalisering samt et blik på patientens position og rettigheder i en tiltagende kompleks sundhedssektor.

Kapitel 4

Digital dialog mellem forældre og institution

Som forælder er hverdagslivet med børn i dagtilbud og skole præget af rutinemæssig omgang med digitale teknologier. I dag kan forældre aflevere deres barn i vuggestuen og i løbet af dagen følge med i måltider og søvn via digitale opdateringer. Og særligt i dagtilbud tages der mange steder fotos, som deles med forældre. I takt med at dialogen mellem forældre og institution over de sidste godt 20 år er blevet digitaliseret og formaliseret gennem Aula, Forældreintra og andre digitale platforme, har forventningerne til kommunikationen mellem hjem og institution forandret sig. Mulighederne for billeddeling og skriftlig kommunikation i alle døgnets 24 timer sætter nye betingelser for samarbejdet mellem forældre og pædagogisk personale. Kapitlet lægger op til debat om, hvordan digital kommunikation skaber nye roller og opgaver for både institution og forældre.³⁴

Institutionens digitaliserede hverdag

Kerneopgaven i dagtilbud og skole er at skabe trivsel, udvikling og læring i børnefællesskabet. Relationer og nærvær i forhold til børn og elever har høj værdi i den pædagogiske faglighed.³⁵ Værdien om nærvær flugter godt med tidens po-

litiske vinde, som kalder på skærmfrie skoler og dagtilbud. Stadig flere pædagogiske opgaver understøttes imidlertid af institutionernes digitale redskaber, f.eks. til sprogvurdering, kvalitetsarbejde og forældrekontakt. Ved siden af den obligatoriske brug af digitale redskaber, der typisk introduceres ovenfra af forvaltningen, kommer der også improviserede digitale arbejdsgange ind ad bagdøren, f.eks. private telefoner, diverse apps, sociale medier og sprogmodeller. Børnenes institutioner er i dag 'digital by default', dvs. forhåndsindstillet på, at relationen til forældrene også er digitalt medieret. Anno 2026 forventes du som forælder at deltage i den digitale kommunikation og holde dig orienteret via digitale kanaler. En af pædagogerne fortæller f.eks. om, hvordan dagens fotos på Aula kan bidrage til forældresamarbejdet. Hun siger:

Nogle forældre bekymrer sig om, om deres barn har gode legerelationer. Det kan jo være svært at få øje på, hvis man henter barnet, når der er få børn tilbage i institutionen, men her kan f.eks. billederne give forældrene et indblik i mere af hverdagen.

Pædagogerne fremhæver også informationerne på Aula som forældrenes 'nøgler' til at snakke med barnet om dagens gang. Men teknologierne er ikke neutrale. De former perspektiver, interaktioner og relationer. F.eks. betyder de billeder, der deles mellem hjem og institution, at bestemte forhold og interaktioner bliver synlige frem for andre. Øget digital indsigt i barnets liv kan også give forældrene en følelse af, at de skal handle anderledes, hvilket kan opleves som en hjælp, et pres eller være så overvældende, at de opgiver at følge med digitalt.³⁶ De digitale muligheder etablerer nye rutiner, der glider ind i den daglige praksis og får gensidige forventninger om digital interaktion til at vokse. En undersøgelse fra Danmarks Evalueringsinstitut, EVA, af forældresamarbejdet i dagtilbud i 2024 viser, at en fjerdedel af både ledere og forældre i dagtilbud vurderer, at den digitale kommunikation erstatter eller

sker på bekostning af den mundtlige dialog. Samtidig tager digital kommunikation tid, der ellers kunne bruges på børnene. Undersøgelsen konkluderer, at digitaliseringen ændrer forældresamarbejdet radikalt.³⁷

Aula som primær kontaktflade

Over 90 % af alle 1-6-årige børn bosiddende i Danmark var i 2022 indskrevet i et dagtilbud. Opskrivning til dagtilbud og indskrivning i folkeskolen, to af velfærdsstatens kerneinstitutioner for børn og unge, foregår gennem borger.dk, hvor forældre kan søge oplysninger om processen og forskellige institutioner. Borger.dk giver bl.a. adgang til kommunernes ventelister til dagtilbud, vejledning om, hvordan man skriver sit barn op, betalingstakster m.v. Fra den dag barnet starter i dagtilbud eller skole, foregår information og kommunikation i vid udstrækning via Aula, som er en af de mest anvendte digitale platforme i Danmark med 600.000 brugere på hverdage og over 2 millioner aktive brugere. Platformen bruges aktuelt af knap 6.000 institutioner, heraf 1.600 skoler, og langt de fleste dagtilbud. På en uge opretter medarbejdere 280.000 beskedsamtaler, mens forældre opretter 200.000. Det betyder, at der på en hverdagsmorgen mellem 7.30 og 8.30 sendes 10.000 Aula-beskeder i minuttet.³⁸ Hvordan platformen anvendes, er op til den enkelte kommune, institution og ofte den enkelte medarbejder. 82 % af medarbejderne i dagtilbud bruger Aula til at dele billeder og tekstbeskrivelser af dagligdagen i institutionerne.³⁹

Ligesom andre digitale snitflader mellem borger og stat er også Aula konstrueret, så kontakt og informationsstrømme kan flyde mellem borger og stat på alle tider af døgnet. En dagtilbudsleder forklarer om Aula, at det især er et godt sted at sprede og dele information, fordi det tager mindre tid. Spørgsmålet er så, hvem der sparer tid, og hvor og hvordan den sparede tid bruges. En pædagog i en integreret institution i Storkøbenhavn forklarer institutionens politik på området:

Vi siger til forældrene: Skriv på Aula, og skriv det til os alle tre på stuen, fordi vi er et team. Jeg opererer ret meget med det her tagstensprincip: Hvis jeg får en tagsten i hovedet, så går al min viden tabt. Det er ikke holdbart overhovedet ... Så hvis det er noget, der er vigtigere end garderobesnakken, så skriv det til os på Aula, fordi så er vi alle sammen med inde over, hvad der sker.

Pædagogerne fortæller, at det er forskelligt, hvordan og hvor meget forældre bruger, dvs. ser og skriver beskeder på, Aula. Det afhænger af forældrenes kompetencer, livssituation, hvor mange børn de har, og arbejdsdelingen mellem forældrene. Evnen til at kommunikere skriftligt og digitalt bliver her forældres adgang til digitalt medierede samtaler med personalet, hvis man har noget vigtigere på hjerte end 'garderobesnak'. Op imod halvdelen af lederne oplever, at forældre, som ikke er vant til at kommunikere digitalt, hægtes af og dermed trækker sig fra kommunikationen med deres børns institution.⁴⁰ I dag er forældres skriftlige kompetencer dermed helt centrale for adgangen til kommunikation med pædagogisk personale, og teknologiens muligheder påvirker i høj grad den daglige kommunikation

I denne institution betyder teknologiens mulighed for at kommunikere med flere samtidig, at forældre ikke kun skal skrive til f.eks. barnets primære pædagog, men til hele teamet. Forældrehenvendelser bliver hermed også til søgbare data, idet henvendelser logges og kan bruges som dokumentation. Når kommunikation, der ellers ville foregå ved møder eller aflevering og hentning, bliver digitaliseret og f.eks. kan fungere som dokumentation, så er det et eksempel på digitaliseringsmagtens uforudsete muligheder og effekter. Teknologiens mulighed for deling af data og viden betyder også, at forældre kan tilgå pædagogernes vurderinger af barnet. Ligesom patienter i dag kan se prøvesvar fra lægen online uden medfølgende forklaring, kan forældre således nogle steder få adgang

til pædagogiske vurderinger af deres børn uden pædagogens formidlende overlevering.

Tid med teknologierne

Arbejdet med dokumentation og kvalitet i dagtilbud tager betydelig fart efter årtusindeskiftet, særligt med de pædagogiske læreplaner i 2004 og tilhørende dokumentation af det pædagogiske arbejde. Den pædagogiske dokumentation skelner mellem *beskrivende* og *reflekterende* dokumentation. Beskrivende dokumentation henvender sig særligt til forældrene og fremstiller den pædagogiske hverdag gennem dag-/logbøger, kollager og fotos. Den beskrivende dokumentation, f.eks. billedreportager til forældrene, må dog helst ikke tage for meget tid fra den reflekterende dokumentation, som skal sikre en reel pædagogisk udvikling.⁴¹ I 2020 blev Aula udrullet i dagtilbud. Hermed får den beskrivende dokumentation en platform, hvor opslag og billeder fra pædagoger til forældre skaber nye rutiner og forventninger. Pædagoger oplever i stigende grad at bruge arbejdstid, og af og til fritid, på digitale platforme for at løse faglige opgaver som f.eks. vurdering af børn. Men teknologier bruges også på anden vis i det pædagogiske arbejde, f.eks. til at søge inspiration til kreative projekter på Instagram, YouTube eller Pinterest eller til at sætte musik på til børneaktiviteter via digitale musiktjenester med private abonnementer og dertilhørende algoritmer og evt. reklamer. Pædagoger bruger derudover også tid på den eksterne kommunikation med forældre: opslag, beskeder, fotos af børnenes hverdag. Aula-arbejdet kan både bestå i små, hurtige beskeder og mere krævende skriftlige svar, hvor noget skal undersøges eller kommunikeres mere omhyggeligt. Ledere og pædagoger i dagtilbud fortæller, hvordan opgaver knyttet til Aula jo i princippet kan løses når som helst og hvor som helst. Flere ledere, souschefer og pædagoger fortæller, at de er begyndt at bruge sprogmodeller som ChatGPT til skriveopgaver. En leder forklarer, hvordan hun bruger sprogmodellens muligheder til at tone tekster til det, hun vurderer som forskelli-

ge forældretyper. At skabe en modtagerorienteret tekst med en sprogmodel er stadig en ressourcekrævende opgave, hvor tekster f.eks. skal tjekkes for at sikre, at alle informationer er med på rette måde.

Aktuelt er der tiltagende politisk modvind mod synlige skærme i børnemiljøerne og brug af private telefoner i dagligdagen i danske institutioner og skoler for både børn og personale. Derfor er det oplagt, at små og især de større, tidskrævende arbejdsopgaver, hvor der er brug for digitale redskaber, henlægges til pauser og fritid. Pædagogerne fortæller, hvordan de ofte bruger børnenes hviletid efter frokost til at få lagt billeder ud til forældrene og forfatte små tilhørende billedtekster. Denne tid ville tidligere have udgjort en lille pause eller pædagogisk forberedelsestid. Beskeder fra forældre, der måske kalder på svar, kan i princippet dukke op på alle tider af døgnet på de digitale platforme. Mange pædagoger tilgår Aula fra deres private telefon og finder tid til at besvare forældrehenvendelser om aftenen eller i weekenden. En dagtilbudsleder fortæller om brugen af Aula i fritiden for ham selv og pædagogerne:

Jeg synes ikke, folk [medarbejderne] skal forstyrres. Men jeg kan også godt forstå, at forældrene har behov for at skrive dér i Aula efter kl. 18:00. Ja. Altså, det er jo også med hjertet, altså: "Lille Mathias" og et eller andet kl. 21.00 om aftenen. Og forældrene gør det jo ikke af ond vilje. Det er jo meget svært [for pædagogerne] ikke at være på Aula. Og typisk, hvis man nu har noget rejsetid, så er det jo mange, der gør det til og fra arbejde, så tjekker jeg lige i bussen eller i toget, og så får jeg så skrevet den der besked til mine kolleger. Og det gør jeg selv, når jeg kommer hjem, om aftenen, og jeg er også typen, hvis der er en forælder, der skriver i weekenden eller om aftenen, hvis jeg har en medarbejder, som skriver om aftenen, altså ... "Ej, jeg svarer lige. Det kan jeg godt".

Også i folkeskolen fylder den digitale mulighed for kontakt mellem skole og forældre meget for lærerne. I en undersøgelse om læreres overvejelser om at blive i eller forlade folkeskolen diskuterer en gruppe lærere i et gruppeinterview, hvordan lærernes tilgængelighed via Aula påvirker deres oplevelse af arbejdspress. En lærer tager ordet:

Apropos forældrepress. Jeg synes også, vi oplever, at der er en forventning om, i hvert fald for mange, at vi er tilgængelige hele tiden. Altså med Aula er kontakten blevet til en sms-funktion, og vi hører jo om alt, som vi skal tage stilling til. Og hvis vi ikke har taget stilling til det i går, så bliver vi rykket for det. Og det er da også tit det, vi som kolleger snakker om: "Uh, jeg turde ikke tjekke Aula i går aftes, fordi tænk hvis jeg så skulle gå i seng med en dårlig besked og ligge og tænke over det hele natten". Så det er også noget med den måde, systemet er på nu. Vi joker så tit om dengang, vi gik i skole, og kontaktbogen, hvor tit skrev man i den? Yderst sjældent! Vi får jo beskeder om alt nu. Den lægger også et pres: Bare der nu ikke ligger noget dårligt og lurder derinde.

Teknologierne er løsninger, der skaber forventninger og muligheder, som det tager tid at realisere. Ligesom der opstår dilemmaer, som lander hos den enkelte medarbejder i fritiden frem for i arbejdstiden. Når folkeskolelærere taler om risikoen for at gå i seng med en dårlig Aula-besked fra en forælder på nethinden, er appens indtog i lærerens privatsfære ikke resultat af en politisk eller organisatorisk beslutning, men af appens tilgængelighed på lærerens private mobiltelefon. Der er derfor tale om negative effekter af teknologiens situationsmagt.

På aula.dk opfordres institutionerne til selv at finde den gode kvalitet i brugen af Aula i samarbejde med kolleger og institutionens ledelse. Teknologien har fundet plads i hver-

dagens rutiner i institutioner landet over, men mange steder mangler man den mere systematiske og reflekterede opfølgning og dialog om de praksisser, der aflejrer sig over tid. Lederne er klar over, at der følger dilemmaer med teknologiens muligheder for at arbejde på tværs af tid og rum. Ingen af de pædagogiske ledere, vi har interviewet, forventer, at deres medarbejdere arbejder 'gratis' uden for arbejdstiden. De ved samtidig godt, at pædagogerne arbejder i Aula i deres fritid. Eksemplerne ovenfor viser, hvordan teknologiernes muligheder præger hverdagen i umiddelbart ubetydelige handlinger, hvor digitaliseringsmagten skaber nye opgaver og ansvar.

Aula-billeder

I langt de fleste danske dagtilbud er det udbredt praksis, at forældrene opdateres om børnenes dag med såkaldte Aula-billeder. I 2022 besluttede Datatilsynet, at forældre ikke længere skal give samtykke til, at institutionen deler billeder af den pædagogiske hverdag og dermed også børnene. Digital billeddeling anses som en del af børnelivet i dagtilbud, og det understreger, hvor digitale dagtilbud er blevet. På tværs af forskellige institutioners brug af fotos på Aula løber et fælles spor af billeder, der præsenterer børnefællesskaber i en gnidningsfri hverdag. Det er de harmoniske og særlige situationer, der udstilles på Aula. Fælles for institutionernes brug af fotos som hverdagsbeskrivelse til forældre er også, at det pædagogiske personale er opmærksomme på, at der bliver lagt billeder ud af alle børn og gerne, imens de er i aktivitet, i fællesskabet, glade eller i hvert fald ikke i konflikt.

Vi følger en pædagogs arbejdsdag i en børnehave, og hun præciserer, at hun er meget opmærksom på, at de ikke kun tager Instagram-agtige billeder af 'de søde, nuttede børn', og at der er billeder af et bredt udsnit af børnene. I mange institutioner opfordres forældre til at bruge dagens fotos til dialog med deres børn, så billederne bliver et fælles udgangspunkt for familiens samtaler og fungerer som forbindelsesled mellem barnets liv i familien og i institutionen. Aula-fotos er

knyttet til refleksioner om positive hverdagsfortællinger, re-præsentation af alle børn og 'gode billeder', ofte med forældre-samarbejdet som begrundelse.⁴²

Samtidig er pædagoger opmærksomme på, at det ikke er flertallet af forældrene, der bruger Aula aktivt. I interviews nævner pædagoger paradokser og dilemmaer knyttet til Aula-billeder. Et dilemma er, at Aula-billeder ofte tages med det pædagogiske personales private telefoner, da de fleste ansatte ikke har arbejdstelefon. Et andet paradoks er, at anbefalingerne i dag lyder, at skærme generelt skal holdes på afstand af børnene i dagtilbud, og at børnene tidligt skal lære om samtykke og digital dannelse - samtidig med at der typisk tages fotos, uden at børnene opdager det. En pædagog fortæller om forældrenes stærke forventninger til den daglige billeddeling:

Forældrene vil gerne have billeder, så vi forsøger at lægge billeder op hver dag. Vi stoppede en uge som et forsøg for at holde op med at bruge vores egne telefoner, som vi jo ikke må, men der blev ramaskrig. [Pædagogen viser os billederne på sin telefon]. Men igen, det er jo sådan nogle her billeder, vi så lægger ud, ikke? Og det er nogle vanvittigt lækre steder, vi tager hen. Det er *to die for*, altså. Så lægger vi sådan noget her ud. Ude i en skov er vores børnegruppe bare spitzeklasse, fordi det er nogle helt andre rammer. Men det er sådan noget her, forældrene får præ-senteret. Og små videoer har vi også begyndt på, og billeder af vores mad. Og når man så er pædagog li-gesom mig, nu var vi på tur i går, men jeg fik aldrig nogensinde skrevet opslag. Det skal jeg jo så huske. Vi plejer at gøre det i hvilen [hviletid for børnene efter frokost].

Der er en række problematiske aspekter af denne strøm af fotos fra institution til forældre, som berører digitaliseringens

magt og de forskydninger, de digitale muligheder skaber og etablerer som rutine. Fotorepræsentationen af den pædagogiske hverdag udgøres af udvalgte snapshots og er indlysende ikke repræsentativ for dagens mange timer og situationer i dagtilbuddet. Det rejser spørgsmål om, hvordan den reflekterende dokumentation påvirkes af en sådan beskrivende dokumentation, som har en påtaget positiv vinkel. Skabes der en blindhed for kritiske forhold, så det kan gøre forandring besværlig? Hvilken værdi skaber digitale platforme for nye praksisser? Får forældre et forbedret indblik i deres børns hverdag via Aula? Foregår forældresamarbejdet på et oplyst grundlag understøttet af retvisende information og kommunikation? Eller bliver fotodokumentation snarere falsk varedeklaration eller et fælles accepteret glansbillede, som ud over de teknologiske muligheder også hænger sammen med forældres øgede formelle og uformelle magt i institutionerne. Forældre har siden slutningen af 1990'erne fået formel magt gennem forældrebestyrelser og har i dag frit skole- og institutionsvalg, hvilket får institutionerne til at være mere optaget af deres omdømme og af at tiltrække børnefamilier. Institutionernes performance er i dag offentligt tilgængelig f.eks. trivselsmålinger.⁴³ Forældrene er i dag i høj grad inviteret med ind i institutionerne, og den invitation skaber også nye forældreroller, så de ikke bare er forældre og borgere, men også er brugere, kunder og samarbejdspartnere.

Den digitale hverdag i institutionerne

Som det ser ud i dag, har man politisk dømt skærme ude af børnenes institutionelle liv. Smartboards er slukkede i klasselokaler, iPads er pakket væk, og pædagogernes private telefoner skal blive i lommen eller allerhelst i garderoben. I praksis er den institutionelle hverdag dog stadig digital. Digitale muligheder for kontakt mellem forældre og institutioner øger og skriftliggør kommunikationen, og der er gensidige forventninger til og praksisser for, hvordan begge parter er tilgængelige digitalt på arbejdet og i fritiden. Den digitale hverdag

er fuld af upåagtede processer, hvor der dokumenteres på nye måder, skriftlighed får større plads, og tiden bruges anderledes. Den digitale tilgængelighed er styrket for dem, der kan overskue det, men der tegner sig også en uklarhed om, hvor meget og hvornår og til hvad teknologierne skal bruges. Eksemplet med Aula-billeder er illustrativt for teknologiens magt i dagligdagens situationer og den række af udfordringer, der opstår, når ny teknologi skaber umiddelbart 'nemme' løsninger. Aula-billeder bruges til at formidle børnenes dag, men rejser også spørgsmål om tidsforbrug, privatliv, samtykke, repræsentation, branding, æstetiske valg, dokumentation og samarbejde om barnet. Forældrene er koblet op på børnenes dag med et kurateret udvalg af billeder og informationer, og samtidig risikerer denne positivt tonede digitale dokumentation at påvirke den måde, professionel dømmekraft og refleksion udøves på. Med de nye dilemmafyldte digitale normer og praksisser spændes både forældreskab og faglig ekspertise og dømmekraft ud mellem professionelle og private arenaer, og skellet imellem dem udviskes. Fritid og arbejdstid har ikke klare grænser, når pædagogen kan arbejde i sofaen og tage private apps med ind i arbejdet, og når forælderen fra sin arbejdsplads kan monitorere barnets søvn, tjekke Aula-billeder og helst skal skrive til hele teamet, hvis der er noget vigtigt. Hverken de professionelle eller forældrene har i det digitale miljø friheden til at trække stikket.

Den magt, der udspiller sig gennem digitaliseringen af institutionerne, er ikke politisk planlagt eller besluttet, og det er heller ikke nødvendigvis en intenderet del af de digitale platforme og apps' design. Men mulighederne for f.eks. billeddeling og kommenterende tråde skaber nye forventninger hos forældre om daglige opdateringer vedrørende søvn, mad og aktiviteter. Der sættes nye standarder for, hvornår man som forælder skal henvende sig henholdsvis analogt og digitalt. Så digitaliseringsmagten viser sig igennem de forventninger til digital aktivitet og udveksling, som en platform som Aula afføder. Herigennem opstår over tid nye normer for, hvad det vil

sige at være deltagende og kommunikerende forælder i dagtilbud og skole.

Kapitlet har vist, at teknologiers effekter er notorisk svære at få greb om eller forudsige, før de tages i brug. Nye teknologiske muligheder formes først i praksis, og dilemmaer opstår, så der er behov for mere viden om, hvilken værdi der skabes og tabes, når digitale redskaber bliver centrale i institutionernes hverdag og får en stor betydning for samarbejdsfladerne mellem hjem og institution.

Kapitel 5

Velfærds- statens digitalt udsatte

Når udsatte borgere skal i kontakt med systemet, kan det, der for de fleste opleves som en rutineopgave, blive en mur, de ikke kan forcere uden hjælp. Konsekvensen er, at udsatte borgere ofte må søge støtte i uformelle rum – på biblioteker, væresteder eller hos pårørende. Andre vælger helt at opgive kontakten til systemet og 'melder sig ud' af den digitale stat. I begge tilfælde opstår der en situation, hvor relationen mellem stat og borger i praksis flyttes ud i civilsamfundet, og en væsentlig del af velfærdsstatens opgaver overlades til frivillige, familie og sociale netværk.⁴⁴

En råkold tirsdag formiddag i januar træder Per på 62 år ind i et kommunalt borgerservicecenter. Han vil søge om boligstøtte. Bag skranken smiler medarbejderen venligt: "Det skal du gøre digitalt. Har du MitID?" Per ryster på hovedet. Medarbejderen peger mod en computer i hjørnet: "Så kan du logge ind dér – ellers må du booke en tid online". Per sukker og går igen.

Udfordringer med digitalisering betyder, at der over de seneste 10-15 år er vokset hjælpetilbud frem, der bliver vedligeholdt af en lang række både private og offentlige aktører, der oplever behov hos borgerne, som skal imødekommes, og hvor hjælpen ikke kan undværes. Figur 1 og 2 viser kun et udsnit af

den danske infrastruktur for hjælp med digitale ærinder, men illustrerer, at mængden af hjælpearbejde omkring det digitale griber om sig. I figurerne kan man se, at der er forskel på, hvilken form for hjælp aktørerne yder. Det kan være hjælp via et fysisk møde hos aktøren, det kan være telefonisk hjælp eller 'udkørende' hjælp i borgerens hjem. Figur 2 viser, at fysisk fremmøde er den mest udbredte form for hjælp, både lokalt, på tværs af landet, og når det gælder mere eller mindre faglig specificitet.

Når staten igennem sin 'digital first-tilgang'⁴⁵ flytter byrden af bl.a. sagsbehandling over på borgeren, bliver opfyldelsen af borgerens rettigheder i praksis betinget af borgerens egen digitale mestring og muligheder for at opsøge hjælp. Figurerne viser, hvor omfattende og forgrenet en hjælpeinfrastruktur, der er knopskudt netop for at imødekomme de behov for digital støtte, som staten ikke håndterer. De borgere, der ikke kan følge med digitalt, og som ikke kan få den hjælp, de har brug for i kommunens borgerservicecentre, må ty til private relationer, uformelle støttestrukturer eller falde helt ud af systemet.

Den digitalt udsatte borger

Mange digitalt udsatte borgere ville formentlig have behov for støtte til f.eks. at ansøge om offentlige ydelser, uanset om processen var digital eller analog.⁴⁶ Men når adgangen til ydelserne digitaliseres, oplever de en yderligere barriere til de velfærdsydelser, de formelt har ret til. Da staten som nævnt har begrænset eller helt fjernet de ikke-digitale kanaler, har digitaliseringen igennem ændringer i forvaltning og praksis dermed gjort det vanskeligere for disse borgere at søge hjælp.

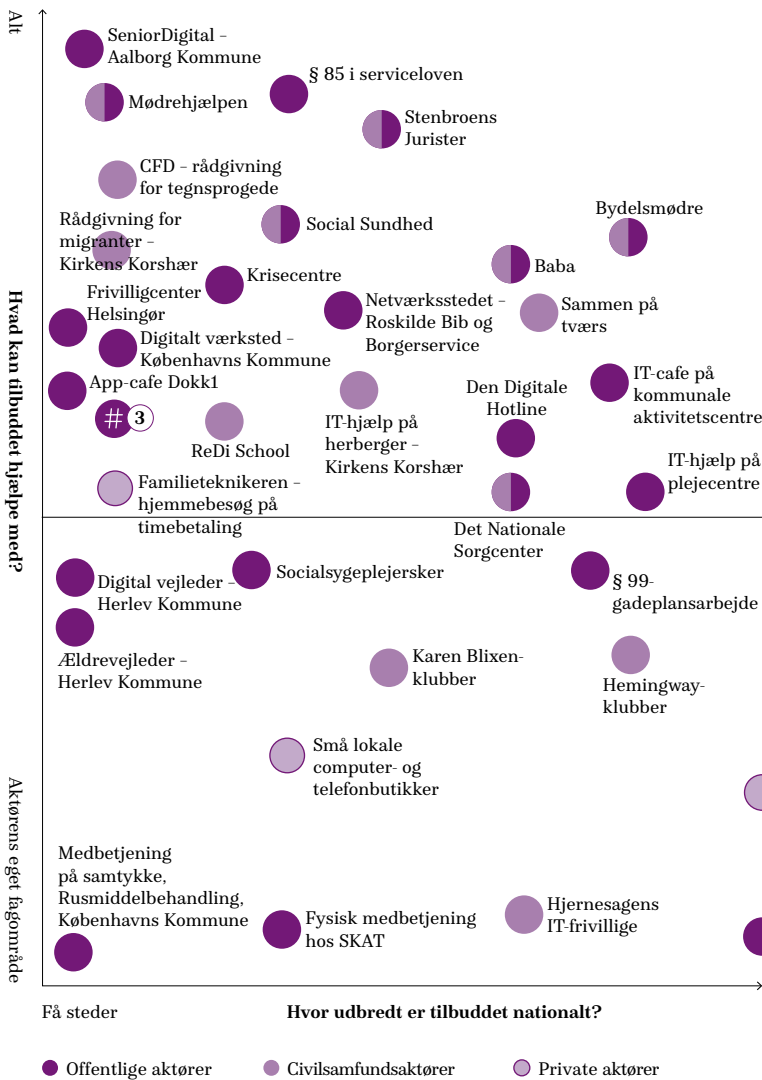
Udsatte borgere har ofte begrænsede sociale, kulturelle og økonomiske ressourcer.⁴⁷ De er, som statistikkerne viser, i størst risiko for at blive hægtet af, når adgangen til velfærd gøres digital. I medierne er gruppen undertiden blevet omtalt som en "digital underklasse",⁴⁸ hvilket antyder, at digitaliseringen har skabt et nyt lag af eksklusion oven på eksisterende

sårbarheder. Denne forståelse er dog utilstrækkelig. For digital udsathed handler ikke kun om økonomiske eller uddannelsesmæssige ressourcer, men kan også skyldes en omstændighed, der opstår i mødet med teknologien selv, når teknologiens situationsmagt udfolder sig. Digital udsathed rammer på tværs af befolkningsgrupper og også blandt borgere, der ellers ikke ville blive kategoriseret som udsatte. Det kan være mennesker med høj uddannelse, der pludselig mister evnen til at holde overblikket over digitale selvbetjeningsløsninger. Det kan være borgere med stærke sociale netværk, der ikke kan overskue et komplekst MitID-setup, eller personer, der midlertidigt befinder sig i svære livssituationer som sygdom eller skilsmisse, så de digitale krav bliver uoverkommelige. Digital udsathed er altså i relativt høj grad bestemt af den konkrete situation, borgeren befinder sig i, selv om udsathedens også har strukturelle elementer, da den største del af de digitalt udsatte borgere allerede er udsatte. Her er intersektionalitet et nyttigt perspektiv.

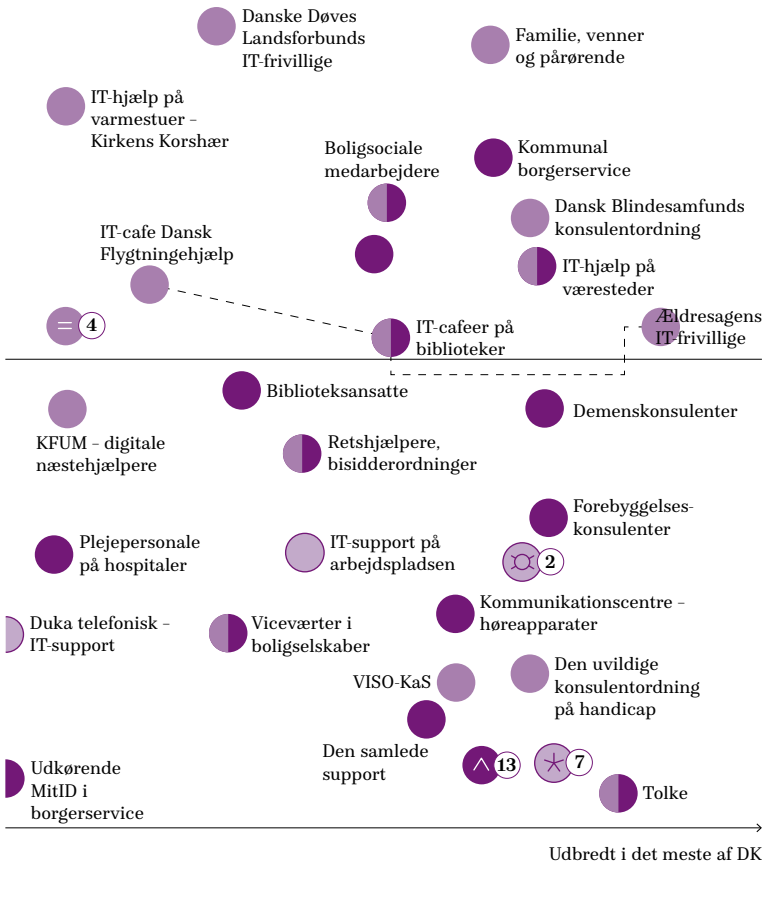
Intersektionalitet er et begreb kendt fra feministisk magtanalyse,⁴⁹ som kan beskrive, hvordan digitale barrierer forstærkes, når de 'intersekterer', dvs. krydser, andre former for udsathed, f.eks. etnicitet, alder eller fysisk såvel som mentalt handicap. Men digital udsathed kan også stå alene som en ny form for sårbarhed. Fælles for borgerne i denne kategori er, at de har brug for hjælp til at anvende statens digitale løsninger. En ny undersøgelse fra Digitaliseringsstyrelsen viser, at 60 % af de borgere, der anvender digitale løsninger, og som oplever udfordringer, som de har brug for hjælp til at løse, "primært har behov for hjælp, fordi kontakten med det offentlige er digital".⁵⁰ Deres problem er altså direkte forbundet til digitaliseringsens ekstra krav.

Disse borgere, der oplever opgaven som uoverskuelig, og for hvem digitaliseringen bliver symbolet på egen utilstrækkelighed, må typisk enten opsøge hjælp alternative steder - f.eks. biblioteket eller værestedet - eller blive 'hægtet af'.⁵¹ De må ofte læne sig op ad pårørende eller frivillige, der dermed

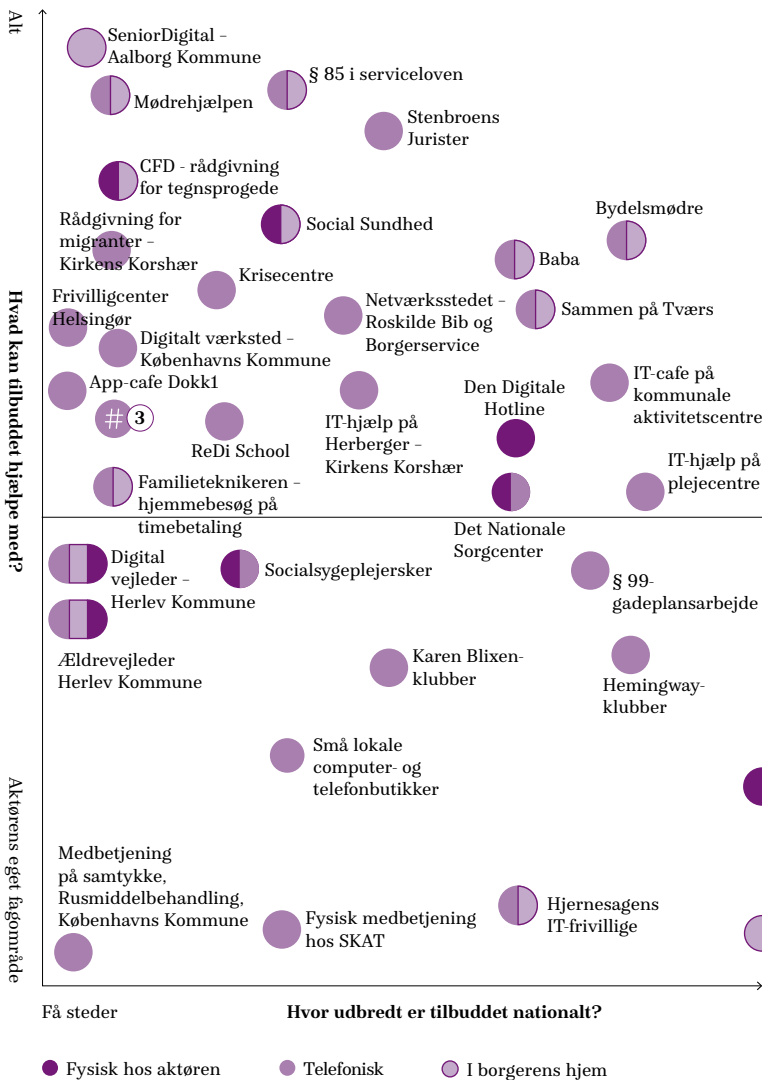
Figur 1. Typer af digitale hjælpeaktører



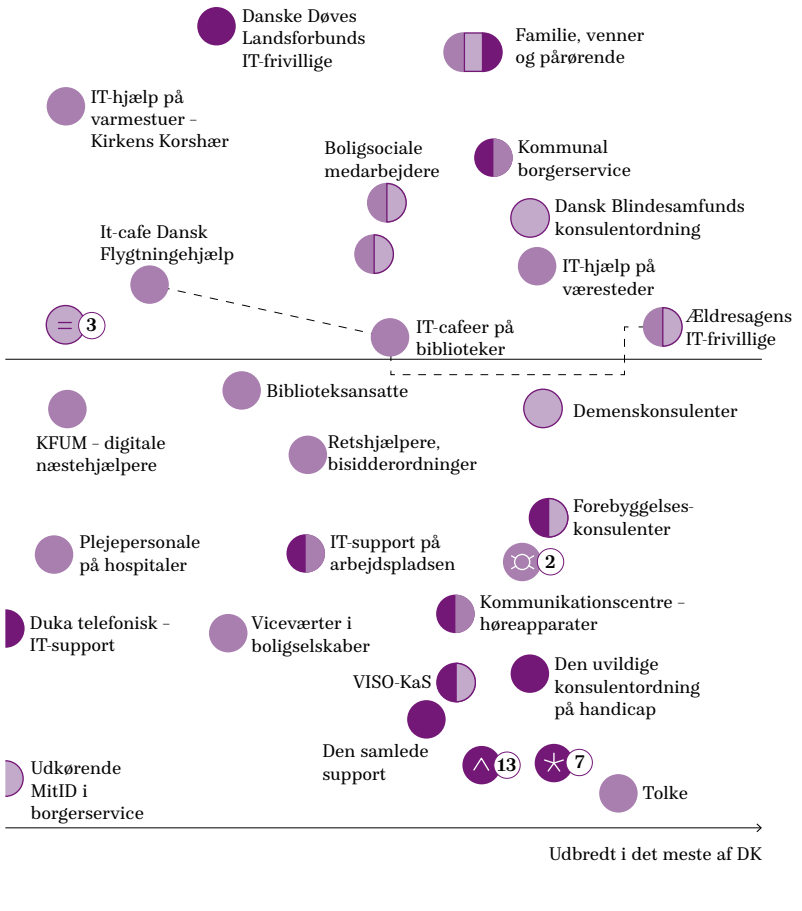
#	=	⊗	^	★
Udkørende Borgerservice	Besøgsvenner	Fysisk hjælp til private aktører	Telefonisk support hos offentlige aktører	Telefonisk support hos private aktører



Figur 2. Placering af digitale hjælpeaktører



Note: Hjælpetilbuddene er i begge figurer placeret på to akser. Den lodrette akse viser, hvorvidt hjælpen er fagspecifik eller af mere generel karakter. Tilbuddets placering på den vandrette akse illustrerer hjælpetilbuddets grad af geografisk udbredelse i Danmark. Vær opmærksom på, at fem af prikkerne (markeret med specialtegn) rummer flere aktører, som er kategoriseret sammen. Kilde: Anna de Boer, Dansk IT¹⁰⁴



kommer til at overtage en opgave fra staten, hvorved en ny grænseflade opstår i relationen mellem borger og stat. Andre borgere vender frivilligt den digitale velfærdsstat ryggen, de afviser den i mistro og opsøger f.eks. fællesskab i Facebook-grupper oprettet til formålet.

Værestedets digitale hjælp

Væresteder er skabt som frirum for socialt udsatte. Det er steder, hvor man kan være uden krav om at præstere eller forandre sig. De fungerer ofte som 'beskyttelsesrum',⁵² hvor man kan trække sig fra systemets krav og forventninger. I takt med digitaliseringen af velfærdsstaten er værestederne imidlertid også blevet uformelle læringsrum, hvor borgerne hjælpes til at håndtere de digitale krav, der er en forudsætning for f.eks. at få adgang til de offentlige ydelser, man har ret til. Værestederne bliver dermed steder, hvor borgerne hjælpes til at leve op til lovgivernes beslutningsmagt og politikkenes definitionsmagt.

En tirsdag formiddag sidder en 54-årig mand på værestedet med sin gamle bærbare computer. Han stirrer på skærmen: "Det der MitID ... den siger, jeg skal scanne en kode. Jeg har ikke sådan en scanner". Socialarbejderen Maja sætter sig ved siden af ham og hjælper ham trin for trin med at hente MitID-appen, logge ind og finde sin digitale post.

For manden er det en uoverskuelig opgave at håndtere alene, men på værestedet kan den klares i fællesskab. Hjælpen på værestederne gives af socialarbejdere, frivillige og andre brugere. Den spænder fra at installere apps til at uploade dokumenter til jobcentret. Men hjælpen er også begrænset, for den kræver, at der er ressourcer og tid, og at medarbejderne kan løfte opgaven oven i deres øvrige arbejde.

En anden situation fra et værested:

En kvinde sidder sammen med en frivillig, der hjælper hende med at uploade dokumentation til boligstøtte. Hun sukker: "Jeg kan aldrig finde ud af det her. Det er nok bare mig, der er dum til sådan noget".

Kvindens udtalelse er central, for den viser, hvordan ansvaret for den digitale barriere er placeret hos eller internaliseret i borgeren selv og ikke i de samfundsmæssige processer, der har gjort digitale kompetencer til en nødvendig adgangsbillet til den velfærd, borgeren har ret til. Når borgeren møder vanskelige systemer, der ikke er brugervenlige, opleves det ikke som statens eller teknologiernes problem, men som en personlig begrænsning eller en fejl i borgeren selv. Staten behøver ikke håndhæve digitaliseringen særligt strengt, for borgeren gør statens krav til sine egne ved at bebrejde sig selv og forsøge at tilpasse sig. Det er sådan, politikken defineres. Digitaliseringen bliver ikke genstand for kritik, da den opleves som en naturlig, uomgængelig proces. Værestedet udvikler sig her fra at være et frirum til at fungere som et hybridt magtrum. Et sted for støtte og inklusion, men også et sted, hvor borgerne lærer at acceptere og reproducere den digitale stats krav.

Biblioteket som den stille forvaltning

Biblioteker har traditionelt været kulturinstitutioner, hvor borgerne kunne låne bøger, læse aviser og opsøge viden. I dag er de også blevet en del af frontlinjen i den digitale velfærdsstat. Her kan borgerne få adgang til computere og internet, og mange steder tilbydes hjælp til at logge på borger.dk, bruge MitID eller tjekke digital post. Biblioteker udfører dermed i stigende grad opgaver, der minder om borgerservice. Det sker i nogle tilfælde uden for den formelle forvaltningsstruktur, men biblioteker har i mange kommuner også formelt overtaget borgerserviceopgaver i en ny form for samarbejde mel-

lem borgerservice og biblioteker.⁵³ I lovbemærkningerne til den første samlelov om digitalisering fra 2011 foreslås det, at borgere, der har brug for hjælp til de digitale selvbetjeningsløsninger, bl.a. kan henvende sig i den kommunale borgerservice *eller* på biblioteket. I en samarbejdsaftale mellem Digitaliseringsstyrelsen og Kulturstyrelsen beskrives denne nye vejledningsopgave for bibliotekerne som en naturlig forlængelse af deres kerneforpligtelse til at formidle information til borgerne:

Bibliotekerne har ifølge lovgivningen en opgave med at formidle information om det offentlige til borgerne. Denne opgave kan bl.a. bestå i at informere borgerne om digital selvbetjening og borger.dk, gennemføre kurser i brugen af internettet generelt og selvbetjeningsløsninger specifikt samt i øvrigt via kampagner og markedsføring at motivere og hjælpe borgerne til at benytte sig af digital kommunikation med det offentlige.⁵⁴

Der er ikke forsket meget i de danske folkebibliotekers borgerservicetilbud, men et studie fra 2009 viste, at biblioteksmedarbejdere var betænkelige ved at påtage sig myndighedsopgaver med potentielle økonomiske konsekvenser for borgerne. En opgavetype, der ligger langt fra klassiske bibliotekaropgaver.⁵⁵

En torsdag eftermiddag står en mand på 68 år ved bibliotekets skranke. Han holder sit gule sundhedskort i hånden og ser tøvende på bibliotekaren: "Jeg tør ikke ... hvad nu, hvis jeg ødelægger noget?" Han har allerede prøvet at logge på med MitID, men gav op af frygt for at gøre noget forkert. Bibliotekaren smiler beroligende og guider ham igennem loginprocessen, indtil han endelig kan læse sin digitale post.

Scenen viser, hvordan biblioteket fungerer som en mellemstation til staten, der ikke optræder fysisk. Borgeren kan tale med en bibliotekar, ikke en borgerservicemedarbejder, der har det som kerneopgave. Men statens krav er til stede overalt gennem de digitale systemer, der regulerer adgang til alt fra basale ydelser til post fra offentlige og private aktører. Borgeren hjælpes her af bibliotekaren til at tilpasse sig digitaliseringens krav, og mange biblioteker huser også IT-caféer drevet af frivillige, hvor borgere kan få praktisk støtte. Denne praksis trækker på bibliotekets historiske rolle som demokratisk institution, dvs. et sted for oplysning, uddannelse og borgerinddragelse for alle. I dag er opgaven udvidet til at sikre adgang til velfærdsstatens kerneydelser. Biblioteket fungerer som et støttepunkt, der fastholder udsatte borgeres forbindelse til den digitale stat. Men de overtager samtidig en central del af statens arbejde uden at være en formel del af forvaltningen og bliver dermed en 'stille forvaltning' i den digitale velfærdsstat.

Denne udvikling kan ses i sammenhæng med det fokus på 'samskabelse', der vandt frem i den offentlige sektor omkring 2013-2014, præcis i de år, hvor digitaliseringen af staten tog fart. Disse udviklinger i den offentlige sektor fik navnet 'new public governance', NPG. Det var et kendetegn for NPG, at nye, uformelle netværk og partnerskaber igennem samarbejde og fælles værdiskabelse skulle bidrage til det velfungerende velfærdssamfund og herunder også den digitale velfærdsstat.⁵⁶ Man gjorde altså den succesfulde digitalisering af samfundet delvist afhængig af støtte fra civilsamfundet og "en stærk og engageret frivillig sektor".⁵⁷ Det er værestederne og bibliotekerne et eksempel på.

Civilsamfundets digitale modstandsrum

Der er imidlertid også hjørner af civilsamfundet, hvor engagementet peger i den modsatte retning. Hvor man enten aktivt forsøger at modarbejde den digitale velfærdsstats præmisser, eller hvor man søger sammen i alternative fællesskaber, pri-

mært online, for at støtte hinanden i modstanden mod digitaliseringen. Hovedspørgsmålet for de mennesker, der organiserer sig i disse Facebook-grupper, er, hvordan det overhovedet er muligt at leve i det gennemdigitaliserede danske samfund uden at underkaste sig brugen af MitID. Parallelt med varesteder og biblioteker ser vi i disse Facebook-grupper, hvordan borgere søger hjælp til det digitale, men her med modsat fortegn: De søger hjælp til, hvordan man kan opretholde et normalt liv i Danmark i dag uden at anvende den digitale nøgle, der er adgangsgivende til alle former for offentlige services samt til de fleste banker og onlinekøb. En del af medlemmerne er også medlemmer af corona- og antivax-grupper, og blandt Facebooks forslag til relaterede grupper finder man også grupper som *Mette Frederiksen har brudt grundloven* og *Vågne venner*. De grupper, vi har set på, er *MitID - Nej tak!* med 984 medlemmer og *Fælles front imod MitID* med 10.200 medlemmer. Begge grupper har flere daglige opslag og en ugentlig tilstrømning af nye medlemmer. Samlet set kan disse medlemmer forstås som borgere, der har mistet tilliden til staten og dens institutioner. De føler sig ekskluderet og marginaliseret, men der er også en moralsk undertone til stede, som f.eks. i dette opslag: "Der er en meget stor andel af befolkningen, som der aldrig kommer til at vågne, så de vil bare flyde med strømmen, til den dag hvor de stopper med at trække vejret!" Disse modstandsgrupper udgør en form for modmagt, hvor kravene om digital selvbetjening og præmissen om, at digitaliseringen gør livet lettere for befolkningen, udfordres og sættes på spidsen. Samtidig ser vi i modstandsgrupperne også, hvordan borgere træder til for at hjælpe hinanden med konkrete udfordringer i hverdagen uden MitID.

Størstedelen af opslagene i grupperne kommer fra brugere, der beder om råd til, hvordan man i specifikke situationer kan undgå at måtte overgive sig til MitID - eller "skidtID/shitID", som mange kalder det. Det er brugere, der efterspørger banker, mobilselskaber, fagforeninger og a-kasser, der tilbyder adgang via f.eks. sms-koder frem for MitID. Der er

spørgsmål om, hvordan man kan søge om f.eks. boligstøtte eller skilsmisse uden MitID, og hvordan man kommunikerer med barnets skole, når man ikke kan logge på Aula uden MitID, og lærere og skoleledelse ikke tilbyder nogen alternativer. Mange fremlægger deres personlige sager og dilemmaer i detaljer, og frustrationen er ofte tydelig. Det, de søger, er vejledning gennem andre brugeres personlige erfaringer og ligesindede at dele deres frustrationer med. I nogle tilfælde bliver modstanden mod at bruge MitID startskuddet til en større proces for den enkelte, som det ses i dette opslag:

Jeg er træt af at blive diskrimineret og forskelsbehandlet, fordi jeg er fritaget MitID, og dermed ikke kan følge med i mine børns Aula. Jeg har derfor skrevet til skolen med henvisning til lovgivningen, der bliver brudt og det næste skridt bliver ombudsmanden, hvis der ikke bliver fundet løsninger. Det er jo tvang, hvis man ikke er inkluderet, uden at have MitID Forældre skal også kunne kende alternativet, og det skal være tilgængeligt til dem, som vil være digitalt fritaget. Jeg vil kæmpe for mine børn, men som lærerfaglig, er det en skændsel, jeg ikke engang har kunne få nyhedsbreve eller en besked, fordi jeg ikke har MitID Hvad blev der af den gode gamle postmappe eller kontaktbog, og hvorfor nægter man at bruge det?⁵⁸

Andre gange føles opslag som råb om hjælp, og de bliver oftest hurtigt besvaret af aktive brugere: "Har lige fået brev om at jeg skal bruge MitID for at få min pension - men jeg har ikke smartphone. Hvad gør jeg?" Kommentarerne vælter ind: "Bed om fritagelse på borgerservice". "Sig at du ikke har netadgang". "Jeg printer alt ud - så kan de komme efter mig". Diskussionen glider hurtigt over i kritik af tvangsdigitalisering og fortællinger om, hvordan tingene var før.

Disse fora har flere funktioner. De fungerer både som

praktiske hjælpenetværk, alternative sikkerhedsnet i den digitale stat og som arenaer for samfundskritik. Disse fællesskaber kan forstås som 'modoffentligheder'⁵⁹: grupper, der i fællesskab søger at legitimere og kommunikere deres erfaringer og samtidig forsøger at skubbe den etablerede offentlighed til at nå en form for anerkendelse af deres virkelighed og den borgerrolle, de oplever at indtage. I disse grupper accepterer man ikke præmissen om borgeren som medproducent af offentlig værdi, som den førnævnte statslige samskabelseslogik ellers forudsætter. Grupperne ser i stedet borgeren som en rettighedsbærer, der kræver adgang til velfærdsstaten på egne præmisser. Modmagten er dog ikke uden paradokser. Selv om kritikken ofte retter sig mod "den digitale tvang", foregår organiseringen af modstanden på digitale platforme, der kendetegnes af de samme typer problemer, som kritikken retter sig imod. Det gælder ikke mindst overvågningsproblematikker, som MitID-kritikken i høj grad fokuserer på. Man anvender Facebook, den fremmeste repræsentant for det, litteraturen kalder 'overvågningskapitalismen',⁶⁰ som platform for at kritisere statens brug af MitID som bl.a. et redskab til overvågning af befolkningen.

Vi kan skelne mellem to former for modmagt i civilsamfundets digitale rum. a) Protest, der er synlige handlinger, som søger at forandre systemet: underskriftsindsamlinger, henvendelser til politikere eller institutioner og medieoptrædener, særligt på sociale medier. b) Undvigelse, der er hverdagsstrategier til at minimere og håndtere mødet med systemet: bevidst at undlade selv at anvende digitale løsninger, lade børn eller naboer håndtere MitID på ens vegne og søge fritagelse. Begge modstandsformer udfordrer forestillingen om digitaliseringen som et neutralt moderniseringsprojekt, idet de illustrerer, hvor svært det er at leve i Danmark i dag, når man ikke er - eller decideret modsætter sig at være - digital borger.

Internalisering, usikkerhed og modmagt

På tværs af væresteder, biblioteker og digitale fora tegner der sig tre overordnede figurer, når vi ser på borgernes reaktioner på digitaliseringens krav. Den første figur,⁶¹ der træder frem, er *den selvbebrejdende borger*. Denne borger møder digitale systemer, der er vanskelige at gennemskue, og erfarer udfordringen som et personligt nederlag. ”Jeg er nok bare dum til sådan noget”, som en borger udtrykte det på værestedet. De digitale systemers manglende brugervenlighed opleves som et individuelt, personligt problem, ikke som et strukturelt vilkår eller et problem med den konkrete teknologi. Dermed bliver værestedet og biblioteket steder, hvor skam og selvbebrejdelse håndteres, men også steder, hvor statens krav opfyldes af statens produktive stedfortrædere i civilsamfundet.

Den anden figur er mere tavs, men ikke mindre vigtig: *den tøvende borger*. Denne borger frygter ligesom borgeren på biblioteket at gøre noget forkert og søger derfor tryghed i den støtte, andre kan give. Tøven er ikke modstand, men en følelsesmæssig reaktion, der peger på den usikkerhed, som digitaliseringen kan skabe. Her bliver biblioteket et buffer-rum, hvor frygt og usikkerhed kan dæmpes, og hvor borgeren socialiseres ind i den digitale stats logik. Væresteder og biblioteker fungerer således ikke blot som praktiske hjælperum, men som sociale arenaer, hvor rollen som borger forhandles. Borgerne lærer enten at internalisere deres mangler eller at dæmpe deres usikkerhed – i begge tilfælde på måder, der fastholder ’digital first’-logikken som det naturlige udgangspunkt for den digitaliserede velfærdsstat.

Til sidst ser vi, hvordan *den digitale systemkritiker* kæmper for at finde fællesskab og styrke til at modstå statens og samfundets pres for at indordne sig. Livet uden MitID er ekstremt besværligt og medfører konstante udfordringer og marginaliseringer. Man bliver den besværlige forælder i sit barns klasse og påkalder sig negativ opmærksomhed ved at bede om analog skriftlighed frem for Aula-beskeder. Man frygter, at man ikke kan få sin pension udbetalt. Man har brug for et lån,

men kan ikke kommunikere med banken eller underskrive dokumenter uden MitID.

I dette kapitel har vi har mødt flere forskellige typer af digitalt udsatte borgere og den magt, der er delegeret fra staten til bestemte 'samskabende' institutioner og borgere. Hjælpen fra civilsamfundet er velment og tiltrængt, men også potentielt problematisk, da den skaber nye afhængighedsforhold og forventninger og sker på baggrund af en knaphed af ressourcer til digital hjælp i offentligt regi.⁶²

Magten er for nogle af de borgere, vi har mødt, "stille, men dybtgående".⁶³ Det er en magt, der bringer dem til værestedet eller biblioteket for at håndtere problemer, der nok ser små og overkommelige ud for den udenforstående, men som for dem betyder, at de tvinges til at konfrontere det, de oplever som deres egen uformåenhed. Det er en anonym magtudøvelse, der foregår i samspil mellem digitaliseringens tre magtformer, beslutningsmagt, definitionsmagt og situationsmagt, og som primært opleves igennem besværet med eller modstanden imod at bruge de lovbestemte teknologiske løsninger. Fælles for disse borgere er, at den digitale udsathed lægger sig som et ekstra lag på deres øvrige udfordringer.

Kapitel 6

Digital inklusion som strategi og politik

Vi har set, hvordan den offentlige digitalisering er blevet en del af livet, og hvordan den har forvandlet vores hverdag og møde med samfundsbærende institutioner som dagtilbud og sundhedsvæsen. Vi har også mødt borgere, for hvem denne digitalisering ikke har gjort livet nemmere, men tværtimod mere besværligt. Vi har mødt borgere, hvis adgang til velfærd er kraftigt udfordret af de digitale teknologier, man har placeret mellem borger og stat. I dette kapitel tager vi derfor et kig ind i statsapparatet. Når borgernes forbindelse til det offentlige udfordres i så fundamental grad af tiltag, som systemet selv har iværksat, er det nemlig ikke alene borgernes problem – det er også statens problem.

Digitaliseringsstyrelsen, DIGST, blev oprettet i 2011 som en styrelse under Finansministeriet og ligger nu under Digitaliseringsministeriet, der som nævnt først blev oprettet i slutningen af 2022. I DIGST udarbejdes de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier, ligesom arbejdet med at realisere initiativer i strategierne er forankret i arbejds- og styregrupper under styrelsen. Mens man i offentlige institutioner, i væresteder og på sociale medier håndterer konsekvenserne af digitaliseringen som en del af hverdagens borgernære arbejdsopgaver, er

man i staten optaget af det strategisk-politiske arbejde med at 'lægge skinnerne til Danmarks fremtid', som det så ofte lyder fra politikere, ledere og ansatte i Digitaliseringsstyrelsen og -ministeriet. Under DIGST ligger også Kontor for Digital Inklusion, som har ansvaret for at sætte digital inklusion på statens dagsorden.⁶⁴ Kontoret er ansvarligt for den fællesoffentlige inklusionsindsats og gennemfører initiativer rettet mod digitalt udfordrede borgere, digitale støttepersoner og myndigheder. Dertil driver det to netværk, det ene målrettet organisationer, som repræsenterer borgere, der er udfordrede af digitaliseringen. Det andet netværk er målrettet myndigheder.⁶⁵

Digital inklusion er betegnelsen for den dagsorden, som handler om at hjælpe "dem, som har svært ved det digitale", som kontorets sekretariatsleder formulerer det. Det er altså dette kontor, der har ansvaret for at sikre inklusionen af de borgere, som risikerer eksklusion fra det digitale majoritets-samfund. Når man er så opsat på digitaliseringsdagsordenen, at man, som førende skikkelser ofte formulerer det, 'lægger skinnerne' eller 'asfalterer, mens man kører', så vil der være borgere, der har svært ved at komme med toget. Kontoret arbejder for, at borgerne skal opleve en inkluderende, brugercentreret og sammenhængende digital service fra det offentlige, og for at borgerne får den hjælp og vejledning, de har brug for.⁶⁶

Retningen for den offentlige digitalisering angives i 4-årige fællesoffentlige digitaliseringsstrategier, der omfatter stat, kommuner og regioner. Siden den første kom i 2001, har disse strategier i 25 år lagt det digitale fundament for velfærdsstaten.⁶⁷ Læser man strategierne i kronologisk rækkefølge, vil man iagttage en række skift og forskydninger i fokus fra én strategi til den næste.⁶⁸ Et skift, der er værd at fremhæve her, er, hvordan 'effektivitet' blev nævnt ikke mindre end 92 gange på 43 sider i strategien 2011-2015. Man forestiller sig bl.a. en effektiv digital kommunikation med borgerne, en effektiv og forenklet beskæftigelsesindsats og effektivt digitalt samarbejde med patienterne. Med tiden kan det imidlertid

observeres, hvordan 'effektivitet', særligt i de to nyeste strategier fra 2022-2025 og 2026-2029, er blevet erstattet af ord som 'brugervenlighed', 'tillid' og 'inklusion'. Fra 2022 bliver det et nyt fokusområde, at 'alle skal med'. Her møder man også udsagnet, at digitalisering er et middel, ikke et mål i sig selv.⁶⁹ Det er tydeligt, at digital inklusion for alvor kom på den politiske dagsorden i 2022, bl.a. som respons på en række kritiske artikler i *Politiken* om den digitale underklasse.⁷⁰ Digital inklusion er dermed blevet løftestangen for statens håndtering af borgernes problemer med digitalisering.

Fra generationsproblem til vildt problem

Forståelsen af digital inklusion som politisk problem har været domineret af en forestilling om, at digital inklusion er et generationsproblem, der forbinder sig til den generation, der har levet næsten hele deres liv uden digitale teknologier. Det er en fortælling, vi er stødt på flere gange i vores empiriske undersøgelser. Tager man den alvorligt, kan man fra statens side vente tålmodigt på, at problemet med digital inklusion løser sig selv. Kontorets sekretariatsleder fortæller:

For 10 år siden, da jeg blev ansat, var opgaven: "Kunne vi lige få de sidste til at begynde at læse Digital Post?" Der troede man jo, at det var et generationsspørgsmål. Lige om lidt, så uddør den aldersgruppe, der ikke kan finde ud af det digitale, og så er alle digitale. Men sådan gik det jo ikke.

Det var den forståelse, der herskede i DIGST dengang for 10 år siden, da lov om offentlig digital post trådte i kraft. Et væsentligt brud med den forståelse kom i 2021, hvor DIGST i samarbejde med KL udsendte rapporten *Digital inklusion i det digitaliserede samfund*.⁷¹ Rapporten baserede sig på et grundigt empirisk analysearbejde og var kvalitetssikret af en lang række berørte organisationer fra borgerservicecentre til Ældre Sagen. Den anerkendte den eksisterende digitale mar-

ginalisering og havde det udgangspunkt, at digital inklusion er et langt mere komplekst problem end hidtil antaget. Kontorets chef omtalte ved et arrangement på IT-Universitetet i 2021 problemet som et 'vildt problem', et komplekst problem, hvor der ikke findes en oplagt løsning.⁷²

Fra målgrupper til gråzoner

Rapporten *Digital inklusion i det digitaliserede samfund* repræsenterede på minimum fire måder et brud med tidligere tiders politiske diskurs om digital inklusion og satte for alvor digital inklusion på dagsordenen. For det første satte rapporten for første gang et tal på, hvor stor en del af befolkningen der er digitalt udsatte, og det tal var overraskende stort: 17-22 %.⁷³ Når tæt på en fjerdedel af befolkningen har besvær med at tilgå de offentlige services, de har ret til, fordi de services er blevet digitale, så er det ikke længere bare den enkelte borger, der har et problem – det er staten.

Ifølge en af rapportens hovedforfattere, der er konsulent i KL, og som vi interviewede i 2022, var tallet resultatet af en simpel sammenlægning af de borgere, der er fritaget for digital post (7,5 %) plus de 10-15 % borgere, der ”på papiret er digitale, men som har brug for meget hjælp”. Ifølge rapporten er der her tale om borgere med forskelligartede kognitive, motoriske og sensoriske handicap. Rapporten markerede et nybrud, fordi selve det at sætte et tal på problemets omfang betød, at digital inklusion var et væsentligt samfundsmæssigt og politisk problem, som ikke kunne ignoreres. Dermed blev inklusionsområdet og -kontoret en central aktør i efterfølgende digitaliseringsstrategier.

For det andet cementerer rapporten inklusionsdagsordenen som en kontinuerlig indsats og et problem, der ikke forsvinder med den ældre generation. Som forskningslitteraturen har understreget i mange år, har de 'digitalt indfødte' unge store problemer med at håndtere de offentlige digitale løsninger, få læst deres digitale post m.v.⁷⁴ Man ser desuden på tværs af alder, uddannelse og andre faktorer stor diversitet

i borgernes evner til at håndtere egne sager digitalt. Selve mødet med den digitaliserede offentlige sektor kan forekomme komplekst og uigennemsigtigt,⁷⁵ og mange oplever et behov for ikke-digital støtte, når man håndterer sager af stor personlig betydning.⁷⁶

For det tredje repræsenterer rapporten et markant skift i forståelsen af, hvilken form for problem digital inklusion er, og ikke mindst hvis problem det er. Før 2021 pegede pilen på borgeren selv. Man talte om evner og kompetencer som noget, den enkelte borger enten har eller ikke har og i givet fald må erhverve sig. Det var borgerens ansvar at blive digital, hvis man ikke allerede var det.⁷⁷ Rapporten vender til dels denne logik på hovedet ved at identificere barrierer i det digitale møde med den offentlige sektor. Mens nogle af disse barrierer kan ligge hos borgeren, f.eks. svage færdigheder i skriftligt dansk, ligger andre nu hos staten, f.eks. manglende og/eller vanskelige alternative veje til velfærdsstatens services. Her ved placeres ansvaret for borgernes digitale inklusion i hvert fald delvist hos staten.

For det fjerde har man i DIGST tidligere opdelt befolkningen i grupper eller segmenter: ældre, unge, borgere med anden etnisk oprindelse og borgere med korte uddannelser/ufaglærte.⁷⁸ Hvert segment kunne tilskrives egne problemer og løsninger. Men som sekretariatslederen gjorde klart i 2022, så kunne de i kontoret godt se, at problemerne går på tværs og ikke er så målgruppeopdelte. Rapporten beskæftiger sig derfor i stedet med to grupper: de fritagede og den digitale gråzone. I gråzonen finder man de 10-15 % af borgerne, der som nævnt ovenfor af forskellige årsager ”oplever udfordringer ved at begå sig digitalt”.⁷⁹ Det, der gør dette skift i problemforståelsen afgørende, er, at gråzonen forstås som et spektrum frem for et enten/eller. Den digitale borger er ikke længere digital én gang for alle, men kan bevæge sig på et spektrum fra 100 % selvhjælpen til en, der har brug for mere eller mindre støtte i løbet af sit liv. Vi kan alle i forskellige perioder eller faser af vores liv eller afhængigt af specifikke livsbegivenhe-

der, f.eks. sygdom eller ulykke, komme i den situation, at vi ikke længere er 'digital-by-default'. Det gør digital inklusion til et spektrum, hvor det at 'have svært ved det digitale', som sekretariatslederen benævner det, afstigmatiseres. Når man ikke længere tilskriver borgere bestemte egenskaber ud fra demografiske kategorier, bliver man også mere følsom over for den specifikke borgers livssituation. Denne udvikling gør ikke digital inklusion til et mindre 'vildt' problem, men det tager noget af vægten af digitaliseringens byrde.

En lydhør stat

Ikke længe efter udgivelsen af rapporten, der bl.a. kan anses som et i hvert fald sprogligt paradigmeskift i statens tilgang til digital inklusion, indgik regeringen i 2023 en politisk aftale om digital inklusion, som skulle styrke vilkårene for de borgere, der er udfordret af digitaliseringen, og fremme et mere inkluderende digitalt velfærdssamfund for alle.⁸⁰ Aftalen afsatte 54,5 millioner kr. til nye indsatser og skulle styrke den enkeltes mulighed for at få den nødvendige hjælp og vejledning, udvide mulighederne for adgang til digital træning og gøre det lettere at være digital støtteperson og IT-frivillig. Rapporten og den politiske aftale kan forstås som en imødekommen respons på en samfundsmæssig kritik, der nu havde sat sig så dybt, at der måtte gøres noget.⁸¹ En del af den kritik er repræsenteret i Jakob Sorgenfri Kjærs Cavling-nominerede artikelserie i *Politiken*, der fra 2022 til 2024 beskrev den fjerdedel af borgerne i Danmark, der har svært ved at begå sig i et gennemdigitaliseret velfærdssamfund, som en ny, digital underklasse.⁸² Ifølge Socialdemokratiets indenrigsordfører, Birgitte Vind, er det på baggrund af den artikelserie, at de har haft samtalen om det i partiet.⁸³

Disse brud med tidligere praksis, hvor man så manglende digital inklusion som en brist i borgernes kompetenceniveau, som det grundlæggende var deres eget ansvar at håndtere, bringer samtidig staten på linje med forskningslitteraturen. Forskningen har længe argumenteret imod tendensen til at

pålægge den enkelte borger ansvaret for at håndtere digitaliseringens følger og har kritiseret problematiseringen af befolkningens begrænsede digitale kompetenceniveau.⁸⁴ Dansk og international forskning har derimod peget på borgeren som en del af samfundsskabte politiske og tekniske infrastrukturer, hvorfor ansvaret for den enkeltes inklusion i det digitale velfærdssamfund ikke med rimelighed kan pålægges borgeren selv.⁸⁵ Forskningen viser desuden, at digitale systemer og services ofte er udtænkt og udviklet uden tilstrækkelig borgerinddragelse og brugertestning, så det reelt er IT-professionelle – ofte eksterne leverandører til staten – der beslutter, hvem der er inde, og hvem der holdes ude.⁸⁶ Disse erkendelser er tilsyneladende nået ind i statens digitale maskinrum i Digitaliseringsstyrelsen.

Borgeren eller teknikken i centrum?

Selv om rapporten fra 2021 var afgørende for at få digital inklusion på den politiske dagsorden, mens tidligere fokus på effektivitet er blevet mindre fremherskende, fortæller sekretariatslederen, at der er sket meget siden da. Hun lægger særligt vægt på et terminologisk skift:

'Dem, som har svært ved det digitale', er det udtryk, vi bruger. Vi snakker hverken om 'digitalt udsatte' eller 'udfordrede' ... Nogle gange er det jo ikke borgernes skyld, at de er udfordret digitalt. Det kan jo være en rigtig dårlig løsning, som gør det svært. Derfor har organisationerne bedt om, at vi ikke omtaler det sådan.

Kontoret for digital inklusion er i dialog med organisationerne i deres inklusionsnetværk, f.eks. Bydelsmødre, Dansk Blindesamfund, De Hjemløses Landsorganisation, som mødes til workshops et par gange om året for at diskutere udfordringer og løsningsforslag, design og udrulning af nye digitale services.⁸⁷

Sekretariatslederen lægger vægt på, at det hele kan være ligegyldigt, hvis de ikke har borgerne med. Selv om det måske virker indlysende, er det ny praksis at sætte borgeren før den tekniske løsning. Det er dog uklart, hvorvidt denne nye praksis repræsenterer et skift i synet på borgeren og en anden måde for den digitale stat at udøve magt over borgeren på. På den ene side kan man se det nye fokus på borgeren som en videreførelse af effektiviseringslogikken i nye klæder. Den gamle hastighedslogik, hvor man 'lagde skinnerne, mens man kørte', efterlod for mange tilbage på perronen. Det er ikke effektivt i et digitaliseringsregime, hvor målet er, at de digitale løsninger skal bruges af alle. Som sekretariatslederen siger, så kan det ikke betale sig *ikke* at gøre det godt, da det kan blive dyrt at spørge borgeren for sent. Med et fokus på effektivisering giver det mening, at man tager problemerne i opløbet frem for at håndtere brugerne som sidste led i processen og måske blive nødt til at ændre de løsninger, man troede, man var i mål med.

På den anden side er det også muligt at læse den nye praksis som en form for opgør med et fokus på effektivitet til fordel for et nyt fokus på borgerens velfærd. Når man i dag forstår, at det er teknikken og ikke borgeren, der er fejlbehæftet, når løsningen ikke virker som tiltænkt, så er konsekvensen også, at det er staten frem for borgeren, der gøres ansvarlig for, at digitaliseringstiltaget ikke fungerer. Det er løsningerne, der skaber problemer for borgerne, og ikke omvendt. Fokus er dermed fjernet fra borgerens mangler, og borgeren skal ikke skamme sig over ikke at kunne betjene sig digitalt.

Principper for digital inklusion

Spørgsmålet bliver herefter, hvordan en ny praksis indføres, så borgeren virkelig sættes i centrum for udviklingen og brugen af løsningerne. Da vi spørger til, hvordan digitaliseringens 'vilde problem' med digital inklusion løses, lyder svaret selvsikkert, at løsningen allerede er til stede, hvis principperne bliver overholdt. I et samarbejde mellem KL, Danske

Regioner og DIGST har man i 2024 udarbejdet seks fællesoffentlige principper for digital inklusion.⁸⁸ Principperne skal implementeres i alle projekter og skal ifølge parterne sikre, at digitalisering sker ”i fællesskab, ansvarligt og inkluderende”.⁸⁹ Den overordnede logik er, at borgeren tænkes ind i projektet fra starten; digitaliseringen skal være ’borgervendt’.⁹⁰ Kontorets store udfordring er nu, at principperne skal ”masseres ind”. Som sekretariatslederen siger: ”Ja, så skal vi jo bare sørge for, at de lærer principperne at kende, og hjælpe dem til at anvende dem. Men vi kan jo ikke løfte hele den offentlige sektor fra vores lille kontor”. Kontorets medarbejdere skal nu udvikle workshops og informationsmateriale, ”ikke bare et link og flere ord, du kan læse, men også en grafik, måske en video ... og et workshopkoncept”.

Principperne er ikke bindende eller juridisk forankrede. Det, som inklusionskontoret står over for, er den store opgave at forandre en kultur for IT-projektledelse, IT-design og IT-udvikling⁹¹ på arbejdspladser, der ikke før har arbejdet systematisk med hensynet til borgeren som en gennemgående og retningsangivende del af udviklingsprocessen. Som en del af den proces vil måske også den selvbebrejdende borger få et mildere blik på sig selv og bedre IT at betjene sig af,⁹² og medarbejdere og pårørende vil kunne sænke skuldrene lidt. Hvis det lykkes.

Ny tilgang til offentlig digitalisering

I inklusionskontorets selvforståelse er der nu en løsning på inklusionsudfordringen. Principperne skal bare implementeres. Men vi kan på nuværende tidspunkt ikke vide, om det lykkes at flytte digital inklusion fra princip til praksis på en måde, der kan mærkes for den enkelte borger. Den succesfulde implementering af principperne vil kræve en kulturforandring i den offentlige sektors tilgang til digitalisering og i borgernes selvforståelse.⁹³ Da NemID blev til MitID i 2021-2023, skete det uden meningssskabende kommunikation fra statens side. Det blev nævnt, at der var behov for at styrke sikkerheden,⁹⁴

samt at der var behov for at sætte systemet i udbud igen.⁹⁵ Men eksperter i IT-sikkerhed kritiserede den nye løsning, og i 2022 udtalte Datatilsynet alvorlig kritik af MitID's utilstrækkelige sikkerhed.⁹⁶ Samtidig forventede man i den offentlige sektor, at op imod en million borgere ville have behov for at søge hjælp i et borgerservicecenter i forbindelse med overgangen til MitID.⁹⁷ De selvsamme borgerservicecentre, som var blevet reduceret i kapacitet, selv om de var blevet mere centrale i takt med digitaliseringen.⁹⁸ Når staten kan sende op imod en million borgere i kø til borgerservice, er det en heftig magtdemonstration, der tydeligt viser, at staten har nøglen til noget, vi alle har brug for. Vi kan simpelthen ikke fungere som fuldgældige borgere i samfundet uden, som figuren *den digitale systemkritiker* var et eksempel på.

Med udrulningen af MitID har vi et tydeligt eksempel på, at når vi har med digitalisering at gøre, så ligger der en stor, potentielt livsændrende magt i selv små systemændringer. Samtidig ser vi en stat, der ikke rigtig erkender omfanget og betydningen af en sådan ændring. Hvor overgangen fra NemID til MitID var potentielt afgørende for borgernes adgang til velfærd, blev processen drevet som udskiftning af et IT-system med et andet.⁹⁹ Staten kan tilsyneladende ikke blive enig med sig selv om, hvor tungt hensynet til borgeren skal veje, når man digitaliserer. Man har endnu ikke fuldt ud erkendt, at når man ændrer systemerne, så ændres også borgernes liv og adgang til velfærd. At digitalisering er en social og politisk proces, der kan blive et demokratisk problem, hvis systemerne forhindrer for mange borgeres adgang til velfærd. Digitalisering er ikke bare et spørgsmål om teknik og effektivitet.

Den opgave, inklusionskontorets medarbejdere har påtaget sig, er altså ikke bare et spørgsmål om at afholde workshops og producere informationsmateriale om de nye principper for digital inklusion. Kontoret står over for den udfordring, det vil være at ændre digitaliseringskulturen i staten, i kom-

munerne og hos leverandørerne ét digitaliseringsprojekt ad gangen.

På den ene side er historien om inklusionskontoret en succeshistorie. Det er historien om dedikerede mennesker i DIGST, som i takt med digitaliseringens udbredelse har kæmpet for at sætte borgernes status, vanskeligheder og muligheder på dagsordenen og for at nuancere forståelsen af disse borgeres udfordringer med de digitale løsninger. Kontorets relevans og indflydelse er vokset, der er blevet dedikeret flere penge og mere opmærksomhed til området, og i dag står man med løsningen: Seks principper skal tænkes ind i udviklingen af alle nye IT-projekter for at sikre, at digitaliseringen bliver borgerrettet.

Men hvordan kommer det til at opleves i praksis? Vil den enkelte borger opleve nogen forskel? Er der en reel vilje og evne til at flytte perspektivet fra system til borger? Det er kendetegnende for policyområdet digital inklusion, at det kun eksisterer, fordi den overordnede statslige tilgang til digitalisering har ført til eksklusion af op mod hver fjerde borger. Når man i udviklingen af nye IT-projekter nu vil arbejde for at stille "anvendelige alternativer til rådighed, når borgere ikke har mulighed for at være digitale",¹⁰⁰ så må man undre sig over, at det ikke har været udgangspunktet. Indtil for ganske kort tid siden var det tværtimod relativt ukontroversielt for digitaliseringsministeren at sige, at "det giver ingen mening at opretholde et analogt samfund".¹⁰¹ I dét politiske klima digitaliserede man, samtidig med at man havde et kontor, der arbejdede for at lappe de huller i retssikkerheden og i adgangen til velfærd og medborgerskab, som digitaliseringen skabte. Det er endnu uvist, om principperne for digital inklusion vil blive et opgør med den digitaliseringslogik, eller om principperne vil fortsætte med at symptombehandle et større demokratisk problem: en stat, der sætter nye teknologiske muligheder i centrum på bekostning af en betydelig andel af sine borgere.

Kapitel 7

Digitalise- ringens magt i hverdagen

Bogen har fulgt digitaliseringens bevægelser gennem velfærdsstatens centrale institutioner fra borgerservice, sundhedsvæsen, dagtilbud og skoler, væresteder og biblioteker til centraladministrationen. På tværs af disse steder har vi set, hvordan digitaliseringen siden den første magtudredning ikke blot har ændret forvaltningens tekniske infrastruktur, men på væsentlige punkter har forandret, hvad det vil sige at være borger i Danmark. Den offentlige digitaliserings tre forskydninger, der blev lagt frem i introduktionen - forskydninger i ansvar, magtrelationer og demokratisk deltagelse - viser sig i kapitlernes beskrivelser af konkrete situationer. Her formes borgerens muligheder for at navigere og handle i hverdagen og blive mødt i og af velfærdsstaten.

Det er blevet tydeligt, hvordan digitaliseringens løfte om effektivisering ledsages af nye krav til borgeren. I sundhedsvæsenet kræver digitaliserede kommunikationsformer, at patienten kan danne sig overblik over kanaler, systemer og adgange og i det hele taget forstår de teknologiske virkemidler og nye former for ansvar. I skoler og dagtilbud ændrer digitale platforme forholdet mellem institution og forældre med udveksling af større mængder af fotos samt skriftlig information og kommunikation, som forældrene forventes at forholde sig til som deltagende i barnets institutionsliv. I borgerservice ser vi, hvordan adgangen til vejledning og ydelser er betinget

af digital formåen. Når små fejltrin i digitale procedurer som f.eks. et forkert klik, en uklar kategori eller en overset besked kan få vidtrækkende konsekvenser, skaber det opgaver andre steder i samfundet. På væresteder og biblioteker har ansatte og frivillige fået nye digitale opgaver med at oversætte systemer, genfinde tabte beskeder og håndtere loginproblemer. Her afbødes konsekvenserne af, at mange borgere ikke kan gennemskue, hvordan forvaltningsstruktur og tekniske krav hænger sammen. Samtidig ser vi hos staten en voksende erkendelse af, at problemerne ikke er borgernes begrænsede kompetencer, men derimod ligger i systemernes design, i uklar kommunikation og i teknologiske løsninger, der er udviklet uden tilstrækkelig indsigt i eller mulighed for at nå forskellige borgere i deres livssituationer og dagligdag.

Det står klart, at en del af digitaliseringens udfordringer ikke handler om digitale færdigheder i snæver forstand, men udfolder sig som en bredere kommunikationsproblematik om at forstå sammenhængen mellem digitale muligheder, regler, tidsfrister, forvaltningshierarkier og sociale og politiske forventninger. Magten i relationen mellem borger og stat har fået nye udtryksformer i det digitale, fordi digitaliseringen ændrer udvekslingens form og indhold, herunder også kommunikationen i det konkrete møde. Digitaliseringen af services, ydelser og kommunikation forudsætter, at borgeren forstår sin nye rolle og ansvar, og at borgeren dertil har forvaltningsspecifik viden. Deltagelse i det digitale velfærdssamfund kræver en indsigt og et overskud, som ikke er jævnt fordelt i befolkningen.

Tidligere blev adgangen til velfærd formidlet på konkrete steder og i møder, hvor professionelle med faglig indsigt kunne oversætte systemets krav og i vid udstrækning håndtere borgerens problem eller anliggende. I dag har nye digitale kommunikationsformer og udfordringer med anvendelse af teknologien kompliceret det møde. Der går tid og mange ressourcer med at udføre kompenserende arbejde, som digitaliseringen har medført. På tværs af velfærdens meget for-

skellige institutioner og organiseringer skaber digitale lag nye opgaver med hjælp, oplæring og opklaring i de konkrete velfærdsmøder mellem borger og stat. Og blandt de mest udsatte borgere kan digitaliseringens krav føje yderligere lag af udsathed til en i forvejen besværet hverdag. Digitaliseringen skaber derfor ikke kun tekniske, men også demokratiske problemer.

Digitaliseringen skaber et dobbelt problem i velfærdsstaten. På borgerens side placeres et voksende ansvar for at håndtere egne sager, holde øje med beskeder og digital kommunikation, holde styr på deadlines og forstå administrative logikker og betydningen af udveksling af data. På medarbejderens side bliver teknologien en ny aktør i arbejdet, der kræver kompenserende arbejde og skaber nye opgaver, som forudsætter både viden om digitalisering og pædagogiske evner til at formidle den viden, så borgeren forstår sit ansvar og de muligheder, der er i den digitale stat. På tværs af velfærdssamfundene står medarbejderne i frontlinjen med nye opgaver, der handler om at motivere, opdrage og indføre borgeren i de digitale universer og samtidig løbende håndtere både planlagte og uforudsete tekniske og organisatoriske situationer med betydelige konsekvenser for både faglighed, samarbejde og borgerens liv og rolle. I dette billede træder digitaliseringens magt frem som noget, der ikke kun udøves i lovgivning og strategier, dvs. som lovgivningens definitionsmagt og politikens beslutningsmagt, men i teknologiens situationsmagt via konkrete teknologisk medierede interaktioner.

Hverdagslivet i det digitale velfærdssamfund

Digitaliseringens betydning for demokratiet handler om mere end lovgivning, lobbyisme og valghandlinger. Det handler i den grad også om borgerens mulighed for at gøre sin ret og stemme gældende i hverdagen. Udsatte borgere har altid været afhængige af støtte og netværk for at få adgang til velfærd. Men digitaliseringen har tilføjet en ekstra komponent, hvor begrænset teknisk kunnen og overblik eller en mangel på

passende udstyr gør, at adgangen til velfærd og demokratisk deltagelse betinges af andet end formelle rettigheder.

I lyset af Hal Kochs forståelse af demokrati som en livsform,¹⁰² der udøves i menneskers hverdagslige måder at være sammen på, viser bogen, at demokratiet i dag også udspiller sig i, omkring og igennem digitale infrastrukturer. Det sker i klik, frister, loginkrav, fejlbeskeder, dataflows, misforståelser og det behov for hjælp, der kan opstå. Demokratiet realiseres eller udfordres i de situationer, hvor borgeren står alene over for systemet og må navigere på egen hånd. Digitaliseringen er ikke en neutral moderniseringsproces, men et politisk og demokratisk anliggende med konkrete konsekvenser for borgernes handlekraft, deltagelse, adgang til ydelser og services og oplevelse af staten. Hvis digitaliseringen fortsat bliver forstået primært som et administrativt og teknisk projekt, risikerer vigtige problemer og erfaringer at forblive usynlige – og ikke mindst erfaringerne fra dem, der befinder sig på kanten af velfærdsstaten.

En ny befolkningsundersøgelse fra forskningsprojektet Algoritmer, Data og Demokrati viser for første gang et markant stemningsskifte i befolkningens støtte til offentlig digitalisering. På bare to år er andelen af borgere, der mener, at digitaliseringen af velfærden er til gavn for borgerne, faldet fra 58 til 42 %. Samtidig er andelen, der oplever, at digitaliseringen ikke er til gavn for borgerne, steget fra 12 til 20 %.¹⁰³ I lyset af befolkningens faldende opbakning til digitaliseringen som samfundsmæssigt projekt samt denne bogs analyser står det klart, at digitaliseringen må gentænkes som et fælles politisk projekt: Hvilket samfund ønsker vi, når mødet mellem borger og stat i stigende grad foregår digitalt? Hvordan sikrer vi, at digitale løsninger understøtter – frem for underminerer – demokratiske værdier som lighed, tillid og deltagelse? Og hvordan inddrager vi borgere og professionelle som medskabere af de digitale infrastrukturer, der rammesætter store dele af hverdagslivet? Det er i disse spørgsmål, at bogens analyser samler sig – og her bogen ønsker at inspirere til videre debat.

Demokratiet udspiller sig i de digitale rum, hvor borgere hver dag forsøger at få adgang, finde vej og hjælpe sig selv og andre gennem systemerne. Her viser digitaliseringens magt sig tydeligst – og her tager de næste demokratiske udfordringer og muligheder form.

Appendiks

Bogens analyser trækker på kvalitative data, primært observationer, interviews og i mindre omfang dokumentstudier fra en række forskellige forskningsprojekter fra 2007 frem til 2025. Bogens empiriske kapitler er baseret på indsamlet data fra 2025, som er finansieret af Magtudredningen 2.0, og på materiale fra følgende projekter: Med teknologien som kollega (Carelinkfonden, 2025); Should I stay or should I go? (LB Fonden, 2022-2024); Teknologiforståelse og dokumentationspraksis i det borgernære dataarbejde i sundhedssektoren (Indenrigs- og Sundhedsministeriet, 2022-2024); SOS: Infrastructures for partially digital citizens: Supporting informal welfare work in the digitized state (Nordforsk, 2020-2023); Digitale ældres blik på offentlig digitalisering (Ældre Sagen, 2020-2021); Data as relation (VELUX, 2017-2020); Dialoger om kvalitet (BUPL's forskningsfond, 2017-2019); Digitalt distribueret ledelse (2014-2016); Digitaliseret borgerservice (2013-2015); Patienten i centrum (Danmarks Frie Forskningsfond 2007-2012).

Trods disse projekters forskellighed er deres metodiske designs præget af en række fællestræk. Afsættet har i de fleste af projekterne været ustrukturerede dokumentstudier af policy på det aktuelle velfærdsområde suppleret med samtaler eller pilotinterviews med medarbejdere med borgerkontakt og/eller ledere. Herpå observationsstudier hele eller halve dage, hvor forskerne har 'skygget' medarbejdere. I observationerne indgår desuden korte ustrukturerede interviews i løbet af observationen med fokus på opklarende spørgsmål til det observerede eller med fokus på at få udfoldet den observerede praksis på tværs af flere observerede eksempler. Der er desuden foretaget semistrukturerede interviews med varighed mellem 40 og 100 minutter. Alle semistrukturerede interviews blev lydoptaget og efterfølgende transskriberet. De ustrukturerede interviews i forbindelse med observationer er

blevet lydoptaget og transskriberet, når det var muligt, og ellers nedfældet som feltnoter.

I forbindelse med denne bogs supplerende dataarbejde har vi foretaget 16 dages feltarbejde og 26 interviews i samarbejde mellem forfatterne og videnskabelig assistent Anne Sofie Gammelgaard Gregersen.

Forskningsprojekterne, som bogens analyser bygger på og videreudvikler med nye data og analyser, har i overvejende grad haft flere deltagere end bogens forfattere. Disse samarbejder, som nævnes herunder, har resulteret i en større mængde delt kvalitativt materiale. Observationer og interviews er i alle projekter blevet kodet og diskuteret i forskellige konstellationer af forskningssamarbejder, for at flere forskere i fællesskab har kunnet identificere mønstre og analytiske spor i materialet.

Kapitel 2, 3 og 4 er forfattet af Anja Svejgaard Pors, kapitel 5 er skrevet af Morten Hjelholt og Irina Papazu, og kapitel 6 er skrevet af Irina Papazu.

Kapitel 2 baseres på nyt feltarbejde i to kommuners borgerservicecentre i maj-oktober 2025. Der er foretaget observationer og kvalitative interviews. Observationer af medarbejdernes arbejde og interaktioner med borgere, borgerservicemedarbejdere og ledere har taget afsæt i observationsguides inspireret af tidligere studier i borgerservice i 2013-2014 og 2020 med fokus på relationen mellem borger, teknologi og medarbejder. Interviewguides bygger ligeledes videre på spørgsmål og fund med fokus på beskrivelser af borgerrelationen, digital teknologi, kompetencekrav og arbejdsopgaver. Kapitlet baseres også på data og analytiske indsigter fra undersøgelser i borgerservice i 2013-2014 og 2020. Data fra disse undersøgelser, samarbejder og feltarbejder er nærmere beskrevet i Pedersen & Pors 2023; Møller et al. 2022; Pors 2021; Pors & Pallesen 2021; Pors & Rasmussen 2021; Pors & Ejersbo 2020; Pors & Schou 2021; Schou & Pors 2018; Jæger & Pors 2017; Pors 2016; Pors 2015a; Pors 2015b.

Kapitel 3 er baseret på hidtil upubliceret materiale fra

feltarbejde i hhv. 2023 og 2025 på hospitalsafdelinger og i ældreplejen. Der er foretaget observationer og kvalitative interviews. Workshops med sygeplejersker og plejepersonale indgår desuden i det empiriske materiale. Observationer af sundhedsfaglige medarbejders arbejde og interaktioner med patienter, borgere og ledere har taget afsæt i observationsguides med fokus på relationen mellem borger, teknologi og medarbejder. Interviewguides er udviklet løbende med fokus på beskrivelser af praksis, teknologiforståelse, borger-/patientrelationer, kollegialt samarbejde, kompetencekrav, kerneopgave og arbejdsopgaver. Kapitlet baseres desuden på viden, data og analytiske indsigter fra projekter, samarbejder og feltarbejder, som er beskrevet mere udførligt i bl.a. disse publikationer: Pors et al. 2026; Hillersdal et al. 2026; Papazu et al. 2024b; Pedersen & Pors 2023; Møller et al. 2022; Pors et al. 2021; Pors 2018; Kjær et al. 2016; Pors 2016; Pors 2013; Pors 2014; Pors 2012; Kjær & Pors 2010.

Kapitel 4 baseres på nyt feltarbejde på dagtilbudsområdet i to kommuner i 2025. Der er foretaget observationer og kvalitative interviews med pædagogisk personale og ledere på dagtilbudsområdet. Observationer af dagligdagen i dagtilbud samt mødeaktiviteter har taget afsæt i observationsguides med fokus på, hvordan digitale teknologier dukkede op og blev anvendt i daglig praksis, og hvordan henholdsvis pædagogisk personale og ledere beskrev digital teknologi i forhold til institutionens arbejdsopgaver. Interviewguides er udviklet løbende med fokus på beskrivelser af praksis, teknologiforståelse, relationsarbejde, kollegialt samarbejde, kompetencekrav, kerneopgave og arbejdsopgaver. Kapitlet trækker også i mindre grad på tidligere projekter i dagtilbud og skole med data fra fem øvrige kommuner, hvor der indgår gruppeinterviews og workshops i det empiriske materiale. Analyser, samarbejder og feltarbejder er beskrevet mere udførligt i bl.a. disse publikationer: Olesen et al. 2025; Kampmann & Pors 2021; Kampmann et al. 2019; Pors & Ejersbo 2020.

Kapitel 5 baserer sig på empirisk materiale og analyser

fra forskningsprojekterne Fremtidsstudiet 2023: En værdig alderdom i den digitale tidsalder, finansieret af Ældre Sagen, og Digital marginalization of vulnerable elderly, finansieret af Fonden Ensomme Gamles Værn. Begge projekter undersøger ældres møde med den digitale velfærdsstat og bygger på kvalitative interviews med ældre borgere, frontlinjemedarbejdere og relevante aktører samt analyser af de organisatoriske og politiske rammer for digitalisering. Projekterne har haft særligt fokus på erfaringer med digital eksklusion, afhængighed af hjælp, oplevelser af værdighed og de sociale og institutionelle betingelser for deltagelse i et gennemdigitaliseret samfund. I forbindelse med arbejdet med denne bog er der desuden foretaget digital etnografi over en længere periode i flere Facebook-grupper beskæftiget med MitID. Her er både traditionelle feltnoter og skærmbilleder anvendt som dataindsamlingsmetode. Følgende tidligere publikationer har beskrevet dele af disse data og analyser: Papazu et al. 2024a, Papazu et al. 2024b, Hjelholt & Papazu 2021.

Kapitel 6 bygger på et etnografisk engagement med Digitaliseringsstyrelsens Kontor for Digital Inklusion, der strækker sig fra 2020 til 2025. Datakilderne er her policyrapporter og -strategier, medieomtale, observationer af oplæg afholdt af kontorets ledere over denne periode, samtaler og e-mails samt interviews. Kapitlet trækker særligt på to interviews med kontorets sekretariatsleder afholdt i hhv. 2022 og 2025. Tidligere er Papazu et al. 2024a og Papazu et al. 2024b publiceret på baggrund af denne empiri.

I forhold til forskningsetik har alle deltagere - borgere, medarbejdere, ledere, organisationer m.v. - medvirket på pseudonymiserede vilkår, dvs. at vi udelader oplysninger, der kan identificere enkeltpersoner, institutioner eller kommuner. Alle interviewpersoner har givet informeret samtykke og er blevet gjort opmærksomme på, at de kunne trække deres samtykke tilbage igen.

Litteratur

- ADD-projektet (2025). *Det digitale velfærdssystem*. algoritmer.org
- Alvarez, V. & Meleschko, S.K. (2023). Going Above and Beyond? How Parent-Daycare Mobile Communication Reconfigures the Time and Space Dimensions of Parenting. *Mobile Media & Communication*, 12(1), 112-130
- Aula (u.å.). *Aula i tal*. aulainfo.dk
- Bayer, M. (2017). *Person: Pædagogik, profession og forskning*. Hans Reitzels Forlag
- Bourdeloie, H. (2018). Digital Technologies and Social Relations of Age, Gender and Class among Seniors. An Intersectional Approach. *Comunicación y Género*, 1(2), 147-160
- Carreras, B.N. (2024). *Frictional Infrastructures: An Ethnography of Compulsory Digital Self Reliance and Collective Access in the Danish Welfare State* [ph.d.-afhandling]. IT University of Copenhagen, Pervasive Interaction Technology Lab
- Carreras, B.N. & Winthereik, B.R. (2022). *Digital inklusion i praksis på Biblioteket Frederiksberg* (upubliceret feltrapport)
- Crenshaw, K.W. (2013). Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence against Women of Color. I: Fineman, M.A. (red.). *The Public Nature of Private Violence* (s. 93-118). Routledge
- Danmarks Tekniske Universitet (u.å.). *SOS project: Infrastructures for Partially Digital Citizens*. sosproject.dtu.dk
- Dansk Journalistforbund. (2022, 1. november). *Indstilling af Jakob Sorgenfri Kjær for artikelserien "Den digitale underklasse"*. journalistforbundet.dk. Lokaliseret 08.09.2025
- Datatilsynet (2023, 23. juni). *Alvorlig kritik af Digitaliseringsstyrelsen for utilstrækkelig sikkerhed ved MitID*. datatilsynet.dk
- De Boer, A. (2025, 29. august). *Digital inklusion: Smid de tekniske skyklapper og zoom ud*. Pro.ing.dk. Lokaliseret 09.09.2025
- Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet (2023, 27. juni). *Aftale mellem regeringen og Danmarksdemokraterne, Liberal Alliance, Det Konservative Folkeparti, Radikale Venstre, Dansk Folkeparti og Alternativet om: Indsatser for digital inklusion*. digmin.dk
- Digitaliseringsministeriet (2024, 1. januar). *OECD: Danmark er blandt de bedste lande i verden til offentlig digitalisering*. digmin.dk
- Digitaliseringsstyrelsen (u.å.). (a) *Obligatorisk selvbetjening*. borger.dk
- Digitaliseringsstyrelsen (u.å.). (b) *Kontor for inklusion og digital service*. digst.dk
- Digitaliseringsstyrelsen (u.å.). (c). *25 års fælles digitaliseringsstrategier*. digst.dk
- Digitaliseringsstyrelsen (2015, september). *Selvevaluering af Danmarks OGP-handlingsplan og OGP-arbejde 2013-2014*. opengovpartnership.org
- Digitaliseringsstyrelsen (2024). *Statistik om Digital Post*. digst.dk
- Digitaliseringsstyrelsen (2024, marts). *Gammel version af MitID appen udfases*. digst.dk
- Digitaliseringsstyrelsen (2025, august). *Borgernes møde med den digitale*

- offentlige sektor – med fokus på dem, der oplever udfordringer. digst.dk
- Digitaliseringsstyrelsen & Finans Danmark (2021). *Om MitID: Baggrund* (Version 1.01). digst.dk
- Digitaliseringsstyrelsen & KL (2021). *Digital inklusion i det digitaliserede samfund*. digst.dk
- Digitaliseringsstyrelsen, KL & Danske Regioner (2021). *Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2022-2025*. digst.dk
- Digitaliseringsstyrelsen, KL & Danske Regioner (2024, marts). *Principper for digital inklusion*. digst.dk
- Eiriksson, B.A. (2023, 15. september). *Radar.dk: Alexander fører Danmarks første sag om digitalt udsathed*. Justitia. justitia-int.org
- Ejersbo, N., & Greve, C. (2014). *Moderiseringen af den offentlige sektor*. Akademisk forlag
- EVA, Danmarks Evalueringsinstitut (2007). *Dokumentation i dagtilbud*. eva.dk
- EVA, Danmarks Evalueringsinstitut (2024). *Forældresamarbejde i daginstitutioner*. eva.dk
- Foucault, M. (1980). *Power/Knowledge*. Harvester Press
- Fraser, N. (1992). Sex, Lies, and the Public Sphere: Some Reflections on the Confirmation of Clarence Thomas. *Critical Inquiry*, 18, 595-612
- Gottrup, R. & Møller, M.H. (2016). Borgerservice og offentlige digitale løsninger på bibliotekerne: Retlige og biblioteksfaglige udfordringer i vejledningen. *Nordisk Tidsskrift for Informationsvidenskab og Kulturformidling*, 5(3), 21-38
- Hamraie, A. (2018). Mapping Access: Digital Humanities, Disability Justice, and Sociospatial Practice. *American Quarterly*, 70(3), 455-482
- Helsper, E.J. (2008). *Digital Inclusion: An Analysis of Social Disadvantage and the Information Society*. Department for Communities and Local Government
- Helsper, E.J. (2021). *The Digital Disconnect*. SAGE Publications
- Helsper, E.J. & Eynon, R. (2010). Digital Natives: Where is the Evidence? *British Educational Research Journal*, 36(3), 503-520
- Helsper, E.J. & Reisdorf, B.C. (2016). The Emergence of a "Digital Underclass" in Great Britain and Sweden: Changing Reasons for Digital Exclusion. *New Media & Society*, 19(8), 1253-1270
- Hillersdal, L., Jensen, U.G., Bay, A.B. & Pors, A.S. (under udgivelse 2026). Delegering og opgaveglidning i borgernær dokumentationspraksis. I: Wind, G. & Sandholm, N. (red.). *Omsorgskrise? – omsorg og sygepleje mellem reformer og relationer*. FADL's Forlag
- Hjelholt, M. (2024). The Absorbent Digital Welfare State: Silencing Dissent Steering Progress. *Journal of Sociology*, 1(17), 643-659
- Hjelholt, M. & Papazu, I. (2021). "De har fået NemID, men det er ikke nemt for mig". Digital rum(me) lighed i den danske velfærdsstat. *Social Kritik: Tidsskrift for Social Analyse & Debat*, 2(163), 1-19
- Hjelholt, M. & Schou, J. (2017). *Den digitale borger*. Hans Reitzels Forlag
- Hjelholt, M. & Schou, J. (2019). Digitalisering af den danske offentlige sektor: hvor er vi på vej hen? *Økonomi og Politik*, 92(2), 33-47
- Hopmann, D.N., Mik-Meyer, N. &

- Petersen, M.B. (2025). *Magt i et forandret Danmark*. Aarhus Universitetsforlag
- Hundebøl, J., Pors, A.S. & Sørensen, L.H. (red.). (2020). *Digitalisering i offentlig forvaltning*. Samfundslitteratur
- Høybye-Mortensen, M. & Højlund, H. (2024). *Det digitale mødested*. Essay til Magtudredningen 2.0
- Jensen, B.D. (2022, 26. december). *MitID sendte knap en million danskere i Borgerservice*. avisen danmark.dk. Lokaliseret 22.04.2026
- Jersild, A.O., Mirzaei-Fard, M. & Moltke, H. (2021, 31. oktober). *MitID skulle være mere sikkert - nu sår eksperter tvivl: 'Det er en skidt løsning'*. dr.dk. Lokaliseret 09.09.2025
- Jæger, B. (2020). Digitalisering af den offentlige sektor i et historisk perspektiv. I: Hundebøl, J., Pors, A.S. & Sørensen, L.H. (red.). *Digitalisering i offentlig forvaltning* (s. 51-74). Samfundslitteratur
- Jæger, B. & Pors, A.S. (2017). Ledelse af digitalisering - fra projekt til præmis. I: Aagaard, P. & Agger, A. (red.). *Ledelse i politisk styrede organisationer* (s. 145-170). Hans Reitzels Forlag
- Kampmann, N.E.S. & Pors, A.S. (2021). Om kvalitet, kvalitetsvurdering og kvalitetsmåling. I: Aabro, C. (red.). *Temaer og aktiviteter i dagtilbud* (s. 229-244). Hans Reitzels Forlag
- Kampmann, N.E.S., Pors, A.S., Trangebæk, L. & Kampmann, J. (2019). *Dialoger om kvalitet: Hvordan viden om kvalitet udveksles, forstås og styres i to kommuners organisationer*. København: Professionshøjskolen
- Kjær, J.S. & Ib, K. (2022, 26. juli). *De unge kaldes 'digitalt indfødte', men støder alligevel panden imod den digitale velfærdsstat*. politiken.dk. Lokaliseret 22.04.2026
- Kjær, P. & Pors, A.S. (2010). Patienten og kommunikationsligningen af sundhedsvæsenet. I: Kjær, P. & Reff, A. (red.). *Ledelse gennem patienten. Nye styringsformer i sundhedsvæsenet* (s. 47-74). Handelshøjskolens Forlag
- Kjær, P., Reff Pedersen, A. & Pors, A.S. (2016). A Discursive Approach to Organizational Health Communication. I: Ferlie, E., Montgomery, K. & Reff Pedersen, A. (red.). *The Oxford Handbook of Health Care Management* (s. 302-325). Oxford University Press
- Koch, H. (2023 [1945]). *Hvad er demokrati?* (6. udgave). Gyldendal
- Kombit (2024). *Aula-undersøgelse*. aulainfo.dk
- Kristiansen, B.L. (2025). *Digitalisering af retten og det praktiske juridiske arbejde*. Hans Reitzels Forlag
- Langstrup, H. & Winthereik, B.R. (2008). The Making of Self-Monitoring Asthma-Patients: Mending a Split Reality with Comparative Ethnography. *Comparative Sociology*, 7(3), 362-386
- Latour, B. (1994). On Technical Mediation: Philosophy, Sociology, Genealogy. *Common Knowledge*, 3(2), 29-64
- Latour, B. (2005). *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford University Press
- Madsen, B. (2021). *Pædagogiske ståsteder: På tværs af almen-, social- og*

- specialpædagogik*. Hans Reitzels Forlag
- Madsen, T.N. (2023, 15. september). *Er vi så enige om, at det er sidste gang, vi stoler blindt på algoritmerne?* mm.dk. Lokaliseret 13.10.2025
- Møller, A.M., Pedersen, K.Z. & Pors, A.S. (2022). The Bureaucratic Ethos in Street-Level Work: Revitalizing Weber's Ethics of Office. *Perspectives in Public Management & Governance*, 5(2), 151-163
- Nielsen, S.W. (2021). *Entreprenørstater: Hvorfor vælgerne ønsker forsvinder op i den blå luft - og hvordan vi fikser det*. Gads Forlag
- Olesen, K.G., Pors, A.S. & Vaaben, N.K. (2025). Lærer for livet? Overvejelser om at blive eller gå fra folkeskolen som arbejdsplads & skoleledelse som værtskab. *LEDERLIV - inspiration til livet som leder*, 9(3), 1-23
- Papazu, I. (2024). Between Bureaucracy and Agility: The Quiet Transformation of the Danish Digital State. I: Perriam, J. & Meldgaard Kjær, K. (red.). *Digitalization in Practice: Intersections, Implications and Interventions* (s. 9-29). De Gruyter
- Papazu, I., Skaarup, S., Winterheik, B.R. & Pors, A.S. (2024a, 19. juni). *Forskere: Digital tvang skaber problematisk gråzone i borgernes møde med velfærdsstaten*. altinget.dk. Lokaliseret 10.10.2025
- Papazu, I., Simonsen, T. & Reime, L. (2024b). The Digital State Overflowing its Boundaries: Considering the Case of Digital Inclusion in Denmark. I: Perriam, J. & Meldgaard Kjær, K. (red.). *Digitalization in Practice: Intersections, Implications and Interventions* (s. 75-91). De Gruyter
- Papazu, I., Wang, C., Perriam, J. & Marttila, S.-M. (2025). Outsourcing Response-ability: Tales from 'Agile' Governance. I: Galis, V. & Vlassis, V.-S. (red.). *Digitalization, Data and Welfare* (s. 74-91). Edward Elgar Publishing
- Parsons, T. (1964). The Professions and Social Structure. I: Parsons, T. (red.). *Essays in Sociological Theory*. The Free Press
- Pedersen, K.Z. & Pors, A.S. (2023). Discretionary Responses in Frontline Encounters: Balancing Standardization with the Ethics of Office. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 33, 80-83
- Pelizza, A. (2016). Developing the Vectorial Glimpse: Infrastructural Inversion for the New Agenda on Government Information Systems. *Science, Technology & Human Values*, 41(2), 298-321
- Politiken (2022, 4. august). Den digitale underklasse [podcast]. *Du lytter til Politiken*. politiken.dk. Lokaliseret 08.09.2025
- Pors, A.S. (2012). *Iværksættelse af kommunikation* [ph.d.-afhandling]. Copenhagen Business School
- Pors, A.S. (2013). Når kommunikation bliver til administration - en empirisk analyse af hospitalets kommunikation med patienter. I: Jacobsen, H.M. (red.). *Administration. Faglighed og praksis i administrativt arbejde* (s. 111-149). Akademisk Forlag
- Pors, A.S. (2014). Hospitalets strategiske patientkommunikation - styring af sundhedsprofessionel

- praksis? *Tidsskrift for Arbejdsliv* (1), 11-24
- Pors, A.S. (2015a). Digital forvaltning i det borgernære bureaukrati. *Statsvetenskaplig tidsskrift*, 117(4), 617-643
- Pors, A.S. (2015b). Becoming Digital - Passages to Service in the Digitized Bureaucracy. *Journal of Organizational Ethnography*, 4(2), 177-192
- Pors, A.S. (2016). Borgernær forandringsledelse - digital service i forvaltningens frontlinje. I: Olesen, K.G. & Pors, A.S. (red.). *Borgernær ledelse* (s. 76-104). Akademisk Forlag
- Pors, A.S. (2018). Digital Displacements in Patient-Professional Relations: Four Modes of Organizational Patient Involvement. *Journal of Health, Organization and Management*, 32(4), 603-617
- Pors, A.S. (2021). Hård digital inklusion: når digital politik bliver borgerens byrde. *Social Kritik: Tidsskrift for Social Analyse & Debat* (163), 48-59
- Pors, A.S. & Ejersbo, N. (2020). Offentlig styring i den digitaliserede forvaltning. I: Hundebøl, J., Pors, A.S. & Sørensen, L.H. (red.). *Digitalisering i offentlig forvaltning* (s. 31-49). Samfundslitteratur
- Pors, A.S. & Pallesen, E. (2021). The Reorganization of the Bureaucratic Encounter in a Digitized Public Administration. *Ephemera - Theory & Politics in Organization*, 21(3), 17-41
- Pors, A.S. & Rasmussen, N. (2021). *Digitale ældres blik på offentlig digitalisering. Omstillingen til en digitaliseret relation mellem borger og myndighed*. Københavns Professionshøjskole. Rapport til Ældre Sagen
- Pors, A.S. & Schou, J. (2021). Street-level Morality at the Digital Frontlines: An Ethnographic Study of Moral Mediation in Welfare Work. *Administrative Theory & Praxis*, 43(2), 154-171
- Pors, A.S., Pedersen, K.Z. & Kjær, P. (2021). The Patient: Citizen, Consumer and Partner in Health Governance". I: Køber, J.V., Olsen, N. & Jønsson, H.V. (red.). *Citizen Categories in the Danish Welfare State: from the Founding Epoch to the Neoliberal Era* (s. 135-160). Syddansk Universitetsforlag
- Pors, A.S., Bay, A.B, Jensen, U.G. & Hillersdal, L. (under udgivelse 2026). Dataarbejde i borgernær dokumentationspraksis. I: Brorholt, G., Hillerdal, L., Wind, G. & Sandholm, N. (red.). *Omsorgskrise? - omsorg og sygepleje mellem reformer og relationer*. FADL's Forlag
- Pors, N.O. (2009). *Borgerservice og lokalbiblioteker*. Danmarks Biblioteksskole
- Pors, N.O. (2010). Citizen Services and Public Libraries: An Analysis of a New Service in Danish Public Libraries. *New Library World*, 111(7/8), 263-272
- Regeringen (2024). *Sundhed tæt på dig*. ism.dk
- Regeringen, KL & Danske Regioner. (2011, august). *Den digitale vej til fremtidens velfærd: Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015*. digst.dk
- Regeringen, KL & Danske Regioner (2013). *Fællesoffentlig strategi for digital velfærd 2013-2020: digital*

- tal velfærd – en lettere hverdag. danskepatienter.dk
- Regeringen, KL & Danske Regioner (2016, maj). *Et stærkere og mere trygt digitalt samfund 2016 til 2020*. digst.dk
- Regeringen, KL & Danske Regioner (2022). *Digitalisering der løfter samfundet*. digst.dk
- Regeringen, KL & Danske Regioner (2025). *Sammen griber vi de digitale muligheder*. digmin.dk
- Schou, J., & Hjelholt, M. (2018). Digital citizenship and neoliberalization: governing digital citizens in Denmark. *Citizenship Studies*, 22(5), 507-522
- Schou, J., & Hjelholt, M. (2019). Digital state spaces: state rescaling and advanced digitalization. *Territory, Politics, Governance*, 7(4), 438-454
- Schou, J. & Pors, A.S. (2018). Digital by Default? A Qualitative Study of Exclusion in Digitalised Welfare. *Social Policy and Administration*, 53(3), 464-477
- Schropp, J. (2023, 22. marts). *Minister møder kritik: "Det er digitaliseringstvung"*. kristeligt-dagblad.dk. Lokaliseret 09.09.2025
- Skaarup, S. (2020). The Role of Domain-Skills in Bureaucratic Service Encounters. *Electronic Government. EGOV 2020. Lecture Notes in Computer Science*, 179-196
- Torring, J. & Triantafyllou, P. (2013). What's in a Name? Grasping New Public Governance as a Political-Administrative System. *International Review of Public Administration*, 18(2), 9-25
- Trustpilot (u.å.). *Anmeldelser af mitid.dk*. dk.trustpilot.com
- Van Deursen, A.J.A.M. & Helsper, E.J. (2015). The Third Level Digital Divide: Who Benefits Most from Being Online? I: Robinson, L., Cotten, S.R. & Schulz, J. (red.). *Communication and Information Technologies Annual* (s. 29-52). Emerald
- Vestergaard, M. (2021). The Need for Speed – Technological Acceleration and Inevitabilism in Recent Danish Digitalization Policy Papers. *SATS – Northern European Journal of Philosophy*, 22(1), 27-48
- Vestergaard, M. & Pedersen, E.O. (2025). Af hensyn til automatisering: Tillid og mistillid i forbindelse med digitaliseringen af det offentlige ejendomsvurderingssystem i Danmark. *Nordisk Administrativ Tidsskrift*, 102(3), 1-27
- Watling, S. (2011). Digital Exclusion: Coming out from Behind Closed Doors. *Disability & Society*, 26(4), 491-495
- Winthereik, B.R. (2008). Shared Care and Boundaries. Lessons from an Online Maternity Record. *Journal of Health Organization and Management*, 22(4), 416-27
- Winthereik, B.R. & Langstrup, H. (2010). When Patients Care (too much) for Information. I: Mol, A.M., Moser, I. & Pols, J. (red.). *Care in Practice. On Tinkering in Clinics, Homes and Farms* (s. 195-214). Transcript
- Winthereik, B.R., Aanestad, M. & Mäkitalo, Å. (2024). *Digital Inclusion*. Djøf Forlag
- Zuboff, S. (2018). *The Age of Surveillance Capitalism: A Fight for a Human Future at the New Frontier of Powers*. Public Affairs
- Økonomi- og Indenrigsministeriet.

(2017, 6. juli). *Lov om kommunale borgerservicecentre og fælleskommunale callcentre* (Lov nr. 947 af 7. juli 2017). retsinformation.dk

Østergaard Madsen, C. & Kræmmergaard, P. (2015). The Efficiency of Freedom: Single Parents' Domestication of Mandatory E-government Channels. *Government Information Quarterly*, 32(4), 380-388

Noter

- 1 Eiriksson 2023
- 2 Se appendiks for yderligere information om bogens empiriske materiale.
- 3 Begrebet stat benytter vi her som samlebetegnelse for 'det offentlige', offentlige institutioner, forvaltninger, myndigheder i såvel stat som region og kommune.
- 4 Schou & Hjelholt 2018, 2019; Hundebøl et al. 2020
- 5 Ejersbo & Greve 2014
- 6 Regeringen, KL & Danske Regioner 2011
- 7 ADD-projektets befolkningsundersøgelse 2025
- 8 Jæger 2020
- 9 Papazu 2024
- 10 Jæger & Pors 2017
- 11 Schou & Pors 2018
- 12 Dansk Journalistforbund 2022
- 13 Østergaard Madsen & Kræmmergaard 2015
- 14 Digitaliseringsstyrelsen & KL 2021: 11
- 15 Hopmann et al. 2025
- 16 Digitaliseringsstyrelsen, KL & Danske Regioner 2024
- 17 Hopmann et al. 2025: 21
- 18 Latour 2005
- 19 Latour 2005
- 20 Latour 1994
- 21 Regeringen, KL & Danske Regioner 2011
- 22 Digitaliseringsstyrelsen u.å. (a)
- 23 Skaarup 2020
- 24 Jensen 2022
- 25 Madsen 2023
- 26 Langstrup & Winthereik 2008
- 27 Winthereik & Langstrup 2010
- 28 Regeringen 2024
- 29 Regeringen 2024: 25
- 30 Regeringen 2024: 30
- 31 Winthereik 2008
- 32 Pors 2016
- 33 Parsons 1964
- 34 Empirisk fokuserer kapitlet på dagtilbud suppleret med udblik til folkeskolen og læreres oplevelser.
- 35 Bayer 2017; Madsen 2021
- 36 EVA 2024: 7
- 37 EVA 2024: 36
- 38 Kombit 2024
- 39 Kombit 2024
- 40 EVA 2024
- 41 EVA 2007
- 42 Alvarez & Meleschko 2023
- 43 Kampmann & Pors 2021; Kampmann et al. 2019
- 44 Hjelholt & Papazu 2021
- 45 Schou & Pors 2018
- 46 Skaarup 2020
- 47 Digitaliseringsstyrelsen & KL 2021; Helsper & Reisdorf 2016; Bourdeloie 2018
- 48 Dansk Journalistforbund 2022
- 49 Crenshaw 2013
- 50 Digitaliseringsstyrelsen 2025: 23
- 51 Hjelholt & Papazu 2021
- 52 Hjelholt & Papazu 2021
- 53 Carreras & Winthereik 2022
- 54 Gottrup & Møller 2016: 22
- 55 Pors 2009; Pors 2010
- 56 Torfing & Triantafillou 2013; Digitaliseringsstyrelsen 2015
- 57 Digitaliseringsstyrelsen 2015: 6
- 58 Opslaget er fra Facebookgruppen *Fælles front imod MitID* fra maj 2025.
- 59 Fraser 1992
- 60 Zuboff 2018
- 61 Foucault 1980
- 62 Hjelholt & Papazu 2021
- 63 Hjelholt 2024
- 64 Kapitlet baserer sig bl.a. på

- interviews fra 2022 og 2025 med en leder i Digitaliseringsstyrelsens Kontor for Inklusion og Digital Service.
- 65 Digitaliseringsstyrelsen u.å. (b)
- 66 Digitaliseringsstyrelsen u.å. (b)
- 67 Digitaliseringsstyrelsen u.å. (c)
- 68 Hjelholt & Schou 2019; Jæger 2020
- 69 Digitaliseringsstyrelsen, KL & Danske Regioner 2021
- 70 Politiken 2022
- 71 Digitaliseringsstyrelsen & KL 2021
- 72 Nielsen 2021; se også Papazu et al. 2024b.
- 73 Digitaliseringsstyrelsen & KL 2021: 11
- 74 Politiken 2023
- 75 Digitaliseringsstyrelsen 2025; Skaarup 2020
- 76 Østergaard Madsen & Kræmmergaard 2015
- 77 Hjelholt & Schou 2019; Pors 2015a; Pors 2021; Pors & Pallesen 2021
- 78 Digitaliseringsstyrelsen & KL 2021
- 79 Digitaliseringsstyrelsen & KL 2021: 11
- 80 Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet 2023
- 81 Hjelholt 2024: 6
- 82 Politiken 2022
- 83 Dansk Journalistforbund 2022
- 84 Hjelholt & Schou 2019
- 85 Pors 2021; Hjelholt & Papazu 2021; van Deursen & Helsper 2015; Helsper 2008; Watling 2011; Helsper 2021; Hamraie 2018
- 86 Pelizza 2016; Papazu et al. 2025
- 87 Se imidlertid Carreras for en kritisk beskrivelse af netværkets arbejde (Carreras 2024)
- 88 Digitaliseringsstyrelsen, KL & Danske Regioner 2024: 3
- 89 Digitaliseringsstyrelsen, KL & Danske Regioner 2024: 1
- 90 Digitaliseringsstyrelsen, KL & Danske Regioner 2024: 5
- 91 Trustpilot u.å.
- 92 Trustpilot u.å.
- 93 Pors 2021
- 94 Digitaliseringsstyrelsen & Finans Danmark 2021
- 95 Jersild et al. 2021
- 96 Datatilsynet 2023
- 97 Jensen 2022
- 98 Hjelholt & Papazu 2021
- 99 De Boer 2025
- 100 Digitaliseringsstyrelsen, KL & Danske Regioner 2024: 3
- 101 Schropp 2023
- 102
- 103 algoritmer.dk u.å. <https://algoritmer.org/befolkningsundersogelse/forside/2025-2/>
- 104 Modellerne er baseret på en undersøgelse af, hvor og hvordan der er tilgængelig digital hjælp i Danmark. Anna de Boer har i efteråret 2025 indsamlet data til denne foreløbige kortlægning af dele af dansk infrastruktur for hjælp med digitale ærinder. Data baserer sig på en netværksbaseret undersøgelse i regi af hhv. Dansk IT, kommunale netværk, netværk for digital inklusion og myndighedsnetværk for digital inklusion. Kortlægningen er derfor ikke udtømmende, men indhentet via snowballing i netværk. Modellerne skal derfor ses med forbehold for hjælpetilbud, der ikke er fundet, og for en kortlægning, der løbende vil ændre sig.

Digitalisering er en gennemgribende samfundsforandring i nyere tid. Den er i dag et grundvilkår for borgere i Danmark, der skal anvende digitale systemer som e-Boks, MitID og sundhed.dk for at få adgang til centrale velfærdsrettigheder og -ydelser og atter andre systemer for f.eks. at være deltagende forældre i dagtilbud og skole.

Borgeren i den digitale velfærdsstat undersøger, hvordan oentlig digitalisering har forandret forholdet mellem borger og stat. Borgerens muligheder afhænger af tekniske færdigheder og digitale procedurer, og de velfærdsprofessionelles arbejde forandres, når teknologien bliver en aktiv part i kommunikation og beslutningsprocesser. Digitalisering forskyder dermed ansvar, roller og magt og er derfor et vigtigt demokratisk anliggende.