



Hvordan udøves magt i den digitale velfærdsstat?

Policy brief om bogen *Borgeren i den digitale velfærdsstat*

Borgernes møde med velfærdsstaten er i stigende grad digitalt. Kontakten til offentlige myndigheder foregår via platforme som borger.dk, sundhed.dk og Aula, og digitale løsninger er blevet en grundlæggende forudsætning for adgang til rettigheder og ydelser.

Mens digitaliseringen ofte fremstilles som et spørgsmål om effektivisering og modernisering, tydeliggør bogen *Borgeren i den digitale velfærdsstat*, at digitalisering også er et spørgsmål om, hvordan borgeren kan få hjælp af velfærdsstaten. For når digitale systemer bliver den primære adgangsvej til velfærden, opstår der nye betingelser for, hvem der kan deltage som borger.

Borgeren i den digitale velfærdsstat peger på, hvordan digitalisering skaber et dobbelt problem i velfærdsarbejdet. Borgerne har fået 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. De velfærdsprofessionelle har fået nye arbejdsvilkår. De skal i dag kompensere for de problemer, som teknologierne skaber, og de har fået nye opgaver, der forudsætter både viden om digitalisering og pædagogiske evner til at formidle den viden til borgerne.

Med afsæt i en række kvalitative studier viser bogens analyser, hvordan digitaliseringen i den danske velfærdsstat også kan anskues som en magt i mødet mellem borger og velfærdsstat. Bogen flytter blikket fra overordnede digitali-

seringsstrategier til konkrete situationer, hvor digitaliseringen får betydning i mødet mellem borger og velfærdsstat.

Den digitale velfærdsstat

Bogen tager udgangspunkt i digitaliseringen af den danske velfærdsstat, som er en af de mest markante samfundsforandringer i nyere tid. I årtier har digitaliseringsstrategier været retningsgivende for udviklingen på tværs af stat, regioner og kommuner i Danmark, og internationalt fremhæves Danmark som frontløber i offentlig digitalisering.

Fra et borgerperspektiv sker der især fra 2010'erne et væsentligt skifte. Med oprettelsen af Digitaliseringsstyrelsen i 2011 og strategien *Den digitale vej til fremtidens velfærd* bevæger digitaliseringen sig fra administrative funktioner til den borgernære velfærd. Samtidig gør lov om offentlig digital post fra 2012 digital kontakt med staten obligatorisk og etablerer NemID og senere MitID som adgangsbillet til velfærd. I 2025 er 95 % af befolkningen tilmeldt digital post og betragtes i udgangspunktet som 'digitale borgere'.

Digitaliseringen markerer dog ikke blot en teknologisk udbygning, men også en ændring i, hvordan velfærdsstaten organiseres og fungerer i praksis. Når adgangen til ydelser og kontakten til myndigheder i udgangspunktet er digital, opstår der nye former for ulighed, alt efter hvilke kompetencer og netværk borgerne har, eller hvilken livssituation de står i. Borgerne forventes at tage ansvar ved på egen hånd at orientere

sig i de digitale systemer. 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. En rapport fra Kommunernes Landsforening og Digitaliseringsstyrelsen fra 2021 anslår desuden, at 17-22 % af den danske befolkning er 'digitalt udsatte' og altså har begrænsede forudsætninger for at anvende digitale løsninger.

Digitaliseringsmagt

Med digitaliseringens nye organisering af borgers møde med velfærdsstaten bliver det centralt at forstå den magt, der udøves i og gennem de digitale løsninger. Det indfanges med begrebet digitaliseringsmagt.

Bogen undersøger digitaliseringsmagt på tværs af forskellige velfærdsområder, hvor digitaliseringen får konkret betydning i praksis. Fælles for områderne er, at de er underlagt offentlig digitalisering og dermed deler tre gennemgående træk:

1. Digitaliseringen forskyder ansvar fra det offentlige system til borgeren.
2. Digitaliseringen skaber nye opgaver for både borgere og velfærdsprofessionelle.
3. Digitaliseringen påvirker borgernes mulighed for hjælp, når adgangen til det offentlige system betinges af evnen til at håndtere velfærdsstatens teknologiske løsninger.

Digitaliseringsmagt udfolder sig ikke kun i det politiske system, i lobbyisme eller hos techgiganter, men også i hverdagens praksisser: i indbakker, selvbetjeningsplatforme, app-notifikationer, møder og dialoger mellem borgere og velfærdsstatens ansatte. Den kan derfor forstås som udøvet gennem tre sammenvævede niveauer: Lovgivningens beslutningsmagt, der fastlægger de digitale pligter og adgangsveje og hermed sætter rammerne for borgernes kontakt med det offentlige; politikken definitionsmagt, der former idealer og forventninger til den digitale borger, og teknologiens situationsmagt, der producerer

og strukturerer handlemuligheder for borgerne og velfærdsstatens ansatte.

Borgers møde med en digitaliseret borgerservice

Et af de steder, hvor digitaliseringsmagten træder tydeligt frem, er i borgerservice. Her følger bogen udviklingen over tid og viser, hvordan staten møder de borgere, der er mindre digitale.

Observationer fra 2014 viser, hvordan indførelsen af obligatorisk digital selvbetjening ændrer arbejdet i borgerservice, så medarbejdernes opgave bliver at understøtte borgers egen brug af digitale løsninger i tråd med idealet om den selvhjulpne, digitale borger. Arbejdet hviler på en ambition om, at digitalt udfordrede borgere med den rette introduktion kan lære at bruge digitale løsninger selv, så behovet for borgerservice gradvist forsvinder.

Men bogens analyser viser også, at ambitionen ikke er blevet indfriet: Der er fortsat borgere, der har brug for hjælp til at håndtere deres digitale ærinder hos det offentlige. Borgerservice sikrer således fortsat, at der er hjælp at få i kommunalt regi. I borgerservice må medarbejderne både forklare brugen af systemerne og håndtere borgernes utilfredshed. Som en af medarbejderne formulerer det, må de "slukke de brande", som andre myndigheder ikke selv har håndteret.

Patienten i den digitaliserede sundhedskommunikation

Ligesom digitaliseringen ændrer karakteren af borgers møde med borgerservice, ændrer den også relationen mellem patient og ansatte i sundhedsvæsenet. Kontakten i sundhedsvæsenet foregår i stigende grad gennem digitale løsninger, hvor information og kommunikation er integreret i selve behandlingsforløbet.

Patienter skal i dag i højere grad selv indtaste oplysninger, overvåge deres tilstand og forberede sig til konsultationer. I behandlingsforløb, som i dag i stigende grad bliver digitalt assisterede, får både patienten og den ansatte nye opgaver. I kommunikation og interaktion er der øget fokus på at gøre patienten selvhjulpne

og forklare og instruere patienten i, hvordan forskellige digitale kanaler kan bruges til forskellige behov. Konsultationerne i sundhedsvæsenet ændrer derfor karakter i både indhold og form.

Bogen viser således, at digitalisering ikke nødvendigvis reducerer arbejdet, men snarere omfordeler det. Patienterne får flere opgaver, og de ansatte får nye opgaver med at fortolke data, følge op information og mangel på samme, mens de skal håndtere de teknologiske udfordringer, der løbende opstår.

Det betyder, at selve mødet mellem patienten og de ansatte i sundhedsvæsenet er forandret. Når data er indsamlet på forhånd, bliver konsultationen i højere grad styret af standardiserede oplysninger. Det kan effektivisere arbejdet, men indebærer også en risiko for, at der ikke spørges til forhold, der allerede forventes at være afklaret. Bogens analyser dokumenterer således, hvordan teknologien er en magtform. Digitale data er ikke blot understøttende for kontakten mellem borger og ansat, men er også med til at strukturere, hvad der bliver spurgt ind til, og hvad der dermed risikerer at blive overset.

Digitaliseret dialog mellem forældre og institution

Et tredje område, der undersøges i bogen, er daginstitutioner og skoler, hvor relationen mellem hjem og institution i stigende grad organiseres gennem digitale platforme som Aula. I dag bruger 82 % af de ansatte i dagtilbud Aula til at dele billeder og beskrive børnenes hverdag.

Bogen præsenterer, hvordan brugen af sådanne platforme indebærer en forskydning i forventningerne til forælderrollen. Forældre forventes at orientere sig og deltage aktivt i den digitale kommunikation. Gennem opslag får de et indblik i barnets hverdag. Samtidig forandres de ansattes arbejde. Kommunikation og dokumentation integreres i den pædagogiske praksis, og arbejdet udvides i tid og rum, når platforme som Aula gør det muligt at sende og besvare beskeder uden for arbejdstid.

Digitaliseringsmagten viser sig her igennem de forventninger til digital aktivitet og udveksling, som en platform som Aula afføder. Herigennem opstår der over tid nye normer for, hvad det vil sige at være en deltagende og kommunikerende forælder i dagtilbud og skole.

Velfærdsstatens digitalt udsatte

På tværs af bogens eksempler træder en særlig problematik frem: De digitale systemer forudsætter digitale kompetencer, som ikke alle borgere har.

Konsekvensen er, at digitalt udsatte borgere ofte søger støtte i uformelle rum som biblioteker, væresteder eller hos pårørende. Andre vælger at opgive kontakten til systemet og 'melder sig ud' af den digitale stat. I begge tilfælde forskydes relationen mellem stat og borger i praksis til civilsamfundet, hvor en væsentlig del af velfærdsstatens opgaver overlades til frivillige, familie og sociale netværk.

Udfordringer med digitalisering betyder, at der i de sidste 10-15 år er vokset hjælpetilbud frem, der bliver vedligeholdt af en lang række private og offentlige aktører. Figur 1 viser et udsnit af disse aktører og illustrerer, hvordan hjælpearbejdet til det digitale har bredt sig.

Udviklingen peger på en central forskydning: Når staten gennem en 'digital first-tilgang' placerer en større del af ansvaret hos borgeren, bliver adgangen til rettigheder i praksis betinget af den enkelte borgers digitale færdigheder i forhold til at opsøge hjælp. Den voksende hjælpeinfrastruktur vidner om et behov, der i dag ikke er dækket af de formelle systemer.

