Essay

Det digitale mødested

Af Matilde Høybye-Mortensen, Docent,
VIA

Holger Højlund, Senior Associate Professor,
VIA

Da den første magtudredning blev afsluttet i 2003 var der af gode grunde ikke megen digitalisering i de gennemførte analyser. Den første danske digitaliseringsstrategi var kun netop blevet vedtaget. Fra 2001 havde man arbejdet på at gøre det offentlige klar til at modtage e-mails. På områder som eksempelvis hjemmehjælpsområdet havde der siden midten af 1990'erne været arbejdet på at skabe en ensretning af plejestandarder, et såkaldt *Fælles sprog* som ville gøre det muligt at indføre ny teknologi (Højlund & Højlund, 2000). Men alt omkring digitalisering var stadigvæk nyt, så det var ikke mærkeligt, at et kig ned over listen af magtudrednings-udgivelser ikke rummede megen digitalisering (https://www.magtudredningen.dk/).

I dag er situationen en anden. Det er gået stærkt med både den faktiske digitalisering og forskningen i emnet. 25 år med fællesoffentlige digitaliseringsstrategier har ført Danmark i front som digitaliseret velfærdsstat (Hundebøl et al., 2020; Digitaliseringsstyrelsen, 2024). Nu er den offentlige infrastruktur digital. De digitale skinner er lagt. Borgeren er 'digital by default' og forventes at kontakte offentlige myndigheder og institutioner digitalt (Schou & Pors, 2019).

Spørgsmålet er, hvad denne øgede digitalisering har betydet for mødet mellem borger og velfærdsstat. Vi vil argumentere for, at den digitale kontakt har privilegeret det skrevne over det mundtlige. Bureaukratier har altid benyttet sig af dokumenter, men i reglen har repræsentanter for bureaukratiet nedfældet borgerens ord og oplysninger, mens digital post, selvbetjening, chats og krav til digital dokumentation betyder, at borgeren i endnu højere grad end tidligere selv producerer tekst og modtager informationer fra det offentlige som tekst. Det digitale er så at sige ikke kun et digitalt medieret mødested, men også et tekstligt mødested og med krav om at have det skrevne ord i sin magt, kan man sige.

Teksten som (magtfuldt) mødested

Analyser viser, at flere tekstgenrer er i spil (Belcher, 2023). Den enkelte skal digitalt manøvrere i alt fra love, betænkninger til mere flygtige tekstlige komponenter som eksempelvis breve, enkeltbeslutninger og i nogle tilfælde sms'er, e-mails og chatbeskeder.

En vigtig pointe er, at alle typer tekst i udgangspunktet kan være magtfulde redskaber. En anden pointe er også, at det, der foregår i det konkrete møde, kan afvige fra de forhåndsbeskrivelser, bestemmelser og aftaler som er lagt, men at der ofte i det tekstlige

grundlag vil være lagt nogle ret konkrete strukturer ind i det rum, hvor det fysiske møde finder sin udfoldelse.

Men hvilken magt ligger der i al den tekst, og i hvilken retning peger den? Spørgsmålene er ikke sådan lige at besvare. Skriftlighed kan hæve gennemsigtigheden omkring en beslutning, gøre beslutningstagere ansvarlige for deres prioriteringer, synliggøre for borgeren, hvilke præmisser der har været for en beslutning. Men tekst kan også være ulæselig, vanskelige at forstå, umulig at gennemskue, kan mudre følelsen af at få en konkret forklaring, kan være bureaukratisk og snakken omkring kernen i en sag. Informationer kan udmatte og gøre afmægtig på både den velfærdsprofessionelle side af en relation og hos borgeren. For mange læringsmål tager magten fra lærer og elev i en læringssituation. Minutiøse tidsstandarder og plejekategorier får borgere til at føle sig som objekter for et system mere end deltagende parter i en omsorgsrelation og overtrumfer den udøvende hjemmehjælpers praktiske dømmekraft og situationsbetingede skøn, som i stedet bliver til ren regelfølge. Tekst og teknologi flytter den direkte kommunikation til et sted uden for det fysiske møde (Højlund & Villadsen, 2020; la Cour & Højlund, 2019).

"Tjek din e-boks". Den digitale tekst oplevet af udsatte borgere

Næsten alle de offentlige digitaliseringsstrategier tager udgangspunkt i den digitalt kompetente borger, som gerne vil noget med det offentlige (som har et ærinde, som har en tilskyndelse, som har et anliggende). Det kan fx dreje sig om flytning eller skift af læge og derfor bestilling af nyt sygesikringsbevis (Nirmalarajan & Høybye-Mortensen, 2023). Her opleves digitaliseringskravet ikke nødvendigvis som problematisk. Tværtimod kan mange selvbetjeningsløsninger opleves som fleksible. Men mennesker uden adgang til computer, internet, smartphone eller uden fast adresse har store udfordringer med at få den velfærdsservice, de har ret til. Borgerskabelonen, som digitale systemer er bygget over, passer simpelthen meget dårligt til nogle typer af liv. Fx er der ikke noget nemt ved MitID for en hjemløs, der jævnligt får stjålet sin telefon og oplader (se Nygaard-Christensen & Gamsgaard 2023 eller Hansen & Meilvang 2022).

Der er også mennesker, der ikke er interesseret i kontakten med det offentlige, som nærer mistillid til fx kommunen, og som oplever, at det offentlige udøver myndighed på meget

indgribende områder i privatsfæren. Det gælder fx forældre, hvis børn bliver anbragt uden for hjemmet, hvilket er et indgreb i retten til familieliv, jf. den europæiske menneskerettighedskonvention. Borgere med denne type relation til det offentlige fylder ikke meget i forskningen, da vi som forskere har svært ved at få dem engageret. Èn af dem, der er lykkes med det, er Liesanth Nirmalarajan (Liesanth Yde Nirmalarajan — Aalborg Universitets forskningsportal (aau.dk)), hvis forskning giver indblik i, hvordan det opleves for forældre til anbragte børn at forholde sig til den digitale velfærdsstat.
Disse forældre har oplevelser med digitale teknologier og tekst fra det offentlige. Som en far siger:

Jamen det føles lidt ligesom at være ordblind. Man kigger på teksten, men man forstår ikke, hvad det betyder.

En mor siger:

Jamen den måde, jeg oplever og åbner brevene på i e-Boks, det er med frygt. Det giver sådan en øget arousal, når man ved, at socialrådgiverne vil undersøge en, og de bare kan gøre det uden samtykke. Så er jeg konstant på vagt.

Udtalelser som disse går imod idealbilledet af den aktive borger, som både kan og gerne vil kommunikere digitalt med det offentlige. De to citater viser noget om den magt, der kan gemme sig i kravet om digital kommunikation.

For det første er der med e-Boks-beskeder ikke tale om en relation, som borgeren selv har efterspurgt. e-Boks-beskeden kan dumpe ind på alle mulige tidspunkter af døgnet, fx kan en besked dumpe ind hos borgeren en fredag eftermiddag, hvor der er lang tid til, at telefonerne igen besvares på rådhuset.
For det andet indikerer citaterne en afmagt i forhold til det skrevne, og der er ikke nødvendigvis hjælp at hente i en efterfølgende uddybende samtale med en professionel sagsbehandler. Selvom det naturligvis nogle gange vil være tilfældet.
For det tredje åbner teksten, at dømme ud fra citaterne, for en magt, der ikke har nogen overligger for, hvilke spiraler af undersøgelser og afledte beslutninger et første brev kan indikere produktionen af. Kommer der mere?

Hvordan skal udsatte, digitalt ikke-kompetente borgere hjælpes? Her lægges der i mange digitale strategier op til en slags selvhjælp baseret på kræfter og ressourcer i civilsamfundet. I den udsatte familie forventes et andet familiemedlem, en ven eller en bekendt at kunne træde hjælp med digital bistand (eller tekstlig forståelsesbistand, eller terapeutisk hjælp, skulle man næsten sige at dømme ud fra de indestængte behov, der bliver synliggjort i citaterne. Og i lige netop disse sager med udsatte børn og familier kan der jo være alle mulige grunde til, at hverken børn eller forældre har ønske om at inddrage hinanden eller for den sags skylde andre.

Det er i magtmæssig forstand mere kompliceret, når vi har at gøre med borgere, der på den ene eller anden måde ikke lever op til idealbilledet af borgeren, der er digitalt komeptent og gerne vil snakke med det offentlige. Når dette billede ikke lever op til virkeligheden, er der ikke en ligeværdige relation (Nirmalarajan & Høybye-Mortensen, 2023).

Det er måske nok urealistisk at tro, at forældre i en situation, hvor deres barn er tvangsanbragt, vil komme til at opfatte kommunen som retfærdig og tillidsvækkende. Derfor er det så meget desto mere vigtigt, hvordan den kommunale familieafdeling kommunikerer med borgere i den situation. Borgere har nogle rettigheder i forhold til at blive inddraget, og kommunen har en vejledningsforpligtigelse (se Nirmalarajan & Høybye-Mortensen, 2023).

Der er behov for forskning i den digitaliserede kommunikation mellem borgere i udsatte positioner og kommunale afdelinger/offentlige organisationer. Blandt andet kan man spørge om, hvorvidt myndighederne er gode nok til at definere faglige standarder for 'god nok' inddragelse, når de digitale systemer er hovedkommunikationsvejen – eller om inddragelsen og vejledningsforpligtigelsen er tilfældig og baseret på en minimumsopfyldelse af procedurekrav, så det faktisk er den digitale infrastruktur, der definerer kommunikationen mellem borger og stat.

I en digital infrastruktur produceres udmattende megen tekst

Et andet eksempel på et sted med behov for forskning er lidt mere strukturelt. I Danmark bryster vi os gerne af, at vi er et af de mest digitaliserede lande i verden. Vi taler om vores

digitale infrastruktur, hvilket eksempelvis er e-Boks, MitID, borger.dk, sundhed.dk, skat.dk mv. Her kan vi læse om vores rettigheder i forhold til barsel, tandlæge, arbejdsløshed og meget andet. Den digitale infrastruktur bygger i vid udtrækning på tekst og på teknologiske muligheder for både at producere og konsumere tekst. Kravet om digitaliseringsklar lovgivning vil blot accelerér denne trend (Buus & Høybye-Mortensen, 2023).

I et magtmæssigt perspektiv er hverken de digitale infrastrukturer eller tekststrukturerne uskyldige aktanter i denne udvikling. Begge dele spiller en magtmæssig hovedrolle som forudsætning for nye mødesteder mellem borger, system og professionel. Denne digitale infrastruktur fremmer tekst som kommunikationsform. Og tekst fremmer mere tekst. Mængden af tekst bliver større og større og dermed også behovet for digitale teknologier, der kan bearbejde denne tekst. Både de digitale teknologier og teksten bliver svaret på et selvproduceret onde. Heldigvis kan den produceres tekst nemt, kopieres, lagres og gentages. Den manglende energimæssige bæredygtighed i sådanne selvproducerede cykler vil vi i denne sammenhæng ikke forholde os til af ressourcemæssige grunde (Buus & Høybye-Mortensen, 2023).

En følelse af tekst-underlegenhed hos medarbejderne

Et tredje sted med behov for analyse er hos medarbejderne. Dette angår en særskilt problematik om rekrutteringskrise og det, der med et fagbegreb hedder teknologiforståelse i medarbejdergruppen. På professionshøjskolerne, hvor mange af velfærdsstatens professionelle uddannes, er de studerendes skriftlige og læsefaglige kompetencer dalende. Man får lyst til at inddrage den tidligere far, der følte sig ordblind i mødet med systemets tekst, det samme gælder øjensynligt en del af medarbejderne. Vi har med andre ord mennesker på begge sider af teknologien, som føler sig ordblinde eller faktisk er det. En hovedpointe i magtforskningen er, at en sådan afmagtsfølelse netop kan ramme både medarbejder og borger, som jo begge rammes af vidensformer, subjektivationer på begge sider af relationen statsprofessionel-borger.

Ikke kompetente-tekstbrugere har måske en accellereret lyst til at bruge autogenereret tekst, sådan at den enkelte medarbejder copy-paster fra sig selv eller andre. Både borgere og de professionelle efterlyser kompetencer: hvordan begår vi os digitalt? Vi kan dele alt muligt. Må

vi det overhovedet? Hvordan skriver jeg professionelt? Må jeg sende en sms? Der er så mange forskellige platforme – og måske er det ikke den enkelte platform i sig selv, der er problemet, men akkumulationen.

Død tekst

Den digitale teknologi ender med at blive det eneste gyldige svar på de strukturelt skabte udfordringer, fordi det kun er teknologien, der effektivt nok kan konsummere og producere tekst. Tekst er billig at kopiere, så der kan også blive lavet rigtig meget død tekst, forstået som faste vendinger, der bliver kopieret eller anvendelse af skabeloner, 'sådan skriver du en afgørelse'. Der er med andre ord en iboende motor i den digitale infrastruktur til at øge mængden af død tekst, fordi det er så nemt: Ctrl + c og ctrl + v.

Et digitalt administrativt rammeværk (læs filosoffen M. Heideggers tekst om teknologi som Gestell og opdatér selv til den digitale tidsalder, Heidegger, 2024) gør, at mængden af død tekst bliver større og større. Tekst produceres nemt, kopieres, lagres og gentages. Velfærdsorganisationer dækker sig selv af med tekst. Lange klagevejledninger og oplysninger sendes til borgernes e-Boks. Så er den procedurale del overholdt. Men hvilken type af accountability lægger det op til? Systemets skrivning (eller rettere: systemets skrivning til sig selv) skaber grænser for inddragelse (Knudsen & Højlund, 2010) og udsætter eller suspenderer den faktiske interaktion (Højlund & Knudsen, 2012). Vores påstand er, at det digitale er bedre til at skabe bureaukratisk og legal accountability, der er kendetegnet ved høj grad af kontrol, end til professionel og deltagende ansvarlighed (Høybye-Mortensen, 2013). Alligevel risikerer den digitale teknologi at blive det eneste gyldige svar på de selvskabte udfordringer. Det digitale mødested overtager det fysiske.

Litteratur

Belcher, D. D. (2023). ”Digital Genres: What they are, what they do, and why we need to better understand them”, *English for Specific Purposes* vol. 70: 33-43. Buus, L., M. Høybye-Mortensen (2023). Politikker og valg, s. 87-102 i L. Buus, & M. Høybye-Mortensen (red.), *Professioner og deres digitale landskab*. København: Samfundslitteratur.

La Cour, A., H. Højlund (2019): “Untimely Welfare Technologies”, *Nordic Journal of Working Life Studies*, 9: S6.

Digitaliseringsstyrelsen (2024). 25 års fælles digitaliseringsstrategier. https://digst.dk/strategier/den-faellesoffentlige-digitaliseringsstrategi/25-aars-faelles-digitaliseringsstrategier/

Hansen, A. B., M. L. Meilvang (2022). ”Det digitale dilemma: En undersøgelse af borgere i socialt udsatte positioners møde med den digitale forvaltning”, *Socialt Arbejde og Velfærd*, 2(2), 9-14.

Heidegger, Martin (2024, oprindeligt 1949-1954). *Spørgsmålet om teknikken og andre skrifter*. København: Gyldendal.

Hundebøl, M., A. S. Pors, L. H. Sørensen (red.) (2020). *Digitalisering i offentlig forvaltning*. København: Nyt for Samfundslitteratur.

Højlund, H., C. Højlund (2000). ”Velfærdsparadoks og kommunikation: Fælles sprog, en anden ordens strategi på hjemmehælpsområdet”, *Grus* nr. 61: 18-39.

Højlund, H., K. Villadsen (2020). “Technologies in caregiving: professionals’ strategies for engaging with technologies”, *New Technology, Work and Employment*.

Højlund, H., M. Knudsen (2012): “Organizational Suspensions : A Desire for Interaction”, s. 64-84 i N. Å. Andersen, I. J. Sand (red.), *Hybrid Forms of Governance: Self-suspension of Power*. Basingstoke. London: Palgrave Macmillan.

Høybye-Mortensen, M. (2013). Sagsbehandling på velfærdsstatens beslutningsfabrikker”, s. 141-161 i H. M. Jacobsen (red.), *Administration og praksis i administrativt arbejde*. København: Akademisk forlag.

Høybye-Mortensen, M. (2022). ”Et dokuments rejse gennem systemet”, s. 43-54 i A. S. Jørgensen, A. Matthiessen, A. M. Willumsen, & S. M. Sieling-Monas (red.), *Tekster og kommunikation i socialt arbejde*. København: Samfundslitteratur.

Knudsen, M., H. Højlund (2010): ”Grænser for inddragelse. En analyse af inddragelsesidealer og beslutningsprogrammer på genoptræningsområdet”, i Peter Kjær & Anne Reff Pedersen (red.), *Ledelse gennem patienten, nye styringsformer i sundhedsvæsnet*. København: Handelshøjskolens Forlag.

Nirmalarajan, L. Y., M. Høybye-Mortensen (2023). ”Hvordan inddrages udsatte familier i den digitale forvaltning?”, i *Uden for Nummer : Tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde,* 46, 28.

Nygaard-Christensen, M., J. T, Gamsgaard (2023). Ulighed i velfærdssamfundet: det kræver overskud for de mest udsatte mennesker at få den rette hjælp. STOF - Viden om rusmidler og samfund, (45), 8-13. https://spotifyanchor-web.app.link/e/wrd9pJf7XAb

Schou J., A. S. Pors (2019). ”Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare”, *Soc Policy Admin.* 2019,53:464–477. https://doi.org/10.1111/spol.12470

Magtudredningen 2.0: **Essay-serien**

En central del af Magtudredningen 2.0 er en bred inddragelse af forskere, hvis forskning kredser om et eller flere af magtudredningens temaer. Som led i projektet blev der i foråret 2024 afholdt 15 forskerworkshops, hvor oplægsholdere efterfølgende blev inviteret til at omarbejde deres oplæg til et essay. Essay-serien er forfatternes perspektiver på centrale tematikker for en dansk magtudredning og har forfatterne som afsender.

Dette essays er en del af tema 11 i Magtudredningen 2.0's forskningsplan: Hvad er vilkårene for mødet mellem borgerne og centrale velfærdsorganisationer i det 21. århundrede?

De store velfærdsinstitutioner inden for socialområdet, sundheds-, beskæftigelses- og uddannelsessektorerne er nogle af de væsentlige kontaktpunkter mellem borgerne og det politiske system og er centrale for borgernes velfærd og deres oplevelse af legitimitet, magt og afmagt i forhold til det politiske system. Dette tema fokuserer på borgernes indflydelse på den hjælp, de modtager, de fagprofessionelles autonomi; og den magt der udøves i implementeringen af de politiske beslutninger herunder inden for politiet som en del af statens voldsmonopol. Temaet omhandler også den digitale udviklings indvirkning på mødet mellem borgerne og de fagprofessionelle, samt om der opstår teknologibaserede kløfter mellem borgergrupper.