

# Essay

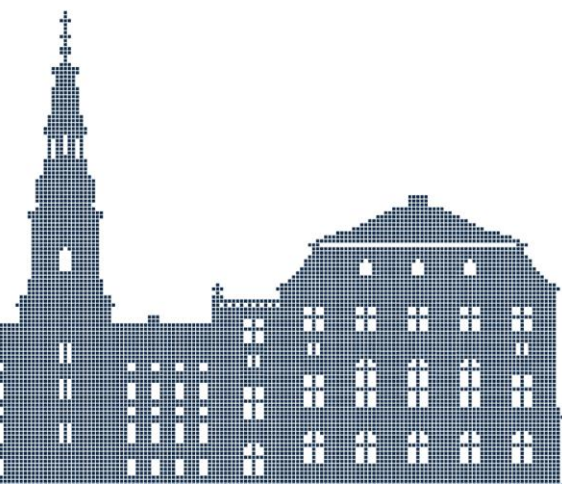
## Digitalt hjælpearbejde – fordringer og udfordringer i borgernes adgang til velfærd

Af Irina Papazu, Associate professor,  
IT-Universitetet i København

Anja Svejgaard Pors, Docent – Research Associate Professor,  
Københavns Professionshøjskole

Søren Skaarup, External lecturer,  
IT-Universitetet i København

Brit Ross Winthereik, Professor,  
DTU – Danmarks Tekniske Universitet



# Magtudredningen 2.0



### *Indledning<sup>1</sup>*

Danmark anses for at være en af de mest digitaliserede velfærdsstater i verden (OECD 2023) med en omfattende offentlig digital infrastruktur, der ideelt set sikrer borgerne gnidningsløs interaktion med de offentlige myndigheder. Talrige statslige og fællesoffentlige digitaliseringsstrategier har flyttet mødet mellem borgere og myndigheder til digitale kontaktoverflader, der skal gøre kommunikationen lettere og mere tilgængelig og brugervenlig (f.eks. Regeringen, KL, Danske Regioner 2022, 2016). I takt med at det fysiske møde mellem borger og stat er blevet erstattet af digital kontakt, forventes borgerne at anskaffe den teknologi, som kan understøtte kontakten. Der ligger heri en implicit magtanvendelse fra myndighedernes side, da borgerne forventes at sørge for, at det tekniske udstyr, der muliggør digital selvbetjening, findes i hjemmet.

Siden 2014 har det været obligatorisk for alle danskere at kommunikere med staten gennem 'Digital Post' ved brug af løsningerne NemID/MitID. Bag denne politik ligger en antagelse om, at danskerne over en bred kam er i stand til at forstå og anvende de offentlige digitale tjenester (Schou & Pors 2018). Igen ses en klar magtudøvelse over for borgeren, og ingen andre lande har da indført et sådant niveau af tvang i deres offentlige digitalisering (Jansen et al. 2016). Digitaliseringen af kontakten mellem borger og stat er indført gennem fire såkaldte 'bølger' siden 2012, og i dag er der ingen områder tilbage, hvor man ikke er 'digital først' i kontakten med staten. Mens myndighederne har arbejdet målrettet på at flytte så mange borgere som muligt over på digitale platforme, har kommunernes borgerservicecentre udviklet sig til steder, hvor man henvender sig for at få hjælp til det digitale. Borgerservicen angår således ikke alene velfærdsydelser, men også de digitale løsninger, der anvendes for at tilgå ydelserne (Pors 2015a; 2015b, Pors & Pallesen 2021, Jæger & Pors 2017, Hjelholt & Papazu 2021, Skaarup 2022a, Skaarup 2022b). I et magtperspektiv er det værd at bemærke, hvordan udmøntningen af velfærd tilsyneladende ikke længere centrerer

---

<sup>1</sup> Dette essay er skrevet på baggrund af de fire forfatteres empiriske undersøgelser inden for området siden 2012, forankret i forskningsprojekterne: Teknologiforståelse og dokumentationspraksis i det borgernære dataarbejde i sundhedssektoren 2022-2023, Digitale ældres blik på offentlig digitalisering 2020-2021, Digitalt distribueret ledelse 2014-2016, Digitaliseret borgerservice 2012-2014, samt SOS: Infrastructures for partially digital citizens: Supporting informal welfare work in the digitized state, Nordforsk 2021-2024 (herefter SOS-projektet) og Data as Relation, Velux 2017-2020.

sin om omsorg for borgeren, men udbredes til omsorg for de tekniske løsninger, der skal sikre borgerens adgang til velfærdsydelserne, da disse kræver en del opmærksomhed.

Det er imidlertid ikke alle, der evner eller ønsker at indgå som aktive medspillere i den digitale velfærdsstat (Hjelholt & Papazu 2020, se også Madsen & Kræmmergaard 2015, Skaarup 2020, Pors & Schou 2018). Undersøgelser viser, at mennesker med begrænsede sociale, kulturelle og økonomiske ressourcer har størst risiko for ikke at kunne følge med i digitaliseringen, hvilket kan lede til fremkomsten af en ny 'digital underklasse' (Helsper & Reisdorf 2017, Eubanks 2017). Det er dog også værd at bemærke, hvordan alle borgere potentielt kan opleve at blive sat udenfor. Hjernerystelse eller demens er f.eks. ofte nævnt som indikatorer på at alle i princippet kan falde udenfor, hvis de ikke har adgang til pårørende eller andre, der kan hjælpe med det digitale. Mens det i offentlige digitaliseringsstrategier har været almindeligt at anskue problemet som den enkeltes ansvar og som forbundet med et begrænset kompetenceniveau, som borgeren vha. tiltag og initiativer kan hjælpes til at udbedre (se Schou & Hjelholt 2019), ser forskningslitteraturen i højere grad borgeren som indlejret i samfundsskabte politiske og tekniske strukturer, hvorfor ansvaret for den enkeltes inklusion i den digitaliserede velfærdsstat ikke med rimelighed kan påhvile borgeren alene (Pors 2021, Van Deursen & Helsper 2015; se også Helsper 2008, Helsper and Reisdorf 2017, Hamraie 2018, Watling 2011, Helsper 2021). Litteraturen viser at digitale infrastrukturer ofte er designet og udviklet uden tilstrækkelig inddragelse, så det reelt er IT-professionelle, der har besluttet hvem, der er inde og hvem, der holdes ude (Pelizza 2016).

I takt med at flere og flere oplever udfordringer som følge af digitaliseringen af forholdet mellem borger og stat, står tre forhold tydeligt frem. For det første, at digitaliseringen medfører alvorlige problemer for de mange borgere, der generelt eller i specifikke situationer har svært ved at begå sig digitalt og dermed få adgang til offentlige ydelser og services. Denne individualiserede, kompetenceorienterede tilgang leder ofte til selvbejdelse hos og stigmatisering af borgerne (Pors 2021). For det andet medfører tvangsdigitaliseringen, at denne gruppe af borgere, der har svært ved at begå sig digitalt, er større og mere divers og deres problemer mere komplekse

end først antaget (Papazu et al. *under udgivelse*). Og for det tredje ser vi, at det digitale møde mellem stat og borger i praksis kun er sikret gennem et udbredt uformaliseret hjælpearbejde (Winthereik, Aanestad & Makitalo 2024, se også Andersen et al. 2024).

I 2021 udgav KL i samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen (DIGST) rapporten 'Digital Inklusion i det Digitaliserede Samfund', som markerede et skift i statens anerkendelse af borgernes udfordring. For første gang blev der sat tal på problemet. En central passage i rapporten beskriver, hvordan det vurderes, at '*de digitalt udsatte udgør 17-22 pct. af den voksne befolkning. Potentielt set kan tallet være højere, hvis man inkluderer pludseligt opståede og særligt vanskelige livssituationer hos dem, der normalt klarer sig selv. Hertil kommer de mange pårørende, der står ved siden af for at hjælpe, som også møder forhindringer i det digitale univers*' (s. 11). Her ser vi tre vigtige udviklinger. For det første fokuseres der ikke på borgernes kompetencer, men på deres 'livssituation' - et langt mere holistisk perspektiv, der ikke placerer ansvaret på den enkelte. For det andet gør rapporten klart, at problemet med digital eksklusion er kommet for at blive (Papazu et al. *under udgivelse*: 81). Og for det tredje anerkendes det uformaliserede hjælpearbejde, der ydes til digitalt udfordrede borgere.

Siden udgivelsen af DIGST og KL's rapport har digital inklusion bevæget sig højere op på den digitaliseringspolitiske dagsorden, og i juni 2023 vedtog man en politisk aftale om fem nye indsatser for digital inklusion med en finansiering på 54.4 mio. kr. Alligevel bliver ikke bare pårørende, men også de borgerservicecentre, der udgør det mest basale sikkerhedsnet under de borgere, der risikerer digital eksklusion, ressourcemæssigt udfordret af at påtage sig det væld af nye opgaver, der opstår i kølvandet på digital selvbetjening. Inklusionens forudsætning er uformaliseret digitalt hjælpearbejde, men strukturerne for at støtte dem, der hjælper andre, er langt fra på plads. Dette bringer både borgerne og deres hjælpere i en udsat position.

### ***Uformaliseret hjælpearbejde i frontlinjen***

Det er som udgangspunkt obligatorisk for borgerne at klare deres skriftlige kommunikation med det offentlige digitalt. Og selv om undtagelse er mulig, er der et normativt pres på borgerne om at leve så digitalt som muligt. Danmarks første

digitaliseringsminister fastslog tidligt i sin embedsperiode, at 'det ikke skal være en rettighed at leve analogt' (Schropp 2023). Ministerens udtalelse rejser et vigtigt demokratisk spørgsmål om, hvordan myndighederne sikrer rettighederne for de borgere som ikke, permanent eller i konkrete situationer, trygt kan klare sig selv digitalt. Ikke mindst set i lyset af, at "offentlige myndigheder er forpligtet til at sikre, at alle har lige adgang til de ydelser og den hjælp, som staten stiller til rådighed" (Institut for Menneskerettigheder 2023).

De kommunale borgerservicecentre har de seneste 15 år fået en ny central opgave med at hjælpe borgere, der har udfordringer med den digitale kontakt med det offentlige. En spørgeskemaundersøgelse<sup>2</sup> foretaget af forskningsprojektet *Infrastructures for Partially Digital Citizens* viser, hvordan medarbejderne i borgerservicecentre oplever, at hjælpen finder sted i en gråzone skabt af uklare forventninger og grænser, utilstrækkelige forudsætninger og uunderbyggede antagelser om, hvorfor borgerne har brug for hjælpen. Hjælpens gråzoner skaber usikkerhed og uklare faglige konturer for medarbejderne og introducerer samtidig en grad af vilkårlighed i interaktionen mellem borger og stat. Kun få af medarbejderne, der har deltaget i vores undersøgelse, kender til konkrete, nedskrevne retningslinjer for afgrænsning af hjælpen og hvordan den skal gives. De giver udtryk for, at det er uklart, hvor grænserne går, og at det er op til den enkelte, hvor meget man hjælper og med hvad. Medarbejderne kan hjælpe med anvendelsen af offentlige digitale løsninger, men kun i begrænset omfang med indholdet af disse løsninger, da de ofte ikke har den fornødne faglige viden. Medarbejderne har en oplevelse af, at de nok ikke bør hjælpe med løsninger fra private aktører og heller ikke med borgernes brug af egne digitale devices – f.eks. smartphones eller tablets - undtagen måske installation af MitID-appen. Alligevel hjælper mange medarbejdere med langt mere end dette.

Borgernes forventninger til, hvad de kan få hjælp til, overstiger det, medarbejderne mener, de kan og må hjælpe med - og også hvad de finder rimeligt. Borgerne har da heller ikke noget klart billede af, hvad borgerservice kan og må. Da borgerne ofte ikke

---

<sup>2</sup> Undersøgelsen fra 2023, udført i SOS-projektet, er baseret på et spørgeskema udsendt via de kommunale borgerservicechefer og besvaret af 675 medarbejdere fra borgerservicecentre i 75 danske kommuner.

har andre steder at gå hen for at få hjælp, oplever borgerservicemedarbejderne et stort behov for at yde hjælp. Desuden henviser andre aktører, såvel offentlige som private, til borgerservice - også i situationer hvor de egentlig selv burde hjælpe. I de offentlige digitaliseringsstrategier og mere generelt i diskursen om det digitale samfund er den dominerende antagelse stadig, at det er borgernes manglende digitale kompetencer, der er den primære årsag til behovet for hjælp. Som udgangspunkt er rammen for hjælpen i Borgerservice derfor, at den skal foregå som "medbetjening", hvilket vil sige, at det er borgeren, der betjener computeren med medarbejderen som guide (Pors 2015a, 2015b). Antagelsen er, at man derigennem både kan motivere borgeren og klæde denne på til at klare sig selv digitalt næste gang. Dermed placeres "problemet" som en mangel hos borgeren, og borgeren gøres ansvarlig for at løse det. Herved udgrænses andre årsager til, at borgeren kan have brug for hjælp, som f.eks. at de befinder sig i en vanskelig livssituation eller har utilstrækkelige læse- og danskfærdigheder.

Uklarheder omkring grænserne for det digitale hjælpearbejde er ikke forbeholdt borgerservice. Forskydninger af roller, relationer, ansvar og opgaver knyttet til uformaliseret digitalt hjælpearbejde lægger pres på andre i frontlinjen af de danske velfærdsinstitutioner. Et af de steder, hvor problemet træder tydeligt frem, er i mødet mellem patient og sundhedspersonale, idet teknologien har muliggjort, at en række opgaver flytter ind i patientens hjem. Det skaber forandringer i faglighed og relationer for de professionelle, der arbejder borgernært<sup>3</sup>.

Mie, en ambulatoriesygeplejerske der arbejder med at introducere patienter med søvnapnø til behandling i hjemmet fortæller: *"Nogle gange kan man jo godt få for meget fokus på noget teknisk frem for at få lyttet. Altså, man skal jo nå at danne sig et billede af patienten. Ja, de der data kan godt fylde mere, end patienten gør. Hvis det er en kompliceret patient, så bliver jeg meget dataorienteret. Konsultationen kan bevæge sig helt væk fra det problem, patienten kom med, til at handle om det*

---

<sup>3</sup> Undersøgelsen, der refereres til her, bygger på data fra et igangværende forsknings- og udviklingsprojekt på Københavns Professionshøjskole 'Teknologiforståelse og dokumentationspraksis i det borgernære dataarbejde i sundhedssektoren 2022-2023'. Fem forskere og undervisere har gennem projektet fulgt, observeret og interviewet sygeplejersker og SOSU'er i det daglige arbejde samt lavet opfølgende interviews med deres ledere og workshops med deltagerne og kolleger for at validere og styrke de kvalitative fund og tematikker.

*tekniske. Og hvad er det så, min berettigelse er her? Hvilken sygepleje er det, patienten her har brug for? Patienterne forveksler mig med en sælger, og så tænker jeg, okay, hvorfor blev jeg sygeplejerske? Jeg kunne have været i klageafdelingen i Elgiganten, og så kunne jeg have givet dem en ny brødrister. Det går ud over min faglighed, og jeg føler mig reduceret til en, der bare skal levere nogle ydelser. Det føles som et kundeforhold, og det er det måske også. Men altså, jeg er jo blevet uddannet til at hjælpe patienter.”*

Digitaliseringen udfordrer og bliver ofte styrende for det professionelle arbejde, da lag på lag af teknologi skal håndteres før, under og efter at patienten eller borgeren er til stede. Data og digitale potentialer skaber nye ydelser i det sundhedsprofessionelle felt, hvor teknologi står centralt i velfærdsarbejdet og kommer til at præge selve kerneopgaven (se også Pors 2018). Det betyder, at fagprofessionelt arbejde sættes i baggrunden, men også at magtforhold ændres, fordi den fagprofessionelles autoritet udfordres, når de skal agere teknisk support og ‘sælge’ de digitale løsninger og det bagvedliggende digitaliseringsprojekt.

### **Afslutning: Den problematiske gråzone**

Uklare afgrænsninger af, hvad man skal og må hjælpe borgeren med, snævre antagelser om årsagerne til borgernes behov for hjælp, forskydninger af det faglige indhold i arbejdet og utilstrækkelige formelle rammer kombineret med et stærkt, fagligt ønske om faktisk at hjælpe borgerne, skaber tilsammen en problematisk gråzone i borgerens møde med velfærdsstaten. Medarbejderne er nervøse for at gøre noget forkert, når de hjælper borgeren – noget der potentielt kan komme borgeren til skade. De kan være bekymrede for at gøre noget, de ikke ved, om de må, eller ikke er sikre på, at de har tilstrækkeligt forstand på. Det skaber grobund for moralsk stress på arbejdspladsen. Medarbejderne udtrættes fagligt ved at opleve, at arbejdet og borgerkontakten er fyldt af digitale teknologier og dertil relaterede hjælpeopgaver, som skubber oplevelsen og erfaringen af faglig kompetence til side. Håndteringen af uklarhederne i denne gråzone er i høj grad overladt til medarbejderne samt til de pårørende. Disse hjælpere er afhængige af de ressourcer og muligheder, der er til stede lokalt. Det skaber ulighed i adgangen til velfærd og introducerer en vilkårlighed

i overholdelse af borgernes basale rettigheder. Samtidig er det svært at klage over vilkårene ad formaliserede kanaler, da hjælpen er uformaliseret.

Der er et stort behov for yderligere forskning på området, ikke mindst med henblik på systematisk opsamling af viden om sammenbrud i kommunikationen mellem borger og stat, der i dag løses gennem det beskrevne uformaliserede hjælpearbejde. Dette så myndighederne løbende kan forbedre betingelserne for den digitale kommunikation, men også vi kan få robust viden om, hvordan magtforhold mellem borger og myndigheder etableres og vedligeholdes i den digitale stat.



## Litteratur

- Andersen, S. B., Mortensen, S. S., Lassen, A. J., & Jespersen, A. P. (2024). *Støtte i den offentlige digitalisering: En kvalitativ undersøgelse af digital støtte og digitale støttepersoner i Danmark*.  
[https://static-curis.ku.dk/portal/files/380360620/sidod\\_core\\_rapport\\_2024.pdf](https://static-curis.ku.dk/portal/files/380360620/sidod_core_rapport_2024.pdf)
- Digitaliseringsstyrelsen, KL (2021). Digital inklusion i det digitaliserede samfund.  
<https://digst.dk/media/24389/digital-inklusion-i-det-digitaliserede-samfund.pdf>.
- Eiriksson, B. (2022). Retssikkerhed for Digitalt Udsatte Borgere. Justitia: København.  
<https://justitia-int.org/digitalt-udsatte/>
- Eubanks, V. (2017) Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor. First Edition. New York, NY: St. Martin's Press.
- Hamraie, A. (2018). Mapping access: Digital humanities, disability justice, and sociospatial practice. *American Quarterly*, 70(3), 455-482.
- Helsper, E. (2008). *Digital inclusion: an analysis of social disadvantage and the information society*. Department for Communities and Local Government.
- Helsper, E. (2021). *The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities*. Sage
- Helsper, E. J. & Reisdorf, B. C. (2017). The emergence of a "digital underclass" in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New media & society*, 19(8), 1253-1270.
- 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*, 2021-2(163). <https://socialkritik.dk/digital-velfaerd-intro/>
- Jansen, A., Berger, J. B., & Goldkuhl, G. (2016): "First choice, free choice or no choice-differences in secure digital post in the Scandinavian countries". *Electronic Government and Electronic Participation* (pp. 135-143). IOS Press.
- Jæger, Birgit & Anja Svejgaard Pors (2017): "Ledelse af digitalisering – fra projekt til præmis" pp. 145-170 in Aagaard, Peter & Annika Agger (red.): *Ledelse i politisk styrede organisationer*, Hans Reitzels Forlag.

- Institut for Menneskerettigheder (2023): "Rettigheder i den digitale velfærdsstat", december 2023.  
<https://menneskeret.dk/sites/menneskeret.dk/files/media/document/Rettigheder%20i%20den%20digitale%20velfærdsstat.%20Analyse%2C%20Institut%20for%20Menneskerettigheder%2C%20december%202023.PDF>
- Madsen, C.Ø. & Kræmmergaard, P. (2015). The efficiency of freedom: Single parents' domestication of mandatory e-government channels. *Government Information Quarterly*, 32(4), 380-388, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.09.008>.
- OECD (2023): "OECD Digital Government Index", OECD Public Governance Policy Papers. <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/1a89ed5e-en.pdf?expires=1713464779&id=id&accname=quest&checksum=1D4CD89839320EFD4229E528E3F0BEED>
- Papazu, I., Simonsen, T. & Reime, L. (under udgivelse). "The Digital State Overflowing its Boundaries: Considering the Case of Digital Inclusion in Denmark", kapitel 4 i Perriam, J. & Kjær, K. M. (red.): *Digitalization in Practice*, De Gruyter Contemporary Social Sciences.
- Pelizza, A. (2016). Developing the vectorial glance: infrastructural inversion for the new agenda on government information systems. *Science, Technology, & Human Values*, 41(2), 298-321.
- Pors, Anja Svejgaard (2015b): "Becoming digital - passages to service in the digitized bureaucracy" in *Journal of Organizational Ethnography*, Issue 4, No. 2, 177-192.\*
- Pors, Anja Svejgaard (2015a): "Digital forvaltning i det borgernære bureaukrati" in *Statvetenskapligt Tidsskrift*, Vol. 117, No.4, 617-643.
- Pors, Anja Svejgaard (2018): "Digital displacements in patient-professional relations - four modes of organizational patient involvement", 6003-6016 in *Journal of Health Organization and Management*.
- Pors, Anja Svejgaard (2021): "Hård digital inklusion: når digital politik bliver borgerens byrde". *Social Kritik: Tidsskrift for social analyse & debat*, 163, 48-59.\*
- Pors, Anja Svejgaard & Jannick Schou (2020): "Street-level morality at the digital frontlines: An ethnographic study of moral mediation in welfare work" in *Administrative Theory & Praxis*.

- Pors, Anja Svejgaard & Eva Pallesen (2021). "The reorganization of the bureaucratic encounter in a digitized public administration". *Ephemera - theory & politics in organization*.
- Regeringen, KL, Danske Regioner (2016). "Et stærkere og mere trygt digitalt samfund. Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2016-2020". <https://digst.dk/media/12811/strategi-2016-2020-enkelt-tilgaengelig.pdf>
- Regeringen, KL, Danske Regioner (2022). "Digitalisering, der løfter samfundet. Den fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi 2022-2025." [https://digst.dk/media/27689/digst\\_fods\\_webtilgaengelig.pdf](https://digst.dk/media/27689/digst_fods_webtilgaengelig.pdf)
- Schou, Jannick & Pors, Anja Svejgaard (2018). "Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare". *Social Policy & Administration*, 53, no. 3., 464-477.
- Schou, J. & Hjelholt, M. (2019). Digitalizing the welfare state: citizenship discourses in Danish digitalization strategies from 2002 to 2015. *Critical Policy Studies*, 13(1), 3-22.
- Schropp, J. (2023). Digitaliseringsminister: Det skal ikke være en rettighed at leve analogt. *Kristeligt Dagblad*, 21.03.23.
- Skaarup, S. (2022a). Beyond Substantive Goals: A Framework for Understanding Citizens' Needs and Goals in Bureaucratic Encounters. *JeDEM - EJournal of EDemocracy and Open Government*, 14(2), 1-31. <https://doi.org/10.29379/jedem.v14i2.731>
- Skaarup, S. (2022b). Taking Stock of the Situation: The Situational Context of Bureaucratic Encounters. In *Electronic Government: 21st IFIP WG 8.5 International Conference, EGOV 2022, Linköping, Sweden, September 6-8, 2022, Proceedings* (pp. 386-401).
- Skaarup, S. (2020). The Role of Domain-Skills in Bureaucratic Service Encounters. In: , et al. *Electronic Government. EGOV 2020. Lecture Notes in Computer Science*, vol 12219. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-57599-1\\_14](https://doi.org/10.1007/978-3-030-57599-1_14)
- Van Deursen, A. J., & Helsper, E. J. (2015). The third-level digital divide: Who benefits most from being online?. In *Communication and information technologies annual*. Emerald Group Publishing Limited.
- Watling, S. (2011). 'Digital Exclusion: Coming out from behind Closed Doors'. *Disability & Society* 26 (4): 491-95.

Irina Papazu, Anja Svejgaard Pors, Søren Skaarup & Brit Ross Winthereik

Winthereik, B.R., Aanestad, M., & Mäkitalo, Å. (2024). Digital Inclusion. Djøf Forlag:  
København.

# 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.