

Aalborg Universitet

16/09-2024

Digitalisering i Socialt Arbejde

Udviklingen af digital individuel ansvarliggørelse i socialt arbejde i den danske offentlige sektor

Anne Sofie Mosegaard Mikkelsen
Studie nummer: 20185304
Social Arbejde – 4. semester Kandidatspeciale

Vejleder: Andreas Møller Jørgensen

Antal tegn: 140.742
Antal sider: 58,6

Dato 16/09-2024

Indholdsfortegnelse

Resume	2
Indledning	3
Problemfelt	4
Den offentlige sektor og digitalisering	4
Digital ulighed og individuel ansvarliggørelse	8
Socialt arbejde og digitalisering	10
Problemformulering	13
Afgrænsning	13
Litteratursøgning	15
Videnskabsteori	16
Metode	17
Forskningsdesign	17
Kvalitativ metode	18
Dokumentanalyse	19
Udvælgelseskræterier af empiri	20
Kvalitetskræterier og forskningsetik	21
Teori	22
Social Construction of Technological Systems - SCOT	22
Historisk overblik	28
Den danske velfærdsstat og social politik	28
Styringsparadigmer	31
Analysestrategi	35
Analyse	36
1) Aktør-perspektiv:	36
2) Rationale og logikker	39
Diskussion	53
Konklusion	54
Litteraturliste	57
Bilag 1	63

Resume

The digital revolution has been underway for a long time and has permeated almost all areas of human life – both private life, work life and the public sector. The digitalization is visible through social media, electronic screens, digital communication from the public sector, self-service machines and systems and more, and in 2014 was it made a legal requirement in the Danish public sector that all communication with the state should be digital. The Danish public state and the view on humanity has changed through the years and collided with how the world is today, with a focus on individual responsibility for one's own life, streamlining of work, results measurements and so on. Due to surrounding circumstances, such as financial crises, war, technological evolution and bureaucratization, the idea of New Public Management started to appear all around the world. In the nineties, the paradigm started to manifest in the public sectors and was a strategy to get the economy under control again. The Danish prime minister, Anders Fogh Rasmussen, used the neoliberal and New Public Management thought in his election period. This study wishes to enlighten the development the digitalization has gone through in the Danish public state through a historically overview and a focus on social work and increased individualization for the citizens – which narratives and problems have been a prominent topic from the government. Through the scientific theory in social constructivism with theories about social politics, New Public Management and Social Construction of Technological Systems, this study seeks to display a picture of the ruling thoughts that dominated through a 30-year period that ultimately ended in how the state is today. This study concludes that the New Public Management thoughts are still present in politics today – that economics and streamlining is a driving force. Although, in later years, the narratives about the socially vulnerable in the digital world has changed – the thought that not everyone benefits in the technological revolution is relatively new and has been on its way for a long time.

Indledning

Digitaliseringen vokser i hele verdenen, vi lever i et teknologisk samfund hvor udviklingen er markant stigende og efterhånden umulig at undgå, høre om eller blive påvirket af. Flere instanser i det danske samfund er påvirket af digitaliseringen, hvis ikke gennemsyret af den. Teknologien udvirker sig hurtigere end det almene menneske kan følge med i og en nyere udvikling på markedet er kunstig intelligens, emnet er så høj aktuelt, at det også fik en passage i den forhenværende Dronning, Margrethes II's, nytårstale fra 2023;

”I det forløbne år har der været talt meget om ”kunstig intelligens”. En ny teknologi, som vil kunne ændre vores liv på måder, vi næppe kan forestille os. Men hvordan? Hvad kan følgerne blive? Måske kan den forbedre vores samfund, men vil vi kunne styre det? Skal vi være begejstrede eller bekymrede? Jeg tror, at vi skal være eftertænksomme og opmærksomme. (kongehuset.dk ¶ nytårstale, 2023)

På trods af en ”dommedags”-stemning i citatet foroven, er Hendes Majestæt stadig positiv indstillet på, at kunstig intelligens og generelt teknologi vil gavne os i længden. De teknologiske remedier er kommet for at blive, så i stedet for at være bange, er det bedre at omfavne de mange muligheder det medbringer, både i hverdagen og i kriser.

Kunstig intelligens er dog ikke nyt, det nye er blot, at det er blevet tilgængeligt. At analysere, sammenligne og bruge data har mennesket været i gang med i mange år, og har derfor fodret den kunstige intelligens med mange års informationer om menneskelig adfærd. Dog som Hendes Majestæt spørger om; ”skal vi være begejstrede eller bekymrede?” – denne tese kan bruges generelt om digitalisering. Mennesket har naturligt en nysgerrighed og fantasi, hvor særligt tankerne om digitaliseringen kan få frie tøjler. Positive og utopiske tanker, om de mange muligheder teknologien kan medføre og problemer den kan løse – men også negative og dystopiske tanker, om teknologi der overtager jobs og medfører dehumanisering. Dette er ikke et nyt fænomen – det er belyst i videnskabelige artikler såvel som science fiction-film (Kling, 1996).

Digitaliseringen har været længe undervejs og ses tydeligt i den offentlige sektor særligt ved selvbetjeningskærme, digitale selvhjælpsløsninger, chat- og telebotter – de mere usynlige teknologier er blandt andet beslutningssystemer og algoritmer. Digitaliseringen er ved at have gennemsyret hele samfundet med sociale medier, elektroniske reklameskilte, selvkørende biler,

digitale bøger og medier, globale nyheder med mere. Men det hele er ikke blot en dans på roser – digitaliseringen medfører nye krav og forventninger til borgeren, og teknologi er ikke lige let for alle og kræver visse kompetencer og ressourcer at benytte, hvilket kan ende med at forstærke udsathed for visse borgere eller åbne for nye typer udsathed, som digital udsathed.

Problemfelt

Følgende afsnit skal skitsere grundlaget for problemformuleringen. Specialet har et kritisk blik, men for at forstå kritikken, vil afsnittet først redegøre for den teknologiske udvikling i den danske offentlige sektor. Herefter vil konsekvenserne af udviklingen blive diskuteret i henhold til socialt arbejde, hvor fokus for opgaven vil blive indskrænket.

Den offentlige sektor og digitalisering

Digital Economy and Society Index rangerer europæiske landes digitaliseringsevner, og har fornyligt rangeret Danmark fra første pladsen til en anden plads. Der er en stor tilknytning til, at Danmark fortsat skal være det bedst-digitaliseret land i Europa – digitaliseringspolitisk chef Andreas Espersen mener, at denne anden plads skal ses som en løftet pegefinger på, at Danmark skal stramme sig an. Der pointeres særligt to parametre der grundlægger nedrykningen; borgeres digitale kompetencer og offentlig services. Til gengæld ligger Dansk erhvervsliv i top i forhold til brug af kunstig intelligens. (Espersen, 2022). En interessant pointe er, at på trods af, at Danmark ligger i toppen af digitaliseringen i Europa, er konkurrencen og motivationen for at være de bedste stadig rigtig høj. Danmark har været førende i mange år og er nu rykket til en anden plads, hvilken kan argumenteres for, stadig at være en god placering i digitaliseringsracet, men alligevel bliver det betragtet som en løftet pegefinger. Digitaliseringen i den offentlige sektor startede med at være effektivisering af papirarbejde – et teknologisk materialistisk redskab som skulle gøre arbejdet nemmere og smartere, ved blandt andet at kategorisere data og systematisere det. Siden da, er teknologi blevet en del af den politiske magtkamp, og befinder sig i mange sociale arenaer der berører alt fra borgere, private firmer og offentlige institutioner – digitalisering blev et fænomen af politiske processer, der præges af magtkampe, som defineres af, hvilke problemer der sættes på dagsordenen (Hjelholt & Schou, 2019).

Der er en udbredt konsensus siden 00'erne, at formålet med digitaliseringen i den offentlige sektor, i første omgang var for effektiviseringen og bedre service. Den politiske proces startede i 80'erne, hvor

digitaliseringen blev omtalt som et redskab der skulle reformere styremåden (Jæger, 2020, s. 52). Nye teknologier, platforme, infrastrukturer, selvbetjeningsløsninger og kunstig intelligens introduceres i mange arenaer og gennemsyrrer hverdagen for borgerne. Digitaliseringen skulle bringe effektivisering; der skulle sikres høj kvalitet for mindre penge, optimering af arbejdsgange og bedre sammenhæng i velfærdsydelser. Forskning af digitalisering og teknologi på forvaltningsplan har været længe under opsejling – på trods af, at teknologien er blevet benyttet i den offentlige sektor siden 1950, er forskningen af digitalisering og den påvirkning på mennesket, et relativt nyt fænomen (Hjelholt & Schou, 2019, s. 33-34).

Drivkraften for digitaliseringen i den offentlige sektor er, at skabe et samfund hvor borgere er selvbetjenende, virksomheder kommunikerer digitalt med det offentlige og generelt at skabe bedre og billigere arbejdskraft samt større vækst. Dette gøres ved hjælp af forskellige digitale metoder, som blandt andet digitale patientjournaler, digital kommunikation fra stat til borger (og omvendt), automatisering på års- og skatteopgørelser – ovenstående sætter nye krav til borgeren og skaber derved den digitale medborger. Den digitale borger er kun blevet forstærket af internettets fremkomst i 90'erne, hvor det digitale invadere hjemmet og privatlivet. Borgerens rolle, medarbejderen i det offentlige og i det private ændres, hvor fokus mål, resultater, vækst og generelt effektivisering vægtes højt. Relationer og forventningerne i den offentlige sektor får også nye roller, i takt med digitaliseringen vokser (Hjelholt & Schou, 2017, 12-14).

Digitaliseringen i den offentlige sektor ansues som en politisk proces, som beskrevet tidligere, (Schou & Hjelholt, 2019) og derfor finder jeg det relevant kort at præsentere den politiske proces i Danmark samt at fremlægge de forskellige statsministre og regeringer siden 1990 – dette har relevans, da fokus i dette speciale er, at fremlægge og forstå relevante digitaliseringstendenser der har været fremtrædende – siden digitaliseringen er en politisk proces, kan det antages, at de skiftende regeringers ideologier har haft indflydelse på den førte politik samt digitaliseringen i perioden. I Danmark er der folketingsvalg hvert fjerde år, hvilket kan medføre skiftende regering og ministre relativt hyppigt. Digitaliseringen har altid været underlagt forskellige ministerier, blandt andet finansministeriet, men efter det seneste valg i 2022 har digitaliseringen fået eget ministerium.

Navn	Parti	Årstal	Regering
Poul Schlüter	Konservativ	1982-1993	Konservative, Venstre
Poul Nyrup Rasmussen	Socialdemokraterne	1993-2001	Socialdemokratiet, Radikale Venstre,

			Centrum-Demokraterne
Anders Fogh Rasmussen	Venstre	2001-2009	Venstre, Konservative
Lars Løkke Rasmussen	Venstre	2009-2011	Venstre, Konservative
Helle Thorning Schmidt	Socialdemokraterne	2011-2015	Socialdemokratiet, Socialistisk Folkeparti, Radikale Venstre
Lars Løkke Rasmussen	Venstre	2015-2019	Venstre
Mette Frederiksen	Socialdemokraterne	2019-	Socialdemokratiet I 2022 blev der dannet regering over midten: Socialdemokratiet, moderaterne og venstre.

(Jensen, 2023).

Teknologi blev anset som et redskab på politisk plan fra starten af 80'erne, hvor målet var at effektivisere den offentlige sektor, og i 1990'erne blev teknologi og digitalisering taget op som et selvstændigt emne. Der var et overordnet positivt blik på teknologien og dens mange muligheder i 1994, hvor den første digitaliseringsstrategi blev udgivet af forskningsministeriet. Allerede få år senere, var der behov for at revidere strategien, da internettet blev offentligt og udviklingen tog fart. I 1999 udkom en ny strategi, der i høj grad mindede om den tidligere, dog med et introduceret netværks-fokus, det essentielle ved denne reform var, at digital forvaltning introduceres som begreb. Selvom digitaliseringen først begrebsliggøres i den offentlige sektor i 1999, var digitaliseringen i kommunerne allerede fremtrædende længe forinden, her begyndte digitaliseringsprocessen omkring 70'erne, hvor forskellige instanser som skat, løn og pension blev digitaliseret og automatiseret gennem Kommunernes-Landsforenings (KL) som privat IT-leverandør. Særlig med introduktionen af personlige computere begyndte den selvstændige digitalisering i kommunerne at vokse. Med internettets fremtræden begyndte de offentlige myndigheder at oprette hjemmesider og derved kunne dele information med borgerne. Digitaliseringsstrategierne har båret præg af begrebet New Public Management (NPM), som er et verdensomspændt fænomen der begyndte at præge offentlige instanser i 90'erne (Jæger, 2020, s. 55-57). NPM og teknologisk udvikling har haft stor betydning

for, hvordan den offentlige sektor ser ud som den gør i dag og vil derfor blive inddraget som et historisk grundstæt i forklaringen, af fremtrædende digitaliseringstendenser senere i specialet.

Fra 1. november 2014 blev det et lovkrav, at offentlig post skulle digitaliseres for alle borgere og virksomheder, hvilket omfatter alle borgere over 15 år med bopæl eller fast adresse i Danmark samt alle virksomheder – hvor postkasser skal erstatte den traditionelle kommunikationsform papirpost. Digitaliseringsstyrelsen er dataansvarlig for vedligeholdelse, forvaltning og drift samt behandling og beskyttelse af borgeres personfølsomme data. Der er mange love og regler om databeskyttelse og webtilgængelighed som datatilsynet står til ansvar for (digst.dk ¶ Lovgivning, nd). I takt med en større borgerinddragelse og forventning på digitalisering området, medbragte det også en øget individuel ansvarliggørelse for eget liv. Den offentlige sektor sætter medier, værktøjer og information tilgængelig for borgeren, og borgeren kræves ansvarlig for at have rette kompetencer og ressourcer, til at benytte de digitale medier der blev lovkrav. Den Digitale Taskforce, der var under finansministeriet, blev oprettet i 2001 og erstattet af Digitaliseringsstyrelsen (som stadig ligger under Finansministeriet) i 2011, havde til opgave at varetage Danmarks digitalisering, hvilket er derfor jeg finder det oplagt, at kort beskrive deres funktion. På Digitaliseringsstyrelsens egen hjemmeside beskriver de deres ansvarsområder som værende digital omstilling af den offentlige service. Digitaliseringsstyrelsen fik eget ministerie i 2022 og bigrager samt gennemfører regeringsmålsætninger under Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet – så først i 2022 fik digitaliseringen eget ministerium samt blev løsrevet fra finansministeriet. Helt konkret står styrelsen for at drive og udvikle nationale digitale løsninger, blandt andet som MitID, Digital Post, NemKonto og Borger.dk, som mange borger dagligt er i kontakt med. Der udføres både tilsyn, udvikling, drift, vejledning, formidling, analyse inden for de digitale offentlige medier. Dette foregår i tæt samarbejde med kommuner, regioner, statslige institutioner samt private aktører (digst.dk ¶ Om Digitaliseringsstyrelsen, nd). Det skal nævnes, at mange ministerier har egne digitaliseringsstrategier – dette speciale interesserer sig kun indenfor dem, der har relevans for den individuelle ansvarliggørelse i den offentlige sektor samt socialt arbejde.

Digital ulighed og individuel ansvarliggørelse

Digitale løsninger kan være med til at bekæmpe ulighed, men også ende med at forstærke den for nogle samfundsgrupper. Digitaliseringen har medført, at alle har lige adgang og mulighed for at få samme information og muligheder på internettet, men dette medfølger også skyggeside i form af en ny type ulighed – digital ulighed. Blot fordi alle kan tilgå offentlige hjemmesider, er det ikke ensbetydende med, at alle har kompetencerne til at benytte dem på samme vilkår. Offentlig forvaltning har ændret karakter, hvilket har medført nye krav og roller til borgeren i samfundet – nemlig at være selvforsørgende og aktive i eget liv. I takt med denne tendens, er der opstået en ny form for borgerskab der kaldes for den digitale medborger. Borger er et politisk term og magtkamp - det definerer forholdet mellem stat og medborger, med dette forhold, medfølger rettigheder, forpligtelser, anerkendelse, national kultur, socialt og økonomisk fællesskab – det kræver at borgeren er aktiv, bidragende, hjælper sig selv og andre borgere. Men med borgerskabet følger der en fremmedgørelse for dem, der enten ikke er enig i givende pligter og rettigheder eller dem der helt ekskluderes herfra gennem stigmatisering, marginalisering, ghettoisering eller manglende kompetencer og evner. At være borger er ikke bare noget ”man bare er”, men som bevises gennem handlinger – så hvad gør en borger, der gerne vil være en aktiv medspiller i samfundet, men som ikke kan finde ud af de nye krav velfærdsstaten kræver? For eksempel dem der ikke ejer computer og internet, hvordan kan de imødekomme lovkravet om digital kommunikation og post? (Hjelholt & Schou, 2017, s. 15-18).

Den digitale borger er et forholdsvist nyt begreb hvor der stadig er forskellige meninger om, hvad det præcist er – men medborgerskab kan opsummeres til, at omhandle politiske og demokratiske deltagelsesformer og rettigheder for borgeren. Noget forskning på området mener, at den digitale borger er betinget af uddannelsessystemet, som skal lære borgeren på begå sig på internettet; at respektere andre online, udvikle relevante kompetencer til at begå sig i samfundet, lære at beskytte personlig information og så videre – denne del af forskningen har fokus på dette normative krav om, hvad en digital borger bør. Andet forskning mener, at det digitale borgerskab defineres efter borgerens kompetencer til at udnytte de digitale platforme. Det ses som et krav og en nødvendighed i det moderne samfund, at kunne begå sig online – denne del af forskningen har større fokus på de krav og retningslinjer borgeren skal overholde samt hvilken indflydelse borgeren har politisk, kulturelt og økonomisk – det at anvende internettet effektivt og til dagligt er et krav for at være medborger (Hjelholt & Schou, 2017, s. 18-20).

Danmarks statistik har udgivet en analyse af danskernes IT-anvendelse i 2022. Artiklen starter med at belyse, at der endnu ikke er en konkret definition af, hvad en digitalt udfordret borger er. Begrebet kan afgrænses på mange måder, men måden digitaliseringsstyrelsen forsøgte at afgrænsede begrebet i 2023 til fordelingen i digitale kompetencer og kendskab til den offentlige sektor, hvilket blandt andet belyses gennem hvorvidt borgeren har svært ved at anvende offentlige digitale løsninger. Den omtalte artikel afgrænser en digitalt udfordret borger, som en der selv vurderer, at de i mindre grad eller slet ikke har kompetencer til at anvende internettet eller ved hvordan man installerer en app. Undersøgelsen viser, at 18 procent af befolkningen mellem 15-89 år er digitalt udfordret, det svarer til 900.000 personer. 70 procent af denne gruppe vurderer i mindre grad eller slet ikke har kompetencerne til at bruge internettet. (Tassy & Tömfelt, 2023, s. 9). Første kvartal af 2024 viser statistikker, at næsten 300.000 borgere er fritaget digital post og størstedelen af gruppen er i alderen 75-84 år (digst.dk ¶ Statistik om digital post, nd).

Selvom ovenstående er en undersøgelse omfattende personer fra 15-89 år, viser tendensen, at det primært er borgere over 65 år der er digitalt udfordret, særligt gruppen over 75 år. Undersøgelsen viser også, at personer under 45 år er dem der er mindst digitalt udfordret – hvilket formegentlig skyldes, at det er generationen der er vokset op med teknologi og medier. Uddannelse, familie og netværk har også en væsentlig rolle i borgeres digitale færdigheder, dog har alderen større betydning og indvirkning på de omtalte parametre (Tassy & Tömfelt, 2023, s. 10-13).

Rådet for Socialt Udsatte definerer social udsathed som mennesker der *”der lever i eller på kanten til hjemløshed, lever med afhængighed af stoffer, alkohol eller gambling, lever med psykiske lidelser, salg af sex, og/eller langvarig arbejdsløshed og fattigdom. Særligt når disse optræder i kombination og kræver nye løsninger på tværs af fagområder.”* (udsatte.dk ¶ Kommissorium for Rådet for Socialt Udsatte, nd) Udsatte har i forvejen få ressourcer at arbejde med, så når det forventes at den ”gode digitale borger” også har kompetencerne og ressourcerne til at agere digitalt med det offentlige, kan det blive svært. I artiklen ”Hvordan inddrages udsatte familier i den digitale forvaltning” (2023) bliver der gennemgået tendenser der er begyndt at vise sig, særligt for udsatte borgere. De udsatte, der i forvejen havde det svært og havde problemer med at navigere i det offentlige, oplever samme problemer med digitaliseringen. Den manglende tillid til myndighederne forstærkes og marginaliseringen kan ende med at blive forstærket yderligere.

Som beskrevet foroven har relationen mellem borger og det offentlige ændret sig både på et politisk og institutionelt plan – en nyttig borger, er en, der er ansvarlig og aktiv i eget liv, hvortil staten gerne

ser borgeren som selvkørende og selvhjulpne, ofte med hjælp af digitale remedier. Dette giver god mening for mange borgerne, dog er der også de udsatte borgere der har brug for ekstra hjælp, som kan ende med at blive tabt, i det selvkørende samfund, hvor udsathed ender med at blive forværret. Problemerne findes både i manglende digitale kompetencer, men også i hvor borgeren skal henvende sig, for at få den hjælp de skal bruge. Myndighederne skal overholde retssikkerheden, nemlig at borgeren kender egne rettigheder samt skal beskyttes mod overgreb, men samtidig betragtes borgeren som myndig med ansvar over eget liv. Der opstår problemstillinger i krydsfeltet af digitaliseringen og socialt myndighedsarbejde der er svært at navigere i, i denne nye relations konstellation digitaliseringen har medført. Artiklen analyserer sig frem til tre komponenter der har afgørende betydning; digitale kompetencer (både hos borger og myndighed), socialt myndighedsarbejde (at de digitale løsninger lever op til det forvaltningsretlige krav) og inddragelse (i eget liv). Artiklen finder, at de fleste digitale systemer ikke altid er indrettet til de udsatte borgere med manglende kompetencer. Artiklen skitserer nogle konflikterne i denne debat, der afspejles på følgende måder; når regeringen antager at alle borger kan og vil benytte digitale teknologier, tilliden mellem borger og myndighed/teknologi svækkes, manglende kompetencer der gør det problematisk for både borger og socialrådgiver at navigere rundt i det digitale (Nirmalarajan & Høybye-Mortensen, 2023, s. 30-37).

Socialt arbejde og digitalisering

Socialt arbejde er et tværfaglig felt der beskæftiger sig med udsathed og sociale problemer. Menneskesynet i feltet er, at borgeren er ekspert i eget liv med unikke, individuelle værdier og komplekse problemer. Social forandring og imødekommelse af sociale problemer sker gennem teorier, praksis, indsatser, metoder og erfaringer. Socialt arbejde er et velfærdsstatsområde, hvis arbejdsopgaver blandt andet er at tage sig af de svage i samfundet. Komplekse og individuelle værdier samt problemer kan virke modstridende med digitaliseringens mål om standardisering og effektivisering (Uggerhøj, 2008). Det er netop den modstridende tendens der er fokusområdet i dette speciale – hvordan digitaliseringens individuelle ansvarliggørelse af borgeren kan kollidere med det sociale arbejdes syn på borgere og arbejde med udsatte.

Digitaliseringen medfører mange løsninger på tidligere problemer; let tilgængelige data på borgere, nemmere kommunikation mellem borger og stat samt internet i de mange offentlige instanser, større generaliserbarhed samt problemidentifikation, men skyggesiden er voksende for visse samfundsgrupper, når digitaliseringen blandes i det sociale arbejde. Før jeg vil redegøre for

konsekvenserne af digitaliseringen for det sociale arbejde, giver det mening at præsentere den globale grundsætning i socialt arbejde som følgende;

"Socialt arbejde er en praksisbaseret profession og en akademisk disciplin, der fremmer social forandring og udvikling, social samhørighed, og empowerment og frigørelse af mennesker. Principper om social retfærdighed, menneskerettigheder, kollektivt ansvar og respekt for forskelligheder er centrale for socialt arbejde. Understøttet af teorier om socialt arbejde, samfundsvidenskab, humanistiske fag og oprindelige folks viden, inddrager socialt arbejde mennesker og strukturer for at adressere livsudfordringer og for at opnå øget trivsel. Ovenstående definition kan blive præciseret på nationalt og/eller regionalt plan" (IFSW & IASSW, 2014).

For at sætte social arbejdes grundsætning i relation til digitaliseringen, kan fremmelse af social forandring nævnes som det første – digitaliseringen er blevet så udbredt og forankret i det sociale liv, at det må betegnes som en social forandring. Måden mennesket kommunikerer med hinanden og det offentlige foregår digitalt, generelt hele den sociale interaktion har ændret sig – derfor bliver den digitale teknologi et redskab i den sociale verden. Dette fører videre til et andet punkt der kan relateres, nemlig social retfærdighed – at alle har samme tilgængelighed for at være online samt har de rette kompetencer til at udnytte de digitale selvhjælpsfunktioner og kommunikationsprogrammer. Der er også et element af retfærdigheden der knytter sig til rettigheden til at blive beskyttet online. I takt med, at data er blevet en højkurs vare, er databeskyttelse og anti-hacking også kommet højere på dagsordenen. Teknologi er ikke blot en materialistiske genstand mere, men er ved at rykke sig ind i et socialt spektrum, der påvirker mennesket, men mennesket påvirker også teknologien – hvilket vil blive uddybet i teori-afsnittet.

Socialt arbejde (og generelt omsorgsarbejde) beskrives som relationelt arbejde – digital kommunikation og sociale medier, er ikke socialt på samme måde som to mennesker der mødes, der sker en ændring i relationsdannelsen. Ændringen i relationsdannelsen behøver dog ikke være negativ, digitalisering har åbnet op for nye måder at interagerer med hinanden. Folk med ekstrem angst kan have møder med sin psykolog online og stadig have kontakt med omverdenen. Generelt er online rådgivning, terapi og vejledning vokset og har bidraget positivt for mange.

Gennem 60'erne begyndte teknologien at blive brugt på dataprocessering, fremfor blot at være et militært redskab som førhen. Brugen af dataprocessering i socialt arbejde blev først højt kritiseret – kritikken gik på, at mennesket ville blive dehumaniseret og at den individuelle værdi ville falde. Alligevel blev dataprocessering og -indsamling populært, da på trods af bekymringerne var der også

mange fordele der medfulgte – generalisering og højere kvalitet (Kirk, et. al, 2021, s. 115-117). Børneområdet var et af de første inden for socialt arbejde til at blive digitaliseret, der blev udviklet programmer som indsamlede data og sammenlignede på tværs samt give generaliserede afgørelser, som socialarbejderen kunne lade sig inspirere af. Igen, blev kritikken rejst om dehumaniseringen – socialt arbejde har som grundsætning at mennesket er et unikt individ med komplekse problemstillinger – kan man omsætte individuelle komplekse problemer i generaliseringssystemer? Gennem 80'erne blev mange teknologiske systemer udviklet og implementeret i den offentlige sektor – overvågning og datasamlingssystemer var nogle af de første teknologiske elementer der blev implementeret i socialt arbejde og med stor succes, særligt for effektiviseringen. Senere kom beslutningssystemer til at hjælpe med afgørelser, baseret på indsamlet data. Udviklingen af kunstig intelligens og eksperter-systemer blev banebrydende – generelt dét, at bruge computer og teknologi til at assistere socialarbejderen i dagligdagen, blev en kæmpe succes og bruges stadig i dag (Kirk, et. al, 2021, s. 121-133).

Ovenstående systemer er udviklet til at effektivisere socialarbejderens arbejde samt hjælpe med systematiske beslutninger og dataudvikling. Det sociale arbejdes arena har derfor forandret sig, både i hvad det skal forholde sig til, men også måden hvorpå det kan udfolde sig. Data er blevet en vare, og derfor er fortrolighed og cyber-sikkerhed blevet endnu en bekymring – det etiske grundlag skal genovervejes med implementeringen af de mange systemer og nye arenaer. Der kan opstå problemer hvis fagpersoner internt deler information om en borger, der potentielt er ukorrekt eller personfølsomme. Nogle borger vil også føle det grænseoverskridende, at deres data deles internt. Et andet problematisk element ved de teknologiske systemer er også, hvis det ender med at svække fagligheden. Data kan være præget af bias og værdier der ikke stemmer overens med virkeligheden, og derved ende med at give fejlagtige resultater. I sidste ende kan det også svække den faglige viden som medarbejderen har tilegnet sig – skal medarbejderen vælge hvad ekspert- og beslutningssystemet foreslår eller følge sin faglige fornemmelse? Ved blindt at lægge lid til teknologiens systematisering, kan medarbejderen også ende med at overse vigtige divergerende elementer i de komplekse sager (Kirk, et. al, 2021, s. 136-146).

Velfærdsstatens oprindelige formål var at hjælpe de mest sårbare samt sikre pension, det overordnede formål var omfordeling af velfærd – nu er velfærdsstaten blevet effektiviseret og digitaliseret, hvilket har givet velfærdsstaten en ny og større rolle. Det medfølger nye problematikker, der blandt andet udspiller sig i, at dem, der har mest brug for velfærdsstaten, for eksempel er dem, der ikke har

kompetencerne til at benytte den. Hvordan kan det være, at velfærdsstaten, der er skabt til at hjælpe den udsatte borger, nu kan argumenteres for at medspille i at marginalisere yderligere, ved at kræve store digitale kompetencer samt en individuel ansvarliggørelse?

Selvom statistikkerne viser, at 18 procent af befolkningen er digitalt udfordret, hvor en stor del af dem selv vurderer, at de ikke besidder de relevante kompetencer – vurderes det stadig et problem af den digitaliseringspolitiske chef, at Danmark ikke længere er nummer ét i digitaliseringen – yderligere digitalisering vil ikke hjælpe denne gruppe til at opnå individuel ansvarlighed for eget liv i den digitale arena – er denne gruppe overset eller blot så ”lille” at den ses ubetydelig i digitaliserings racet? På trods af de mange udfordringer og problemstillinger som digitaliseringen medfører, er ovenstående dominerende tendenser og tanker stadig herskende.

Problemformulering

Ovenstående har ført til følgende problemformulering;

Hvordan kan udviklingen af digital individuel ansvarliggørelse i socialt arbejde i den danske offentlige sektor forstås?

Afgrænsning

Problemfeltet har belyst nogle af de herskende tendenser indenfor digitaliseringen, hvor hovedfokus i dette speciale, er den individuelle ansvarliggørelse. For at afgrænse emnet yderligere, vil fokus også være i det sociale arbejde, da det ofte er de udsatte, der mærker konsekvenserne af den individuelle ansvarliggørelse. Problemformuleringen beskriver en afvigelse fra det forventede – et fænomen der tages for givet, hvor sociale konsekvenser opstår som følge. Jeg har et deskriptivt sigte med et teoretisk blik som retningslinje.

Digitalisering er et bredt og komplekst fænomen og samme er socialt arbejde, for at kunne undersøge det inden for min tidsramme og fokusområde, er der behov for afgrænsning – det vil blive præciseret i to underspørgsmål, som vil være de styrende elementer gennem analysen. Opgaven vil struktureres ud fra det teoretiske perspektiv ”Social Constructivism of Technological Systems” (SCOT), som vil blive redegjort for i teoriafsnittet – teorien ligger baggrund og grundlag for underspørgsmålene samt

det videnskabsteoretiske syn, der benyttes gennem hele opgaven. Teorien er udvalgt, da den kan give et blik på, hvordan den teknologiske udvikling kan forstås, gennem magtstrukturer og aktørperspektiver. SCOT mener, at teknologi er socialt konstrueret, derfor tillægges digitalisering og socialt arbejde også et konstruktivistisk blik. Målet i opgaven er at identificere forskellige aktører, der har magt indenfor området af digitaliseringen indenfor socialt arbejde. Opgaven starter i aktørperspektivet, da det er de mest magtfulde aktører, der er med til at definere hvilke problemer der skal forsøges løses med den givende teknologi. SCOT har også fokus på at identificere problemer, løsninger og konsekvenserne, så dette vil også være relevant i denne opgave (Bijker et. al, 2014). Underspørgsmålene er som følgende;

1) Aktør-perspektiv: Hvilke aktører indenfor socialt arbejde har mest magt til at drive digitaliseringen i den offentlige sektor?

- For at besvare dette spørgsmål vil jeg have fokus hvilke aktører har magt indenfor digitaliseringen i socialt arbejde. Afsenderen kan både være ministerierne der udgiver reformer, virksomhederne der sælger IT-løsninger eller NGO'er. Dette findes relevant, da afsenderen (magtaktøren) er dem, der har magten til at påvirke digitaliseringen i bestemte retninger i den offentlige sektor, der i sidste ende vil påvirke det sociale arbejde.

2) Rationale & logik: Hvilke logikker, rationaler, problemforståelser samt løsningsstrategier ligger til grund?

- For at besvare dette spørgsmål vil jeg, ved brug af udvalgt empiri og en historisk gennemgang af styringsparadigmer samt velfærdsstaten, forsøge at forstå, hvilke rationaler og problemløsninger der har vundet frem. Hvilke logikker har været fremtrædende? Og hvilken effekt har dette? Når et rationale vinder frem, er der altid andre der taber – hvilke magtbalancer vinder? Rationale og logik har også en medindflydelse på aktørene.

Målet med underspørgsmålene er at belyse og forstå konsekvenserne af den individuelle ansvarliggørelse samt kortlægge hvilke logikker og aktører der er medvirkende til at fremme denne agenda, på trods af, at det ikke er alle i befolkningen der gavnes af den.

Litteratursøgning

Digitalisering fylder i alle nærmest alle arenaer i mennesket liv i dag. Sociale, offentlige og private arenaer gennemses af digitale hjælpemidler, servicemedarbejderen skiftes ud med skærme, rådgivning udskiftes af kunstig intelligens, bøger og aviser gøres digitale – og listen kan blive ved. Ved litteratursøgningen til dette speciale er der udelukket gjort brug af forskellige digitale medier og kilder.

På trods af, at den teknologiske udvikling har været undervejs siden 60'erne, kan det virke bemærkelsesværdigt, at videnskab og undersøgelser om teknologiens faktiske betydning for mennesket er relativt ny. Litteratur og statistikker om effektiviseringens banebrydende fremgang har været tilgængelig og dyrket længe, men at knytte teknologien til det sociale, er til gengæld et nyere fænomen som nævnt tidligere. Digitaliseringens fremgang er særligt påvirket af NPM-tendensen med et øget fokus på effektivisering. Efter mange søgninger på Aalborg Universitetsbiblioteks hjemmeside gav søgninger på digitalisering/effektivisering og socialt arbejde få resultater. Til gengæld gav søgeordet teknologi sammen med socialt arbejde mange resultater, både på dansk og engelsk. Dette bekræfter også Hjelholt & Schou (2017) i, at videnskabsdelen af digitaliseringen er et nyere fænomen.

Digitaliseringstendensen i fokus for specialet, er den individuelle ansvarliggørelse som borgerne pålægges af den offentlige sektor. Denne tendens kobles til styringsparadigmet NPM, som der findes meget litteratur omkring – både internationalt og dansk. NPM vil blive præsenteret i den historiske gennemgang, og uddybes derfor senere. Ved søgning efter ”individuel ansvar” kom der dog flere resultater, men intet i forhold til digitalisering.

Som nævnt, er forskning af digitalisering i relation til socialt arbejde et understuderet fænomen, men det betyder ikke, at der ikke findes litteratur på feltet. Goldkind et. al (2016) belyser blandt andet netop dét, at videnskabelige undersøgelser af socialt arbejde og teknologi er startet sent. Man ved, at teknologi i høj grad bruges i socialt arbejde, socialarbejderne uddannes til at bruge det, men hvordan det virker i praksis, synes forskningen snæver. Det er et krav i dag at både socialarbejderen, organisationer og borger skal udnytte teknologiske remedier, også her, belyses alder som et komponent i at have relevante teknologiske kompetencer. Artiklen belyser socialarbejderens vaner med teknologi, hvor digitaliseringen er bredt anerkendt og benyttet samt at det har en fordelagtig virkning for socialarbejderen (Goldkind, et. al, 2016).

Videnskabsteori

Den udvalgte videnskabsteoretiske retning for specialet er socialkonstruktivismen, hvor den epistemologiske forståelse omhandler, hvordan vi skaber viden om verdenen – de sandheder vi har og kan producere i samfundet er diskursive konstruktioner, de har ikke universel karakter, men historisk og kontekstuel oprindelse og vil derfor være individuelt divergerende. Viden skabes gennem sprog og begreber, hvor betydningsdannelse sker gennem magt- og videns kamp. Viden kan ikke testes mod objektiv sandhed. Konkret sagt, skabes viden og virkeligheden gennem sociale konstruktioner, der forhandles mellem sociale aktører gennem magtforhold, ritualer, normer eller traditioner (Ingemann, 2017, s. 134-138).

Socialkonstruktivismen beskriver ikke blot virkelighed, men medvirker til at producere den, hvor konstruktioner tager udgangspunkt i eksisterende materielle og sociale realiteter – en konstruktion er et komplekst fænomen. Denne tilgang er ideel til at forstå *hvordan* digitaliseringen har udviklet sig som den har i den danske offentlige sektor. Sprog kan forstås og fortolkes på mange måder alt hvilket individ der hører det. Som mennesker har vi et fællessprog, men forskellige forståelser og opfattelser heraf, da sandhed ændrer sig fra individ til individ. Det der engang var rigtigt, er nødvendigvis ikke i dag – sandheden bevæger sig fremad og derfor er det svært at vide noget med hundrede procent sikkerhed, da det kan være anderledes i fremtiden – hvilket også er grunden til, at kontekst og historisk gennemgang er vigtigt, for at få den rette konstruktion af virkeligheden for daværende tidspunkt (Ingemann, 2017, s. 104-105). En fortolkning går ud på at finde budskabets substans, altså at finde ud af *hvad* afsender er ude på, hvor forståelse handler om at forstå, *hvorfor* afsender er ude på dette, altså motivet heraf (Ingemann, 2017, s. 112). Digitalisering og socialt arbejde er komplekse størrelser, som konstruktivismen kan medvirke til strukturere og bearbejde. Jeg vil forsøge at afdække både de underlæggende men også de tydelige magtstrukturer der har været med til at fremme digitaliseringen – forhåbentligt også de uforudsete konsekvenser magtstrukturerne har medført. Konstruktivismen gør, at forskeren bliver en aktiv del i fortolkningsarbejdet af empirien, da den ikke kan stå uafhængig samt socialkonstruktivisme er kontekstafhængig og denne kan få snert af subjektivitet. Data og viden skabes gennem fortolkning, hvilket efterfølgende skaber virkeligheden, og denne er også afhængig af, hvilken tid og kontekst man befinder sig i (Monrad & Olsen, 2018, s. 114-116).

Metode

I følgende afsnit vil jeg redegøre for de metodiske overvejelser og valg der ligger til grund for specialet. Først vil forskningsdesignet for specialet blive præsenteret, som er et casestudie, efterfulgt af den udvalgte metode, en dokumentanalyse der udarbejdes gennem en kvalitativ empirisk analyse. Sidst i afsnittet vil udvælgelseskriterierne for den udvalgte empiri samt forskningsetikken blive præsenteret.

Forskningsdesign

Ovenstående giver anledning til at udarbejde et kvalitativt casestudie til at besvare problemformuleringen. Et casestudie kan håndtere komplekse sammenhænge eller fænomener med få analyseenheder men også mange. Et casestudie kan være mange ting, enten som reference til enten en bestemt gruppe, begivenhed, tendens eller fænomen der er i fokus. Den konkrete case i dette studie, er hvordan den offentlige sektor samt det sociale arbejde, er endt med den udvalgte dominerende digitaliseringstendens – nemlig fænomenet af individuel ansvarliggørelse af borgeren.

For at bevare et socialkonstruktivistisk blik, vil jeg blandt andet forsøge at belyse dette fænomen med en historisk kontekstuel gennemgang. Jeg vil forsøge at forstå og vise de samfundstendenser der har været styrende for tiden, derfor er der udvalgt forlæggende datamateriale – den udvalgte empiri, der præsenteres længere nede, er et udsnit til at vise den naturlige kontekst for tiden, som er udviklet upartisk i forhold til dette speciale og viser et udsnit af samtiden og konteksten. Dernæst vil jeg belyse hvilke aktører og logikker, der er med til at konstruere denne virkelighedsforståelse – hvordan den individuelle ansvarliggørelse kan forstås i den danske offentlige sektor i relation til socialt arbejde. Formålet med denne undersøgelse er at finde ud af, om der har været nogle bestemte logikker der har fulgt digitaliseringen og har været med til at forme eller beslutte retningen. Hvilke samfundsmæssige konstruktioner og strukturelle retninger eller magtkampe har formet vejen som digitaliseringen af den offentlige sektor har taget? Den strukturelle udvikling der er sket i den offentlige sektor, er styret af bestemte magtstrukturer, det er blandt andet noget af det, jeg vil forsøge at afdække. Sidst vil konklusionen belyse de eventuelle konsekvenser der medfølger (Monrad & Olsen, 2018, s. 100-102).

Flyvbjerg argumenterer for, at selvom casestudier ofte er blevet betragtet som noget udelukkende kan bruges til enkeltstående tilfælde, er det ikke korrekt – casestudiet kan godt bruges til generalisering og skabe en selvstændig værdi. Kritikken af casestudier lægger på, at der er svækket videnskabelig værdi, kontrol samt absolut viden – Flyvbjerg mener derimod ikke, at absolut værdi skal være målet.

Denne idé ligger også i tråd med den socialkonstruktivistiske tankegang. Cases er gode til at beskrive kontekstafhængig viden, så på trods af, at det er en enkel stående tendens der er udvalgt i specialet, kan det godt bruges, til at sige noget om en generel tendens samt en forståelse af, hvorfor det er endt som det er – en analyse baseret på kontekst stadig kan kategoriseres som reel videnskab (Flyvbjerg, 2006).

Kvalitativ metode

Der eksisterer allerede kvantitativ data inden for digitalisering og udsatte området, den del af det er også belyst i problemfeltet. Det kvantitative data kan bruges til at belyse at der er et problem, men kan ikke bruges til at forstå hvorfor eller hvordan udviklingen er sket. Målet med opgaven er at forstå de grundlæggende strukturelle elementer i den offentlige sektor, der har påvirket digitaliseringen i det sociale arbejde, i retningen af den individuelle ansvarliggørelse. Med SCOT og socialkonstruktivismen vil jeg gå tilbage i tiden og forsøge at påvise, hvordan retorikken enten forandres eller forbliver det samme – finde mønstre eller mangel herpå i empirien. Kontekst er vigtigt i en socialkonstruktivistisk tilgang, derfor vil jeg gøre brug af flere reformer og artikler fra samme perioder for at klarlægge et tidsperspektiv. Specialet er tilgået med den abduktive metode, hvor jeg startede med min egen interesse indenfor emnet og læste mig ind i empirien, hvilket har medført en teoretisk undren. Efter det teoretiske fund, har jeg dykket ned i empirien endnu en gang, for at analysere ud fra teorien. Løbende gennem processen i empirilæsningen opdagede jeg relevansen i at inddrage teori om velfærdsstaten og dansk socialpolitik også – arbejdsprocessen har foregået skiftevis i teori og empiri og har ladet sig inspirere af hinanden (Monrad & Olsen, 2018, s. 19-20). Min interesse og undren i problemstillingen er startet i takt med, at jeg selv er vokset op med den stigende digitalisering og teknologiske udvikling. Jeg har udelukkende selv modtaget offentlig digital post samt benyttet selvbetjeningsmaskiner når jeg har været i kontakt med det offentlige. Dertil har jeg oplevet mange i mit liv, der har svært ved at finde ud af de digitale løsninger. Ved siden af dette, har jeg fulgt med i de politiske debatter omhandlende at styrke digitaliseringsindsatsen samt at lancere flere digital løsninger i den offentlige sektor. Det har vækket interessen i at undersøge ønsket fra det offentlige, om at øge digitaliseringen, på trods af, at der er borgere der ikke har kompetencerne til at benytte det tilstrækkeligt. Derudover fik jeg præsenteret SCOT, som jeg finder relevant at bruge som redskab, til at belyse min undring ved disse nye samfundstendenser samt give retning og afgrænsning for specialet. For at gøre dette, ønsker jeg at lave en dokumentanalyse af politiske dokumenter for at

få et blik for, hvilke samfundslogikker der har været med til at frempresse digitaliseringen til det punkt, vi ser i dag i det moderne samfund.

Dokumentanalyse

I analysen vil bestå af procesdata som materiale, hvilket er rapporter, reformer og aftaler fra politiske aktører der har fokus på digitaliseringen. For at afgrænse min empiri og analyseenheder, vil jeg udelukkende benytte materiale der kan relateres til socialt arbejde og digitalisering, hvor teorien vil lede fundene. Jeg vil bruge forelæggende data, altså data der ikke er udarbejdet af mig, hvilket gør mig passiv på indvirken af indholdet. Jeg har valgt at benytte forelæggende data, da min indvirke gør fra eller til, i forhold til det jeg gerne vil undersøge – måske endda forstyrrer mere end gavner. Derudover kan jeg finde ældre empiri, der kan bruges til at belyse konteksten for datiden, siden jeg er interesseret i at forklare hvordan den individuelle ansvarliggørelse er blevet en dominerende digitaliserings tendens, er det relevant med et tidsperspektiv, som jeg kun kan opnå med forelæggende data (Monrad & Olsen, 2018, s. 120-122).

Med det socialkonstruktivistiske blik, er det vigtigt at have min subjektive indvirken i udvalget af data for øje. Gennem empirisøgningsprocessen er der foretaget naturlige til- og fravalg – SCOT har været medvirkende til at afgrænse empirien med problemformulering og metode i baghovedet. Jeg er medvirkende til at konstruere den virkelighed, der skal besvare problemstillingen. Ved dokumenter som kilde, er det vigtigt at have den virkelighedsforståelserne for øje som dokumenterne er skabt i – hvad er formålet med dokumenterne? Hvem er afsender og målgruppe? Hvem har interesse i dette? Hvordan beskrives ting (digitalisering) i de forskellige dokumenter og er der forskellige virkelighedsforståelser? Det bagvedliggende for dokumenterne er relevant, altså en global kontekst – har der været valg optil? Kriser? Internationale problemer? (Monrad & Olsen, 2018, s. 117).

Ved at gøre brug af forelæggende data, sikrer jeg mig en større objektivitet samt ingen bias og indvirke i indholdet på dataen, men denne type data medfølger også en naturlig begrænser på tilgængeligheden og relevans. Ulemperne ved forelæggende data er, at det muligvis ikke indeholder det svar jeg skal bruge på min problemstilling eller at den relevante data ikke er offentlig tilgængelig. Selvom jeg ikke har indvirke på dataen, er min subjektive mening stadig med til at udvælge dataen – dog er dette forsøgt mindsket med afgrænsning samt teorivalg. Forelæggende data forandres ikke og er derfor statiske og fastfrosset – denne type data er god til at vise kontekst fra en anden tid. Intet data er værdifrit, afsender samt motiv vil altid have en subjektiv betydning. Dokumentanalyse kan bruges

på flere måder, men i dette speciale er målet med dokumentanalysen, at afsøge en bestemt problemstilling ved at afdække viden der eksisterer på området. Den udvalgte empiri samt tilgængelighed vil blive diskuteret i nedenstående afsnit. Jo færre dokumenter der anvendes til analysen, jo mere tekstnær skal analysen være. Siden jeg er interesseret i en udvikling af logikker og måder digitaliseringen har udviklet sig samt hvilke magtstrukturer der præger i det sociale arbejde, er tekstnær analyse ikke den optimale løsning. Derfor udvælger jeg meget empiri, for at kunne afdække tematikker over en længere periode (Ingemann, et. al, 2018, s. 68-80). Jeg lader mig afgrænse til kun at have fokus på digitaliseringens politiske aspekt samt vinklen af den individuelle ansvarliggørelse i socialt arbejde. Dette gøres for at få en tidsafgrænsning til 90'erne hvor det begyndte at komme på den politiske dagsorden.

Udvælgelseskriterier af empiri

I dette speciale er der udvalgt en større mængde empiri, for at belyse og forstå konteksten af de konkrete digitaliseringsprocesser, aktører og logikker der har styret og påvirket digitaliseringen og det sociale arbejde i den offentlige sektor gennem tiden. For at finde de førende aktører, har jeg samlet viden på internettet og undersøgt IT-firmaer jeg har hørt og læst om i rapporterne, i medierne og gennem netværk. Dette har givet mig et billede af, hvilke private IT-leverandører er de førende indenfor digitaliseringen af den offentlige sektor samt hvor stort og kompliceret konkurrencen er, indenfor teknologi levering.

I andet underspørgsmål vil den udvalgte empiri have større fokus, for at belyse hvordan den individuelle ansvarliggørelse i socialt arbejde kommer til udtryk. Der er udvalgt regeringsdokumenter, da disse bærer præg, af de styrende retningslinjer i den offentlige sektor. Regeringsdokumenter viser de kritiske samfundspunkter og problematikker, som berører alle samfundsgrupper. De fleste rapporter og reformer, har jeg fundet digitalt på diverse ministeriers hjemmesider, udover den første digitaliseringsstrategi fra 1994, som jeg skulle finde på biblioteket. Strategier og rapporterne er udvalgt for at kunne fremvise de gældende logikker i digitaliseringen af den offentlige sektor i datidens samfund. Politikerne er valgt for at varetage borgernes sag, fremme den offentlige sektor og have begges interesse in mente.

Siden jeg er interesseret i to elementer, nemlig digitalisering i den offentlige sektor og socialt arbejde, har det været mine søgeord samt analyseenhed. Generelt dokumenter der belyser de logikker der har påvirket gennem tiden – som i sidste ender går ind og har indflydelse på måden digitaliseringen i den

offentlige sektor ændres Målet har været at finde empiri fra større myndigheder inden for området – et af udvælgelseskriterierne er, at det skal direkte omhandle digitaliseringen (eller manglen heraf). Det kan være de forskellige offentlige ministerier – Regeringen, Digitaliseringsstyrelsen, Digital task force og de ministerier digitaliseringen har foregået under. Første digitaliseringsrapport udkom i 1994, og det er derfor startpunktet for undersøgelsen. Foruden de nævnte ministerier, vælger jeg også at bruge empiri fra Rådet for Socialt udsatte – rådet er indført af socialministeren hvor formålet er at være i dialog med socialt udsatte, rådgive og vejlede Folketinget om, hvordan social udsathed forebygges og afhjælpes, udarbejde en årlig årsrapport samt at føle op på regeringens sociale mål mod virkeligheden. Empirien fra organisationen er udvalgt efter, hvornår digitalisering indgår, hvilket første gang nævnes 2015 (udsatte.dk ¶ kommissorium rådet for socialt udsatte, nd). Dertil har jeg også brugt søgning på internettet til at finde flere store aktører inden for digitaliseringen.

Med et socialkonstruktivistisk blik, har jeg en overbevisning om, at digitaliseringen er historisk og kontekstuel betinget, hvilket jeg vil belyse, ved at analysere reform dokumenter, årsrapporter og anbefalinger igennem, og finde de logikker og elementer der er de fremtrædende. Jeg har udvalgt mindst én rapport fra hver skiftende regering, da jeg har en formodning om, at strategierne vil ændre karakter, alt efter om det er en socialdemokratisk eller liberal regering. Tidsafgrænsningen går tilbage til den første officielle digitaliseringsstrategi, netop for at få indrammet den historiske udvikling.

I bilag 1 er der vedhæftet en oversigt over alt den udvalgte empiri der ligger til grund for opgaven. Bilaget indeholder afsender, årstal og begrundelse for hvorfor den konkrete tekst findes relevant.

Kvalitetskriterier og forskningsetik

Tilgangen i specialet er socialkonstruktivistisk, hvilket medfører at der altid vil være en vis grad af subjektivitet indover. Forskeren kan aldrig løsrive sig hundrede procent fra feltet, så egne værdier samt kontekstuelle baggrund kan ikke undgås – for at imødekomme dette problem, er det vigtigt at have en bevidsthed over sin egen subjektivitet overfor emnet. Validiteten omhandler om man reelt har undersøgt det man ville og ikke andet. Der skal være overensstemmelse mellem data og fænomen – at analysestrategien stemmer overens med teori, data, og målet med undersøgelsen. I denne opgave har jeg benyttet mig af den abduktive metode, ved at bevæge mig mellem teori og empiri gennem hele processen – afgrænset og tilskrevet når jeg fandt noget nyt relevant eller et fænomen der krævede afklaring. Opgaven startede nysgerrigt i empirien samt min eksisterende viden om emnet, efterfølgende knyttede jeg SCOT på, som ligger grundlag for opgavens videnskabssyn. Så opgaven

er blevet struktureret efter teori, men med en nysgerrig og stadig empirinær tilgang. Siden projektet har et socialkonstruktivistisk blik, er konteksten og historisk gennemgang relevant til at vise hvordan digitaliseringstendenserne har udviklet sig med de omkringlæggende strukturer der har haft indflydelse. Ekstern validitet er svære at sikre ved socialkonstruktive undersøgelser, da forskerens subjektivitet altid vil præge. Dog med et teoretisk afsæt, vil generaliserbarheden til en vis grad være større (Monrad & Olsen, 2018, s. 299-306).

Reliabiliteten sikrer at undersøgelsen er pålidelighed og målinger samt konklusioner er draget korrekt. Ved brug af den abduktive metode, er empiri og teori læst og rettet af flere omgange, hvilket er med til at sikre, at konklusionerne er ens – også ved gennemlæsning over flere omgange, hvor ny viden har påvirket. For at sikre systematik i undersøgelsen, er analysen inddelt efter to underspørgsmål som er teoretisk funderet. Derudover sikres reliabiliteten også ved at bruge af forelæggende data – frembringelse af dataen har forgået før min interesse og jeg har derfor ikke kunne påvirke frembringelsen, empirien vil altid være den samme og vil være upåvirket af mig. Derudover er mængden af data også med til at sikre reliabiliteten – hvis jeg finder tematikker på tværs af empirien, er det med til at sikre at det ikke blot er enkelte tilfælde (Monrad & Olsen, 2018, s. 302-303).

Teori

Nedenstående afsnit er specialets teoretiske afsæt for analysen. Først vil SCOT blevet redegjort for samt bruges til at forklare, hvordan den teknologiske udvikling hænder gennem en magtbalance og kamp afviklet af magtfulde aktører, til at fremme dén teknologiske udvikling der vurderes optimal. Dernæst vil en historisk gennemgang om danske offentlige sektor, velfærdsstatens opståen samt udviklingen af socialpolitikken præsenteres, dette bruges som baggrundsforståelse samt kontekst beskrivelse, for at forstå de den offentlige sektors logikker og datidens problematikker.

Social Construction of Technological Systems - SCOT

Videnskab

I forlængelse af den videnskabsteoretiske retning, social konstruktivisme, har jeg valgt at inddrage ”Social Construction of Technological Systems” (2012) som et teoretisk rammesæt i dette projekt. Dette er valgt, for at gøre socialkonstruktivismen mere håndgribelig indenfor et teknologisk perspektiv. Med den udvalgte empiri samt problemformuleringen, vurderes denne teori relevant, for

at udlede spændende resultater, ved at forsøge at afdække magtbalancen samt udviklingen af den individuelle ansvarliggørelse i de udvalgte politiske dokumenter.

”Social Construction of Technological Systems” (SCOT) belyser, at teknologi og videnskab er i tæt relation, modsat den forhenværende tendens, der fulgte med de første studier om teknologi. SCOT siger, at teknologi og videnskab er socialt kulturelt konstrueret og forankret – grænsen mellem de to begreber foregår gennem forhandling af det sociale miljø. Teorien modsiger teknologisk determinisme, som overordnet betyder, at teknologi, samfund og socialsfære skal adskilles, da teknologien ikke har en sammenhængskraft på de arenaer, da de er uafhængige og forskellige. Teknologien påvirkes ikke af samfundet, men påvirker samfundet efter implementering. Der er flere konkrete forståelser af teknologisk determinisme, men det er ikke relevant for dette speciale (Bimber, 1994). SCOT siger i stedet, at det er de aktører med mest social magt, der definerer problemerne samt hvilken teknologiske løsning der skal være den fremtrædende. Sociale grupper giver mening til teknologien og definerer problemerne teknologien kan være med til at løse. Siden grupperne er divergerende og har fleksible holdninger, vil beslutningen gå efter den dominerende og mest magtfulde holdning og ikke altid den bedste. Teknologi opstår og opnår stabilitet på flere måder, én af disse er når magtfulde aktører opnår enighed. Længe har teknologi og videnskab været adskilt, da tankegangen har været, at teknologi og videnskab grundlæggende ikke har kunne studeres som én samlet enhed. Teknologien er blevet anset som en udelukkende materiel og fysisk genstand, hvor videnskaben er en mere abstrakt og filosofisk søgt viden. Men SCOT gør op med denne forståelse og mener derimod, at det kan være en stor fordel at studere teknologi og videnskab som én sociologisk social konstruktivistisk samling, da de uundgåeligt påvirker hinanden i en socialkonstrueret virkelighed (Bijker et. al, 2014, s. 4-11).

En af de grundlæggende forandringer i den sociologiske tilgang til viden, er opgøret med, at videnskab udelukkende er hård viden, gennem statistikker, systematik, falsifikation og verifikation. Det har åbnet op for, at mere komplekse problemstillinger kan belyses gennem proces og konstruktion. Ved at tillægge videnskaben et socialt konstruktivistisk blik, indebærer det epistemologisk, at viden i sin naturlige helhed ikke har betydning, men at viden skal anskues med et blik for det kulturelle der ligger udenom, både de elementer der fejlede og sejrede. Den sociologiske tilgang til videnskab åbner op for videnskabsproduktion på mange flere arenaer. Teknologi skal forstås indefra som den materielle enhed den er, men også som et socialt system (Bijker et. al, 2014, s. 12-15). Denne pointe stemmer også overens med det videnskabsteoretiske standpunkt i opgaven.

Den forsimplede og forældede model nedenfor viser udviklingen af teknologi – en lineær proces og simpel opbygning af teknologi. Modellen bruges hyppigt til at beskrive innovationsprocessen af teknologi.

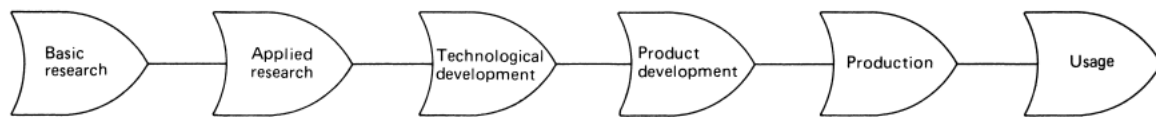


Figure 1
A six-stage model of the innovation process.

(Figur 1, Bijker et. al, 2014, s. 17).

Modellen viser en ældre forståelse af teknologisk udvikling, hvor teknologien udvikles efter simple ønsker med nemme løsninger. Det er dog sjældent så simpelt som modellen foroven viser, særligt når det omhandler digitaliseringen i den offentlige sektor. Grundsætningen for socialt arbejde er henholdsvis at mennesket har komplekse og individuelle behov, så for at kunne implementere en teknologi der skal have ens effekt for alle samt ingen uforudsete konsekvenser, kan virke umuligt. Siden den videnskabsteoretiske retning er social konstruktivisme, giver det derfor mening at tillægge teknologi sådanne et blik også, det gøres med SCOT-modellen der præsenteres nedenfor.

The Social Construction of Technology (SCOT-modellen)

SCOT er en multidirektionel model, som er en kontrast til den ovenstående lineære model (se figur 1). En lineær model ligger også i kontrast til en social konstruktivistiske tilgang, da det sjældent fungerer så simpelt. Udviklinger er svære at se løbende og afklares bedst retrospektive – nogle varianter af teknologien 'dør', hvor andre 'overlever'. Grunden til det, skal findes i opstillingen af problemer samt løsninger over tid, hvor det teknologiske artefakt præsenteres. Forhandlingerne af problemer sker i de sociale grupper som problemerne berører, eller i forhandlinger mellem dem der har magten. Når en social gruppe homogent i fællesskab kan blive enige om den bedste løsning til et givent problem, er det den der vinder frem og overlever. De sociale grupper kan også være mindre modgrupper, men i sidste ende, er det den med størst magt eller økonomisk styrke der vinder frem. De forskellige gruppers motivation for teknologiens succes er også vigtigt at have for øje (Bijker et. al, 2014).

Nedenstående multidirektionelle figur er bogens bud på hvordan en teknologisk socialkonstruktivistisk udvikling kan foregå – eksemplet i bogen er cykles udvikling. Som sagt, kan SCOT sjældent sættes i en lineær proces, da de mange kontekstuelle elementer hele tiden påvirker udviklingen, da teknologisk udvikling vil være fleksibel og kompleks. Modellen indeholder en aflang hexagon med det konkrete artefakt (teknologi), rundt om den er der aflange cirkler der repræsenterer de sociale grupper der påvirkes, cirklerne repræsenterer de konkrete problemer forbundet og sidst viser hexagonet de forskellige løsninger dertil.

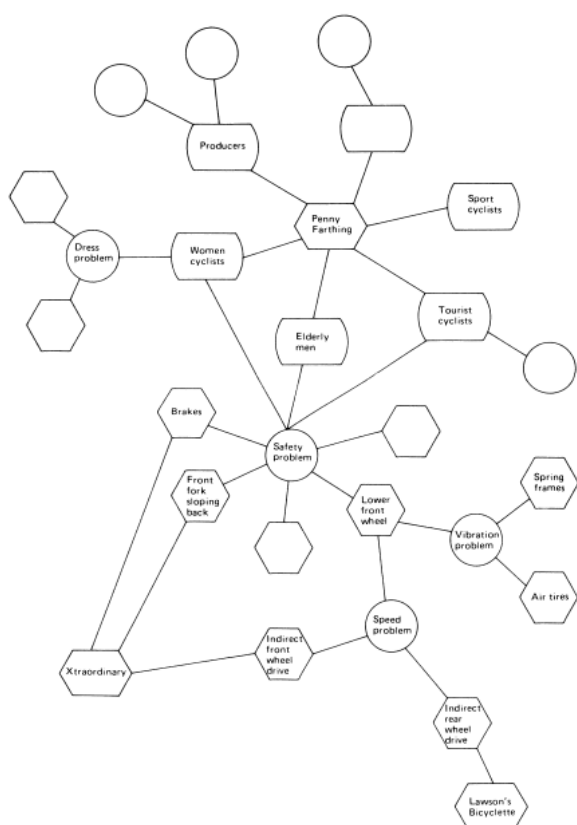


Figure 11
Some relevant social groups, problems, and solutions in the developmental process of the Penny Farthing bicycle. Because of lack of space, not all artifacts, relevant social groups, problems, and solutions are shown.

Figur 2 (Bijker et. al, 2014, s. 31)

Den multidirektionelle model ser forskellig ud, alt efter hvilken social gruppe, problem og løsning der er tale om, en fremgangsmåde kan være som følgende; Den sociale gruppe/aktør identificerer et ønske om et bestemt artefakt/teknologi → problemerne gruppen oplever med eller uden det givende artefakt identificeres → rundt om problemerne kan forskellige løsninger findes, eller de moralske konflikter og uforudsete konsekvenser kan opstå med den givende teknologi. Dette er en kompleks model, der kan bruges til at tydeliggøre komplekse problemstillinger (Bijker et. al, 2014, s. 22-30).

SCOT mener, at teknologisk udvikling sker gennem sociale gruppers accept af løsninger på deres problemer – men når fokus er på den offentlige sektor og velfærd, bliver processen gennem politisk konsensus, hvor jeg vil argumentere for, at politikerne vælges af de sociale grupper ud fra hvad de mener er de aktuelle problemstillinger.

Første step i SCOT-modellen er at identificere, at det teknologiske artefakt er kulturelt konstrueret og fortolket – dette skal forstås som, at der er forskel i hvordan folk anskuer og forstår teknologi, men der er også en fleksibilitet i hvordan teknologien designes. Teknologi kan designes på mange forskellige måder, hvilket kan resultere i, at den bedste løsning måske ikke er den der overlever, hvis det ikke er den der ender med gruppens opbakning. Der kan være mange bagvedliggende motiver for, hvilken teknologi der ender med at være den fremtrædende. Det er disse kæder af problemer og løsninger der i sidste ende ligger til grund for udviklingen af den gældende teknologi. Opsummerende er det de sociale strukturer og grupper, der bestemmer hvordan den teknologiske udvikling ender og overlever, SCOT identificerer forskellige løsningsstrategier som teknologien frembringer, disse vil blive præsenteret senere. Andet stadie er stabilisering af artefaktet/teknologien, hvor problemerne forsvinder eller stabiliseres ved hjælp af teknologien. Hovedessensen i denne fase af SCOT-modellen er, at de sociale grupper kan se at problemet mindskes eller løses. Når der forslås nye løsninger der løser problemet, medfølger der dog ofte nye problemer, så problemet bliver redefineret. Tredje og sidste stadie er i videnskabens tegn og omhandler hvordan dette så kan bredes ud til et bredere sociopolitisk miljø, hvor det gøres til sandheden. Fokus er at beskrive meningen med teknologien til de sociale grupper, særligt det kulturelle og politiske er med til at forme værdier og normer der ender med at give artefaktet/teknologien indflydelse. Det er afhængigt af meningen og motivet som teknologien tillægges, hvorvidt den udvikles i bestemte retninger (Bijker et. al, 2014, s. 34-40).

Historiske og sociale omstændigheder er med til at forme teknologien. Plastik startede med at være et rigmands-produkt, men overtiden blev der udviklet et billigere materiale, der åbnede markedet for lavere sociale grupper også. Den billigere plastik var faktisk udviklet mange år før det kom på markedet, dog var tiden ikke klar til at tage imod det nye produkt på daværende tidspunkt – denne tendens kalder SCOT ”teknologisk ramme”. Den brede historiske kontekst er alt afgørende for, hvorvidt et teknologisk element vinder frem og de sociale grupper påvirker udviklingen samt meningen af teknologien. Den historiske kontekst er også med til at bestemme hvilke sociale grupper vi som samfund stoler på (Bijker et. al, 2014, s. 160-166). I Danmark er der historik for stor tillid til velfærdsstaten, derfor har velfærdsstatslige instanser meget magt til at indføre bestemte teknologier, da danskerne i høj grad har stor tillid til, at de vil dem det bedste.

Der er tre situationer der påvirker udviklingsfasen; den relevante sociale gruppe, den teknologiske ramme og inklusionen af teknologien. Den teknologiske ramme er medspiller i, hvordan den sociale gruppe interagerer med teknologien og omvendt. Opsummerende sagt, er det ikke kun udviklerne af teknologien der har indflydelse i teknologiens udvikling og brug – hvis der udvikles noget der ikke har relevans, erstattes det med noget der har indflydelse for de relevante sociale grupper – og de sociale grupper kan også ændres over tiden. Dette er grunden til, at teorien er relevant i forbindelse med at svare på problemformuleringen om, hvordan udviklingen af digital individuel ansvarliggørelse i den danske offentlige sektor kan forstås. Den teknologiske udvikling i den offentlige sektor, startede blot ved at være papirarbejdet der blev digitalt, til nu at være et lovmæssigt krav at alt offentligt post og kommunikation foregår digitalt og borgerskabet har ændret karakter (Bijker et. al, 2014, s. 167-178).

Løsningsstrategier

Da dette er en konstruktivistisk tilgang, er det ikke tilstrækkeligt blot at sige at problemerne løses – hvem bestemmer når et problem er løst? Når problemet er løst for én, er det så for alle? Derfor vil jeg uddybe andet stadie i modellen. SCOT har nogle bud på, hvordan løsningsstrategier af problemerne kan foregå. Når en teknologi er implementeret, kan der opstå en retorisk løsning, som kort sagt er, når den sociale gruppe, der har efterspurgt løsningen, kan se at problemet forsvinder ved hjælp af teknologien – reklamer kan bruge retoriske midler til at vise, at problemet er løst ved hjælp af en given teknologi. Denne løsningsstrategi er dog svær at påvise, da det er en kompliceret og individuel vurdering, hvorvidt problemet er forsvundet (Bijker et. al, 2014, s. s. 37-38). Der er også en anden løsningsstrategi som kaldes løsning ved redefineret af problemet – det kan opstå, når en løsning til et problem implementeres og problemet løses, men medbringer andre uforudsete problematikker – enten for samme sociale gruppe eller en helt ny gruppe. Det originale problem løses for aktørerne der bad om det, men teknologien åbner op for andre problematikker. Et eksempel kan være ligestilling for brug af teknologien – at teknologien er udarbejdet for en aktør, men at en anden aktør også vil kunne have gavn af det, men mangler kompetencerne til at bruge den konkrete teknologi – så er problemet løst for den første men redefineret for den anden (Bijker et. al, 2014, s. s. 39)

Selve teknologien er ikke det i fokus, men det er narrativerne og det sproglige samt fællesopfattelsen der ligger til grund for, at teknologien udvikler sig som den gør. Dette er grunden til, at jeg finder politiske reformer relevante, da de beskriver hvilke aktører der er mest magtfulde indenfor

digitaliseringen samt deres rationaler. Politikernes opgave er netop at identificere samfundsproblemer og mulige løsningsstrategier. Digitaliseringen har i særlig grad indflydelse på det sociale arbejde, både på måden arbejdet udføres, men også borgerne der modtager. Digitaliseringen er en politisk proces, som beskrevet i problemfeltet, hvilket er derfor, at politiske reformer findes oplagte til at besvare hvordan udviklingen af den udvalgte digitaliseringstendens forstås. Det social konstruktivistiske kommer til udtryk i denne teori gennem den sproglige magtkamp og ønsket om at forstå udviklingen af digitaliseringen. Det er det problem, den største/mest magtfulde sociale gruppe ønskes løst, der løses. Kampen udspiller sig også i måden teknologien begrebsliggøres på, den skal appellere bredest muligt, men også konkret nok, til at det løser problemet. Teorien forsøger af aftegne hvilken social virkelig teknologien, i dette tilfælde digitaliseringen af den offentlige sektor, udspiller sig i.

Historisk overblik

Den danske velfærdsstat og social politik

For at følge logikken i videnskabsteorien og SCOT, vil kontekstuel og historisk teori om den danske velfærdsstat inddrages, da udviklingen og indførelsen af velfærdsstaten har præget og er præget af aktører, logikker og forståelser af problemløsninger. Kontekst og det retrospektive blik er med til at give en forståelse for, hvorfor den danske velfærdsstat og social politik er indrettet som den er, hvilket er med til at forklare hvilke digitaliseringslogikker indenfor det sociale arbejde, er udviklet som det er. Den historiske variable og kontekst, er vigtigt i et socialkonstruktivistisk studie for at forstå, hvorfor forskellige magtstrukturer er endt som de er, hvilke forhenværende magtkampe har medført verden ser ud som den gør i dag? Udviklingen samt dominerende tankegange gennem historien ligger til grund for, hvorfor digitaliseringen er endt som den er i dag. Det kan bruges som den brede historiske kontekst og teknologiske ramme samt tredje stadie som omhandler hvordan problemløsningerne bredes ud til et sociopolitisk miljø, hvor denne løsning gøres til sandhed. Derudover vil styringsrationalerne blive inddraget til at besvare underspørgsmål 2.

Den danske offentlige sektor som består af staten, kommuner, regioner og ministerier, er et resultat af langvarige kriser, samfundsændringer og strukturel opbygning, der sammen har kulmineret til at være den velfærdsstat vi kender i dag. Der er uenighed om, hvilken konkret begivenhed der førte til velfærdsstatens opstandelse – og om hvorvidt det overhovedet var én konkret begivenhed eller om det var en strukturel konsensus der skabte velfærdsstaten. Greve og Elm Larsen (2022) inddeler velfærdsstatens fremvækst ud fra fire samfundslogikker; industrialiseringen, konfliktreduktionen, magt-ressource-forståelse og konsensusudvikling. Det kan argumenteres for, at alle fire logikker har

været medvirkende i velfærdsstatens grobund. Industrialiseringen medførte integreringen fra land til by, moderniseringen, teknologisk frembrud med automatisering og fabrikker samt familie- og landsbyfællesskabet blev splittet. Konfliktreduktionen skulle sikre en økonomisk stabilitet i samfundet, så der ikke ville opstå oprør fra under- og arbejderklassen mod den herskende samfundsklasse. Konfliktreduktionens logikken er også forbundet med magt-ressource-forståelsen, som opsummerende er kampen for social lighed – særligt fagforeninger, sociale universelle rettigheder og goder var med til at skubbe denne tendens. Sidst er konsensuslogikken som omhandler en fælles accept i at overdrage et større ansvar til staten i bytte for øget økonomisk- og social sikkerhed/tryghed. Dette vil sikre ro og stabilitet samt basale behov opfyldt (Greve & Elm Larsen, 2022, s. 23-25).

Gøsta Esping-Andersen mener, at den danske velfærdsstats startpunkt kan findes ved den socialdemokratiske arbejderbevægelse oprindelse – arbejderbevægelsen opstod som et modsvar til underklassens undertrykkelse, hvilket kan sættes i relation til logikken om konfliktreduktion. Ønsket om en velfærdsstat kan beskrives som et efterkrigsfænomen, hvor befolkningen efter mange års krige og to verdenskrige ønskede en generel forbedring af livskvaliteten. Velfærdsstaten er en samling af statslig lovgivningen – universelle love og rettigheder der medførte tryghedsordninger, offentlig service og statslig makroregulering af økonomien for alle borgere (Christensen & Petersen, 2004, s. 142-145). Velfærdsstatens udvikling er strukturelt betinget – tidsånden og samfundets problematikker har i høj grad formet hvad der endte med at blive velfærdsstaten. Verdenskrige, et ønske om modernisering, bedre levevilkår og økonomisk vækst var elementer der satte store skub. Velfærdsstaten er en efterspørgsel fra de samfundsgrupper og bevægelser der ønskede bedre levestandarder og vilkår – blandt andet gennem kvinder på arbejdsmarkedet, urbaniseringen og moderniseringen. Indførslen af velfærdsstaten og den offentlige sektor medførte også en national og kulturel stolthed (Christensen & Petersen, 2004, s. 153-155).

Socialreformen der udkom i 1933, var banebrydende for det sociale retsprincip, hvilket formegentlig, har været et af de første fællespolitiske grundlag for velfærdsstaten – en reformpolitik der gik ind og berørte de fleste borgeres liv samt indførte ”det sociale minimum”. I takt med socialreformen, blev statsmagten styrket og centraliseringen voksede. Velfærdsstaten blev lanceret som en strategi der skulle samle politiske delområder som sundhed, uddannelse, social og kultur for alle i landet (Christensen & Petersen, 2004, s. 147-150). Begrebet velfærdsstat blev først begrebsliggjort i en dansk kontekst i 50’erne og i takt med diskussionen folkepensionsreformen i 1956 fik velfærdsstaten for alvor omtale – men også frygten for, om den voksende offentlige sektor ville have råd til de mange

nye tiltag – der voksede stor kritik og mistillid til velfærdsstaten i slutningen af 50'erne (Christensen & Petersen, 2004, s. 151).

Socialpolitikken fra 1930'erne rettede sig primært mod de fattige og udsatte. Menneskesynet på udsatte var dengang, at det var selvforskyldt grundet en fordærvet sjæl, mennesket var selvforskyldt trængende – løsningen var derfor at sende dem væk på fattiggårde. Men menneskesynet ændrede sig i 60'erne til, at omstændigheder og miljø havde stor betydning for individet. Mennesket fødes ikke til dårlighed, som den forhenværende dominerende tanke mente. Tanken ændrede sig her til, at de havde en fordærvet vilje, der skyldes dovenskab, afhængighed og armod, men det kunne bekæmpes. Staten skulle sikre, at de udsatte, kom i kontakt med det sociale system så de kunne hjælpes på rette spor igen, fremfor blot at gemme dem væk. Planen var at sikre langsikrede og forbyggende løsninger, fremfor her-og-nu løsninger, som ofte var kutymen før (Villadsen, 2004, s. 142-143).

Menneskesynet og styremidlerne i Danmark har udviklet sig gennem årene, fra individet skulle disciplineres, efterfulgt af en opfattelse af et uerstatteligt menneske der skal dannes og oplyses, hvor tanken sidst udviklede sig til at mennesket er egennyttigt og skal uddannes. Pedersen (2011) påtaler, at særligt folkeskolen er med til at forme mennesket og menneskesynet – folkeskolen har til formål at lære unge om statens værdier og normer. Som beskrevet, ændrede menneskesynet sig i 60'erne, udover synet på udsathed og fattige, ændrede synet sig på økonomi samt en voksende nationalistisk følelse. Mennesket skal dannes til at tage et (med)ansvar for fællesskabet og særligt demokratiet – medborgerskabsfølelsen begyndte at vokse. Folkeskolen skulle lære børnene at være lykkelige og ikke konkurrencedygtig – uerstattelige individer med forskellige personligheder, der skal tages hensyn til og fremmes. Velfærdsstatens mål er på daværende tidspunkt var, at sørge for lighed for de mange personligheder – lighed i rettigheder, muligheder og færdigheder (fagligt og demokratisk) (Pedersen, 2011, s. 179-185).

Velfærdsstatens nuværende tilstand beskrives af Pedersen (2011) som konkurrencestaten, udviklingen til denne startede i 70'erne som var starten på mange konflikter for staten. 60'ernes ubetingede håb og forventninger til borgerne, viste sig ikke at resultere i det gode samfund, som man havde forudset. 70'erne bød på en banebrydende økonomisk krise med gæld, inflation og arbejdsløshed. Endnu engang ville kriserne være afgørende for, at der opstod et behov omstrukturering af staten. 80'erne og 90'erne beskrives som perioden med tiltrængte tilpasninger, der skulle forsøge at løse økonomiens og borgernes problemer – i denne periode var samfundsøkonomi særligt dominerende for politikens retning, grundet den store økonomiske krise forinden.

Folkeskolens formål ændres nu til at skulle uddanne borgeren til arbejdslivet. Menneskesynet i konkurrencestaten er, at borgeren er drevet af egne (økonomiske) interesser og har en opportunistisk personlighed. Hvor mennesket før var (med)ansvarlige for fællesskabet, er mennesket i dag (med)ansvarlige for de strukturelle problemer der kendetegner dansk økonomi (Pedersen, 2011, s. 187-189).

Menneskesynet i konkurrencestaten er, at mennesket tager individuelle rationelle beslutninger og lader sig motivere af økonomiske incitamenter. Borgeren får pålagt ansvaret for egne kompetencer og udvikling – staten fratages derfor fra denne opgave og en stor del ansvar. Færdigheder og faglighed får en øget betydning og bliver indblandet i dannelse og personlighed – borgeren skal mere end blot at maksimere sin egen nytte – med sine færdigheder kan individet øge muligheden for dannelse, viden og personlighed. Borgeren skal i dag besidde gode færdigheder i alle fag for at klare det godt i samfundet. Politikken fra 90'erne og frem indeholder en økonomisk og neoliberal tendens i høj grad og det italesættes særligt fra 00'erne i dansk politik (Pedersen, 2011, s. 190-191).

Den ovenstående udvikling i dansk kultur, politik, værdier, normer og konkurrencetanke har kulmineret i nye måder at tænke og strukturere offentlig forvaltning på – noget der i sidste ende har endt i den individuelle ansvarliggørelse for borgeren. Ansvarliggørelsen ses ydermere i de strukturerede styringsparadigmer, som politikken fra 90'erne og frem indrettes efter.

Styringsparadigmer

Styringsparadigmer er en kategorisering af forskellige idealtyper, hvorpå hvordan offentlig forvaltning struktureres. Styringsparadigmer inddrages, for at belyse den historiske udvikling af de logikker, som det danske samfund styres på og struktureres efter. Globaliseringen og den teknologiske udvikling har haft stor betydning, i måden hvorpå, samfund struktureres, administreres og ledes på. Forvaltning- og organisatoriske forandringer, sker på baggrund af fælles grundfortællinger og opstår som regel efter problematikker eller kriser i samfundet, der kræver nytænkning for at løse. Det er vigtigt at pointere, at disse styringsformer er et forsøg på at opstille fælles idealtyper omhandlende samfundstendenserne der opstår over tiden, og det er omdiskuteret om de har eksisteret i ren helhed i samfundet.

Public Administration (PA) er studiet af den første strømning af bureaukratisering i den offentlige sektor. Det medførte, at administration og politik blev adskilt, hierarkisk styring af de forskellige niveauer kom til, opdeling og specialisering i forvaltninger samt kompetencer hvor uddannelse og

regelstyring blev vigtige. Bureaukrati har ændret betydning gennem årene, i dag bliver det ofte forbundet med uhensigtsmæssige rigide stramme regler, men under PA var bureaukratiet en stor drivkraft for effektivitet og legitimitet – begyndelsen på udviklingen af effektivitetstankegangen og faste regler. Bureaukratiet modtog dog kritik i slutningen 60'erne, da mange mente, at når bureaukratiet blev for stort, ville det kun gå efter egne interesser og bruge unødvendige ressourcer på at vedligeholde den interne koordination samt et evigt forsøg på at effektivisere mest muligt. Overordnet set, kan PA opsummeres ved at være starten af bureaukratiseringen i velfærdsstaten, hvilket satte et skub i starten af en lang udvikling af det offentlige (Torfing & Triantafillou, 2017, s. 14-16).

I forlængelse af PA begyndte en ny tendens at vise sig, nemlig New Public Management (NPM), et kritikpunkt PA modtog, var manglen på konkurrence, som i sidste ende satte en naturlig stopper for udviklingen. Kravet om effektiviseringen voksede og derfor kom der naturligt private konkurrenter til den offentlige sektor, med bedre og billigere løsninger. Christopher Hood (1991) var en af de første til at begrebsliggøre tendensen og siden da, begyndte mange regeringer at indsætte NPM-baserede strategier ind. Hood beskriver NPM som en tendens der, på da værende tidspunkt i 1991, havde rejst sig over de seneste 15 år, hvor fire særlige tendenser særligt har sat skub i denne ”megatrend”; 1) udlicitering i offentlige opgaver og et forsøg på at mindske det offentlige. 2) privatisering og afpolitisering af beslutninger (subsidiaritetsprincippet). 3) automatiseringen i teknologi der gør flere arbejdsfunktioner overflødige. 4) en international agenda der både åbnede for et marked at handle med, men også at andre lande kan sammenligne sig med. Hood opsamler også syv doktriner der var præget af NPM tankegangen, det er blandt andet en definition af standarder, resultater, målsætninger – særligt med kontrol af resultatet (output control), større betydning af konkurrence i det offentlige – gerne gennem den private sektor kunne byde ind. Alt i alt en større disciplin og sparsomhed skulle nu indgå i den offentlige sektor (Hood, 1991).

Efter mange år med kriser og få ressourcer i den offentlige sektor i Danmark, virkede NPM som den oplagte strategi, for at få vendt heldet og økonomien igen. Hjelholt og Schou (2019) pointerer at NPM så småt indtog dansk grund, med moderniseringsprogrammet lanceret af Schlüter-regeringen i 1983. Hovedessensen af moderniseringsprogrammet var, at den enkeltes ansvarsbevidsthed samt vilje skulle styrkes. Kvalitet, effektivitet og produktivitet gennem konkurrencesystemer, selvregulerende maskiner samt decentralisering blev grundsætninger. Forandringerne i den offentlige sektor har også påvirket borgerens rolle – borgeren skal ikke være passiv modtager af ydelser, men en aktiv

medproducent af offentlige ydelser, der både har ansvar for sig selv og dét at yde til den offentlige service. Allerede i '83 havde digitaliseringen en stor rolle i denne nye måde at styre den offentlige forvaltning på. Investeringer i teknologi og øget fokus på digitaliseringen var et vigtigt middel i den nye mål- og resultatstyring. Fra 90'erne slog digitaliseringen for alvor til og er siden da blot vokset – digitaliseringen i dag er ikke blot et middel, men et krav. Digitaliseringen medfører standardiseringer, resultatstyring og regulering (Hjelholt & Schou, 2019, s. 37-38).

Konkurrence, effektivisering, privatisering, mål- og resultatstyring samt individuel ansvar er begreber der er særligt styrende i NPM – optimeringen af konkurrencepræget produktion, service af den offentlige sektor samt ledelse af den offentlige sektor ligesom i det private, som skal være med til at gøre den offentlige sektor bedre og billigere på sigt. Offentlige forvaltninger har effektiviseret eget arbejde gennem truslen om privatisering, udlicitering samt målinger på ressourceforbrug (input) og præstationer (outcome). Ved at tvinge forvaltningerne til at måle efter resultater, har man derved tvunget dem til at blive mere kompetente, yde mere for mindre og bevidste om konkurrencesamfundet (Torfing & Triantafillou, 2017, s. 16-19).

Trods de mange positive elementer der særligt blev dyrket i 90'erne og start 00'erne, fulgte der også en skyggeside med NPM. Grundet det store ønske om besparelser, kan udliciteringerne ende med at blive solgt til den billigste udbyder fremfor den bedste – gevinsterne er usikre og svære at måle før efter implementering og ofte også først på sigt. Forskning viser også, at udlicitering ikke har samme effekt på det sociale område, hvor opgaverne er komplekse og svære at måle, modsat det på det tekniske område (Hood, 1991). Overordnet ses det, at gevinsterne i sin helhed er faldende på alle områderne i det offentlige – på et tidspunkt når man et punkt, hvor det ikke kan gøres billigere eller bedre. Ønsket om konstant effektivisering er stigende, men effekten faldende. Et andet problem med NPM, er det store ønske om resultatbaseret styring, hvilket kan føre til et krydspres hos medarbejderen, hvor de ender med 'creaming' og 'parking' – altså at løser de nemme opgaver for at nå et bestemt mål, fremfor de mest kritiske opgaver. Der er sket et skel mellem top og bund i den offentlige sektor, hvilket også har medført en større mistillidskultur for medarbejderne, men også for borgere – helhedsorienterede indsatser bliver kompliceret når opgaven splittes mellem det offentlige og det private. Sidste kritikpunkt af NPM er borgerfølelsen – borgeren gøres til forbruger og kunde når servicesen gøres til en konkurrence vare, hvilket har medført, at borgeren sætter store krav til servicen, og er bevidste om, at hvis kvaliteten ikke er høj nok, kan de finde alternativer. Omvendt stiller det offentlige også højere krav til borgeren, om at de i højere grad skal betjene sig selv, blandt

andet gennem digitale selvbetjeningsmaskiner (Torfing & Triantafillou, 2017, s. 20-21). Det kan argumenteres, om det stadig er NPM der er det førende styringsparadigme i den danske offentlige sektor – men lige meget hvad, har NPM uundgåeligt ændret retorikken og synet på økonomi og samfund.

Der er flere bud på efterfølgende styringsparadigmer som vil blive kort redegjort for nedenunder. Fælles for begge der præsenteres er, at det er omdiskuteret om hvorvidt de er et nyt og selvstændigt styringsparadigme eller blot en videre udvikling af NPM (Dunleavy, 2006, s. 218). Mange forskere har erklæret NPM død – eller ment at tiden har medført en ”post-NPM”-styringsform. Der er dog uvished over hvad dette helt præcist indebærer samt om det reelt er en ny styringsform eller blot normative tanker om en ”ny og bedre” styringsform til at følge i fodsporene på NPM. Denne ”post-NPM”-styringsform kaldes også New Public Governance (NPG). NPG er en veldiskuteret, men ikke en universelt accepteret styringsparadigme hvis mål ikke er, at effektivisere yderligere, men forsøge at samle op på de mange uløste, komplekse og presserende samfundsproblemer som NPM ikke kunne. NPG ser den offentlige sektor som en arena for samskabelse – den skal bruges som et mødested hvor myndigheder (offentligt og privat), borger og andre interessenter kan mødes om at løse fælles problematikker. Kort sagt og sat lidt på en spids, er NPG et forsøg på at gå mere tilbage til PA tendensen. Mere privatisering er ikke lig med bedre service, den offentlige sektor er nødvendig for at sikre universel kvalitet og sociale behov opfyldes for borgerne – det bedste for offentlig forvaltning er samarbejde og deltagelse mellem offentlige og private myndigheder (Torfing & Triantafillou, 2017, s. 25-27).

Et andet omdiskuteret styringsparadigme er Digital Era Governance (DEG), som navnet også ligger op til, er et styringsparadigme der er drævet af digitaliseringen. Den teknologiske udvikling har i takt med automatiseringen åbnet op for et nyt paradigme der er digitalt fokuseret. Infrastrukturer, platforme og lovgivning der fører til en databaseret styring i den offentlige sektor, hvor de nye IT-systemer udvikles og leveres af private IT-firmaer. DEG skulle gøre op med udliciteringen og specialiseringen som NPM havde medfulgt, og forsøge at samle den offentlige sektor igen. De digitale platforme kunne åbne op for en mere helhedsorienteret indsats, hvilket de elektroniske patientjournaler er et godt eksempel på (Torfing & Triantafillou, 2017, s. 32). Digitaliseringen giver mange gode effektive løsninger, men åbner også for en masse uforudsete problemer. DEG beskrives af Dunleavy et. al (2006) meget positivt – teknologien kan bruges til at løse de problemer som NPM ikke kunne, men med uforudsete konsekvenser. Som beskrevet, modtog NPM en del kritik over årene,

blandt andet at de resultater der blev målt, blev ikke brugt på bedste vis – det er dét DEG skal gøre bedre (Dunleavy, 2006, s. 218-230). Styringsparadigmet er stadig meget omdiskuteret, hvorvidt det lever op til kravene af at være et rigtig styringsparadigme – Torfing & Triantafillou mener blandt andet, at DEG hverken rummer en ny grundsætning, målsætninger og principper som et styringsparadigme burde (Torfing & Triantafillou, 2017, s. 30).

NPM har privatiseret til en grad, hvor den offentlige sektor blev fragmenteret op – digitaliseringen kunne være en løsning på dette, gennem at systematisere digitalisering af eksisterende løsninger og teknologier, hvor borgerens behov er i fokus. Offentlig forvaltning struktureres efter digitaliseringsmulighederne nu, og ikke omvendt som før – derudover medfølger styringsparadigmet også et skærpet blik på, hvordan forholdet mellem offentlig forvaltning samt brugen af ny teknologi er. Men DEG kan også fortolkes som et normativt bud på en digitaliseret offentlig sektor – borgeren bliver en database, hvor målet er, at dataindsamling skal effektiviseres og bruges fornuftigt. Problematikken er, hvis det indeholder fejl der bruges som sandhed, hvor borgeren ikke har mulighed for at fortælle egen historie eller have indflydelse i eget liv – dette kolliderer med socialt arbejde, der ser mennesket som ekspert i eget liv og med komplekse behov. Det kan diskuteres om DEG og NPM reelt er det samme, men klart er, at begge styringsformer er styret af effektivisering. Derudover diskuteres det også hvorvidt DEG overhovedet kan kvalificeres som et selvstændigt styringsparadigme, eller blot en viderebygning på NPM (Hjelholt & Schou, 2019, s. 34-36).

Analysestrategi

Empirien vil blive behandlet ud fra en dokumentanalyse, hvilket er oplagt, til at afdække og belyse teksts handling. Målet er at belyse tekstens umiddelbare indhold, men også de bagvedlæggende holdninger, meninger, sammenhænge og kontekster. Dokumenterne er forelæggende og er udarbejdet objektivt for specialet, men med et socialkonstruktivistisk blik, vil analysen altid indeholde en vis grad af subjektivitet, da jeg har udvalgt dem. Ved at inddrage styringsparadigmer samt teori om velfærdsstaten, vil jeg forsøge at afdække et grundlag for, hvorfor jeg tænker som jeg gør samt valgt som jeg gør. Med den abduktive tilgang har jeg valgt teori om empiri sideløbende – jeg har udvalgt teorien med baggrund i empirien fundet i problemfeltet, litteratursøgning samt relevant undervisning. Efter teorien blev udvalgt, gav det mening med mere empiri samt bestemte årstal, så fremgangsmåden er gået frem og tilbage løbende (Ingemann, et. al, 2018, s. 107). Opgavens verdenssyn er socialkonstruktivistisk med et særligt fokus på SCOT. Analysen foregår empiristyret, hvor jeg først

finder aktører, begreber og konflikter mens jeg læser teksterne, med øje for afgrænsningen, som er digitalisering i den offentlige sektor relateret til socialt arbejde. Efterfølgende vil jeg sammenligne på tværs og forsøge at besvare de to underspørgsmål. Jeg tillægger også et eksplorativt syn, som vil sige, at selvom jeg har nogle idéer om, hvad logikkerne baserer sig på, nemlig styringsparadigmerne, vil jeg stadig at se, om jeg kan finde andre logikker. Første overordnede læsning er for at finde den manifesterede mening (overordnede mening), anden gennemlæsning vil lede efter den latente mening (bagvedliggende elementer i teksten) (Ingemann, 2018, s. 108-109).

Som beskrevet i afgrænsning- og metodeafsnittet, er analysen inddelt i to underspørgsmål, for at afdække den overordnede problemformulering. Først et aktør-perspektiv, der belyser magtfulde aktører indenfor digitaliseringen i den offentlige sektor – der vil inddrages relevante tal og statistikker. Underspørgsmål to vil belyse logikker og rationaler der har hersket den teknologiske diskurs i løbet af årene, derudover vil jeg også belyse løsningsstrategierne, der indikerer i hvilken grad, problemet er blevet ”løst” med den givende teknologi. Qua analysen samt teori-afsnittet forventer jeg, at kunne belyse den stiafhængighed, som har ført teknologiudviklingen den retning den er i dag. Målet er at identificere nogle af de konsekvenser, som digitaliseringen har, indenfor det sociale arbejde.

Analyse

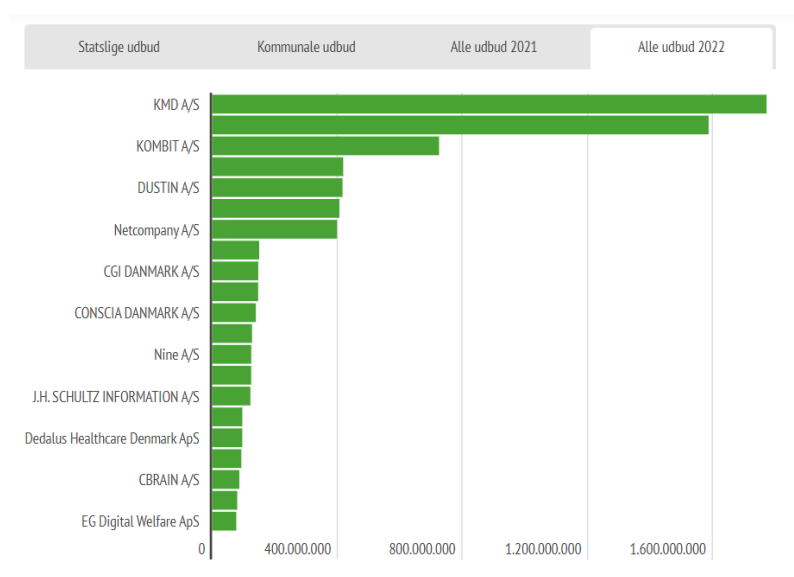
1) Aktør-perspektiv:

Hvilke aktører har mest magt til at drive digitaliseringen i den offentlige sektor? Underspørgsmålet vil forsøge at belyse de relevante sociale grupper indenfor individuel digital ansvarliggørelse – de IT-leverandører der udvikler IT og sælger til den offentlige sektor, med formålet at fremme effektivisering og det øget individuelle ansvar borgere i den danske offentlige sektor har.

Strukturreformen fra 2007 havde til formål at samle Danmark omkring fælles krav. Antallet af kommuner i Danmark gik fra 277 til 98, den markante nedskalering skulle blandt andet være med til at fremme en fælles digitaliseringsstrategi, hvor kommunerne brugte samme IT-leverandører og derved samme systemer. Før strukturreformen var det op til hver enkelt kommune hvor meget der skulle digitaliseres samt hvilke leverandører der leverede systemer. Der har været mange aktører til at levere IT til kommunerne, men nogle firmaer har haft mere eller mindre fast status siden strukturreformens indtræden til i dag – KMD og KOMBIT. KMD var eget af KL, men grundet en lov der skulle forhindre konkurrenceforvridning, blev KL nødt til at sælge – efter salget påbegyndte KL

et nyt projekt der fik navnet KOMBIT. Dette blev starten på et aktørstyret marked indenfor digitaliseringen (Jæger, 2020, s. 62-64).

Selvom der er sket en markant nedskalering af IT-leverandører i den offentlige sektor, er der stadig mange aktører på banen – med over 2485 forskellige leverandører, målt i 2022, hvor 85,8 procent af disse er små virksomheder med under 24 ansatte, så selvom KMD og KOMBIT klart er de største med størst indtjening også, er der stadig et hav af småvirksomheder på banen. Konkurrencen om IT-leverancen er stor, men selvom konkurrencen er stor og der er mange leverancemuligheder, er det alligevel de ti største virksomheder får næsten halvdelen af de ti milliarder kroner der investeres i digitaliseringen i den offentlige sektor gennem udbud. Artiklen belyser, at de store virksomheder formegentlig får de fleste udbud, grundet en økonomiske overlegenhed de store virksomheder har, mod de små – de ti største virksomheder er langt mere ressourcestærke end de små. På trods af de store og konkrete tal, er de dog ikke retvisende – mange offentlige myndigheder offentliggør ikke deres IT-omkostninger – så de ovenstående tal er kun offentliggjorte gennem de offentlige udbud – man kan derfor regne med, at de reelle tal kun kan være højere (itb.dk ¶ Sådan ser udbudsmarkedet ud, nd).



(Figur 2, itb.dk ¶ Sådan ser udbudsmarkedet ud, nd).

Ovenstående figur viser et udsnit af de offentlige udbud fra 2022 på IT-leverance. Her er det tydeligt at KMD er den virksomhed med markant størst indtjening på IT-området i det offentlige. KMD er en kommunedata drevet virksomhed, hvis mærkesager og mål er at lave ens systemer, til at indsamle, sammenligne og dele data på tværs af kommunerne – noget af det, strukturreformen havde til formål.

KMD har stået for at levere IT til den offentlige sektor siden 1972 – i dag er virksomheden stadig førende, både i det offentlige og private. KMD står for cirka 10 procent af Danmarks BNP hvert år. (kmd.dk ¶ om kmd, nd). KOMBIT er en indsats der blev indført, for at styrke konkurrencen blandt kommunernes IT-leverandører – efter KOMBIT blev oprettet, begyndte IT-udbuddene, så andre virksomheder også havde mulighed for at byde ind på markedet – digitaliseringsstrategien fra 2011 nævner at KMD på daværende tidspunkt havde et monopol i Danmark (Regeringen, 2011, s. 42). Selvom KMD ikke længere har monopol, er det stadig tydeligt at se, at de er førende indenfor leverancen af IT til den offentlige sektor.

Produkterne leverandørerne primært leverer er konsulentbistand, som er forbundet med den høje kompleksitet der følger med IT-løsningerne, dertil er indkøb af software og hardwareudvikling også en stor omkostning. En gennemsnitlig offentlig IT-faktura ligger på 4,3 millioner kroner og som tallene foroven viser, har de små virksomheder høj konkurrence på IT-markedet og står for halvdelen af IT-leverancen til den offentlige sektor. En interessant pointe er, hvordan det kan være vi oftest blot hører om de store mange millioner udbud på IT-området, når de store virksomheder der står for dem, slet ikke er flertallet af de reelle IT-leverandører (itb.dk ¶ Det viser it-fakturaerne til det offentlige, nd).

På trods af de demokratiske værdier Danmark er opbygget på, er den økonomiske gennemsigtighed inden for teknologi og digitalisering lav – digitaliseringsstrategierne samt de offentlige udbud, er det tætteste indblik befolkningen har i statens økonomi på digitaliseringen.

Konkurrencestatens tag ses tydeligt ved de mange små virksomheder, der leverer IT til den danske offentlige sektor. Det er dog alligevel en interessant pointe, at de ti største virksomheder står med halvdelen af indtjeningen mod de knap 2500 små virksomheder – der ses et konkurrencemæssig aspekt, men med nogle få store dominerende virksomheder. Den helt store aktør på området er den offentlige sektor, da det er dem der har den strukturelle magt på området, i forhold til at vælge leverandøren samt mængden af digitalisering – som beskrevet tidligere, er meningen med den offentlige sektor, at vi afgiver ansvar til den offentlige sektor, men i takt med konkurrencestats opfattelsen, burde ansvaret også lægge ved borgeren – alligevel fortsætter den offentlige sektor med at holde ansvaret på dette område og samtidig magten til at bestemme, hvor der alligevel ses store mørketal omkring den offentlige sektors reelle brug (itb.dk ¶ Sådan ser udbudsmarkedet ud, nd). Der er en narrativ fortælling i dag, om borgerens individuelle ansvar for eget liv, men på trods af dette,

bestemmer staten stadig meget, hvilket kan gøre linjen mellem egen bestemmelse og statensbestemmelse svær at skelne.

Foruden leverandørerne af digitale løsninger, er forskellige offentlige ministerier også store aktører på området med stor indflydelse. Som beskrevet er forskningsministeriet, den Digitale Taskforce og digitaliseringsstyrelsen førende. Som optakt til næste underspørgsmål, vil jeg gennemgå en tidslinje af de forskellige ministerier der har udgivet store digitaliseringsstrategier, som den offentlige sektor har benyttet. Første digitaliseringsstrategi blev udgivet fra forskningsministeriet i 1994 og var en af de første samlede skrivelser om digitaliseringssamfundets fremtid samt muligheder. Der er seks officielle fælles digitaliseringsstrategier, hvor den første blev lanceret i 2001 og sidste i 2022. Rapporten fra 2022 udgives af finansministeriet – digitaliseringen er gået fra forskning til nu at være et økonomisk aspekt, og derfor under finansministeriet, hvilket stemmer overens med det øgede økonomiske fokus som NPM medfulgte. I slutningen af 2022 fik digitaliseringen sit eget ministerium. Digitalisering fylder i mange forskellige rapporter i flere ministerier – men for at holde fokus til emnet i specialet, vil jeg kun benytte dem der vedrører det sociale arbejde hvor fokus særligt er på NPM-tankegangen i forhold til den individuelle ansvarliggørelse. I 2003 udkom første rapport fra Råddet for Socialt Udsatte, Råddet blev indført at socialministeren til at udgive rapporter om – digitaliseringen belyses først flere år senere – det uddybes i næste afsnit (bilag 1).

2) Rationale og logikker

For at besvare det sidste underspørgsmål, omhandlende logikker, rationaler, problemforståelser og -løsninger der har ført til og styrket den individuelle ansvarliggørelse, vil jeg gennemgå forskellig udvalgt empiri, udgivet af forskellige statslige aktører indenfor digitalisering samt socialt arbejde. Logikkerne er udvalgt med baggrund i teorien om velfærdsstat, styringsparadigmer og SCOT med fokus på løsningstrategier – og efter hvad empirien har fortalt.

Det er ikke alle digitaliseringsstrategier jeg har kunne få adgang til, derfor har jeg ladet mig inspirere af Jægers (2020) historiske gennemgang af digitaliseringen i den offentlige sektor, for at få et udvidet blik over, hvilke offentlige instanser der har haft en afgørende rolle. Før digitaliseringen blev administreret på ministerium-niveau, skulle idéen fra de private teknologivirksomheder sælges til velfærdsstaten – digitaliseringen har været en langvarig politisk proces, præget af magtkampe. Formålet med teknologien i den indviende fase, var at gøre det samme som før, blot med teknologi – at papirarbejde og borger informationer blev digitalt (Jæger, 2020, s. 52-55).

Den første konkrete digitaliseringsstrategi i Danmark blev udgivet af forskningsministeriet i 1994 kaldet ”Info-samfundet år 2000”. Rapporten er udviklet af et topersoners udvalg, hvis opgave var, at skitsere hvad teknologien kunne tilbyde offentlige institutioner, virksomheder samt borgeren – digitaliseringen var på daværende tidspunkt allerede i opsving hvor særligt kommunerne brugte digitale hjælpemidler meget. Rapportens formål var at skitsere de mange muligheder de digitale hjælpemidler kunne bidrage i det offentlige rum, men også områder, man burde være opmærksomme på. Digitaliseringsstrategien beskriver, at teknologien skal bruges til at styrke særlige de danske værdier og IT skal være et remedie til at understøtte de svage i samfundet. Konteksten for rapportens relevans, beskrives som den teknologiske revolution, der på globalt plan tog fart i 90’erne – efterfulgt af månelandingen i 1969, internettets offentlige tilgængelighed og et samlet digitalt aktiemarked hvilket blot er nogle få eksempler på de globale og grundlæggende forandringer – verden var under udvikling til at blive et informationssamfund. Teknologien er gået fra at være en erstatning af arbejdskraft og papirarbejde, til at være en støtte samt en mulighed for oplysning og udvikling. De digitale muligheder blev set på som forskning af nye metoder at effektivisere arbejdet på, hvilket stemmer overens med, at digitaliseringen varetages af forskningsministeriet (Forskningsministeriet, 1994, s. 13-25).

Råddet for Socialt Udsatte blev etableret i 2002 af socialministeren, for at tale de udsattes sag, og siden 2003 har organisationen udgivet årsrapporter årligt. Råd og projekter foreslås og oprettes når der observeres en mangel på området – blandt andet indvandrede og flygtninge, hjemløshed, offentlig støtte, arbejdsløshed og misbrug var stigende i Danmark på daværende tidspunkt. Digitaliseringen har ikke været en stor faktor på udsatte området og de første par årsrapport fra Rådet for Socialt Udsatte fra indeholder intet om digitaliseringen – første gang digitaliseringen bliver omtalt i en årsrapport er fra 2015, som er et år efter den obligatoriske digitale postkasse og selvbetjening. Her stiller rådet sig kritisk overfor, at de udsatte, vil have udfordringer med dette (Rådet for Socialt Udsatte, 2015, s. 65). Det er først i årsrapporten fra 2021 digitalisering har mere end blot en bemærkning. I 2021 har digitaliseringen sin egen overskrift der diskuterer fordele og ulemper (Rådet for Socialt Udsatte, 2021, s. 16-17).

Den digitale fremgang i slutningen af 90’erne og starten af 00’erne var enorm og regeringen oprettede derfor Den Digitale Taskforce der skulle fremme den gevinst der allerede udspillede sig. Den Digitale Taskforce blev placeret i finansministeriet, dog stadig med departementschefer fra Ministeriet for videnskab, Teknologi og Udvikling, som det hed, før det i dag hedder forskningsministeriet. Digitalisering blev først behandlet af forskningsministeriet og efterfulgt af finansministeriet, hvilket

stemmer godt overens med NPM tilgangen, som beskrevet foroven. Digitalisering blev set som en måde at spare på, og gik derfor fra forskning af et nyt fænomen til at blive en økonomisk investering. Først skulle der bruges penge på at implementere digitale systemer, så der i det lange løb kunne spares – det økonomiske element mærkes også tydeligt i regeringens digitaliseringsstrategier (Jæger, 2020, s. 58).

For at afdække den latente mening med teksterne samt virkelig tydeliggøre de rationaler der har domineret eller dem der har mistet betydning over tid, vil følgende stykke være inddelt i temaer/logikker der skinner igennem. Efter gennemlæsning af empiri, var der nogle tydelige nøgleord og logikker der skinnede igennem. Nogle af nøgleordene ændrede retorik gennem årene, hvor andre forblev det samme. Som beskrevet tidligere, af afgrænsningsgrunde, er tematikkerne udvalgt efter teoretiske overvejelser.

Samtidskontekst

For at vedvare den social konstruktivistiske tilgang, er kontekst samt et historisk tidsperspektiv også vigtigt at have for øje, da disse enten direkte eller indirekte har betydning for den førte politik og narrativet. Tidslinjen er udarbejdet efter teori og gennemlæsning af empiri, hvor de relevante begivenheder er udvalgt.

- Digitalisering i det offentlige i 60'erne – teknologiens indtræden i kommunerne – senere spredes til flere instanser i den offentlige sektor
- Finanskrisen i 1987
- Internettets fremkomst i 90'erne – den almene borger begynder at have computer og dermed adgang til information
- Neoliberalismen i start 00'erne – digitalisering som hjælp til effektivisering
- Strukturreformen i 2007
- Finanskrisen i 2007
- Lovkrav om offentlig digital post i 2014
- Klimavalget og grøn omstilling i 2019 – digitalisering som hjælp
- Corona epidemien i 2019
- Den demografiske konflikt
- Kunstig intelligens (ChatGPT)
- Krig

Strukturreformen i 2007 centraliserede Danmark fra at være inddelt i mange små amter og kommuner til større kommuner og regioner. Dette var et led i at samle Danmark mere samt skabe større lighed – magtfordelingen ændrede sig også, kommunerne og regionerne blev større, fik flere opgaver, økonomi og støtte. Ansvarsfordeling fra staten til kommunerne startede dog allerede fra sidste strukturreform der udkom i 1970. Formålet med strukturreformen var også, at flere store opgaver skulle løses i kommunerne, hvilket vil sikre en større demokratisk og politisk proces (Indenrigs- og Sundhedsministeriet, 2007, s. 5-8).

Den grønne omstilling og digitalisering kan nemt kobles sammen og efter valget i 2019 var det tydeligt, at klimaproblematikker lå højt på borgernes grunde til at stemme. De digitale remedier har været en stor faktor til at spare mange spildprodukter, så som papir og blæk. Dog har internettet, som følge af globaliseringen, også medfulgt et nyt marked for ”fast-fashion” og produkter der billigt produceres og sendes verden over. Både materialemæssigt er dette skadeligt for miljøet, men også arbejdsforholdene er ofte kummerlige på disse produktioner (Crumbie, 2024).

Den demografiske udfordring kan kort beskrives som, at mennesket i dag bliver ældre og få færre børn – en velfærdsstat er afhængig af arbejdskraft på plejehjem og i andre sociale sammenhæng til at varetage de ældre og svage. Sundhedssektoren kræver derfor flere ressourcer for at kunne løse udfordringen, men erhvervslivet mindskes. Problematikken belyses oftere og oftere, hvor Mette Frederiksen også nævnte det i sin nytårstale fra 2023. Teknologien kan være en løsning, hvor vigtig arbejdskraft kan erstattes med digitale midler (Lauridsen, 2023). Den demografiske problemstilling belyses for første gang i den udvalgte empiri allerede i 2004, hvor teknologien nævnes som en løsning på problematikken.

Corona pandemien der forårsagede nedlukninger i Danmark i 2020, ændrede måden teknologien blev brugt – særligt med hjemmearbejde og online møder. Tendensen opnåede stor popularitet og varer stadig i høj grad ved i dag. Digitalisering introduceres også først rigtigt i årsrapporten fra Rådet for Socialt Udsatte i 2021, hvor nedlukningen stadig var aktuel – nedlukningen påvirkede de udsatte rigtig hårdt. Rådet for Socialt Udsatte italesatte problematikken i, at væresteder, biblioteker og banker lukkede ned og derfor gjorde det endnu svære at være udsat. Mange udsatte har ikke adgang eller kompetencerne til internettet og har derfor brug for hjælp fra et af de nævnte steder. Regeringen etablerede en hurtigt-arbejdende arbejdsgruppe der skulle forsøge at imødekomme denne problemstilling (Rådet for Socialt Udsatte, 2021, s. 17).

NPM

Hvor vidt forskere mener at NPM er forældet eller død, kan det ikke undlades, at styringsformen har sat massive eftermægler i den førte politik i Danmark. NPM-tankegangen kan spores i alle digitaliseringsstrategierne, hvor særligt bureaukrati, effektivisering og resultat-måling skinner igennem. Bureaukrati er dog en interessant størrelse, da det har fået massiv kritik, som beskrevet i teorien, men ofte ender løsningerne i yderligere bureaukrati.

Første digitaliseringsrapport fra 1994 er jo ikke direkte en strategi udviklet af regeringen, men bud på, hvordan regeringen bedst kan bruge digitaliseringen samt hvilke aspekter de skal være opmærksomme på. Strategien har stort fokus på, hvordan digitaliseringen kan erstatte jobs og skabe A- og B-hold der kan ende med at marginalisere de udsatte yderligere, men også på alle de fordele teknologien kan bidrage med i samfundet – særligt den effekt det har, at information kan deles ikke blot nationalt, men globalt.

De to udvalgte strategier fra 2002 og 2004 afspejler mange NPM-tanker – digitalisering som værktøj til effektivisering, besparelser og resultats-målinger. Generelt viser de to strategier ikke megen kritik eller bekymring mod en mere digital verden, strategien opfordrer mod en mere organisatorisk styret digital offentlig sektor, hvor de administrative arbejdere skal udnytte digitale medier til forbedring, effektivisering, indberetninger, betalinger, ansøgninger, kommunikation og mere (Den Digitale Taskforce, 2002, s. 6-7).

Som teorien om NPM nævner, har bureaukrati har ændret betydning og er i dag ikke et mål mere, som det først var i NPM implementeringen. Først skulle bureaukraten øges og styrkes – i dag skal den mindskes. Denne tendens ses allerede i strategien fra 1994 og igen i 2011, dog som korte bemærkninger. I 2022 er retorikken om bureaukratiet, at det er unødvendigt og blot bremser effektiviteten; *”Mange virksomheder, uanset størrelse, kender til udfordringer med unødigt bureaukrati og med at efterleve kompliceret regulering”* (Finansministeriet, 2022, s. 29). At bureaukrati beskrives som unødigt og kompliceret stemmer overens med den kritik NPM modtog – at der effektiviseres og systematiseres til et punkt, hvor det ender med at bliver yderligere kompliceret. En anden tydelig effekt NPM har haft på den danske offentlige sektor er de mange målsætninger der præsenteres i strategierne, alt sættes op i resultater der kan måles og sammenlignes med de forhenværende år. Der starter en intern konkurrence med staten selv, om altid at være bedre end året før.

Effektivisering er et vigtigt element i NPM og noget der også er særligt tydeligt i alle strategierne. Strukturreformens fra 2007's sammenlægning af kommunerne, kan ses som endnu et led i effektiviseringsprocessen, formålet var en centralisering af opgaver, der skulle sikre en ens, effektiv og borgernær demokratisk proces. Grundet de mange blandende IT-løsninger før reformen, var det svært at dele data – dette blev endnu et led i den resultatbaserede styring og er noget der var stort fokus på senere. I den udvalgte empiri om strukturreformen, er det begrænset med information om teknologiske remedier, dog har reformen fokus på effektivisering generelt af den offentlige sektor og kan bruges til at sige noget om konteksten på daværende tidspunkt (Indenrigs- og Sundhedsministeriet, 2007).

Digitaliseringen kan bruges til at effektivisere, så der kan skabes vækst og spare ressourcer; ”*Digital forvaltning skal resultere i, at den enkelte institution anvender færre ressourcer på administrative funktioner ved at udnytte effektiviseringsmulighederne i digitale arbejdsprocesser. Det kræver, at institutionens arbejdsgange gennemgås med henblik på en forenkling.*” (Digital Taskforce, 2002, s. 11, l. 15-19). Arbejdet skal forenkles, ressourcerne skal spares – effektiviseringens mål er her, at forenkle det administrative. Tesen om effektivisering gennem digitale remedier ses fra de første digitaliseringsstrategier til den senest udgivet i 2023; ”*Vi skal samtidig udnytte digitaliseringens potentialer til at sikre øget vækst og velfærd af højeste kvalitet (...) udnytte teknologiens mange muligheder, som kan effektivisere opgaveløsning alle steder i samfundet og frigøre arbejdskraft*” (Regeringen, 2023, s. 8, l. 25-32). Efter over 20 år, er målet det samme – at udnytte de digitale midler til at spare ressourcer ved at effektivisere arbejdsprocesserne, dog er vækst og velfærd også nævnt. Arbejdsplads og opgavefordeling skal forenkles. Det er en interessant pointe, at på trods af, at effektivisering har været et konkret mål siden 2002 er det stadig ikke opnået endnu – er det muligt at nå til et punkt hvor effektiviseringen lykkes? Eller er det skruen uden ende, hvor problemet redefineres år efter år?

Effektivisering ligger latent i dokumenterne fra Rådet for Socialt Udsatte. Der nævnes for eksempel i årsrapporten fra 2019 at ”housing first” tilgangen er en effektiv måde at hjælpe hjemløse samt at generelt skal der være en mere effektiv indsats på flere sociale områder – det er dog begrænset om effektivisering i rapporterne – og særligt i forhold til digitaliseringsstrategierne.

Ønsket om digital forvaltning skinner igennem i rapporten fra 2002; ”*Indførelsen af digital forvaltning er en opgave, som primært skal løftes decentralt. Det er den enkelte institution, som har ansvaret for omstillingen til digital forvaltning.*” (Digital Taskforce, 2002, s. 8, l. 12-13). Det var høj

prioritet, at digitaliseringen skulle bredes – de kommuner der valgte at beholde papirarbejdet og ikke ville lade sig digitalisere, vil blive pålagt gebyrer. Dette kan sættes i relation til DEG-styringsformen, i starten af 00'erne var den førte politik meget neoliberalistisk anlagt, det som digitaliseringen kunne bidrage positivt til.

Individuel ansvarliggørelse

I takt med det øgede fokus på NPM, er fokus på det individuelle ansvar også steget – borgeren er nu ansvarlig for succes og lykke i eget liv, som teorien om konkurrencestaten også belyser.

Teksten fra 2011 nævner ikke meget om at borgeren skal øge sine digitale kompetencer, men blot at borgere og virksomheder i lagt højere grad skal digitaliseres samt betjene sig selv digitalt. Det er blandt andet en vision, at forældre skal benytte digitale midler til at opskrive deres børn til daginstitutioner, hvilket virker nemt for mange i befolkningen, men de forældre med få ressourcer kan finde en opgave som denne overrumplende, hvilket i sidste ende kan marginalisere familien yderligere. Et af hovedsporene fra strategien er også, at digital velfærd skal modernisere og effektivisere folkeskolerne, ældreplejen og sundhedsvæsenet – en af pointerne er, at et godt møde ikke nødvendigvis behøver at være fysisk (Regeringen, 2011, s. 3). Teknologi nævnes som et redskab borgere skal bruge for at blive selvhjulpne; ”*Fx bliver borgerne mere selvhjulpne, når den ældre via trykfølsomme videoskærme kan genoptrænes i dagligstuen med online adgang til fysioterapeuten i kommunens træningscenter*” (Regeringen, 2011, s. 26, l. 12-16). Retorikken i 2011 er, at teknologien kan bruges til at frigive ressourcer, ved at borgeren bliver mere selvstyrende.

Generelt er der mange digitale løsninger i sundhedsvæsenet der styrker egenrådigheden for borgeren – Min læge app, MinSundhed og det digitale sundhedskort. Hvis en psykisk syg henvises til psykolog vil henvisning samt information om lokale psykologer være at finde online – for en der allerede er i mangel af ressourcer og overskud kan en opgave som dette virke uoverskuelig. I den seneste fællesdigitaliseringsstrategi ses der et generet et ønske om mere digitalisering, mere data-delning mellem instanserne og flere digitale løsninger for borgeren (Finansministeriet, 2022, s. 35-38). Et af de fem principper der præsenteres i strategien er også at; ”*Alle uanset digitale kompetencer skal kunne begå sig i samfundet*” som viser, at fokuset på, at alle ikke besidder kompetencerne til at begå sig digitalt ikke skal glemmes, hvilket stemmer overens med årsrapporterne fra samtiden, det var et par år forinden de begyndte at belyse problematikken i, at det er svært at være borger i det danske

samfund, uden digitale kompetencer (Finansministeriet, 2022, s. 15). Så den individuelle ansvarliggørelse synes at svække for de resourcesvage borgere, men blot styrkes for de ressourcestærke.

Rådet for Social Udsatte nævner “ansvar” flere gange i alle udvalgte rapporter, men intet noget om det individuelle ansvar som følge af effektiviseringen, hvilket digitaliseringsrapporterne omtaler hyppigere. I strategierne ligger ansvaret oftest på at den offentlige sektor, kommunerne samt ministerierne skal uddanne borgeren til at blive selvregulerende i den digitale forvaltning. Narrativet om ansvar påtales forskelligt ved de to afsendere – for regeringen ligger det primært på borgeren, hvor Rådet for Socialt Udsatte ser ansvaret hos den offentlige sektor. En mulig forklaring på dette kunne være regeringen tænker med NPM-tanker, hvor besparelser og ressourcer er prioritet. Strategierne belyser også ansvaret, som ansvar for at digitaliseringen sker på bedste og billigste vis – og ikke på mest inkluderende måde. Gennem de seneste år, er der kommet øget fokus på de udsatte der falder bagud, ved at der kan indsættes flere ressourcer til, at de bliver selvkørende i det digitale samfund – diskursen om dette er også interessant,

Vigtigheden af borgernes digitale kompetencer nævnes i de fleste strategier, men det, at nogle borgere har svært ved at navigere sig digitalt, nævnes først i de to nyeste udvalgte strategier, hvilket er endnu et eksempel på, at italesættelsen af problemet sker. Narrativet lød før på, at digitale færdigheder er vigtige, så borgerne kan besidde de efterspurgte evner; ”*De almindelige færdigheder vores børn skal besidde, når de forlader folkeskolen, suppleres i stigende grad af en efterspørgsel efter nye evner og kompetencer*” (Regeringen, 2011, s. 22, s. 9-12) – hvor i 2022 er narrativet på at hjælpe borgeren med at udvide kompetencer for at kunne bruge de digitale medier eller finde alternativer, som er en nyere retorik ”*[...]De borgere som ikke kan, skal have den fornødne hjælp og alternativer. Det stiller også krav til, at vi udvikler digitale løsninger brugervenligt og med omtanke.*” (Regeringen, 2023, s. 8, l. 44-48). At det først er i 2022 at de offentlige digitale løsninger kræves brugervenlige, er også tankevækkende. Velfærdsstaten formål er, at sikre universelle rettigheder og ydelser for at hjælpe borgerne – og særligt de resourcesvage – så at det ikke har været et krav fra start, virker bemærkelsesværdigt. Kan et konkurrencepræget marked levere billige, gode og brugervenlige løsninger til alle?

Digitale kompetencer og ulighed

Konsekvenserne af den individuelle ansvarliggørelse bliver en stigende ulighed i befolkningen. I nyere tid er der stor fokus på de digitale kompetencer og vigtigheden af, at borgerne har de rette kompetencer, til at benytte de digitale offentlige services – befolkningen skal møde en digital inklusion; ”Derfor skal vi fortsat indrette den offentlige service, så alle uanset digitale kompetencer har lige adgang til velfærdssamfundet, ligesom vi skal sikre et digitalt fundament, der står mål med nye digitale trusler.” (Finansministeriet, 2022, s. 6, l. 15-20) – og igen året efter; ”Digitale kompetencer er en forudsætning for, at Danmark i fremtiden kan udnytte de store muligheder, digitaliseringen bringer med sig. Flest muligt skal kunne anvende digitale løsninger og have de digitale forudsætninger for at navigere og interagere sikkert og kritisk i den digitale verden.” (Regeringen, 2023, s. l. 40-44). Citaterne har stort fokus på, hvordan den digitale medborger skal udnytte sine digitale kompetencer, til at bidrage effektivt til velfærdsstaten og beskytte sig mod digitale trusler. Første citat siger endda, at digitale systemer skal være brugervenlige så trods digitale kompetencer, kan alle borgere udnytte de universelle velfærdsgoder. Digitale kompetencer beskrives som en forudsætning for at benytte de mange muligheder digitaliseringen medfølger, så de borgere der ikke har kompetencerne kan ende med at føle sig marginaliseret af den offentlige sektor, da det ses som et krav at have rette kompetencer. Sidste citat nævner også, at “flest muligt” skal være digitale – dette lægger også et narrativ om, at det digitale er målet, men åbner også for retorikken om, at der er nogle få der ikke har muligheden for det.

Rådet for Socialt Udsatte har en interessant pointe i forlængelse af dette; ”Mange hjemløse har ikke adgang til en computer med internetopkobling og kan derfor overse vigtig digital post fra kommunen. Desuden er der mange hjemløse, der ikke føler sig mødt og set af systemet og derfor mister tilliden.” (Rådet for Socialt udsatte, 2019, s. 44, l. 4-8)

”Hvis det er svært at holde styr på kort og pinkode, kan man stå uden adgang til sine penge og kan hverken købe mad eller medicin. Hvis man ikke kan finde ud af at få adgang til NemID og E-boks, kan man ikke betale sine regninger og mister vigtige informationer. Herunder information om fx elregning og huslejeoprævning. Det er kort sagt et stort problem at være digitalt udfordret i Danmark i 2021.” (Rådet for Socialt Udsatte, 2021, s. 17)

De særligt udsatte borgere, der i forvejen har svært ved at begå i samfundet, ekskluderes yderligere i den digitale tidsalder, som sidste citat siger, er det et stort problem at være digitalt udfordret i Danmark. Hvis en borger ikke har de teknologiske midler som internet, computer eller smartphone

bliver det svært at tjekke E-Boks. Borgere kan blive fritaget offentlig post, men processen er besværlig og krævende – de, der skal fritages, er som regel dem der i forvejen har det svært med få ressourcer, hvilket komplicerer processen yderligere. Er det et realistisk mål at indrette en digital velfærdsstat, der kan have hånden om alle borgere? Digitaliseringen har medført et større fokus på den individuelle ansvarliggørelse, hvilket også ender med at ekskludere mange borgere, der ikke har kompetencerne til at tage det ønskede ansvar over eget liv.

En mulig polarisering kan opstå med et A- og B-hold der afgøres af kompetencer samt mulighed for at udnytte de digitale muligheder. Det er bemærkelsesværdigt, at der i digitaliseringsstrategien fra 1994 allerede belyses problemet med A- og B-holdet i forhold til digitale færdigheder, men i de følgende år nævnes dette ikke. Fokusset flyttes til, at der skal være flere digitale hjælpemidler. borgeren skal være selvhjælpende og blive en digital medborger, med effektivisering for øje. Teorien om velfærdsstaten nævner, at folkeskolen er en vigtig faktor for børns udvikling og samfundsforståelse, derfor kan undervisning i den digitale verden i folkeskolen muligvis hjælpe. Først efter 2020 har digitale færdigheder fået indtræden i folkeskolen, hvor det i 2023 er en prioritet, at børn og unge skal opbygge digitale kompetencer tidligt i livet, så de får de rette forståelser og evner til at begå sig. Begreber som cyber sikkerhed, dataetik og benyttelse af kunstig intelligens også kommet på dagsorden (Regeringen, 2023, s. 10-13). Det kan også virke bemærkelsesværdigt, at de digitale kompetencer har været et mål i næsten alle strategier, men at det først er for nyligt, at det foreslås som et krav i folkeskolen – idéen har formegentlig været, at de unge har kunne lære færdighederne hjemmefra, hvilket er et yderligere pres på resourcesvage hjem.

Socialt arbejde

Det sociale område er ikke glemt i digitaliseringens rejse, men effektiviseringens indtaget har været den drivende kraft på området. I 2004 var målet med digitaliseringen indenfor det sociale område at; *”Udvikle et katalog over borgerens ’livsbegivenheder’”* (Den Digitale Taskforce, 2004, s. 13, l. 12) der kan bruges til standardiseringer og sammenligninger. Men i forhold til teori om socialt arbejde kan standardiseringer ikke altid være tilstrækkelige til at identificere borgerens unikke og specielle behov – borgerens individuelle behov kan ende med at blive negligeret i det lange løb.

Generelt i denne periode omhandlede digitaliseringen medarbejderne, hvor formålet er, at gøre deres arbejde nemmere og mere overskueligt:

”Området omfatter udviklingen af én eller flere forretningsmodeller understøttet af digitalisering i forhold til anbringelser og forebyggende foranstaltninger for børn og unge. Formålet er at sikre en bedre styring og sagsbehandling på området. Det skal bl.a. ske gennem mere systematik i sagsbehandlingen, et bedre match af børnenes behov og de valgte foranstaltninger, bedre ledelsesinformation og nemmere tværgående samarbejde mellem offentlige myndigheder.” (Den Digitale Taskforce, 2004, s. 16, l. 5-9).

Ovenstående er en mere bureaukratisk tilgang til socialt arbejde – strukturering af medarbejdere, tværgående samarbejde, systematisk sagsbehandling – alt sammen der stemmer godt overens med effektiviseringen og NPM-tendens der bredte sig i samfundet i daværende periode i regeringen under Anders Fogh Rasmussen. Det er heller ikke alle elementerne der kan ses i kritikken af bureaukratiet, men de mange systematiseringer og automatiseringer i det sociale arbejde kan borgeren ende med at blive glemt. Dog har de tidligere digitale remedier været gode og lærerige, men på sigt, som Rådet for Socialt Udsatte, også belyser, ender borgeren med at blive tabt i et bureaukratisk og digitalt samfund. Igen i 2011 nævnes det, at det digitale skal styrkes i den sociale indsats og at denne har været for begrænset i forhold til udviklingen på andre områder – her er der endnu engang fokus på medarbejderens brug af kompetencer til at gøre arbejdet nemmere og mere gennemsigtigt (Regeringen, 2011, s. 26).

Strukturreformen i 2007 bød generelt på mere struktur i den offentlige sektor – ansvarsfordelingen og budgettering blev tydeligere samt samarbejde på tværs af instanser. Særligt det økonomiske perspektiv har haft stor fokus i rapporten, ved at få klarlagt hvilken del af den offentlige sektor der står for hvilke økonomiske områder. Kommunerne har primært ansvaret på det sociale område, men også nogle områder pålægges regionerne – så selvom der er sket mere strukturering og gennemsigtighed på området, kan der stadig være nogle gråzoner – det er i disse zoner hvor teorier om creaming, krydspres, økonomiske incitament og stiafhængighed kan være relevante (Indenrigs- og sundhedsministeriet, 2007).

Det, at digitaliseringen nævnes første gang i 2015 af Rådet for Socialt Udsatte, kan mistænkes at det nævnes efter det blev et lovkrav at modtage digital post online. Rapporten fra 2019 indeholder de høringssvar, som organisationen har indstillet i løbet af året, hvor et af dem lyder *”Forringelse for socialt udsatte, hvis myndigheder må forlange, at al kommunikation skal være digital”* (Rådet for Socialt Udsatte, 2019, s. 70, l. 8-9). Der står dog ikke meget andet i rapporterne fra 2015-2021 end høringssvar angående mere hjælp til de udsatte med de nye digitale krav. Høringssvarene har ikke

medfulgt større ændringer. Rapporten fra 2021 er den første fra organisationen der tager emnet selvstændigt op, om hvordan digitaliseringen påvirker de udsattes liv. Blandt andet gennem at koder, hævekort og NemID kan være svære at håndtere og banker lukker bemandede kasser så kontanter langsomt bliver udfaset. Rapporten beretter dog også en positiv vinkel ved, at teknologien medfører nye muligheder i form af digitale fællesskaber, hvilket var særlig effektivt under Corona-krisen hvor digitale væresteder og social kontakt online har været et vigtigt redskab. Dog vil de borgere der ikke ejer en computer eller telefon ekskluderes og marginaliseres, blandt andet ved problematikkerne i at betale regninger samt at misse relevant og vigtig information, for eksempel som husleje, regninger og rykkere. Endnu et eksempel på kompleksiteten i problematikken med de digitalt udfordrede belyses ved, at Rådet for Socialt Udsatte, forsøgte at skabe en arbejdsgruppe der skulle finde en løsning på problemet – resultatet af denne endte med, at arbejdsgruppen ikke kunne blive enige i konkrete løsninger, hvilket resulterede i, at opgaven endte hos regeringen. Siden rapporten er den senest udgivet, er det ikke til at vide om regeringen har fundet en konkret løsning endnu (Rådet for Socialt Udsatte, 2021, s. 16-17).

For at bevise ovenstående pointe kan citatet nedenfor fra 2017 fremhæves;

”Rådet for Socialt Udsatte afgav høringssvar om det faktum, at den øgede digitalisering af det offentlige kan være en udfordring for mange socialt udsatte. Rådet mener, at man i forbindelse med forkyndelser bør gøre en særlig indsats for, at også mennesker, der lever en kaotisk tilværelse, har psykiske lidelser, misbrugsproblemer mv., rent faktisk har mulighed for at gøre sig bekendt med indholdet af meddelelsen” (Rådet for Socialt Udsatte, 2017, s. 76, l. 23-34).

Allerede i 2017 blev det nævnt som en prioritet, at vigtige juridiske beskeder skulle videregives anderledes, så de særligt udsatte har mulighed for at læse forkyndelserne. En lignende pointe gør sig også relevant i årsrapporten året efter; *”der gøres en særlig indsats for at sikre digital inklusion af socialt udsatte i udkantsområder, herunder sikres adgang til IT og støtte til brug af digitale selvbetjeningsløsninger mv.”* (Rådet for Socialt Udsatte, 2018, s.76, l. 24-26)

Høringssvarene fra rapporterne omhandler meget specifikke situationer, der er samfundsaktuelle – derfor er det bemærkelsesværdigt at der ikke er mere om digitaliseringen. Efter fundene i problemfeltet, kan det virke som et kritisk punkt inden for det sociale område – men om det fylder mere end de omlæggende problematikker kan overvejes i denne sammenhæng. Dog er der tydeligt en øget fokus på de ”tabte” socialt udsatte i den digitale verden i de seneste år.

Løsningsstrategier

Digitaliseringen i den danske offentlige sektor virker som en skrue uden ende og et glas der aldrig fyldes – der introduceres hele tiden ny teknologi, nye systemer og nye maskiner. Flere arenaer digitaliseres, målene virker uoverskuelig og digitaliseringsstrategierne bliver længere og mere omfattende gennem årene. Interessant er dog, at gennem den udvalgte 30-årige periode, er målene med digitaliseringen mere eller mindre det samme – en drivkraft til effektivisering, økonomiske besparelser og frigjorte ressourcer der kan bruges til andet. Efter gennemlæsning af alt empirien, viden om velfærdsstaten og social politik, kan NPM-styringsparadigmet tydeligt mærkes i alle regeringsdokumenterne. Årsrapporterne fra Rådet for Socialt Udsatte indeholder dog ikke samme rigide resultats baserede styring, effektivisering og besparelser som dem fra Regeringen og ministerierne.

Problemerne teknologien har skulle løse i den offentlige sektor, har naturligt ændret sig gennem årene. Første eksempel jeg vil tage fat på, er det, som beskrevet i problemfeltet, kaldes automatiseringen af papirarbejdet – et ønske om at gøre papirarbejde digitalt, så det kan sammenlignes på tværs af kommuner og viden deles internet – hvor målet er at indsamle data på borgere på en ens måde, så det kan sammenlignes gennem tiden og bruges til at kunne forudse visse situationer og dele viden. Dette løste blandt andet computeren samt styringssystemer, som staten besluttede skulle være fælles. Det kan argumenteres, at automatiseringen af papirarbejdet er løst med en retorisk løsning. Det kan også siges, at automatiseringen har medført en sneboldeffekt der i sidste ende er endt med den digitalisering vi ser i dag, eller at retorikken har været, at computeren faktisk har løst dét her problem – så hvorfor ikke se om der kan løses flere.

Strategien fra 1994 forudså mange problemer der endte med at blive reelle, men har selvfølgelig ikke kunne forudse dem alle. Gennem tiden er der også set en redefinering af problemerne, hvor uforudsete konsekvenser fulgte. Et konkret eksempel på dette kan for eksempel være punktet fra strategien i 1994 ”*Virksomheder og organisationer opsplittet geografisk og opgavemæssigt*” hvor problematikken lyder, at grundet konkurrencen samt globaliseringen vil produktion af materialer sælges til den billigste producent, hvor løn og arbejdsforhold ikke overholder danske standarder (Forskningsministeriet, 1994, s. 15). Denne problematik ses stadig stærkt, hvor internettet er fyldt med hjemmesider der er udfordrer beskatning, reguleringer og organisatoriske problematikker vokser (Regeringen, 2016, s. 11).

Et andet eksempel er, at ”befolkningen opdeles i et informationsteknologisk A- og B-hold” hvor det ene hold excellerer i teknologien og kan udnytte alle funktioner og muligheder og den anden side, er det andet hold, der ikke har kompetencerne til at udnytte teknologien, af forskellige grunde. Denne gruppe vil falde bagud og blive tabt den dag samfundet bliver udelukkende digitalt. Som vist i problemfeltet er der en mindre befolkningsgruppe der ikke har kompetencerne til at benytte teknologien der er lovkrav i dag. Strategien fra 1994 siger, at dette er et generationsspørgsmål, hvilket det også ses tildels i dag, at det er de ældre der har svært ved teknologien (Forskningsministeriet, 1994, s. 16). Dog viser årsrapporterne fra Råddet for Socialt Udsatte at det ikke kun er de ældre der har problemer med at benytte det digitale, der er flere uforudsete grupper – de særligt udsatte, som hjemløse i alle aldre falder bagud.

Andre bemærkninger

Afsenderende af digitaliseringsstrategierne er forskellige ministerium; Finans, Forskning, Digitale Taskforce og Digitalisering. Ministerierne samt formænd er udvalgt af statsminister, og derfor ser jeg afsenderen af disse som den danske offentlige sektor – formålet med sådanne strategier er at sikre en vis gennemsigtighed til modtageren der er andre offentlige instanser, borger og virksomheder, der tilgængeligt kan følge med i, hvilken retning politikken omkring digitaliseringen vil udvikle sig. Strategierne kan dog ind i mellem virke som ønsketænkning, hvor særligt pointen, at målene forbliver mere eller mindre de samme gennem en 30-årig periode, selvom der er sket massive ændringer og udviklinger i det digitale og teknologiske foretagne. Som belyst i problemfeltet er Danmark ikke længere på første pladsen over den digitale udvikling, men stadig førende – og dette belyses som et område, hvor danskerne bliver nødt til at stramme sig op. Gennem årene er retorikken i alle regeringsdokumenterne, at vi skal digitalisere yderligere – dog også med fokus på hvordan vi beskytter os selv og hinanden online, men retorikken er stadig, at det digitale er kommet for at blive, og at det offentlige kun fortsætter med den digitale udvikling. At de negative følgere belyses, er en relativ nyttilkommen effekt af digitaliseringen.

Afsenderen af rapporter fra Rådet for Socialt Udsatte er et råd, samlet af Socialministeren – deres mål er at være i dialog med udsatte, indsamle viden, udgive årlige rapporter med den relevante info om udsatte, forslag til forandringer og følge op på, om regeringens mål stemmer overens med den førte politik (Rådet for Socialt Udsatte, 2015). Så selvom det er en offentlig instans der har udstedt rådet, er det ikke en offentlig instans der udelukkende varetager det. Modtageren af disse rapporter er

formodentlig tiltænkt at være socialministeriet, der skal tage forslagene seriøst. Men de ligger også frit tilgængelig til de nysgerrige borgere.

Diskussion

SCOT-modellen præsenteres i teorien og bruges som et grundlag til at forklare teorien og de bagvedlæggende tendenser der påvirker udviklingen af teknologi i samfundet. Grunden til jeg ikke laver en SCOT-model i specialet er, at det perspektiv jeg har på digitaliseringen belyses strukturelt fænomen, fremfor en konkret enhed – modsat SCOT der bruger eksempler som cyklen og plastik. Det var besværligt at finde ét konkret artefakt i empirien, der vil kunne bruges til at lave en udførlig model. Men hele forståelsen, verdenssynet og forståelsen af SCOT om at de omkringlæggende begivenheder er med til at forme teknologi, stemmer overens med den verdensforståelse jeg bruger i projektet i forlængelse af socialkonstruktivismen – det er et socialt konstrueret fænomen, der ændrer sig i takt med verden, ændrer sig – altså kontekst og samfundsmæssig baseret. Derudover lægger problemformuleringen også op til en historisk beskrivelse af udviklingen af digitaliseringen i den offentlige sektor.

Siden problemformuleringen om digitaliseringen og socialt arbejde er bred og kompleks, giver den videnskabsteoretiske retning socialkonstruktivisme mening, i forhold til for eksempel fænomenologisk. For at fænomenologi ville være fordelagtig i diskussionen om digitaliseringen, skulle empirien emnet være mere borgernært og på et mikroniveau, hvor interview med borgere der har oplevet en udvikling af digitaliseringen i den offentlige sektor kunne være relevant. Selvom jeg bruger digitaliseringen som et fænomen, der er afhængigt af menneskets erfaringer og konstruktioner, er mit mål stadig at beskrive digitaliseringens udvikling, med et bredere historisk perspektiv (Juul & Pedersen, 2012).

En anden videnskabsteoretisk tilgang specialet kunne have benyttet kunne være hermeneutikken, som er en videnskabsteori der er inspireret af fænomenologien, og har samme tilgang som jeg har til emnet – at forskeren aldrig kan være hundrede procent objektiv i sin forskning. Egen erfaring, læring og fordomme vil påvirke. Hermeneutik, som fænomenologien, lægger dog op til et mere nærstudie på mikroniveau, og vil derfor ikke være oplagt til at kunne beskrive den samfundsmæssige udvikling jeg er interesseret i. Kritisk realisme kunne også have været videnskabsteoretisk retning i specialet – disse studier starter ofte i kvantitative data først til at påvise et problem, efterfulgt af kvalitative data til at gå dybere og forklare hvorfor. Videnskabsteorien arbejder også med konstruktioner og

bagvedlæggende dimensioner, hvor målet er at identificere kausale og strukturelle mekanismer. Målet i kritisk realisme er dog at forklare virkeligheden, forklare 'hvorfor' – og det er ikke de konkrete mål i specialet. Kritisk realisme ser ikke verden virkeligheden som socialt konstrueret eller som positivistisk, men et sted i mellem. Mit mål er at kortlægge en kontekstuel tidsramme der viser hvordan udviklingen af digitaliseringen ser ud i dag – om logikkerne der ses i dag, var ligeså i 90'erne – hvilke narrativer forbliver mens andre forsvinder (Juul & Pedersen, 2012).

Konklusion

Med ovenstående speciale vil jeg forsøge at svare på problemformuleringen

Hvordan kan udviklingen af digital individuel ansvarliggørelse i socialt arbejde i den danske offentlige sektor forstås?

Med udvalgte regeringsdokumenter og rapporter over en 30-årig periode, det teoretiske grundlag om velfærdsstaten samt den socialkonstruktivistiske tilgang og SCOT-teorien, er jeg kommet frem til følgende konklusioner;

NPM blev den foretrukne forvaltnings form i den offentlige sektor, grundet de mange omkringlæggende omstændigheder. Velfærdsstatens guldalder i 60'erne, den massive modstand og kritik heraf i 70'erne der gjorde op med, hvad der før blev set som statens uendelige pengepung, økonomiske kriser og så videre, var alle en optakt til NPM vandt frem. NPM blev et internationalt styringsparadigme der vandt popularitet med dens fokus på økonomiske besparelser, resultats målinger og effektivisering.

Teknologiens kompleksitet ses ved de divergerende ministerier der håndterer digitaliseringen gennem tiden. Digitaliseringsstrategierne skifter ministerier over flere omgange og reformerne bliver længere – derudover er det bemærkelsesværdigt, på trods af hvor invasiv digitaliseringen er i borgerens liv og hverdag, er det først meget nyt, at digitaliseringen har fået eget ministerium samt undersøges som et selvstændigt fænomen i det sociale arbejde.

Digitaliseringsprocessen ændrer sig ikke bemærkelsesværdigt meget gennem de divergerende regeringer, hvor det mod forventning burde afspejle de ideologiske holdninger – der ses en stærk stiafhængighed i digitaliseringen i den danske offentlige sektor, hvor besparelser, effektivisering og individuelt ansvar prioriteres alle årene, på trods om det er en socialdemokratisk eller liberal regering.

Det massive fokus på besparelser og økonomi ændrer også menneskesynet i længden. Mennesket anskues som en ressource, en økonomisk byrde – en der helst skal kunne betjene sig selv, med de digitale remedier der stilles til rådighed. Dem uden kompetencer marginaliseres yderligere ved manglende ressourcer til at navigere sig i det offentlige – det offentlige sætter krav til, at største delen af befolkningen skal være digital. Borgerskabet ændres til at blive en digitale borger da forholdet mellem stat og borger også ændres, i takt med de nye teknologiers fremtræden i den offentlige sektor.

Narrativet om ansvar divergerer mellem Regeringen og Rådet for Socialt Udsatte – en mulig forklaring på dette kunne være regeringen tænker mere i NPM, hvor besparelser og ressourcer er prioritet, dette ses også i narrativet om ansvar, hvor regeringen vægter ansvaret til borgeren, og Råddet for Socialt Udsatte mener, at det er den offentlige sektor der skal tage ansvaret. Dog i de seneste digitaliseringsstrategier, er der kommet øget fokus på de udsatte der falder bagud – at der kan indsættes større ressourcer for, at de bliver selvkørende i det digitale samfund.

Digitaliseringen har været en vigtig faktor for effektiviseringen i den offentlige sektor – der er løst mange problemer, sparet mange ressourcer og livet er blevet nemmere for mange – til gengæld har det også medført mange uforudsete problemer for nogle befolkningsgrupper. En ny type digital ulighed og marginalisering fulgte med – de mest magtfulde og ressourcestærke er dem der i sidste ende har magten i forhold til, hvilken vej digitaliseringen tager. Strategien fra 1994 forsøgte at forudse visse konsekvenser som den teknologiske udvikling vil have på befolkningen – og de fik til dels ret. Men som SCOT forudsætter, er løsninger på problemer sjældent så simple og der hører ofte redefinering af problemerne med og uforudsete konsekvenser. Når problemerne 'løses' for en gruppe, kan de opstå for en anden eller føre til nye problemer for samme gruppe – en allerede marginaliseret gruppe falder yderligere bagud, da ingen taler deres sag. Dette kan ses ved, at problematikkerne for socialt udsatte med digitaliseringen først er blevet italesat mange år efter dens indtræden. Den stiafhængighed det har medført er svært at løse fra den ene dag til den anden, og det er svært at efterleve ønsket om effektivisering.

Den individuelle ansvarliggørelse synes at svække for de resourcesvage borgere og styrke for de ressourcestærke. De resourcesvage tyder på at bliver marginaliseret yderligere ved den øgede digitalisering. Dog er strategierne fra 2022 begyndt at have mere fokus på enten at gøre de teknologiske remedier mere brugervenlige eller finde andre alternativer til dem der ikke har de digitale kompetencer som krævet. Det er ikke blot en generationstendens, både unge og hjemløse har også svært ved digitaliseringen.

Udviklingen af den digitale individuelle ansvarliggørelse i socialt arbejde kan ses i spejlet af NPM-styringsparadigmet, der har gennemsyret næsten alle instanser i den offentlige sektor. Kontekstuelle begivenheder som finanskriser, krige og mistillid har alle ledt frem til en stat, der ser mennesket som en økonomisk ressource der kan yde til fællesskabet. Problemet opstår blot, når borgere bliver tabt i håbet om økonomiske besparelser – menneskets individuelle og unikke værdi bliver data og tillægges computer algoritmer og systemer.

Litteraturliste

Bijker, W., E, Hughes, T. P & Pinch, T., J. & (2014). "The Social Construction of Technological Systems". The MIT Press

Bimber, B. (1994). "Three faces of technological determinism". I Smith, M. R. & Marx, L. (Eds.), *Does Technology Drive History? The Dilemma of Technological Determinism* (pp. 79-100). The MIT Press.)

Christensen, N., F. & Petersen, K. (2004). "Velfærd med vilje – men hvis?" i Den Danske velfærdsstats historie. red Ploug, Henriksen og Kærgaard, SFI, København. Kapitel 7. (pp. 142-162.)

Crumbie, A. (2024). "What is fast fashion and why is it a problem". Lokaliseret d. 27/09-2024 på; <https://www.ethicalconsumer.org/fashion-clothing/what-fast-fashion-why-it-problem>

Den Digitale Taskeforce. (2002). "På vej mod den digitale forvaltning – vision og strategi for den offentlige sektor". Lokaliseret d. 05/03-2024 på; <https://digst.dk/media/12700/digitaliseringsstrategi-2001-2004.pdf>

Den Digitale Taskeforce. (2004). "Strategi for digital forvaltning 2004-06 – realisering af potentialet". Lokaliseret d. 05/03-2024 på; <https://digst.dk/media/12702/digitaliseringsstrategi-2004-2006.pdf>

Digitaliseringsstyrelsen. (2024). "Aftale mellem regeringen (...) om en ambitiøs og ansvarlig strategi for Danmarks digitale udvikling." Lokaliseret d. 22/05-2024 på;

<https://digmin.dk/Media/638429860081376753/Aftale%20om%20en%20ambiti%c3%b8s%20og%20ansvarlig%20strategi%20for%20Danmarks%20digitale%20udvikling.pdf>

digst.dk. ¶ (nd). ”Lovgivning” lokaliseret d. 27/02-2024 på; <https://digst.dk/it-loesninger/digital-post/lovgivning/>

digst.dk. ¶ (nd). ”Om Digitaliseringsstyrelsen” lokaliseret d. 27/02-2024 på; <https://digst.dk/om-os/om-digitaliseringsstyrelsen/>

digst.dk. ¶ (nd). ”Statistik om digital post” lokaliseret d. 05/09-2024 på; <https://digst.dk/it-loesninger/digital-post/om-loesningen/tal-og-statistik/>

Dunleavy, P., Margetts, H., Tinkler, J. & Bastow, S. (2006). ”Digital Era Governance: IT Corporations, the Stat, and e-Government” Oxford University Press

Espersen, A., H. (2022). ”Finland overhaler Danmark og indtager førstepladsen som Europas mest digitale nation”. Lokaliseret d. 13/03-2024 på; <https://www.danskindustri.dk/brancher/digital/nyhedsarkiv/nyheder/2022/8/finland-overhaler-danmark-og-indtager-forstepladsen-som-europas-mest-digitale-nation/>

Forskningsministeriet. (1994). ” Info-samfundet år 2000 – rapport fra udvalget om ’informations-samfundet år 2000’”. Schultz Erhvervsboghandel.

Flyvbjerg, B. (2006). ”Fem misforståelser om casestudiet”. I *Kvalitative metoder* af Svend Brinkmann and Lene Tanggaard, eds., København: Hans Reitzels Forlag, Kapitel 22. pp. 463–487

Goldkind, L., Jones, J. & Wolf, L. (2016). "Late Adapters? How Social Workers Acquire Knowledge and Skills About Technology Tools" I *Journal of Technology in Human Services*. Vol. 34, No. 4. 338-358.

Greve, B. & Elm Larsen, J. (2022). "Udviklingen af det danske velfærdssamfund". I *Det Danske Samfund. Centrale Idéer og principper*. 2. udgave. Hans Reitzels Forlag, København.

Hjelholdt, M. & Schou, J. (2017). "Den digitale borger". Hans Reitzels Forlag: København

Hjelholt, M. & Schou, J. (2019). "Digitaliseringen af den danske offentlige sektor: hvor er vi på vej hen?". I *Økonomi & Politik*, 92(2), 33-47.

Hood, Christopher (1991). "A Public Management for All Seasons?", *Public Administration* , 69, 1, 3-19

Ingemann, J., H. (2017). "Videnskabsteori for økonomi, politik og forvaltning". Samfundslitteratur. 1 udgave, 3. oplag.

Ingemann, J., H. Kjeldsen, L. Nørup, I. & Rasmussen, S. (2018). "Kvalitative undersøgelser i praksis. Viden om mennesker og samfund." Samfundslitteratur. 1. udgave 2018.

IFSW & IASSW. (2014) "Global definition af socialt arbejde". Lokaliseret d. 17/03-2024 på;
https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/ifsw-cdn/assets/ifsw_24108-5.pdf

Ibt.dk. ¶ (nd). "Det viser it-fakturaerne til det offentlige". Lokaliseret d. 22/07-2024 på;
<https://ibt.dk/nyheder/det-viser-it-fakturaerne-til-det-offentlige/>

Ibt.dk. ¶ (nd). ”Sådan ser udbudsmarkedet ud”. Lokaliseret d. 22/07-2024 på;

<https://itb.dk/raadgivning/it-udbud/saadan-ser-udbudsmarkedet-ud/>

Indenrigs- og sundhedsministeriet. (2007). ”Kommunalreformen – kort fortalt”. Lokaliseret d.

07/03-2024 på; <https://www.ism.dk/Media/638159624452010296/kommunalreformen-kort-fortalt.pdf>

Jensen, J., N. (2023). ”Statsministre i Danmark”. *Denstoredanske.dk*. Lokaliseret d. 14/03-2024 på;

https://denstoredanske.lex.dk/statsministre_i_Danmark?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiA84CvBhCaARIsAMkAvkLmn2X2aBc3akaPhUIJiKlqwnI630TZhvqN6FSGUMIEsi7qnhCIcpAaArlVEALw_wcB

Juul, S. & Pedersen K., B. (2012): ”Videnskabsteoretiske retninger og projektarbejdet”. I: Juul, S. & Bransholm Pedersen, K. (red.): *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori. En indføring*. (s.399-430). København: Hans Reitzels Forlag.

Jæger, B. (2020). ”Digitalisering af den offentlige sektor i et historisk perspektiv.” I Hundebøl, Pors og Sørensen (red.). *Digitalisering i offentlig forvaltning* (pp. 51-74). Samfundslitteratur.

Kirk, S., Reid, W. & Petrucci, C. (2011) “Computer-Assisted Social Work Practice: The promise of Technology.” I Kirk, S. & Reid, W. J. (red.), *Science and social work: A critical appraisal* (pp 114-150). Columbia University Press.

Kling, R. (1996). Hopes and Horrors: Technological Utopianism and Anti-Utopianism in Narratives of Narratives of Computerization. I Kling, R. (ed.), “Computerization and controversy: Value conflicts and social choices” (pp. 40-58). Academic Press.

kmd.dk. ¶ (nd). ”Om kmd”. Lokaliseret d. 02/09-2024 på; <https://www.kmd.dk/om-kmd/>

kongehuset.dk. ¶ (2023). ”Læs H.M. Dronningens nytårstale 2023” lokaliseret d. 04/09-2024 på; <https://www.kongehuset.dk/nyheder/laes-h-m-dronningens-nytaarstale-2023>

Lauridsen, J., T. (2023). ”Det aldrende samfund – udfordring eller krise?” Syddansk Universitet. Lokaliseret d. 10/08-2024 på; https://www.sdu.dk/da/om-sdu/fakulteterne/samfundsvidenskab/sam_nyhedsliste/aldrende-samfund

Monrad, M & Olsen, S., P. (2018). ”Forskningsmetode i socialt arbejde”. Hans Reitzels Forlag.

Nirmalarajan, L. Y. & Høybye-Mortensen, M. (2023). ”Hvordan inddrages udsatte familier i den digitale forvaltning?” Uden for nummer. Tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde, nr. 46. (s. 28-37).

Pedersen, O., K. (2011). ”Konkurrencestaten” I *Skolen og den opportunistiske person*. kapitel 6: København: Hans Reitzels Forlag.

Regeringen. (2011). ”Den digitale vej til fremtidens velfærd. Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015”. Lokalisering d. 07/03-2024 på; https://digst.dk/media/12704/digitale_vej_til_fremtidens_velfaerd.pdf

Regeringen. (2016). ”Et stærkere og mere trygt digitalt samfund. Den fælles offentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020”. Lokaliseret d. 14/04-2024 på; <https://digst.dk/media/12811/strategi-2016-2020-enkelt-tilgaengelig.pdf>

Regeringen. (2022). ”Danmarks digitaliseringsstrategi. Sammen om den digitale udvikling”. Lokaliseret d. 20/04-2024 på; https://digst.dk/media/27689/digst_fods_webtilgaengelig.pdf

Regeringen. (2023). ” Danmarks digitaliserings strategi - Ansvar for den digitale udvikling”. Lokaliseret d. 20/04-2024 på;
[https://www.digmin.dk/Media/638357207253210400/SVM%20regeringen_Danmarks%20digitaliseringsstrategi_2023_V9_Online_Final%20\(1\)-a.pdf](https://www.digmin.dk/Media/638357207253210400/SVM%20regeringen_Danmarks%20digitaliseringsstrategi_2023_V9_Online_Final%20(1)-a.pdf)

Rådet for Socialt Udsatte. (2015). ”Socialt udsattes situation. Årsrapport 2015”. Lokaliseret d. 09/07-2024 på;
https://udsatte.dk/files/media/document/%C3%85rsrapport%202015_R%C3%A5det%20for%20Socialt%20Udsatte.pdf

Rådet for Socialt Udsatte. (2017). ”Socialt udsattes situation. Årsrapport 2017”. Lokaliseret d. 09/07-2024 på;
https://udsatte.dk/files/media/document/%C3%85rsrapport%202017_R%C3%A5det%20for%20Socialt%20Udsatte.pdf

Rådet for Socialt Udsatte. (2018). ”Socialt udsattes situation. Årsrapport 2018”. Lokaliseret d. 09/07-2024 på;
https://udsatte.dk/files/media/document/%C3%85rsrapport%202018_R%C3%A5det%20for%20Socialt%20Udsatte.pdf

Rådet for Socialt Udsatte. (2019). ”Socialt udsattes situation. Årsrapport 2019”. Lokaliseret d. 09/07-2024 på; https://udsatte.dk/files/media/document/Socialt%20udsattes%20situation%20-%20%C3%A5rsrapport%202019_R%C3%A5det%20for%20Socialt%20Udsatte.pdf

Rådet for Socialt Udsatte. (2021). ”Socialt udsattes situation. Årsrapport 2021”. Lokaliseret d. 09/07-2024 på;

https://udsatte.dk/files/media/document/%C3%85rsrapport%202021_R%C3%A5det%20for%20Socialt%20Udsatte.pdf

Tassy, A. & Tömfelt, C. (2023). ”IT-anvendelse i befolkningen – 2022”. Danmarks Statistik. Lokaliseret d. 15/02-2024 på;

<https://www.dst.dk/Site/Dst/Udgivelser/GetPubFile.aspx?id=44692&sid=itbef2022>

Torfinng, J. & Triantafillou, P. (2017). ”New Public Governance på dansk”. Akademisk forlag København, 2017.

Udsatte.dk. (nd). ”Kommissorium rådet for socialt udsatte” Lokaliseret d. 24/04-2024 på;
<https://udsatte.dk/kommissorium-raadet-socialt-udsatte>

Uggerhøj, L. (2008). ”Hvad er socialt arbejde? – en indkredsning af et mangfoldigt og komplekst felt” i Jacobsen, H. M & Pringle, K., *At forstå det sociale – sociologi og socialt arbejde*, Akademisk Forlag.

Villadsen, K (2004). ”Rådvilde og sårbare klienter.” I *Det sociale arbejdes genealogi*. Kapitel 8. Side 142-165.

Bilag 1

Nedenstående tabel er oversigt over udvalgt empiri, styrelsen der har udgivet den, årstal, hvad det omhandler og begrundelse.

Styrelse	Navn	Statsminister	Årstal	Begrundelse	Kilde
----------	------	---------------	--------	-------------	-------

Forskningsministeriet	Info-samfundet år 2000	Poul Schlüter	1994	Den første selvstændige digitaliseringsstrategi	(Forskningsministeriet, 1994)
Projekt Digital Forvaltning	På vej mod den digitale forvaltning – vision og strategi for den offentlige sektor	Anders Fogh Rasmussen	2002	Første dokument om den Digitale Taskforce	Den Digitale Taskforce, 2002
Den Digitale Taskforce	Strategi for digital forvaltning 2004-06 – realisering af potentialet	Anders Fogh Rasmussen	2004	Fogh har været statsminister i to år.	Den Digitale Taskforce, 2004
Indenrigs- og sundhedsministeriet	Kommunalreformen – kort fortalt	Lars Løkke	2007	Kommunalreformen (strukturen) der samlede Danmark, ophørte amterne	Indenrigs- og sundhedsministeriet, 2007
Regeringen	Den digitale vej til fremtidens velfærd. Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015	Helle Thorning Schmidt	2011	Udgav denne rapport lige inden folketingsvalg og enden af hans valgperiode	Regeringen, 2011
Regeringen	Et stærkere og mere trygt digitalt samfund. Den fælles offentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020	Lars Løkke Rasmussen	2016		Regeringen, 2016
Finansministeriet	Danmarks digitaliseringsstrategi. Sammen om den digitale udvikling	Lars Løkke Rasmussen	2022 maj	En ny fælles offentlig digitaliseringsstrategi – der er udgivet flere i 2022, men denne er den længste og mest uddybende.	Regeringen, 2022
Regeringen	Danmarks digitaliseringsstrategi - Ansvar for den digitale udvikling	Mette Frederiksen	2023		Regeringen, 2023

	Aftale mellem regeringen (...) om en ambitiøs og ansvarlig strategi for Danmarks digitale udvikling.	Mette Frederiksen	2024	Aftale mellem midter-regeringen	Digitaliseringsstyrelsen, 2024
--	--	-------------------	------	---------------------------------	--------------------------------

Årsrapporter fra Rådet for socialt udsatte					
Rådet for socialt udsatte	Socialt udsattes situation. Årsrapport 2005		2003	Den første årsrapport	Rådet for socialt udsatte, 2003
Rådet for socialt udsatte	Socialt udsattes situation. Årsrapport 2015		2015		Rådet for socialt udsatte, 2015
Rådet for socialt udsatte	Årsrapport 2017		2017		Rådet for socialt udsatte, 2017
Rådet for socialt udsatte	Socialt udsattes situation. Årsrapport 2018		2018		Rådet for socialt udsatte, 2018
Rådet for socialt udsatte	Årsrapport 2019		2019	Året inden Corona	Rådet for socialt udsatte, 2019
Rådet for socialt udsatte	Årsrapport 2021		2021	Nyeste rapport	Rådet for socialt udsatte, 2021