



Temanummer om
**Digital
velfærd**

SOCIAL KRITIK nr. 163, 33. årgang 2021.

© Selskabet til Fremme af Social Debat
CVR 12433840

Ansvarshavende redaktør:

Mette Bladt
mette@socialkritik.dk

Adresse

Rosengården 8, kld.
1174 København
www.socialkritik.dk

Abonnement

www.socialkritik.dk/abonnement

Selvbetjening og digital adgang for abonnenter:

www.socialkritik.dk/selvbetjening
(ændring af adresse eller abonnement,
adgang til skærmlæsning m.v.)

Henvendelser vedr. abonnement:

bestilling@socialkritik.dk

Nummer 163: Kr. 175,- (+ forsendelse).

Fotografisk, mekanisk eller anden form for gengivelse eller mangfoldiggørelse af dette tidsskrift eller dele heraf er ikke tilladt ifølge gældende dansk lov om ophavsret.

Design og grafisk tilrettelæggelse: Sille Haahr-Aasmul, asap.

Forside, illustration og -fotos:

Forside: Anne Torpe 'Open Ambitions',
Olie på lærred, 200 x 140 cm, 2020.

Tak til kunstneren og Hans Alf Gallery for udlån.

Foto: Tage Poulsen. Fotografier fra serierne Oplevelser i den *Indre By* og *Erindringer om Gutenberggalaxen*. S. 1, 11, 22-23, 37, 48-49, 60-61, 70, 82-83, 99, 110-111, 125, 134-135, 144-145.

Tage Poulsens fotografier findes hos Banja Rathnov Galleri & Kunsthandel samt på Kunstmuseum Brandt og i Den Nationale Fotosamling. Gengivelserne stammer fra fotografens efterladte arkiv i Vanløse.

Illustration/grafik: Sille Haahr-Aasmul, asap. Foto i grafik er hentet på Unsplash.

Tryk: Dystan & Rosenberg ApS

Udgiver:

Tidsskriftet Social Kritik udgives af foreningen "Selskabet til fremme af Social Debat". Selskabet blev stiftet d. 4. 5. 88., og har som formål at fremme og deltage i den offentlige debat om sociale emner. En af måderne hvorpå Selskabet realiserer formålet, er at udgive dette tidsskrift. Selskabet og tidsskriftet skal tjene som forbindelsesled mellem samfundsvidenskab, social forskning og den sociale praksis. Foreningen og tidsskriftet skal holde sig fri af parti- og fagforeningspolitiske interesser.

SOCIAL KRITIK's referencegruppe består af:

Flemming Balvig, Johs. Bertelsen, Ning de Coninck-Smith, Anders La Cour, Tine Rask Eriksen, Thorkild Høyer, Birgit Kirkebæk, Ida Koch, Øjvind Larsen, Birger Steen Nielsen, Henning Salling Olesen, Benedicta Pécseli, Knud Erik Pedersen, Annick Prieur, Flemming Røggilds, Ove Sernehede, Søren Smidt, Peter Thielst, Morten Thing, Jørn Vestergaard, Joachim Wrang, Steen Nepper Larsen

Ip-adgang for bibliotek

Biblioteksabonnenter kan gøre udgivelserne i indeværende kalenderår tilgængelige på bibliotekets computere uden log in. Det kræver en opsætning af ip-adresse(r) i tidsskriftets system. Kontakt for opsætning på e-mail: bestilling@socialkritik.dk



Tage Poulsen, *Asfaltarbejdere*, 1968

Indhold

| | |
|---|------------|
| Leder / Mette Bladt | 3 |
| Hvordan forandrer digitaliseringen velfærden? / Merete Monrad | 6 |
| Digitalisering af medborgerskabet / Birgit Jæger | 10 |
| ”De har fået NemID, men det er ikke nemt for mig” / Morten Hjelholt & Irina Papazu | 22 |
| Hold så nallerne fra den radio! / Knud Vilby | 34 |
| ”Du må laste ned ‘appen’ vet du, det er sååååå enkelt” / Astrid Margrethe Sølvberg & Marit Rismark | 36 |
| Hård digital inklusion / Anja Svejgaard Pors | 48 |
| Selvstændig stedet for at spørge om hjælp / Ditte Lystbæk Weber & Anne Marie Kanstrup | 60 |
| Digital kommunikation som vej til deltagelse / Anette Boye Koch | 70 |
| Kan vi skelne mellem skidt og kanel? / Matilde Høybye-Mortensen & Lena Kjeldsen | 83 |
| Digitalisering – i lyst og nød / Frank Cloyd Ebsen | 96 |
| Forvaltning og digital beslutningsstøtte / Line Kirkegaard, Tomas Skov Lauridsen & Simon Sjørup Simonsen | 98 |
| Algoritmer og machine learning i socialt arbejde? / Michael Rosholm, Sanne Dalgaard Toft, Anne Marie Villumsen, Simon Bodilsen & Liesanth Yde Nirmalarajan | 110 |
| Er ansvarlighedsprincippet fremtidens reguleringsmodel af teknologier? / Hanne Marie Motzfeldt | 124 |
| Om Tage Poulsens fotomontager / Henning Wettendorff | 136 |
| ANMELDELSE: Nordisk socialisme / Morten Thing | 138 |
| ANMELDELSE: Afhægtet / Gitte Lyng Rasmussen | 140 |
| ANMELDELSE: Krisesamfundet / Peter Thielst | 142 |
| At sidde der mens slangen flytter ind / Thomas Dam | 144 |

#socialkritik

SoMe. Markedsføring af virksomheder, produkter, personer, politik og politikere og ikke mindst af interesser. Global mobilisering af bestemte sager og bevægelser lever (og dør) på de digitale platforme, og aldrig før har det været så nemt at gå med i en sag – eller mod en sag. Det er nemt og bekvemt at melde sig under de virtuelle faner og gå i krig med tastaturet som våben – selv en pacifist kan være med. Ja, selv Social Kritik er kommet på LinkedIn.

#metoo og #loveislove bevægelserne er eksempler på bestemte dagsordener, der i den grad nyder godt af SoMe-platformenes styrke. Og det skal de også, det er mere end almindelig stærkt at opleve en tid, hvor der via global digital opstand kæmpes for menneskers ret til at eksistere trygt og ligeværdigt.

Men hvad med de interesser og problematikker, der ikke kan fikses virtuelt – der er mere og andet end værdi- og kulturbårne? Hvad med den virkelighed der foregår udenfor hashtag-land? Den virkelighed der er rodet og ofte temmelig ucharmerende? Hvad med de liv, der stadig leves i hård marginalisering, men ikke er og har en sag båret frem af virtuelle bevægelser? Bliver de liv og den virkelighed mere og mere usynlig på bekostning af de andres? Eksisterer deres sag overhovedet, hvis ikke den brænder igennem på digitale platforme?

Internettet bugner ikke ligefrem med opbakning til globale bevægelser, der støtter minoritetsgrupper som eksempelvis hjemløse stofmisbrugere. Spørgsmålet er vel også om en hjemløs bliver mindre hjemløs af opbakning på de sociale medier? Samme spørgsmål kan stilles om de minoritetsgrupper og sager, der rent faktisk har en eller anden grad af opbakning fra omverdenen, såsom børnefattighedsproblematikken: Bliver barnet, der vokser op i fattigdom, mindre fattig af virtuel opbakning? Bliver lejligheden barnet bor i større?

Digitale platforme har vist potentialet til at ændre på magtstrukturer og magtbalancer og dermed livs-omstændigheder. I hvert fald når det drejer sig om værdi- og kulturkampe. Men vi har stadig til gode at se, hvordan samme platforme grundlæggende kan rykke ved levevilkår for de grupper, som lever deres liv i kompleks marginalisering, som kræver materiel og ressourcemæssig forandring. Det underliggende spørgsmål er: Hvilke kampe kan ikke vindes virtuelt? Og på hvilke platforme skal vi føre (og vinde) netop de sager, der kræver et grundlæggende brud med eksisterende magtforhold? Hvordan skal vi som samfund håndtere de problemer – de uligheder –, der kræver massiv omfordeling mellem ‘dem som har’ og ‘dem som ikke har’, både værdimæssigt, kulturelt, ressourcemæssigt og materielt? #deerderstadig



Mette Bladt
Ansvarshavende redaktør

+ Digital
velfærd

Redaktionelt forord

Hvordan forandrer digitaliseringen velfærden?

af Merete Monrad

I dette temanummer tager vi digitalisering op til kritisk diskussion. Den offentlige debat skorter ikke på formuleringer af de radikale forandringer som digitaliseringen har ført til og forsat bringer med sig. Integrationen mellem den digitale verden og den fysiske produktion bliver for eksempel omtalt som den 4. industrielle revolution. Selvom digitalisering ikke er noget nyt, er digitaliseringen kommet ind i en ny fase med en stærkt forøget datamængde og samkørsel af data samtidig med en manglende kontrol med data. Algoritmer, maskinlæring, kunstig intelligens, semi-automatisering og velfærdsteknologier kan potentielt ændre centrale aspekter af den måde, hvorpå velfærdsstaten kommer til live i praksis, fx ved at ændre borgeres mulighed for at være selvhjulpne, måden der ydes omsorg for sårbare borgere, udsatte borgeres adgang til velfærdsstaten, kategoriseringen af borgere og grundlaget for professionelles faglige skøn.

I dette temanummer er vi optagede af, hvilke interesser digitaliseringen som tilsyneladende neutral teknologi løfter igennem, og på hvis bekostning digitaliseringen foregår. Hvilke borgergrupper får længere til velfærdsstaten i kraft af digitaliseringen, og hvornår åbner digitalisering for nye former for kontakt, tilgængelighed og omsorg?

Den offentlige digitale infrastruktur er under konstant forandring, og for de digitalt selvhjulpne borgere er forandringer af platforme og services der tilbydes igennem nye eller forandrede former for

selvbetjening så tilvænnet, at man ikke undrer sig over, at siden hvor man fx søger nyt pas eller kontakter lægen, nu igen ser anderledes ud. For digitalt udsatte borgere byder digitaliseringens forandringstempo dog på udfordringer. Man skal konstant holde sig opdateret for at vedblive at have adgang til den digitale velfærdsstat. Tekniske ændringer har implikationer for borgernes mulighed for at blive inkluderet. Og inklusion bliver afhængig af at kunne fremsøge digital information og sortere og vurdere den overvældende mængde af information, reklamer, nudging mv., som popper op online.

Men hvor får digitalt udsatte borgere hjælp? Flere af artiklerne i dette temanummer diskuterer, hvordan digitalt udsatte borgere får hjælp til at håndtere adgangen til velfærdsstaten. For nogle sker det gennem kurser, borgerservice, familie og venner eller frivillige fx på herberger. Når borgere får behov for hjælp til at håndtere digitaliseringen skaber det nye afhængigheder, hvor fx ældre borgere bliver afhængige af hjælp fra familien for at kunne tilgå ydelser, som velfærdsstaten netop har flyttet ud af familien. Andre får igennem den hjælp de allerede modtager, støtte til at håndtere digitaliseringen, fx har undertegnede observeret en sagsbehandler på et jobcenter, der brugte en halv time på at prøve at hjælpe en udsat borger med at få nøgleapp og digital adgang til services til at fungere på telefonen. Men den ikke-digitale borger kan være svær at håndtere for syste-

met. For hvad gør man, når der dukker en hjemløs op i kommunen, der ikke har pas, bankkonto eller noget digitalt? Borgeren har brug for pas for at kunne få NemKonto, men han har ingen penge til at betale for pas, og man kan ikke søge enkeltydelse før de andre digitale døre er åbnet op. Så går sagen i stå for borgeren, mens man på systemsiden kommunikerer intenst på tværs af afdelinger for at improvisere en løsning. Så er der brug for en kattedem, som en medarbejder i et jobcenter udtrykker det.

Digitaliseringen rummer potentialer for effektivitet, koordination og vidensdeling. Men digitaliseringen kan også rumme en risiko for fragmentering. Som borger skal man selv navigere i en voldsom systemkompleksitet af specialiserede digitale løsninger, hvor det kan være svært at gennemskue, hvordan man får hjælp, når man ikke kan få det tekniske til at fungere. Hvor finder man ansøgningsskemaet til netop den ydelse, man gerne vil søge, og hvordan skal det udfyldes? Digitaliseringen indebærer her en risiko for administrativ eksklusion: at borgere udelukkes fra ydelser eller services, ikke fordi de ikke ønsker hjælp og heller ikke fordi de ikke er berettigede, men fordi adgangen til hjælp er så kompliceret, forvirrende eller besværlig, at de ikke magter det. På systemsiden betyder specialiseringen af fagsystemer, at der er risiko for at den tid, som digitaliseringen sparer, går til dobbeltdokumentation i parallelle digitale systemer, som det juridisk og måske også teknisk kan være vanskeligt at samkøre.

Men digitalisering rummer også potentialer til at forskyde magtforhold og give udsatte grupper mulighed for modstand i det små og andre måder at komme til orde på. Det gælder unge med kognitive handicap som kan udtrykke sig visuelt bedre end verbalt, og det gælder de udsatte børn og unge som er hjemmевante i digital kommunikation og igennem det digitale kan få nye måder at udtrykke sig på og en styrket position og ny relation til deres sagsbehandler, der i sammenligning er novice i det digitale.

Digitalisering rummer løfter om bedre beslutningsgrundlag, og dermed mindre tilfældighed i borgerens møde med velfærdsstaten. Miraklernes tid er ikke forbi. Men alligevel er der grund til bekymring for de nye former for systematiske skævheder og ugenomsigtigheder, der skabes igennem digitaliseringen. Profileringsværktøjer bruges til at målrette indsatser, gerne igennem risikoberegninger, der foretages af algoritmer med maskinlæring. Det kan fx handle om risiko for anbringelse eller risiko for langtidsledighed. Profileringsværktøjer håndterer en stor mængde data og deres værdi ligger i deres kompleksitetsreduktion og præcision. Vi bliver dog nødt til at interessere os for, hvordan denne kompleksitetsreduktion foretages; både for at forstå vidensgrundlaget for socialfaglige vurderinger og for at vide, hvad der er udeladt af beregningerne. Samtidig er det også afgørende, at vi forstår grundlaget for profileringsværktøjer, så de ikke kommer til at fremstå som sandheden om et men-

neskes udviklingsbane. Profileringsværktøjer kan udpege borgere i ”risiko for problemer”. Det kan give en forestilling om sikker viden og en forestilling om forudsigelighed. Det indebærer en fare for, at man tror man ved, hvordan det kommer til at gå et menneske. Livet er ikke lineært, og menneskers udvikling er ikke kun bestemt af de risikofaktorer, de er udsat for. Livsforløb er kontekstuelle og komplekse, og derfor skal vi ikke stikke os blå i øjnene og tro, at selv de mest avancerede algoritmer kan forudsige menneskers livsforløb. Samtidig er det sådan at selv borgere i højrisikogrupper typisk har langt større sandsynlighed for at undgå problemer end for at få problemer.

Brugen af algoritmer rummer også risiko for algoritmisk bias. Når algoritmen udvikles på eksisterende data, der rummer beslutninger truffet af mennesker, så er der en risiko for at algoritmen reproducerer den bias, der eventuelt lå i de tidligere beslutninger. Her er algoritmen hverken værre eller bedre end det data, den er baseret på, men dens vurderinger kommer til at fremstå mere sande og objektive, end hvis vurderingerne var foretaget af et menneske. På den måde kan algoritmer komme til at reproducere uligheder på en måde, der er vanskelig at gennemskue.

Livet er digitalt og der er mange vinkler, man kan anlægge på det tema. Vi tager afsæt i den digitale velfærd, for at skabe debat om den langvarige og hastige forandring af velfærdsstatens infrastruktur, der til stadighed gør velfærdsstaten mere tilgængelig for dem der mestrer digitaliseringen og bringer den længere væk for dem der ikke gør. Artiklerne i dette temanummer viser, at digitalisering både kan skabe nye forbindelser og muligheder for at være lydhør over for udsatte borgere, og kan gøre velfærdsstaten utilgængelig og skabe nye former for fremmedgørelse.

I dette temanummer har vi samlet en række spændende studier og diskussioner, som vi håber kan være med til at fremme diskussionen af digitaliseringens betydning for velfærdssamfundet:

Fire af artiklerne analyserer og diskuterer former for eksklusion som følge af digitalisering – og konsekvenser af hård inklusion i den digitale velfærdsstat. De sætter bl.a. fokus på ældre menneskers erfaringer med digitalisering.

Birgit Jæger: Digitalisering af medborgerskabet

Artiklen af Jæger diskuterer begrebet digitalt medborgerskab og udfolder begrebets relation til medborgerskab i øvrigt. Det konkluderes at digitalt medborgerskab rummer de samme komponenter som medborgerskab i øvrigt, men at det bliver udfoldet og udfordret på en anden måde i den digitale verden. Artiklen diskuterer endvidere hvordan borgere bliver inkluderet eller ekskluderet i den

digitale verden. Her lægges der særligt vægt på socio-økonomiske faktorer og alder og der sættes fokus på ældres tilgang til digitale teknologier. Her peges på en række faldgruber der kan gøre, at ældre ikke bliver inkluderet i den digitale verden.

Morten Hjelholt og Irina Papazu: ”De har fået NemID, men det er ikke nemt for mig” – Digital rum(me)lighed i den danske velfærdsstat

Hjelholt og Papazu peger på behovet for at bevæge sig ud over et fokus på den enkeltes kompetencer, når digitaliseringens slagsider diskuteres. De belyser, hvordan offentlig digitalisering fører til en rumlig reorganisering af velfærdsstaten med forandrede offentlige-digitale rum, der skaber nye oplevelser af mødet med staten. De analyserer digitalt udsatte borgeres oplevelse af den digitale offentlige sektor. De beskriver hvordan det digitale velfærdssamfund favner og kommer tættere på den digitalt selvhjulpne borger, men trækker sig tilbage fra den borger, der ikke formår at betjene sig selv og blive oplært i hjælp til selvhjælp.

Astrid Margrethe Sølvberg og Marit Rismark: «Du må laste ned ‘appen’ vet du, det er sååååå enkelt». Eldres oplevelse af det digitale hverdagslivet

Sølvberg og Rismark analyserer ældres oplevelse af at deltage i det digitale samfund og peger på potentialer for udvidelse af livsverdenen igennem bl.a. sociale kontakter på digitale platforme, men også på ambivalens, oplevelse af at være tvunget til at bruge digitale teknologier som man ikke mestrer og risiko for eksklusion i kraft af digitaliseringen. De beskriver samtidig hvad der er afgørende for ældres oplevelse af læring af digitale færdigheder og peger på nogle centrale betingelser for at tilrettelægge et frugtbart læringsmiljø.

Anja Svejgaard Pors: Hård digital inklusion – når digital politik bliver borgerens byrde

Pors kontrasterer de politiske fortællinger om digitalisering med ældre borgeres erfaringer med den digitale stat. Hun belyser, hvordan ældre borgere forholder sig til de digitale betingelser for at være borger og hvordan det kommer til udtryk i deres selvforståelse. De ældre borgere bliver inkluderet som selvkørende og i stand til at håndtere deres egen sagsbehandling, men kan ikke genkende sig selv i det billede og udfører et stort ekstraarbejde for at forsøge at klare sig i det digitale format. Når de ældre ikke kan leve op til forventningen om at de selv kan det hele digitalt, så giver de sig selv skylden.

Hvor artiklerne om eksklusion i kraft af digitalisering peger på nye former for udsathed især for ældre, er artiklerne om børn og unge anderledes optimistiske i deres syn på digitaliseringen.

Ditte Lystbæk Weber og Anne Marie Kanstrup: ’Selvstændig i stedet for at spørge om hjælp’: digitale ambitioner og kompetencer blandt unge med kognitive handicap

Artiklen af Weber og Kanstrup sætter fokus på unge med kognitive handicap og deres digitale kompetencer og ambitioner med henblik på at udvikle strategier til at understøtte de unge. Weber og Kanstrup peger bl.a. på, at digitale formater kan have kommunikative fordele for unge med kognitive handicap, fordi flere foretrækker at kommunikere visuelt frem for verbalt. For de unge med kognitive handicap rummer digitale teknologier potentialer for anerkendelse, fællesskab og selvstændighed. Artiklen understreger de unges digitale selvstændighed, og at de unge ikke skal beskyttes imod det digitale. Snarere peger artiklen på et behov for at understøtte de unge i deres digitale færden, så de bliver inkluderet frem for ekskluderet.

Anette Boye Koch: Digital kommunikation som vej til deltagelse. Bestyrkelse af børn og unge i udsatte positioner

Artiklen af Koch fokuserer på socialt arbejde med udsatte børn og unge og belyser de muligheder, som digitale medier giver professionelle for at danne relationer med udsatte børn og unge på nye måder og få øget indsigt i børn og unges perspektiver. I lyset af de artikler der fremhæver ældres problematiske eller ambivalente erfaringer med digitale teknologier, så er det interessant at Koch netop peger på, at børn og unges større kompetence i at kommunikere digitalt bidrager positivt til at skabe en mere ligeværdig kontakt mellem barn/ung og professionel. Fordi børn og unge i dette studie var trygge ved digitale medier, mens de professionelle var novicer, så skubbede den digitale kommunikation til magtbalancen og gav nye muligheder for at børn kunne udtrykke sig.

I tre af artiklerne diskuteres kunstig intelligens og brugen af algoritmer til digital beslutningsstøtte.

Matilde Høybye-Mortensen og Lena Kjeldsen: Kunstig intelligens i socialt arbejde: kan vi skelne mellem skidt og kanel?

Høybye-Mortensen og Kjeldsen diskuterer brug af kunstig intelligens til beslutningsstøtte i socialt arbejde. De indkredser fænomenet kunstig intelligens og fremlægger eksempler på brug af kunstig intelligens på socialområdet i Danmark. På den baggrund diskuterer de potentialer og udfordringer ved at bruge kunstig intelligens i socialt arbejde, og peger på at centrale udfordringer er relateret til datakvalitet, etik og modstridende vidensparadigmer. Endelig diskuterer de væsentlige kompetencer, som medarbejdere har brug for, for at kunne bruge kunstig intelligens til at understøtte deres faglige skøn.

Line Kirkegaard, Tomas Skov Lauridsen og Simon Sjørup Simonsen: Forvaltning og digital beslutningsstøtte: En diskussion af kunstig intelligens og algoritmisk profilering i det kommunale beskæftigelsesområde

Kirkegaard, Lauridsen og Simonsen diskuterer den ugenomsigtighed som algoritmer kan risikere at bringe med sig som beslutningsstøtte i den offentlige forvaltning. Algoritmer kan behandle store mængder data med det formål at forudsige adfærd og behov så præcist som muligt. Når algoritmer anvendes i markedsføring i den private sektor, så er præcision afgørende, og gennemsigthed af mindre betydning. Men når algoritmer anvendes i den offentlige sektor, så er gennemsigthed en kerneværdi som kan blive udfordret, særligt når der er tale om maskinlæring. Artiklen tager udgangspunkt i beskæftigelsesområdet og robotten Asta, der bruges til vurdering af risiko for langtidslidighed og er et af de få systemer til algoritmisk profilering, der er taget i anvendelse i den offentlige forvaltning.

Michael Rosholm, Sanne Dalgaard Toft, Anne Marie Villumsen, Simon Bodilsen og Liesanth Yde Nirmalarajan: Algoritmer og machine learning i socialt arbejde?

Artiklen sætter fokus på faglige og etiske overvejelser i forbindelse med brugen af algoritmer baseret på maskinlæring til understøttelse af de beslutninger, socialrådgivere træffer i arbejdet med børn og familiers trivsel. Artiklen tager udgangspunkt i et igangværende forskningsprojekt ’Underretninger i Fokus’. Målet med projektet er, ved hjælp af maskinlærings-metoder, at udvikle og afprøve en beslutningsstøttemodel. Artiklen diskuterer potentialer og bekymringer ved brugen af beslutningsstøttemodellen i socialt arbejde med børn og familier.

Temanummerets sidste artikel tager den retlige regulering af digitalisering op til diskussion:

Hanne Marie Motzfeldt: Er ansvarlighedsprincippet fremtidens reguleringsmodel af teknologier?

Motzfeldt diskuterer hvordan retlig regulering af digitalisering kan bidrage til at værne om privatlivets fred. I artiklen tager hun udgangspunkt i databeskyttelsesforordningen (GDPR) og peger på den blomstrende debat om brug af data, privatliv, algoritmer mv. som er fulgt i kølvandet på indførslen af GDPR. Hun peger på ansvarlighedsprincippet som helt afgørende for den betydning GDPR har haft, og hun beskriver ansvarlighedsprincippet baggrund og niveauer.

God fornøjelse med temanummeret – vi håber det giver stof til eftertanke og debat.