UDEN FOR NUMMER

TEMA OM DIGITALISERING

AUTOMATISERINGENS UTILSIGTEDE KONSEKVENSER I ET JOBCENTER

SOCIALFAGLIG TEKNOLOGIFORSTÅELSE: ET DIDAKTISK PERSPEKTIV

HJÆLPEARBEJDET MED BORGERE I UDSATTE POSITIONER I EN DIGITAL FORVALTNING

DUBU: FRISTER OG FLUEBEN I ET SAGSBEHANDLINGSSYSTEM

48

TIDSSKRIFT FOR FORSKNING
OG PRAKSIS I SOCIALT ARBEJDE
48/2024

AUTOMATISERINGENS UTILSIGTEDE KONSEKVENSER I ET JOBCENTER
AF STELLA MIA SIELING-MONAS, LEKTOR, EVA KRISTINE LYKKE, LEKTOR OG LENE NEDERGÅRD, LEKTOR
4

SOCIALFAGLIG TEKNOLOGIFORSTÅELSE: ET DIDAKTISK PERSPEKTIV
AF HELLE ANTCZAK, DOCENT OG ANNE B. FREDERIKSEN, LEKTOR
14

HJÆLPEARBEJDET MED BORGERE I UDSATTE POSITIONER I EN DIGITAL FORVALTNING
AF ANNE MARIE DAHLER, DOCENT, MARIANNE STAAL STOUGAARD, LEKTOR OG MARIE LETH MEILVANG, ADJUNKT
26

DUBU: FRISTER OG FLUEBEN I ET SAGSBEHANDLINGSSYSTEM
AF LINE PAPE, LEKTOR
36

UDEN FOR NUMMER
nr. 48, 23. årgang, 2024
Løssalg: 60 kr.
Dansk Socialrådgiverforening
Toldbodgade 19B
1253 København K
Tel: 70 10 10 99
Mail:
ds@socialraadgiverne.dk
Redaktion:
Frank Cloyd Ebsen, freb@kp.dk
Matilde Høybye Mortensen, mahm@via.dk
Nicolai Paulsen, np@socialraadgiverne.dk
Christine Sarka, christinesarka@mail.dk
Marie Leth Meilvang, mlme@ucl.dk
Lars Uggerhøj, lug@socsci.aau.dk
Redaktionssekretær:
Mette Mørk, mettemork21@gmail.com
Layout:
Signe Ida Christiansen
Produktionsstyring:
Kommunikationsafdelingen, Dansk Socialrådgiverforening
Copyright:
Forfatterne
ISSN nr.:
1600-888X
Tryk: 19.555
Stibo Tryk
Oplag:
19.555

Nr. 48

TEMAET I DENNE UDGAVE af Uden for nummer er digitalisering - fordi det i dag er en lige så fast del af socialt arbejde, som telefon, blyant og papir var i 1980'erne. Digitale systemer, hvad enten det er fagsystemer, som DUBU, kommunikationsteknologier, hjemmesider eller online vidensportaler, er både en ramme og en med- eller modspiller for socialrådgivere. Digitale teknologier er blevet en integreret del af de fleste processer i mødet mellem borgerne og det sociale system, og ofte er der en idé om, at øget digitalisering af arbejdsprocesser frigør tid til borgerne. Men digitalisering tager også tid.

I den første artikel ses, hvordan en chatfunktion anvendes i et jobcenter som sikker kommunikation mellem borgere og kommune. Den automatiske lagring af chatten volder dog problemer og risikerer at udvande det skøn, som sagsbehandlere bør foretage ved journalisering. Artikel to tager hul på, hvad det egentlig kræver af socialrådgivere at kunne være socialfaglige i digitale rammer, og plæderer for en socialfaglig teknologiforståelse, så socialrådgivere ikke bare kan anvende, men også forstå og udvikle de digitale teknologier, der er viklet ind i det sociale arbejde.

I artikel tre kigger vi udefra og ind på den digitale forvaltning og de genvordigheder, den volder for mennesker i udsatte positioner. Værestеder påtager sig hyppigere det hjælpearbejde, som mange borgere i udsatte positioner har brug for, når de skal i kontakt med den digitale forvaltning. NGO'er ender på den vis med at lappe huller eller være brobygger mellem digitale systemer og indgange og borgere i udsatte positioner.

Artikel fire er tilbage i den kommunale forvaltning. Denne gang handler det om udviklingen af fagsystemet DUBU, som anvendes i familieafdelingerne i næsten alle landets kommuner. Artiklen følger udviklingen af DUBU version 3.9. og stiller skarpt på teknologiens multiple formål: den kan understøtte praksis, levere viden til ledelsen, indsnævre det skønsmæssige råderum.
Vi kommer med andre ord godt rundt i det digitale landskab.

God læselyst!
Redaktionen

PEER REVIEWED

Automatiseringens utilsigtede konsekvenser i et jobcenter

AF STELLA MIA SIELING-MONAS, LEKTOR,
EVA KRISTINE LYKKE, LEKTOR OG LENE NEDERGÅRD, LEKTOR

Artiklen belyser, hvordan en ny teknologi forstås af aktører i et kommunalt jobcenter. Analysen viser, hvordan utilsigtede konsekvenser opstår, når mindre dele af det systematiske sagsarbejde automatiseres i kølvandet på en ny teknologi. Utilsigtede konsekvenser af selv beskedne justeringer af arbejdsgange kan være vanskelige at få øje på i praksis, selv når de udfordrer de juridiske rammer for sagsbehandlingen.

Når den offentlige sektor implementerer digitale løsninger, sker det som regel med forventning om mere ensrettet og effektiv sagsbehandling (Høybye-Mortensen, 2016). Digitalisering og teknologiudvikling hviler ofte på forståelser af, at nye redskaber kan implementeres i varierende praksisser og bidrage med ressourcebesparelser og kvalificering af arbejdet (Jæger og Pors, 2017). Den digitale udvikling skaber også grundlæggende forandringer i det sociale arbejdes praksis, forandringer, som til tider rækker ud over de oprindelige intentioner i den enkelte teknologi. Kompleksiteten af den teknologiske udviklings indflydelse på samfundet betones af, at teknologier er mere end blot neutrale arbejdsredskaber, og forskning på området fremhæver, hvordan digitalisering påvirker arbejdets karakter, medarbejdernes roller og organisationers strukturer (Plesner et al., 2018). Herunder har litteraturen på området været optaget af, hvordan digitalisering ændrer opgavefordelinger, øger kompleksiteten af arbejdsopgaver og kræver nye kompetencer hos medarbejderne. Flere aktører peger på, at usynlige arbejdsopgaver og utilsigtede konsekvenser ofte følger i kølvandet på ny teknologi (Justesen og Plesner, 2024; Hansen, 2022).

Denne artikel belyser, hvordan en ny teknologi forstås af aktører i et kommunalt jobcenter. Analysen viser, hvordan utilsigtede konsekvenser opstår, når mindre dele af det systematiske sagsarbejde automatiseres i kølvandet på en ny teknologi. Utilsigtede konsekvenser af selv beskedne justeringer af arbejdsgange kan være vanskelige at få øje på i praksis, selv når de udfordrer de juridiske rammer for sagsbehandlingen. Artiklen tilbyder derfor en konkret, empirisk gennemgang af, hvordan en teknologi bliver bragt i spil, og inddrager juridiske pointer og tolkninger til at vise, hvor væsentlige udfordringer opstår. Artiklens omdrejningspunkt er således et digitalt arbejdsredskab i et kommunalt jobcenter, som ender med at øve markant indflydelse på sagsbehandlernes håndtering af sagernes oplysninger. Artiklen viser, hvordan øget automatisering af administrative arbejdsgange medierer sagsbehandlernes journaliseringspraksis i en grad, der ender med at udfordre journaliseringspligtens formål.

EN ALMINDELIG DAG I JOBCENTERET

Klokken er 08.15 tirsdag morgen, og sagsbehandleren Mads tænder for sin computer i afdelingen for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i et større sjællandsk jobcenter. Dagens kalender er godt fyldt med møder, borgersamtaler og administrative opgaver. Efter at have læst en håndfuld e-mails åbner Mads sit fagsystem for at danne sig et overblik. Mads opdager en indgående besked i den nye chat-funktion i fagsystemet, som jobcenteret for nylig har tilkøbt. Funktionen muliggør udvekslingen af tekstbeskeder mellem Mads og de knap 60 borgere i hans sagsstamme. Funktionen er et alternativ til andre skriftlige, digitale kommunikationsformer såsom e-mails og sms-beskeder, der ikke lever op til gældende GDPR-regler grundet manglende kryptering. Den nye besked er afsendt aftenen forinden som led i en længere korrespondance mellem Mads og en borger. I beskeden spørger borgeren, om Mads har husket at kontakte Ydelsesservice, og beskriver nogle vanskeligheder med at betale en tandlægeregning. Borgeren deler et prisoverslag fra tandlægen, forklarer sine symptomer og udtrykker samtidig økonomiske bekymringer. Afslutningsvis udtrykker borgeren ærgrelse over ikke at have hørt fra Ydelsesservice og mener, at han mangler dele af sin ydelse. Lidt løsrevet fra den øvrige kontekst oplyser borgeren også, at han har modtaget et legat, der tidligere er ansøgt om. Beskedens tekstindhold fylder samlet set omkring en halv A4-side.

Mads lader blikket vandre hen over den tidligere korrespondance med borgeren i chat-funktionen. Der er tale om en såkaldt 'tråd' af foreløbig 19 beskeder, som han og borgeren har udvekslet asynkront over en periode på knap to måneder. Flere beskeder handler om tandproblemer, enkelte om

økonomi, mens andre igen kan karakteriseres som uformelle høfligheder og "smalltalk". Nogle steder oplyser borgeren om forskellige hverdagshændelser og -problematikker, fx en flad cykel, et aflyst møde og udfordringer med et brev, som ikke er dukket op i e-Boks. Mads kvitterer nu for modtagelsen af beskeden. Han lover at tage fat i Ydelsesservice og beder samtidig borgeren tjekke, hvilke måneder han mener at mangle udbetaling for. Mads ønsker ham desuden tillykke med legatet og en fortsat god dag. Da Mads har trykket afsend, sidder han et øjeblik og kigger på sin skærm. Oppe i højre hjørne af skærmen, ved siden af det felt, som viser de afsendte beskeder, findes en lille knap med teksten journalisér. Mads trykker på knappen og sender dermed den samlede korrespondance med borgeren gennem cyberspace, så den lagres som et journalnotat i fagsystemet på linje med sagens øvrige akter. Mads vender herefter tilbage til dagens andre arbejdsopgaver.

DIGITAL KOMMUNIKATION UNDER UDVIKLING

Digital kommunikation er under hastig udvikling, også i den offentlige sektor. Det stiller socialt arbejde og socialrådgivere overfor både nye muligheder og udfordringer. Den digitale transformation kræver nye kompetencer og skaber et behov for at afdække, hvordan udviklingen influerer på professionen (Antczak og Frederiksen, 2024). Digitale fagsystemer er i sig selv ikke nye, men er i de seneste år blevet præget af en mere direkte involvering af borgeren. Fra tidligere tiders databaser, der opbevarede borgeroplysninger, fungerer de i dag i højere grad som kommunikationsplatforme og dermed også som arenaer, hvor borgerrettet socialt arbejde kan praktiseres (Aasback, 2022). Vi ser i disse år, hvordan det sociale arbejde stadig hyppigere foregår i form af skriftlig kommunikation, hvor flere og flere informationer udveksles gennem e-mailkorrespondancer, online rådgivningsforløb, chat- eller sms-beskeder (Jørgensen, 2022).

Vores beskrivelse af sagsbehandleren Mads er delvist konstrueret til denne artikel på baggrund af resultaterne fra et mindre forskningsprojekt i et sjællandsk jobcenter fra august 2022 til juni 2023. Den oprindelige undersøgelse analyserede, hvordan sagsbehandlere anvender en ny app-baseret kommunikationsteknologi, som blandt andet tilbyder en GDPR-sikret chat-funktion til udveksling af tekstbeskeder med borgerne. Det sjællandske jobcenter havde stor opmærksomhed rettet mod at sikre, at chat-funktionen kom i anvendelse på en etisk og juridisk forsvarlig måde. Både ledelse og medarbejdere var meget opmærksomme på kvaliteten af den kommunikation, man sendte til borgerne via det

STELLA MIA SIELING-MONAS

Lektor, ph.d. ved Institut for Socialrådgiveruddannelse på Københavns Professionshøjskole. Stella forsker og underviser på grunduddannelsen indenfor især social- og beskæftigelsesområdet, herunder særligt med fokus på den digitale udvikling i socialt arbejde.
stmo@kp.dk

EVA KRISTINE LYKKE

Antropolog og lektor ved Institut for Socialrådgiveruddannelse på Københavns Professionshøjskole. Eva underviser i samfundsvidenskab på både grunduddannelse og efter- og videreuddannelse. Hun er aktuelt tilknyttet instituttets arbejde vedrørende styrkelse af de studerendes kompetencer indenfor en række prioriterede områder, herunder digitalisering og teknologiforståelse.
evly@kp.dk

LENE NEDERGÅRD

Socialrådgiver og cand.scient.soc. Lene er ansat som lektor i socialt arbejde ved Institut for Socialrådgiveruddannelse på Københavns Professionshøjskole. Lene underviser på socialrådgiveruddannelsen og efter- og videreuddannelse og er aktuelt tilknyttet instituttets arbejde vedrørende styrkelse af de studerendes digitale kompetencer.
lene@kp.dk

nye redskab. Vores undersøgelse handlede i første omgang om at hjælpe kommunen med at blive klogere på, hvordan sagsbehandlere anvendte den nye funktion, blandt andet ved at belyse teknologiens indvirkning på relationsarbejdet. Vi var i undersøgelsen optagede af at forstå teknologien i lyset af dens faktiske anvendelse hos sagsbehandlere. I projektet ligger en STS-inspireret (Science and Technology Studies) teknologi som et relationelt fænomen, der gensidigt former og formes af de relationer og praksisser, den indgår i (Høybye-Mortensen, 2011).

Vi så, hvordan sagsbehandlerne i vid udstrækning anvendte det nye redskab på måder, som lever op til professionelle standarder og professionsetiske værdier. Sagsbehandlerne var overordnet set tilfredse med teknologien, selvom den stillede krav til deres balance mellem en mere uformel kommunikationsform og deres myndighedsrolle. Undersøgelsen viste samtidig, at det var vanskeligt at få kommunens kontanthjælps-modtagere til at anvende teknologien.

I afslutningsfasen af vores undersøgelse blev vi optagede af, hvordan teknologien mere specifikt var udformet, og vi begyndte at nærstudere centrale tekniske funktioner. Vi fik derigennem blik for, hvordan tilsyneladende neutrale tekniske funktioner påvirker sagsarbejdet.

Det centrale spørgsmål, som undersøges i denne artikel, er derfor: Hvordan kan en teknologi, der er tiltænkt kommunikation mellem sagsbehandler og borger, utilsigtet indvirke på centrale dele af det systematiske sagsarbejde?

Artiklen er opstået, fordi vi fik blik for, at teknologiens indvirkning på praksis i nogen grad udfordrer de juridiske rammer for sagsbehandling. I stedet for at lade de empiriske fund i analysen udfolde ved hjælp af teoretiske begreber, trækker vi derfor i stedet juridiske pointer ind i artiklens analyse af teknologiens betydning. Vores analyse udfoldes således med andre ord som en identifikation af juridiske usikkerheder ved anvendelsen af en ny teknologi.

På baggrund af sagsbehandlernes anvendelse af værktøjet fik vi blik for redskabets journaliseringsfunktion. Funktionen tilgås via en knap på brugerfladen, der ved et enkelt klik sikrer, at en besked (eller en tråd af flere på hinanden følgende beskeder) lagres som journalnotat i fagsystemet. Funktionen blev af vores informanter fremhævet som en af teknologiens primære fordele, fordi den letter arbejdsgangen betragteligt. Den sikrer en journalisering af beskederne via et enkelt klik uden at kræve tilpasning eller redigering af teksten, og uden at beskederne "klippes og klistres" ind i fagsystemet for at blive gemt, således som det har været praksis ved fx sms-beskeder. Vi blev nysgerrige på denne automatisering, og besluttede os for at afsøge dens implikationer for sagsbehandlingen i lyset af de juridiske rammer for journalisering i myndighedsarbejde.

> "I beskeden spørger borgeren, om Mads har husket at kontakte Ydelsesservice, og beskriver nogle vanskeligheder med at betale en tandlægeregning. Borgeren deler et prisoverslag fra tandlægen, forklarer sine symptomer og udtrykker samtidig økonomiske bekymringer"

DATAGRUNDLAG

I vores oprindelige undersøgelse anvendte vi flere metoder til dataindsamling, herunder enkeltinterviews, gruppeinterview og observationer i jobcenteret. Dertil gennemførte vi en systematisk kategorisering og analyse af i alt 1028 unikke chatbeskeder, afsendt mellem borgere og sagsbehandlere i den specifikke afdeling over en periode på 16 måneder. Kombinationen af flere tilgange blev besluttet ud fra et pragmatisk hensyn til jobcenterets tid og ressourcer, samtidig med at de forskellige metodiske greb hver især besidder styrker og begrænsninger, som bidrager til en nuanceret analyse (Brinkmann og Tanggaard, 2020).

Alle interviews blev gennemført som semistrukturerede, tematiske interviews med udvalgte nøglepersoner på forskellige niveauer i organisationen. Udvælgelsen af informanter til enkeltinterviews (to personer) og tre gruppeinterviews (ni personer) blev foretaget selektivt i relation til problemstillingen med det formål at repræsentere forskellige perspektiver. Således deltog sagsbehandlere med meget forskellige erfaringer med teknologien samt tre ledere med forskellige an-

svarsområder. I tillæg til vores interviews foretog vi 'observerende interviews' for at indfange sagsbehandlernes konkrete handlinger ved brugen af chat-funktionen, samtidig med at vi bad dem om at reflektere over disse (Czarniawska, 2007). Observationsmaterialet var afsæt for at undersøge teknologien, som den optræder, når en sagsbehandler faktisk anvender den, og gav mulighed for at spørge konkret ind til specifikke tekniske funktioner og deres udformning på skærmen.

ENKLERE ARBEJDSGANGE I EN TRAVL HVERDAG

Den automatiske journalisering omtales på tværs af undersøgelsens informanter som én af chat-funktionens primære fordele. Også hos it-udvikleren og hos den indkøbende stabsfunktion i jobcenteret fremhæves funktionen som helt central. Funktionen omtales konsekvent som automatisk, selvom vi ved observation konstaterer, at journalisering reelt kræver en (beskeden) aktiv handling i form af et enkelt klik. Således er det principielt også muligt at undlade journalisering, og betegnelsen 'automatisk' dækker retteligt over en meget enkel arbejdsgang holdt op imod andre mere tidskrævende alternativer.

Den underliggende forventning om ressourcebesparelse, kvalificering og effektivitet, der som nævnt i indledningen ofte tillægges implementeringen af digitale tiltag i den offentlige sektor (Jæger og Pors 2017), bekræftes i vores interview af en leder i jobcenteret:

> *"Man kan sige, at generelt med digitaliseringen og ny implementering af forslag, så er der underliggende en effektiviseringslogik. Altså at det bliver hurtigere, hvorfor det må spare noget tid." (Leder i jobcenteret).*

Sagsbehandlere i jobcentret modtager dagligt informationer via mange digitale kanaler og i større mængder end tidligere, ligesom kravene om dokumentation i socialt arbejde er steget markant (Krogstrup, 2018). Sagsarbejdet er i dag generelt i langt højere grad skriftliggjort end tidligere, og den implicitte skriftlighed, som er indlejret i den digitale og teknologiske udvikling, medfører en risiko for en ophobning af store mængder oplysninger, som i langt højere grad noteres, registreres og gemmes, end når oplysninger udveksles mundtlig og må undergå en aktiv udvælgelsesproces og et skøn af, hvad der er væsentligt.

Sagsbehandlerne i vores undersøgelse beskriver, hvordan de i en travl hverdag søger at håndtere kommunikations- og informationsmængden så effektivt som muligt, og samtidig må balancere kommunikationen med borgere og andre aktører på mange forskellige platforme. Derved bliver en automatisering af visse arbejdsgange en værdsat håndsrækning i håndteringen af mange oplysninger.

Som vi skal se i det følgende, står sagsbehandleren Mads og hans kollegaer dog overfor flere udfordringer, når de gerne vil anvende journaliseringsfunktionen til at lette deres sagsarbejde. På den ene side tilbyder den næsten-automatiske funktion, at de undgår omstændelige arbejdsgange. På den anden side må de nu forholde sig til, hvordan den gode journaliseringspraksis ser ud, når dét, der skal journaliseres, består af asynkrone chat-beskeder udvekslet mellem borger og myndighed.

For at få greb om udfordringerne starter vi med at se på formålet med journaliseringspligten og samtidig kaste et blik på den praksis for journalisering, som følger i kølvandet på den nye teknologi.

HVORFOR JOURNALISERER EN MYNDIGHED?

Mads og hans kollegaer i jobcenteret er naturligvis bekendt med journaliseringspligtens generelle formål i forvaltningsarbejde, som handler om at understøtte adgang til aktindsigt og sikre nødvendig dokumentation i en sag. Hensigtsmæssig journalisering skal sikre tillid til en åben og gennemsigtig offentlig forvaltning.

I offentlighedslovens § 15 kan læses, at pligten til at journalisere gælder for dokumenter, som en myndighed sender eller modtager som led i administrativ sagsbehandling. Journalisering har til formål at skabe overblik, lette sagsbehandlingen og understøtte kvalitet og effektivitet i sagsbehandlingen (Folketingets Ombudsmand, 2023). Journalisering er med andre ord afgørende for overblikket i en sag, og det skaber usikkerhed for både borger og professionel, når oplysninger mangler, ikke kan genfindes, eller hvis sagsakterne bliver uoverskuelige. Korrekt journalisering er væsentlig, når en sag fx skal undergå revision, hvis Ankestyrelsen skal behandle en klage, når en borger søger aktindsigt, eller når sagen overdrages mellem medarbejdere (Jepsen, 2018)

I vores undersøgelse beskrives en praksis, hvor samtlige chat-beskeder journaliseres af hensyn til at sikre dokumentationen i sagen. Anseelige tekstmængder lagres derfor i fagsystemet, fordi man er opmærksom på at sikre sagens oplysninger og samtidig har behov for at lette arbejdsgangen. En leder udtrykker bekymring over denne praksis tidligt i undersøgelsen, da vi spørger, om der kan være dele af kommunikationen, som ikke er journaliseringspligtig:

"Det er jo også et aspekt, jeg har været optaget af... journalisering handler om, hvad der er vigtigt for sagen. Den her [teknologien] journaliserer det hele, som jeg har forstået det" (Leder i jobcenteret)

Hvis journaliseringen overprioriteres som konsekvens af delvist automatiserede arbejdsgange, kan det føre til en ophobning af oplysninger. Vores videre analyse viser, hvordan de forestillede gevinster ved en automatisering udfordres af netop kompleksiteten i journaliseringsarbejdet som en central arbejdsgang og risikerer at medføre tidskrævende merarbejde.

HENSYNET TIL AT SIKRE DOKUMENTATION I SAGEN

I vores interviews udviser informanterne en udtalt opmærksomhed på at leve op til journaliseringspligten. I praksis bevirker det, at sagsbehandlerne i vidt omfang journaliserer samtlige beskeder til og fra borgere, nogle gange sådan, at de samme tekstmængder journaliseres ad flere omgange, hvis en chat-samtale forløber asynkront og over længere tid og løbende journaliseres. En sagsbehandler opsummerer i et gruppeinterview hvilke hensyn, hun lægger til grund:

"Og som jobkonsulent kan du føle dig sikker, når du skriver til borgeren: jeg anmoder om denne her status, og vi gør dette her, og det her er din plan… og så i stedet for, at man skal til at journalisere samtalen (hvis den var foregået fysisk eller telefonisk, red.), så har jeg faktisk allerede vores aftaler, som jeg kan journalisere, på baggrund af at vi har skrevet sammen. Så er det allerede i sagen – så har man journaliseret dét, i forhold til notatpligt".

Flere sagsbehandlere beskriver, at det alene er teknisk muligt at journalisere chat-samtaler i deres fulde længde, og at man ikke føler sig sikker på, om det er tilladt eller muligt at redigere i den skriftlige kommunikation eller nøjes med at udvælge dele af den:

Sagsbehandler: "Jeg vil sige, når jeg har dem [beskederne] herinde [i fagsystemet], så vil jeg typisk journalisere det hele. Det der med at den ene linje handler om noget rigtig relevant, og så kommer den næste linje, hvor borgeren gerne vil tale om noget andet, eller bare lette hjertet... Altså, jeg har ikke tid til at sidde og sortere i det - og plus - må man overhovedet slette i det, i og med at det er i en kontekst?"

Sagsbehandlernes håndtering skal altså forstås i lyset af en logik, der handler om at sikre sagens oplysninger, koblet med en usikkerhed om, hvorvidt en chat-besked eller samtale har status som dokument, der ikke må redigeres. I citatet fremhæver sagsbehandleren, at borger i en samtale på den ene side kan skrive om sin helbredsmæssige situation, hvilket kan være relevant for sagen, og samtidig sende mere uformelle informationer, som kan være uden relevans. Det udfordrer vurderingen af journaliseringsbehovet, og vurderingen må ofte vige af hensynet til begrænset tid i arbejdet. Desuden ses en usikkerhed omkring, hvad man faktisk må og bør redigere i. Vi ser i vores empiri, hvordan sagsbehandlerne generelt er bekymrede for at begå procedure-fejl som eksempelvis ikke at gemme oplysninger tilstrækkeligt. Ombudsmanden understreger i relation til offentlighedslovens § 15, at journaliseringspligten "alene gælder dokumenter, der har betydning for en sag eller sagsbehandlingen i øvrigt". Et dokument må altså i forhold til den pågældende sag have en dokumentations- eller bevismæssig værdi for at være underlagt journaliseringspligten, hvilket kræver en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde (Folketingets Ombudsmand, 2023).

Når vi analyserer de faktiske chat-beskeder, genfinder vi sammenblandingen af informationer med og uden umiddelbar relevans for sagen. Et konkret eksempel fra vores data viser, hvordan 14 beskeder udveksles over en periode på 29 dage. Først skriver sagsbehandler, at hun har modtaget en helbredserklæring, og at borgeren inviteres ind i jobcenteret til en samtale. I næste besked kvitterer borgeren herfor, men går videre til at spørge om ydelsesændringer i forhold til en huslejestigning. Sagsbehandler vejleder over de følgende beskeder om dette og henviser til Ydelsesservice med kontaktoplysninger. Sagsbehandler skriver i forlængelse heraf detaljeret om program, forplejning og indhold i et åbent-hus-arrangement for jobsøgende. De følgende handler skiftevis om Ydelsesservice og om det nævnte arrangement. Samtalen sluttes af med beskeder om en sagsbehandlers ferieafvikling. Da samtalen er færdig, indeholder den 7226 anslag fordelt over 59 linjers tekst, en tekstmængde, som svarer til knap en fjerdedel af denne artikel. Teksten arkiveres én eller flere gange.

Eksemplet giver udfordringer både praktisk og juridisk. Det såkaldte officialprincip i forvaltningsretten (retssikkerhedsloven § 10) fremfører, at en myndighed har ansvar for, at enhver sag oplyses tilstrækkeligt med det formål at sikre korrekte afgørelser (Folketingets Ombudsmand, 2023). Begrebet tilstrækkeligt betyder også, at Mads og hans kolle-

> “Anseelige tekstmængder lagres derfor i fagsystemet, fordi man på den ene side både er opmærksom på at sikre sagens oplysninger og samtidig har behov for at lette arbejdsgangen”

gaer har ansvar for ikke at overoplyse sagen med irrelevante informationer. Dataminimering er desuden et generelt princip i GDPR-reglerne af hensyn til borgernes retssikkerhed, og ”behandling, herunder opbevaring af oplysninger, skal begrænses til det, der er nødvendigt for at opfylde formålet” (Datatilsynet, 2023). Arkivreglerne, som forpligter en myndighed til opbevaring af sagsakter efter sagens afslutning, skal også være et opmærksomhedspunkt, fordi mængden af oplysninger, der lagres over tid, bliver ganske omfattende (Rigsarkivet, 2023). Sidst, men ikke mindst, opstår der en problematik, når det kommer til sagsbehandlernes vurdering af, hvor hurtigt eller hvornår en besked eller chat-samtale skal journaliseres. Det følger nemlig af offentlighedslovens § 15, stk. 2, at et dokument skal journaliseres snarest muligt efter modtagelse. En e-mail skal fx være journaliseret indenfor 7 dage, også når der er tale om en tråd af flere på hinanden følgende e-mails, hvor det er afsendelsestidspunktet for første e-mail, som er gældende. Det er dog uklart, hvordan sagsbehandler skal vurdere en fortløbende chat-samtale, som ikke nødvendigvis rummer en tydelig start, indhold og afslutning. Vurderingen besværliggøres af, at beskederne journaliseres løbende og derved lagres som gentagne journalnotater i fagsystemet, og at det ikke er tydeligt, hvornår en chat-besked eller -samtale udgør et dokument.

Vi dykker i det følgende længere ned i forståelsen af netop dokumentbegrebet, for at folde de juridiske udfordringer yderligere ud.

ER CHAT-BESKEDER ET DOKUMENT?

Chat-kommunikation mellem myndighed og borger er ikke direkte nævnt i lovgivningen. Folketingets Ombudsmand fremhæver dog med afsæt i offentlighedslovens § 15, at det er ”uden betydning for journaliseringspligten, om dokumentet foreligger på papir eller elektronisk, fx i form af en e-mail, et dokument vedhæftet en e-mail eller en sms-besked. Sms-beskeder og e-mails kan desuden have en sådan formløs karakter, at de heller ikke kan anses for omfattet af dokumentbegrebet. Allerede af den grund vil de ikke skulle journaliseres” (Folketingets Ombudsmand, 2023).

Offentlighedslovens dokumentbegreb er med andre ord ganske bredt. Det fremgår, at elektroniske beskeder kan have en så formløs karakter, at de ikke kan anses for omfattet. Dette kan betyde, at chat-beskederne ikke automatisk skal journaliseres, men i stedet udsættes for en konkret vurdering af, om den enkelte besked indeholder notatpligtige oplysninger, sammenholdt med indhold og karakter af den pågældende sag. Dette er nemlig den fortolkning, som bruges ved sms-beskeder og e-mails af ”formløs karakter” (Folketingets Ombudsmand, 2023).

En konkret vurdering bryder dog med den automatisering af journaliseringsarbejdet, som netop er fremhævet som en af teknologiens primære fordele.

MELLEM IT-LOGIK OG SAGSBEHANDLINGSPRAKSIS

Som led i vores undersøgelse tog vi også kontakt til it-udvikleren for at få beskrevet, hvordan specifikke funktioner i teknologien er udformet. I vores interview bliver vi bekendte med, at chat-funktionen tilpasses i dialog med den enkelte kommune. Det fremgår, at man fra udviklerens side gør sig en del overvejelser om, hvordan journaliseringsfunktionen kan udvikles og anvendes hensigtsmæssigt. Hos it-udvikleren findes ikke umiddelbart en opfattelse af, at alle beskeder nødvendigvis skal journaliseres. Snarere tilpasser man brugerfladen og dens funktioner i dialog med den konkrete kommune, og herunder bestemmes også graden af automatik. Det er teknisk muligt at indrette brugerfladen sådan, at en chat-samtale kan afsluttes, uden at beskederne nødvendigvis journaliseres, og derved tillade en vurdering af, hvorvidt al kommunikation skal journaliseres direkte, om det skal sammenfattes i et separat journalnotat, eller om journalisering helt udelades. Det er således teknisk muligt at afkræve et større sagsbehandler-skøn af relevans og i forhold til, om informationer journaliseres straks, eller om man afventer, til en samtale afsluttes.

> “Vi har peget på, hvordan teknologiens automatisering risikerer at udvande det skøn og de vurderinger, som sagsbehandlerne bør foretage ved journalisering”

I praksis udfordres ovenstående dog af et forståeligt og relevant fokus hos sagsbehandlere på at sikre oplysninger i hver enkelt sag koblet med et behov for at effektivisere træge arbejdsgange og indfri de forventninger, der oprindelig var formuleret som teknologiens fordel. Jo mere sagsbehandleren skal vurdere, redigere og samle de tekstlige informationer, jo mindre automatisk synes en automatisk journalisering selvsagt at være. Spørgsmålet bliver, hvilket hensyn der vejer tungest i spændingsfeltet mellem automatik og konkret vurdering.

I vores interview med it-udvikleren bliver vi opmærksomme på en anden detalje. Når sagsbehandlerne opretter en chat-samtale, skal denne navngives ift. det forventede indhold. Når et samtaleemne er udtømt, skal samtalen afsluttes og herefter journaliseres. En eventuel ny samtale, om et andet emne, kan herefter oprettes som en ny chat-samtale. En sådan praksis flugter med offentlighedslovens § 15, stk. 3., hvoraf det følger, at sagsbehandleren ved hvert journalnotat sikrer en kort tematisk angivelse af dokumentets indhold, så dokumenter i sagerne relevant kan skelnes fra hinanden. I praksis ser vi dog, hvordan forskellige temaer flettes sammen på kryds og tværs i chat-samtalerne. Borger og sagsbehandler holder sig kun sjældent til et enkelt sagsemne indenfor en samtale. Som resultat lagres journalnotater ofte under overskrifter, som ikke er retvisende for indholdet, og sammenblandingen gør det vanskeligere at vurdere, hvilke (dele af) beskeder, der bør journaliseres.

KAN TEKNOLOGI OG JURA RUMME HINANDEN?

Det er ikke nyt, at den offentlige sektor stilles overfor usikkerheder i forhold til de juridiske rammer for myndigheders digitale ageren som led i den digitale udvikling. Når man i sagsbehandlingsarbejdet overgår fra analoge til digitale formater, skal gældende lovgivning om myndighedsrollen og de forvaltningsretlige regler fortolkes ind i en ny virkelighed (Svensson og Larsen, 2017).

Journaliseringsreglerne er formuleret i 2014, og selvom lovgivningen i sig selv fremstår teknologineutral, observerer vi, at de nuværende regler ikke tager højde for den type teknologi, som chat-funktionen udgør. Eller man kan vende det om og sige, at de seneste teknologiske redskaber ikke tager tilstrækkelig højde for juraens detaljer. Når reglerne for journalisering stammer fra en tid, hvor kommunikationsformer og -kanaler var mindre komplekse, og hvor socialrådgiverens fagsystemer primært udgjorde databaser til opbevaring af informationer om borgeren, opstår uanset hvad en række udfordringer i praksis.

Som det fremgår af vores analyse, står Mads og hans kollegaer med op til flere dilemmaer i forhold til korrekt journalisering, som endnu ikke er afklaret:

For hvordan vurderer han fx, hvornår og hvor hurtigt en chat-besked bør journaliseres? Hvornår udgør en chat-besked eller en samtale et dokument? Hvilke dele af en besked-udveksling journaliseres, hvis kun dele af oplysningerne er relevante, og er det tilladt at redigere i beskederne? Hvordan forholder man sig, når en besked indeholder oplysninger, der ikke bør journaliseres? I artiklen har vi fremhævet et behov for, at disse spørgsmål afklares i en tid med fortsat hastig udviklingen af digitale teknologier i socialt arbejde.

DET USYNLIGE ARBEJDE

Digitale løsninger rettet mod en mere automatiseret journalisering indeholder fordele, fordi journaliseringsarbejdet er tidskrævende, kan være fejlbehæftet eller kan overses. Der opstår dog dilemmaer, fordi journalisering netop kræver stillingtagen og konkrete vurderinger.

Analysen har givet indblik i, hvorfor det i praksis kan være vanskeligt at afgøre, hvad der er juridisk korrekt og ukorrekt i vurderingen af nye teknologier, og vi har også set, hvordan forandringer og usikkerheder opstår selv i helt små justeringer af arbejdsgange.

Artikels hovedpointer og afsættet i blot en enkelt udvalgt case giver anledning til videre diskussioner og undersøgelser af området. I organisations- og teknologistudier har man i mange år arbejdet med begrebet usynligt arbejde til at beskrive det tidsforbrug og merarbejde, som er forbundet med at korrigere fejl og foretage tilpasninger efter implementeringen af en teknologi, hvilket gør det løbende ressourcetræk uigennemsigtigt for en organisation (Hansen, 2022). Vi har vist, hvordan jobcentersagsbehandlerne dagligt står overfor dilemmaer i forhold til journalisering af skriftlig digital kom-

munikation, og artiklen giver et eksempel på, hvordan teknologiudviklingen kan risikere at kræve store ressourcer på et senere tidspunkt. Den mulige overjournalisering i kølvandet på teknologien risikerer at forringe borgernes retssikkerhed og sagsbehandlerens mulighed for at vurdere handlinger og træffe korrekte afgørelser, fordi sagsakterne bliver svære at gennemskue.

Med stigende anvendelse af kommunikationsteknologier i socialt arbejde opstår både udfordringer og muligheder, og vi har i denne artikel afgrænset os til at stille skarpt på journaliseringsarbejdet. Vi har i mindre grad analyseret teknologiens samspil med øvrige teknologier i sagsbehandlingsarbejdet, trods at dette perspektiv vil styrke helhedsforståelsen af sagsbehandlernes arbejde med teknologiske redskaber. Vores undersøgelse peger på, at sagsbehandlerne i det sjællandske jobcenter anvender teknologien på en hensigtsmæssig måde, når det handler om at kommunikere relevant og meningsfuldt med ledige borgere. Vores empiri begrænser os dog fra at udfolde disse temaer i et borgerperspektiv.

Vi har peget på, hvordan teknologiens automatisering risikerer at udvande det skøn og de vurderinger, som sagsbehandlerne bør foretage ved journalisering, og på, hvordan de juridiske rammer ikke indeholder præciseringer, som adresserer dilemmaerne i nye, digitale kommunikationsformer.

REFERENCER

Aasback, A.W. (2022). Platform social work – a case study of a digital activity plan in the Norwegian Welfare and Labor Market Administration. *Nordic Social Work Research.*

Antzcak og Frederiksen, 2023: Artikel i *Uden for nummer*, under udgivelse.

Brinkmann, S. og Tanggaard, L. (2020). *Kvalitative metoder, en grundbog*, 3. udgave, Hans Reitzels Forlag.

Czarniawska, B. (2007). *Shadowing, and other techniques for doing fieldwork in modern societies.* CBS, Samfundslitteratur

Datatilsynet (2023). *Om grundlæggende principper i databeskyttelsesreglerne.* https://www.datatilsynet.dk/hvad-siger-reglerne/grundlaeggende-begreber/hvad-er-dine-forpligtelser/de-grundlaeggende-principper-

Folketingets Ombudsmand (2023) *Myndighedsguide om journalisering.* https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel-forvaltningsret/journaliseringspligt/

Hansen, R. (2022). Digitaliseringens bagside er usynlig for lederne. *Djøfbladet* d. 25. marts 2022.

Hundebøl, J., Pors, A. S. og Sørensen, L. H. (red.) (2020). *Digitalisering i offentlig forvaltning.* Samfundslitteratur.

Høybye-Mortensen, M. (2016). Digitalisering i den offentlige forvaltning. I A. Berg-Sørensen, C. H. Grøn, og H. Foss Hansen (red.), *Organiseringen af den offentlige sektor: grundbog i offentlig forvaltning* (2. udg., s. 397-421). Hans Reitzels Forlag.

Jepsen, M. (2018): Journalisering er det vigtigste. *HK Kommunalbladet* d. 9. marts 2018. (s. 34-35).

Jæger, B., og Pors, A. S. (2017). Ledelse af digitalisering: fra projekt til præmis. I P. Aagaard, og A. Agger (red.), *Ledelse i politisk styrede organer* (s. 145-170). Hans Reitzels Forlag.

Jørgensen, S (2022): Skriftlige samtaler som social interaktion. I Vijayarankan, K.H, Habekost, A.M og Sølvsten, L. (Red.) *Udveksling af oplysninger i socialt arbejde*. Samfundslitteratur.

Jørring, L. (2021). *Is Automation the Future of Casework? Automation Projects and the Emergence of New Work Tasks.* Abstract from Nordic Science and Technology Studies Conference 2021, Frederiksberg, Denmark.

Justesen, L. og Plesner, U. (2024). Invisible Digi-work: Compensating, Connecting, and Cleaning in Digitalized Organizations. *Organization Theory,* 5(1). https://doi.org/10.1177/26317877241235938

Krogstrup, H.K. (2018). Er vi forberedte, når evidensbølgen klinger af? I L.T. Kongsgaard og M.H. Rod (red.), *Bedre begrundet praksis - velfærdsudvikling efter evidensbølgen* (s 33-52). Samfundslitteratur.

Plesner, U., Justesen, L. og Glerup, C. (2018). The transformation of work in digitized public sector organizations. *Journal of Organizational Change Management.* 31. 10.1108/JOCM-06-2017-0257.

Rigsarkivet (2023). Om arkivlovgivningen. https://www.rigsarkivet.dk/aflever-data/arkivlovgivning/

Svensson, L., og Larsson, S. (2017). Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt. (5. uppl.) (*LUii reports; Vol. 3, Nr. 5*). Lunds Universitets Internet Institut (LUii).

PEER REVIEWED

Socialfaglig teknologiforståelse: Et didaktisk perspektiv

AF HELLE ANTCZAK, DOCENT OG ANNE B. FREDERIKSEN, LEKTOR

Socialrådgivere har brug for en række kompetencer til at anvende, forstå og udvikle de digitale teknologier, der i stigende grad påvirker socialt arbejde, professionsudøverne og borgernes adgang til sociale ydelser og service. Artiklen argumenterer for, at en socialfaglig teknologiforståelse skal starte på uddannelsen. Artiklen formidler udvalgte resultater fra et udviklingsarbejde på Københavns Professionshøjskoles (KP) socialrådgiveruddannelse.

Digitale teknologier er blevet en integreret del af de fleste processer i mødet mellem borgerne og det sociale system: Borgerne skal bruge selvbetjeningsplatforme, når de ansøger om kontantydelser eller social støtte, kommunikationen med socialrådgiverne i kommunernes forvaltninger foregår via e-Boks eller chatfunktioner, ledige holder videomøder med deres jobkonsulenter og følger e-læringsforløb hjemmefra, og digitale måleredskaber bruges til at følge anbragte børns trivsel. Udviklingen er siden 00'erne drevet frem af en række fællesoffentlige digitaliseringsstrategier, der skal sikre danskerne "digital service i verdensklasse" og "gøre hverdagen lettere for den enkelte" (Regeringen, KL og Danske Regioner, 2022). Der er tale om en omfattende reform af den offentlige sektors ledelse og frontlinje, som på væsentlige områder har ændret det danske samfunds bærende institutioner og den borgerrettede kontakt (Pors og Ejersbo, 2020; Justesen m.fl., 2020).

Teknologierne giver nye muligheder for både borgere og socialrådgivere, men risikerer også at skabe større afstand mellem borgere med behov for støtte og de socialrådgivere, der skal levere støtten, ligesom de rejser en række centrale faglige og etiske spørgsmål i relation til borgernes inddragelse og retssikkerhed, socialrådgivernes mulighed for at udøve fagligt skøn, digital eksklusion mv. (Nirmalarajan og Høybye-Mortensen, 2023, Birkholm og Antczak, 2022, Meilvang og Dahler, 2022). De mange digitale teknologier, der indgår i socialt og beskæftigelsesrettet arbejde, medfører et behov for, at socialrådgivere selv har en høj grad af teknologiforståelse, og at de kan understøtte borgernes brug af teknologien.

DELTAGERE, DATAGRUNDLAG OG METODE

Artiklen formidler udvalgte resultater fra et udviklingsprojekt på KP's socialrådgiveruddannelse. Baggrunden for projektet var en gennemgang af undervisningsforløb og litteratur, hvor vi kunne konstatere, at uddannelsens indhold hidtil ikke har matchet udviklingen i praksis. Projektet havde til formål at styrke de kommende dimittenders teknologiforståelse. Deltagerne var dels en gruppe af undervisere med engagement i digitale teknologiers betydning for socialt arbejde ('Teknologiarbejdsgruppen'), dels studerende på uddannelsens første og tredje semester. Med afsæt i forskning på området udviklede gruppen i første omgang en definition af "Socialfaglig Teknologiforståelse." Definitionen blev kvalificeret med input på workshops med uddannelsens andre undervisere. Med afsæt i definitionen udviklede denne artikels forfattere den kompetencemodel, vi præsenterer i artiklen. De deltagende studerende blev bedt om at evaluere og reflektere over udvalgte læringsaktiviteter om teknologiforståelse i et skriftlig survey. I alt 205 studerende deltog. Besvarelserne er derefter analyseret med udgangspunkt i den præsenterede kompetencemodel.

SAMSPILLET MELLEM KERNEOPGAVE OG TEKNOLOGI

I de senere år er der gjort flere forsøg på at opstille generiske modeller for professionelles teknologiforståelse - modeller, der kan bruges til at beskrive, analysere eller udvikle teknologiforståelse hos flere forskellige professioner på tværs af disses fagligheder.

En ofte omtalt generisk model er TEKU-modellen, der er et resultat af et omfattende forskningsprojekt, Technucation-projektet. Modellen består af fire fokusfelter:

1. **Teknologi** (at lære teknologien, samt hvad den kan og gør, at kende)
2. **Engagement** (at forstå og engagere sig i, hvordan teknologien indgår i en situeret praksis)
3. **Kompleksitet** (at forstå baggrunden for teknologiens indførelse)
4. **Udvikling** (at forstå, hvordan teknologien påvirker hele den professionelles faglighed). (Hasse og Brok, 2015).

En anden generisk model er udviklet af forskere ved VIA University College på baggrund af analyse og diskussion af cases på tværs af forskellige professionsuddannelser. Modellen indeholder syv elementer: Teknologiens samfundsmæssige værdi, digital materialitet, teknologiens værdi for individer, teknologiens relationelle værdi, erfaringer med konkrete digitale teknologier, vurdering af konteksten og teknologiens påvirkning af professionsidentiteten. (Pahus m.fl. 2022). Modellerne rummer mulighed for på et generelt plan at identificere, hvilke kategorier af viden og kunnen professionelle har brug for, når de skal fungere i et digitaliseret velfærdssamfund. Modellerne er imidlertid så overordnede, at de efter vores opfattelse er mindre hjælpsomme, når ledere og medarbejdere indenfor et specifikt praksisfelt som fx sygepleje eller socialrådgivning skal forstå, hvordan digitale teknologier påvirker kerneopgaverne, og hvilke kompetencer, de har brug for. Det samme gælder, når undervisere skal tilrettelægge forløb, der klæder de kommende professionelle på til den digitaliserede virkelighed.

Der er nemlig åbenlyst stor forskel på samspillet mellem kerneopgave og teknologi, når fx en folkeskolelærer underviser i dansk (brug af digitale læremidler påvirker undervisningssituationen,) og når en socialrådgiver undersøger forholdene i en udsat familie, (brug af et digitalt sagssystem påvirker systematik og dokumentation i sagen).

I vores optik må teknologiforståelse derfor altid ses i en konkret professionskontekst og omsættes til konkrete kompetencer. En generisk teknologiforståelsesmodel må med andre ord tilpasses og specificeres i forhold til den pågældende profession og dens praksis. Først da kan den i realiteten bruges til kompetenceudvikling eller tilrettelæggelse af grund- eller videreuddannelse.

TEKNOLOGIFORSTÅELSE HOS SOCIALRÅDGIVERE

Som en del af KP's udviklingsarbejde har vi arbejdet med at afklare, hvad teknologiforståelse hos socialrådgivere indebærer, og har (delvist) med inspiration fra Technucation-projektets begrebsarbejde formuleret følgende definition:

> *"Socialfaglig teknologiforståelse er den faglige kompetence til at kombinere teknisk handleviden med forståelsen for socialt arbejde. Socialfaglig teknologiforståelse*

HELLE ANTCZAK
Socialrådgiver og master i udsatte børn og unge. Undervisningsdocent ved Socialrådgiveruddannelsen på KP med ansvar for didaktisk udvikling og forskning i didaktik på professionsuddannelserne, herunder udvikling af fagprofessionelles teknologiforståelse. Har tidligere forsket og undervist i myndighedssamtaler med børn og unge. Mangeårig praksiserfaring fra kommunalt arbejde med udsatte børn og deres familier.
hean@kp.dk

ANNE BØLLING FREDERIKSEN
Sociolog og lektor ved Socialrådgiveruddannelsen på KP, hvor hun blandt andet underviser og forsker i, hvordan den stigende digitalisering af samfundet påvirker socialrådgiverprofessionen.
afre@kp.dk

gør socialrådgivere i stand til at anvende digitale teknologier samt forstå og vurdere teknologiernes muligheder, begrænsninger og konsekvenser for borgere, professionelle og samfund. Socialfaglig teknologiforståelse gør desuden socialrådgivere i stand til at bidrage kritisk og konstruktivt til udvikling og implementering af nye teknologiske løsninger, der forandrer den socialfaglige praksis." (Teknologiarbejdsgruppen, 2022).

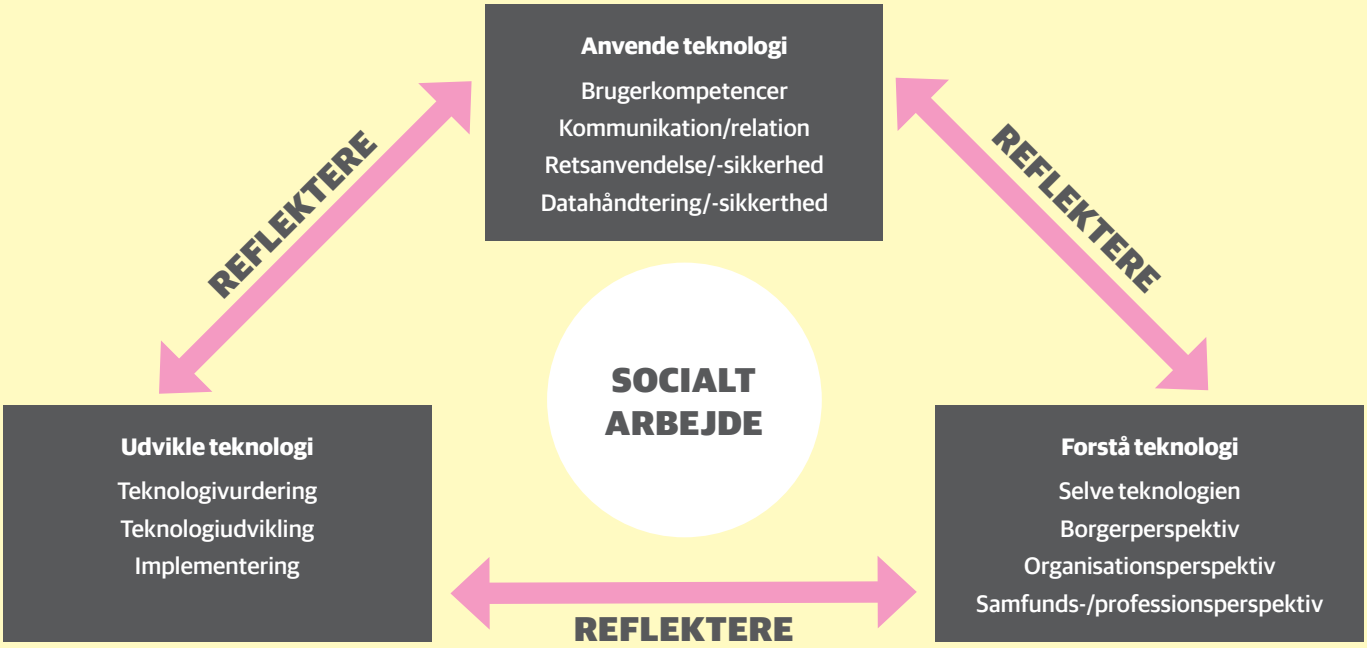
Med afsæt i denne definition har vi arbejdet med at etablere en professionsspecifik teknologiforståelses- og kompetencemodel, der indeholder tre dimensioner: Anvende teknologi, forstå teknologi og udvikle teknologi. At modellen er professionsspecifik betyder, at de delkompetencer, der indgår i den enkelte dimension, er tæt relateret til socialrådgiveres opgaver og øvrige kompetencer.

SOCIALRÅDGIVERES TEKNOLOGISKE KOMPETENCER

Modellen (figur1) er inspireret af TEKU-modellens fokusområder, som vi har ændret lidt på i overskrifterne. Da vores hensigt er at konkretisere en model, der er rettet mod socialrådgivere, udgør socialt arbejde centrum for modellen, og indholdet i de delkompetencer, vi fremhæver nedenfor, er specifikt knyttet til socialrådgiverprofessionen.

Desuden indgår refleksion som et didaktisk element, der binder de tre dimensioner sammen. Som vi senere i artiklen vil illustrere, indgår refleksion som en central læringsaktivitet, når vi forsøger at klæde kommende socialrådgivere på til den digitale virkelighed. Det er en selvstændig pointe for os, at anvendelse af teknologien danner et vigtigt afsæt for at kunne reflektere over og forstå den. Samtidig er forståelse for såvel teknologien som den socialfaglige kontekst, den indgår i, en vigtig forudsætning for teknologianvendelsen: Man kan så at sige ikke meningsfuldt anvende en teknologi i socialt arbejde uden at have både en teknologisk og en socialfaglig forståelse.

Anvende: Socialrådgivere skal være i stand til at mestre de konkrete teknologier, som er en central del af professionsudøvelsen, og skal kunne bringe teknologien i samspil med kernefagligheden hos socialrådgivere. Hvis anvendelsen ikke knyttes an til en socialrådgiverfaglighed, men anskues som noget rent instrumentelt a la 'du skal trykke her, så genere-



rer systemet et brev til borgeren', så risikerer man, at anvendelsen ikke er i overensstemmelse med god forvaltningsskik, ikke tager højde for borgerens sproglige forudsætninger etc.

> "Anvendelse af digital teknologi forandrer betingelserne for socialrådgiveres daglige praksis omkring fx vejledningspligt, journaliseringspligt og partshøring"

Anvendelseskompetencerne kan opdeles i en række delkompetencer:
Brugerkompetencer: Brugerkompetencer dækker over de tekniske kompetencer, man skal have for at kunne anvende teknologierne. Digitaliseringen omfatter hele det sociale arbejdes kontinuum fra forebyggelse over rådgivning til sagsbehandling og indsatser (Birkholm og Antczak, 2022), og der er tale om mange forskellige teknologier. Det er derfor ikke alle socialrådgivere, der skal have brugerkompetencer til alle teknologier, men den enkelte socialrådgiver skal mestre de teknologier, der indgår i den faglige hverdag. Udover selv at mestre teknologierne, skal socialrådgivere kunne hjælpe borgere med, hvordan de skal bruge borgervendte teknologier som fx selvbetjeningsplatforme til ansøgning om ydelser (Pors, 2015).

Kommunikation og relationsdannelse: Digitale kommunikationsredskaber som chatfunktioner og videosamtaler spiller en stigende rolle i interaktionen mellem borgere og socialrådgivere. Socialrådgivere skal teknisk set kunne håndtere teknologierne og samtidig omforme deres socialfaglige samtale- og relationskompetencer, så de passer til de nye kanaler. Når socialrådgivere i fx familierådgivninger eller kommunale voksenafsnit afholder videosamtaler, har de brug for metoder til, hvordan man skaber og fastholder kontakt, når man ikke kan aflæse kropssprog, byde på kaffe etc. (Christensen et al., 2022). Når socialrådgivere i jobcentre anvender chatfunktioner som en del af deres kommunikation med ledige, har de fx brug for viden om, hvordan man kan balancere hensigtsmæssigt mellem formel og uformel, skriftlig kommunikation (Sieling-Monas, Nedergaard og Lykke, 2024).

Retsanvendelse og retssikkerhed: At kunne forene socialfagligt arbejde med praktisk anvendelse af forskellige retskilder er en central kompetence i socialrådgiverfaget. Anvendelse af digital teknologi forandrer betingelserne for socialrådgiveres daglige praksis omkring fx vejledningspligt, journaliseringspligt og partshøring. Når socialrådgivere anvender fagsystemer som DUBU (Digitalisering børn og unge) eller KY (Kommunernes Ydelsessystem) skal de både teknisk set mestre systemet og samtidig kunne gennemskue, om systemet, og deres egen håndtering af det, lever op til borgernes retssikkerhed. Et aktuelt eksempel er borgere i kontanthjælpssystemet, der uberettiget fik nedsat deres hjælp som følge af 225-timersreglen, selv om de var undtaget fra reglen på grund af begrænset arbejdsevne. Årsagen var en funktion i KY, som automatisk udsendte partshøringsbreve om nedsættelse af hjælpen, og at sagsbehandlerne ikke reagerede på, at der var tale om borgere, der var undtaget fra reglen. (Folketingets Ombudsmand, 2023).

Informationshåndtering: Socialrådgivere skal indsamle og håndtere relevante informationer i det socialfaglige arbejde. Når socialrådgiveren registrerer information om borgeren ved. fx journalisering eller undersøgelser i et sagsbehandlingssystem, fungerer det både som dokumentation internt og overfor borgeren, der kan søge om aktindsigt. At formulere data i form af beskrivelser, analyser og vurderinger ind i adskilte rubrikker i et digitalt fagsystem, så borgeren kan genkende sig selv, og uden at helhedssynet mistes, er kompliceret (Sørensen, 2022). Det kræver, at socialrådgiveren teknisk mestrer teknologien og kan integrere klassiske skriftlige og analytiske kompetencer med teknologianvendelsen. Socialrådgivere skal desuden kunne forholde sig kritisk til registrerede data og indgå i en åben dialog med borgeren, hvis der fx er fejl i KY's data om indtægter eller forældede informationer om en families problemer i DUBU. (Høybye-Mortensen, 2019 og 2020).

Forstå: Som en forudsætning for og samtidig en konsekvens af anvendelseskompetencerne, skal socialrådgivere kunne forstå teknologierne samt deres muligheder, begrænsninger og konsekvenser for borgere, professionelle og samfund. So-

cialrådgivere skal desuden være i stand til at gennemskue de etiske implikationer af de specifikke teknologier og deres anvendelse. Med andre ord skal professionens centrale vidensområder sættes i relation til teknologianvendelse.

Selve teknologien: De teknologier, der indgår i socialrådgiveres faglige hverdag, spænder fra ret enkle videomødeløsninger over semi-automatiserede fagsystemer til modeller med prædiktive risikovurderinger. I eksemplet med videomøder er det nødvendigt at have viden om, hvorvidt en løsning er krypteret, så kun de relevante personer har adgang til samtalen (Center for Cybersikkerhed, 2021). Hvad angår de nyere semi-automatiserede fagsystemer med indbygget beslutningsstøtte, som fx KY, der selv trækker data fra offentlige registre og genererer forslag til afgørelser, skal socialrådgiveren være i stand til at forstå, hvilke data systemet har indhentet, og hvordan det er kommet frem til sit forslag. Socialrådgiveren skal derefter kunne forklare det for borgeren (Røhl, 2022). Denne viden om systemet og dets 'ageren' skal så sættes i relation til socialrådgiverens egen viden og holdes op mod relevante regler. I tilfælde, hvor der indgår teknologi, der indeholder prædiktive risikovurderinger, skal socialrådgivere have viden om hvilke data, modellen er trænet på, og hvad det betyder for dens udsigelseskraft, og med dette afsæt kunne forholde sig kritisk til den beslutningsstøtte, systemerne leverer. Dette kræver at socialrådgiveren har en mere generel viden om de muligheder og begrænsninger, prædiktive modeller indebærer (Gillingham, 2018; Clayton et al, 2020)

Borgerperspektiv: Den omfattende digitalisering af den offentlige sektor har givet udfordringer for en stor gruppe af 'ikke-digitale' borgere, og de digitalt udsatte udgør en fjerdedel af alle voksne borgere (Eiriksson, 2022). Digital eksklusion finder især sted hos sårbare samfundsgrupper, der ikke i samme omfang som andre har ressourcer eller kan få hjælp fra pårørende til at anvende de digitale teknologier (Hjelholt og Papazu, 2021; Schou og Pors, 2018). Socialrådgivere skal derfor kunne koble deres generelle viden om marginaliseringsmekanismer med viden om, hvilke borgergrupper, der især er digitalt udsatte, ligesom de skal have viden om, hvem der især kan have gavn af forskellige teknologier. Digital adfærd hos borgere, ikke mindst børn og unge, er ligeledes et centralt vidensområde for socialrådgivere. Børn og unge er i potentiel risiko for at møde en række online-risikofaktorer i form af fx eksponering for vold og selvskade, chikane og stalking, seksuel grooming, deling af intime billeder og misbrug af personoplysninger. Ligesom børn og unges liv online også kan være ressourcefyldt og have betydning for deres identitet (Livingstone et. al., 2015). Det kræver, at socialrådgiveren har forståelse for, hvordan den teknologiske udvikling påvirker børn og unges liv, og hvordan de bedst hjælper børn og unge til at navigere i denne.

> "Teknologierne giver nye muligheder for både borgere og socialrådgivere, men risikerer også at skabe større afstand mellem borgere med behov for støtte og de socialrådgivere, der skal levere støtten"

Organisationsperspektiv: Digitalisering af den offentlige sektor forandrer også socialt arbejde på et organisatorisk niveau. I takt med at flere processer bliver digitaliseret, forandres kravene til socialrådgiveren. Digitale teknologier er ikke neutrale, og de påvirker institutionaliserede tænkemåder og kulturen i en organisation, fx ved at digitale systemer kræver bestemte typer af data om borgerne. Systemerne er derved med til at fremhæve visse oplysninger om borgerne, mens andre ikke fremhæves. Det påvirker socialrådgiverens forståelse og måde at tænke om borgeren på (Høybye-Mortensen, 2011). Et eksempel på et system, der har ændret arbejdsprocessen med børn og unge i udsatte positioner, er fagsystemet DUBU. Når socialrådgivere anvender DUBU, skal de registrere data om børnene og de unge. Disse data udgør en væsentlig del af grundlaget og dokumentationen for beslutningerne i børnenes eller de unges sager. Det stiller høje

krav til, at socialrådgiveren kan reflektere over, hvordan den data, de registrerer, påvirker beslutningsprocessen (Schrøder, 2022).

Data spiller også en rolle i styring af organisationen. I takt med digitaliseringen vinder databaseret ledelse større indpas. Ledelsen i en organisation har gennem de store mængder af data, som de digitaliserede systemer genererer, adgang til information om, hvordan arbejdet forløber, og hvordan de enkelte medarbejdere performer (Andersen og Nielsen, 2007). Det kræver således nye kompetencer af ledere at kunne navigere i de store mængder af forskelligartet data og etisk og fagligt forsvarligt omsætte dem til et brugbart vidensgrundlag for styring af organisationen.

Samfunds- og professionsperspektiv: Digitaliseringsbølgen ændrer og transformerer på flere måder socialrådgiverprofessionen. Nogle forskere på området hævder ligefrem, at der er tendenser til at opfattelsen af professionen er i færd med at skifte fra 'relationisme': Forståelse af, at relationer og den menneskelige kontakt mellem borgere og socialrådgivere giver det bedste grundlag for handlinger i socialt arbejde, til 'dataisme': Forståelse af, at indsamling og anvendelse af data fra store dataset og kalkulerede korrelationer mellem forskellige variable giver et mere præcist og pålideligt grundlag for interventioner i sociale sager (Devlieghere, Gillingham og Rose, 2022). Et sådant skift i opfattelsen af professionen kan legitimere den øgede afstand mellem professionel og borger, som digitaliseringen potentielt medfører. Den øgede afstand kan få store konsekvenser for både socialrådgivere og borgere, idet den kan svække empati, nærvær og den grundlæggende etiske impuls, som er central for socialrådgiverprofessionen (Birkholm og Antczak, 2022; Dansk Socialrådgiverforening, 2011; Løgstrup, 1956/2010).

Den øgede standardisering af fx beskrivelser, analyser og afgørelser, som digitale fagsystemer indebærer, kan indskrænke socialrådgiveres handlingsmæssige råderum og mulighed for at foretage ægte skøn (Dansk Socialrådgiverforening, 2020). Det kan på sigt medføre en 'deprofessionalisering' af socialrådgiverfaget, idet systemerne rent teknisk vil kunne betjenes af ikke-faguddannet personale - og det kan igen påvirke professionens samfundsmæssige status i negativ retning. Det samme kan den generelle svækkelse af tilliden mellem borgerne og det offentlige, der følger af skandaleramte, offentlige it-systemer, datalæk og manglende tiltro til, at systemerne virker sikkert og retfærdigt, når sagsbehandling automatiseres. (Birkholm og Antczak, 2022, Frech, 2022).

Udvikle: Mange socialrådgivere vil i større eller mindre omfang blive inddraget i faglige processer knyttet til implementering og udvikling af teknologi på deres arbejdspladser. I disse sammenhænge er der brug for forskellige former for teknologikompetencer.

Teknologivurdering: Med afsæt i de socialfaglige og teknologiske kompetencer, der er beskrevet ovenfor under 'anvende' og 'forstå', skal socialrådgivere kunne vurdere konkrete teknologiers konsekvenser i deres kontekst. I socialt arbejde er der ikke tradition for teknologivurdering, ligesom teknologivurdering, forstået som "systematisk og alsidig vurdering af de konsekvenser og aspekter, der er forbundet med eksisterende eller ny teknologi" ikke er et genstandsfelt for forskning og udvikling indenfor socialt arbejde (Lykke, 2021).

I takt med teknologiernes stigende betydning for borgere, profession og samfund er det imidlertid vores påstand, at socialrådgivere skal være i stand til at vurdere relevansen og de mulige konsekvenser af eksisterende eller ny teknologi. Socialrådgiveres forståelse for borgernes forudsætninger for teknologibrug, kerneopgaven og de faglige processer er vigtig viden, når det skal vurderes, om og i forhold til hvem en teknologi giver mening, og hvornår den ikke gør (DS, 2020).

Teknologiudvikling og -implementering: Udvikling og implementering af ny teknologi lykkes bedst, hvis de borgere og professionelle, der skal bruge den, indgår i et tæt samspil med ledelse og it-leverandører. Tidlig inddragelse kan være med til at sikre et realistisk og fagligt blik på, om en konkret teknologi, som en organisation overvejer at anskaffe eller udvikle, vil kunne skabe værdi og indgå fagligt og etisk forsvarligt i opgaveløsningens helhed (DS, 2020). Hvis (social) fagligheden allerede fra start kommer ind i udviklingsrummet sammen med it-ingeniørerne, kan det forebygges, at der udvikles teknologier, som reelt ikke vil blive brugt, fordi de ikke opleves som værdifulde, men snarere som forstyrrende eller merarbejds-genererende, hvilket der er set eksempler på i de senere år (Flügge m.fl., 2022; Lund, 2019). Socialrådgiveres faglighed kan desuden være værdifuld, når teknologier skal justeres på baggrund af borgerreaktioner eller ny lovgivning på det pågældende område.

Når ny teknologi implementeres på en arbejdsplads, får en del socialrådgivere rollen som 'superbrugere', hvilket kalder på kompetencer til faglig formidling, motivationsarbejde og brobygning mellem it-udbydere og egen organisation. Ikke alle socialrådgivere skal nødvendigvis have kompetencer til at indgå i udviklingsprocesser, der kræver indgåen-

de it-teknisk viden. Imidlertid er der i de senere år en del eksempler på, at socialrådgivere bliver ansat hos nogle af de vigtige it-leverandører eller i kommunale it- og udviklingsafdelinger. Der er derfor brug for, at nogle socialrådgivere skal være i stand til at kombinere socialfaglighed med teknologiske kompetencer på et højt niveau, så de kan indgå i teknologiudvikling på lige fod med de mere klassiske faglige profiler i it-branchen.

Reflektere: Med inspiration fra begrebet Refleksiv Praksislæring ser vi refleksion hos både praktikere og studerende som "en særlig form for kritisk tænkning, der er knyttet til handling med det formål, at den enkelte bliver bedre til at handle (...). Refleksiv tænkning forekommer i forbindelse med konkret handling, herunder bevidst afprøvning, hvor tidligere erfaringer og abstrakt viden aktiveres ved at eksperimentere med forskellige mulige veje for at skabe mening i situationen alene og sammen med andre." (Horn m.fl., 2020).

Refleksion spiller ikke kun en central rolle i selve læringsprocessen, men udgør et vigtigt element i vores model, der illustrerer socialrådgiverens teknologiske kompetencer. I denne sammenhæng fungerer refleksion som det element, der binder socialrådgivernes evne til at anvende, forstå og udvikle teknologier sammen til den overordnede kompetence. Refleksion er samtidig en central krumtap i koblingen mellem teori og praksis. For at kunne anvende, forstå og udvikle teknologier kræves således både teoretisk og socialrådgiverrelevant viden og praktisk kendskab til teknologien.

> "Set i lyset af de aktuelle rekrutterings- og fastholdelsesproblemer i socialrådgiverfaget er ressourcerne dog formentlig givet godt ud, idet refleksiv praksis opleves som trivselsfremmende af de professionelle og desuden kan skabe bedre resultater"

HVORDAN KAN SOCIALRÅDGIVERE OPNÅ TEKNOLOGIFORSTÅELSE?

Nye teknologier indføres med accelererende hastighed. Det betyder, at socialrådgivere skal være i stand til at forholde sig kritisk refleksive til, hvordan nye teknologier påvirker deres arbejde, samtidig med at de arbejder med dem (Christensen et.al., 2022). Vi finder Schöns betragtninger om refleksion-i-handling særligt relevante, da vi mener, at det er en kompetence, der i stigende grad er nødvendig for socialrådgivere, der arbejder inden for en praksis præget af hurtig teknologisk omstilling, hvor tiden ikke altid tillader refleksion-over-handling (Schön, 2001). Samtidig argumenterer vi for, at socialrådgiveren ved mødet med nye digitale teknologier må være i stand til at reflektere over disse, allerede FØR hun eller han anvender teknologierne, og at denne refleksive kompetence kan etableres og trænes under uddannelsen.

At kunne reflektere er således et centralt læringsmål i uddannelsen til socialrådgiver, og formuleringer om, at de studerende fx skal kunne "Reflektere over kommunikative og professionsetiske problemstillinger" eller "Reflektere over håndtering af modsætningsfyldte krav og forventninger fra ledelse, borgere og samarbejdspartnere", går igen i den nationale studieordnings læringsmål på kompetenceniveau. Derfor underviser vi på uddannelsen i systematiske modeller for, hvordan refleksive, faglige processer kan gribes an såvel i læringen på studiet som i praksis. (Se fx Alminde m.fl. 2008, Lysen og Agersnap 2019).

Hvor ansvaret for refleksion og læring på arbejdspladserne hviler på socialrådgiverne og deres ledere (Pahus m.fl., 2020), er spørgsmålet for os, der underviser på professionshøjskolerne, hvad der kan læres allerede på uddannelsen, og hvordan det kan gøres. I en uddannelsessammenhæng er vores opgave ikke at gøre de kommende socialrådgivere 'grydeklare' til fx en bestemt forvaltningsgren i en kommune – dertil går den teknologiske udvikling for hurtigt. Derimod kan vi bedrive eksemplarisk og transferorienteret læring (Wahlgren og Aarkrog, 2012) ved at give dem mulighed for at anvende, forstå og vurdere konkrete, udbredte teknologier – en

læring de kan overføre til mødet med lignende teknologier. I uddannelsen af socialrådgivere er undervisningen ofte adskilt fra praksis, da størstedelen af tiden foregår i et undervisningslokale. Derfor forsøger vi i undervisningen at ruste de studerende ved at simulere praksis gennem konkrete teknologier samt problemstillinger, de vil møde i praksis.

I de følgende afsnit giver vi et eksempel fra et undervisningsforløb, som er tilrettelagt ud fra kompetencemodellen og inspireret af refleksiv praksislæring, der, som allerede nævnt, netop er kendetegnet ved, at de studerendes refleksionskompetence kobles op på handling i praksis. Vi beskriver kort gennemførelsen af undervisningen med udgangspunkt i modellen. Det undervisningsforløb, vi tager udgangspunkt i her, er et nedslag blandt en række læringsaktiviteter. Tilsammen udgør aktiviteterne en samlet plan for udvikling af socialfaglig teknologiforståelse på socialrådgiveruddannelsens 1. til 3. semester. Den eksemplificerede undervisning er et blandt flere forløb, hvor de studerende afprøver konkrete teknologier, som aktuelt anvendes i praksis. I den illustrerede undervisning er det Kommunernes Ydelsessystem (KY), der er omdrejningspunktet.

EKSEMPEL FRA UNDERVISNING:
KY – KOMMUNERNES YDELSESSYSTEM.
KY er et fælleskommunalt it-system, der sigter mod at sikre kvalitet og lovmedholdelighed i sagsarbejdet med forskellige kontantydelser. De studerende på uddannelsens første semester fik mulighed for at anvende KY i et træningsmiljø, der blev udviklet i samarbejde mellem KP's socialrådgiveruddannelse og KOMBIT, udbyderen af KY. I undervisningen arbejdede de studerende med en fiktiv borgersag, hvor de skulle skrive et journalnotat, fastsætte en dato for opfølgning på sagen og respondere på den fiktive borgers anmodning om aktindsigt.

Formålet med at lade de studerende anvende KY var, at de erfarede, hvordan KY fungerer som et semi-automatiseret fagsystem (Røhl, 2022), der blandt andet kommer med forslag til afgørelser, og selv genererer breve til borgeren. Underviserens rolle var at facilitere koblingen af de studerendes viden om forvaltningsretlige regler og borgerkommunikation med anvendelsen af KY samt refleksioner over, hvilke konsekvenser systemet kan have i praksis.

De studerendes surveysvar knyttet til undervisningen illustrerer, at de via anvendelsen af KY oplevede, at de fik koblet deres faglige viden, ikke mindst den juridiske, med den konkrete teknologi og var i stand til at reflektere over samspillet.

En studerende svarede:

> *"Man skal være opmærksom på egen viden og diverse lovgivninger i digital sagsbehandling. Huske de små ting, man skal forholde sig til, og forholde sig kritisk og nysgerrig. I de breve, der bliver sendt ud - selv om der er brevskabeloner, så er det også okay selv at skrive i brevet for at sørge for god forvaltningsskik".*

En anden studerende svarede:

> *"Jeg ser klare fordele ved et samlet system. Men man skal huske at være kritisk og trække på sin egen faglighed, da et system er styret af algoritmer. [Man skal] forholde sig kritisk til KY's forslag til afgørelser, officialprincippet - overtrædes det?"*

En tredje studerende var blevet opmærksom på

> *"At huske den kritiske refleksion ift. IT- systemer og den individuelle vurdering. Ikke lade sin "juridiske muskel" blive slap, selvom der er et it-system der 'klarer' meget af sagsarbejdet."*

Flere studerende var blevet opmærksomme på de kommunikative sider af journaliseringsarbejdet:

> *"At alt relevant skal noteres i et sprog, som borgeren må få indsigt i" og "At man skal være opmærksom på ordvalg ved notater".*

I størstedelen af de studerendes surveybesvarelser går det igen, at muligheden for netop at få konkrete erfaringer med de aktuelle teknologier ser ud til at have spillet en vigtig rolle i deres oplevede læringsudbytte:

> *"At vi har været meget inddraget og selv haft adgang til programmet, hvilket har givet mig en stor forståelse for systemet." "At man selv kan prøve sig frem i KY".*

> *"At vi selv har prøvet at skrive et journalnotat – det var vildt sjovt.".*

Samlet set indikerer undersøgelsen, at de didaktiske tiltag har styrket de studerendes teknologiske forståelse. Mellem 85-94 procent af de studerende oplevede at have fået indsigt i faglige og etiske dilemmaer. Dog havde de efter undervis-

ningsgangene efter eget udsagn kun delvis forståelse for at håndtere disse dilemmaer (46-71 procent). Svarene i vores undersøgelse tyder således på, at de studerende, via de gennemførte læringsaktiviteter, især mente at have opnået kompetencer til at anvende og forstå teknologierne og i nogen grad at vurdere teknologierne – og her især de faglige og etiske konsekvenser af teknologibrugen.

EN AKTUEL UDFORDRING FOR PROFESSIONEN

I betragtning af at digitaliseringen af den offentlige sektor i høj grad påvirker det sociale arbejde og, som vi har vist i denne artikel, stiller mange nye krav til socialrådgivernes teknologiske kompetencer i form af at kunne anvende, forstå og udvikle teknologierne som en integreret del af faglighed-en, er det en aktuel udfordring for den samlede profession at forholde sig bevidst til og finde svar på spørgsmålet om, hvordan socialrådgivere kan opnå disse kompetencer. Ved den samlede profession mener vi samspillet mellem praksis, uddannelse, forskning og socialrådgivernes faglige organisation. På uddannelsen har vi mulighed for at nå et stykke af vejen i form af undervisningsforløb, der integrerer anvendelse, refleksion og teoretisk forståelse, som vi har givet eksempler på her.

Ønsker vi effektivt at ruste studerende og praktikere til at håndtere de faglige og etiske dilemmaer, som brugen af forskellige former for teknologi rejser, kræver det imidlertid et tættere samspil mellem uddannelsen og praksis. Ikke mindst bør det ude i de sociale organisationer prioriteres at skabe rum for refleksion over, hvordan konkrete teknologier påvirker fagligheden, organisationen og borgerne. At opprioritere refleksiv praksis som en legitim faglig aktivitet kræver både tid og organisatorisk forankring, hvilket kan være en udfordring i en presset, offentlig sektor. Set i lyset af de aktuelle rekrutterings- og fastholdelsesproblemer i socialrådgiverfaget er ressourcerne dog formentlig givet godt ud, idet refleksiv praksis opleves som trivselsfremmende af de professionelle og desuden kan skabe bedre resultater (Kongsgaard, 2022, Rasmussen, 2023).Vi efterlyser desuden mere forskningsbaseret viden i form af nærstudier af, hvordan henholdsvis borgere og professionelle oplever og indgår i samspillet med en række af de herskende teknologier, som vi har givet eksempler på.

Endelig mangler vi som profession en strategi for, hvordan den voksende gruppe af socialrådgivere, der er involveret i teknologivurdering, implementering og udvikling af teknologi, skal klædes på til deres opgaver. Skal der udvikles valgmoduler på grunduddannelsen? Er brobygning til uddannelsesforløb på IT-Universitetet eller DTU vejen frem? Vi har endnu ikke svarene, men håber på, blandt andet med denne artikel, at rejse en frugtbar debat.

REFERENCER:

Alminde, R. m.fl. (2008). *Social analyse og handling.* Hans Reitzels Forlag.

Antczak, H. og Birkholm, K. (2019). Når borgeren bliver til data … fordufter den etiske fordring. *Uden for nummer,* nr. 39, 19. årgang, 2019

Birkholm, K. og Antczak, H. (2022). Digitalisering af det sociale arbejde. I: Posborg, R. Nørrelykke, H. og Antczak, H. (red). *Socialrådgivning og socialt arbejde*. København. Hans Reitzels Forlag

Birkholm, K. (2013/2019). "The Ethical Judgment: Teaching and learning techno-ethics. (Reprint)." *www.TeknoEtik.dk*

Center for cybersikkerhed (Forsvarets efterretningstjeneste) (2021). *Vejledning: Råd om sikkerhed på virtuelle mødeplatforme*. Center for cybersikkerhed.

Christensen, M., Frederiksen, A. L., Rosenberg, C., and Madsen, K. B. (2022). What kind of social work in what kind of space?, *Nordic Social Work Research,* 12:3, 339-349

Clayton, V., M. Sanders, E. Shoenwald, L. Surkis, and D. Gibbons. 2020. *Machine Learning in Children's Services*. London: What Works for Children's.

Danske Regioner, 2022. V*ejledning om videosamtaler.*

Dansk Socialrådgiverforening (2023). Arbejdspres og økonomi.

Dansk Socialrådgiverforening (2020) *DS' teknologipolitik og strategisk retning*

Dansk Socialrådgiverforening (2011). *Professionsetik.*

Devlieghere, J., Gillinham, P. and Rose, R. (2022). Dataism versus relationshipism: a social work perspective. *Nordic Social Work Research,* 12:3, 328-338

Eiriksson, B. (2022). *Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere.* Justitia

Flügge, A. A. m.fl. (2022). *Er du grøn? Algoritmer til beslutningsstøtte i det offentlige.* Københavns Universitet.

Folketingets ombudsmand (2023). *Digital forvaltning af 225-timersreglen.*

Frech, H. 2022. Mangel på it-sikkerhed ødelægger tilliden til staten. *Ingeniørens PRO-medie DigiTech* 2022.

Gillingham, P. 2018. "Developments in electronic information systems in social welfare agencies: from simple to complex." *The British Journal of Social Work* 49 (1): 1–15

Hasse, C. og Brok, L. S. (red). (2015). *TEKU-modellen: teknologiforståelse i professionerne*. U Press

Hasse, C. og Wallace, J. (2020). *Teknologiforståelse. Mod et nyt begreb om teknologiforståelse.* https://technucation.dk/tidligere-begreber-og-fokus/teknologiforstaaelse

Hjelholt, M. og Papazu, I 2021. De har fået nemID, men det er ikke nemt for mig – digital rummelighed i den danske velfærdssat. *Social Kritik* nr. 163

Horn, L. H., Jensen, C. G., Kjærgaard, T., Sørensen, I. M., Valbak-Andersen, C., Bundgaard, S. B., & Lukassen, N. B. (2020). *Hvidbog om Refleksiv Praksislæring.*

Høybye-Mortensen, M. 2015. "Decision-making tools and their influence on caseworkers' room for discretion." *British Journal of Social* Work 45 (2): 600–615.

Høybye-Mortensen, M., and P. Ejbye-Ernst. 2019. "What is the purpose? Caseworkers' perception of performance information." *European Journal of Social Work* 22 (3): 458–471.

Høybye-Mortensen, M. (2016) "Digitalisering i den offentlige forvaltning", s. 397-421 i: Anders Berg-Sørensen; (edt); Caroline Howard Grøn; Hanne Foss Hansen (red.): *Organiseringen af den offentlige sektor.* København, Hans Reitzels Forlag

Justesen, L., Plesner, U. og Gleerup, C. (2020). Arbejdets forandring i digitaliserede offentlige organisationer. I: Hundebøl, J., Pors, A. S. og Sørensen, L. H. (red) *Digitalisering i offentlig forvaltning*. Frederiksberg. Samfundslitteratur.

Kongsgaard, L. T. (2022). Ro på! Om tempoets betydning for refleksivitet i velfærdsarbejde. *Uden for nummer*, nr. 45, 21. årgang, 2022

Livingstone, S., Mascheroni G. and Staksrud, E. (2015): 'Developing a Framework for Researching Children's Online Risks and Opportunities in Europe', EU Kids Online. www.eukidsonline.net

Lund, C. S. (2019). Algoritmer i socialfaglige vurderinger – en undersøgelse af socialarbejderes opfattelse af at anvende algoritmer til vurdering af underretninger. *Uden for nummer*, nr. 39, 19. årgang, 2019

Lykke, E. 2021. *Teknologivurdering på det sociale arbejdes område – et minilitteraturreview.* Upubliceret arbejdspapir. Københavns Professionshøjskole

Lysen, N. M. og Skovgaard, M. (2019). *Undersøgelse, refleksion og omsorg i socialt arbejde.* Hans Reitzels Forlag

Løgstrup, K.E. (1956/2010). *Den etiske fordring.* Klim

Meilvang, M. L., & Dahler, A. M. (2022). Decision support and algorithmic support: The construction of algorithms and professional discretion in social work. *European Journal of Social Work*.

Nirmalarajan, L. Y. og Høybye-Mortensen, M. (2023). Hvordan inddrages udsatte familier i den digitale forvaltning? *Uden for nummer* nr. 46.

Pahus, J., Høybye-Mortensen, M., Binderup, A. T., Buus, L., Hjorth, M. (2022). Professionsrettet teknologiforståelse – et diskussionsoplæg til ledere af fagprofessionelle. *Lederliv* #VOL 3

Pors, A. S. (2015). Digital forvaltning i det borgernære bureaukrati. *Statsvetenskaplig tidsskrift.* Årgang 117/4, pp 617-643.

Pors, A. S. og Ejersbo, N. (2020). Offentlig styring i den digitaliserede forvaltning. I: Hundebøl, J., Pors, A. S. og Sørensen, L. H. (red) *Digitalisering i offentlig forvaltning.* Frederiksberg. Samfundslitteratur.

Rasmussen, T. (2023). Styrk din praksis med refleksiv sparring. *Socialrådgiveren* nr. 6, 2023

Schou, J. & Pors, A. S. (2018). Digital by Default? A Qualitative Study of Exclusion in Digitalised Welfare. *Social Policy & Administration*, 1-14.

Schön, D. A. (2001). *Den reflekterende praktiker: hvordan professionelle tænker når de arbejder.* Klim

Sørensen, K. M (2022) Børnefaglig undersøgelse. I: Henriksen, A. K., Nielsen, H. S.og Antczak, H (red.) (2022). Socialfagligt arbejde med anbringelser. Akademisk Forlag.

Wahlgren, B. og Aarkrog, V. (2012). *Transfer – Kompetence i en professionel sammenhæng*. Aarhus Universitetsforlag

Teknologiarbejdsgruppen på KP's Socialrådgiveruddannelse (2022): Upubliceret arbejdspapir

PEER REVIEWED

Hjælpearbejdet med borgere i udsatte positioner i en digital forvaltning

AF ANNE MARIE DAHLER, DOCENT, MARIANNE STAAL STOUGAARD, LEKTOR OG MARIE LETH MEILVANG, ADJUNKT

Den offentlige forvaltning i Danmark
er en af de mest digitaliserede i verden.
Det er derfor blevet en væsentlig opgave
for værestederne, der drives af landsdækkende
NGO'er, at hjælpe mennesker i udsatte positioner
med digitale problemstillinger.
Artiklen viser, at det påvirker arbejdet
i NGO'erne og skaber dilemmaer i arbejdet
med at hjælpe borgere i udsatte positioner.

Den offentlige forvaltning i Danmark er en af de mest digitaliserede i verden. Al post fra statslige og kommunale myndigheder er digital, og ansøgningsprocesser til offentlige ydelser er blevet digitale. Mens mange borgere oplever kommunikationen med myndighederne ligetil, skaber den massive digitalisering dog mindst to udfordringer: For det første marginaliserer den nogle af de borgere, der allerede befinder sig i udsatte positioner (Digitaliseringsstyrelsen og KL, 2021), og som ikke har et netværk, der kan støtte dem (Tetri og Juujärvi, 2022). For det andet skaber digitalisering nye typer opgaver (Pors, 2021), som ofte er usynlige.

I denne artikel sætter vi fokus på hjælpearbejdet med borgere i udsatte positioner og den måde, digitaliseringen af den offentlige forvaltning påvirker denne form for arbejde. I maj 2021 gjorde en leder af et værested for mennesker i udsatte positioner i et lokalt medie opmærksom på de udfordringer, værestederne stod over for i forhold til at hjælpe deres gæster eller brugere med digital adgang til forskellige former for offentlige myndigheder og ydelser. De følte, at dette arbejde voksede, og at de manglede redskaber og ressourcer til at hjælpe de borgere, der søger hjælp hos dem. Sammen med dem satte vi os for at undersøge hjælpearbejdet med afsæt i følgende spørgsmål: Hvad er de specifikke udfordringer og dilemmaer i dette arbejde? Inspireret af interventionsforskning (Downey og Zuiderent-Jerak, 2016) har vi i samarbejde med repræsentanter fra to værested og den kommune, de ligger i, søgt at besvare spørgsmålet gennem analyse af observationsdata og interviews med borgere og personale på værestederne. Derudover har vi udviklet anbefalinger til fremtidig praksis.

I det følgende gør vi kort rede for litteraturen om digital forvaltning og eksklusion. Derefter beskriver vi vores teoretiske ramme, vores metode og data. Vores analyse falder i tre dele og centrerer sig bl.a. om særlige dilemmaer i hjælpearbejdet. Til sidst diskuterer vi vores fund og giver anbefalinger til praksis. Selvom vi i artiklen undersøger det arbejde, der foregår i NGO'er, er artiklen relevant for andre aktører i socialt arbejde og socialrådgivning, fordi arbejdet retter sig mod de samme målgrupper, og fordi den adresserer samarbejdsrelationerne mellem civilsamfund og den offentlige forvaltning.

DEN DIGITALISEREDE FORVALTNING OG DIGITAL EKSKLUSION

I modsætning til andre dele af verden er adgang til internettet og til digitale værktøjer og teknologier, som fx computer og mobiltelefoner, sjældent en hindring for den digitale inklusion i Danmark. Schou og Pors (2019) karakteriserer borgere i Danmark som 'digital by default', det vil sige, at det er standard, at vi som borgere fx modtager offentlig post digitalt, ansøger om offentlige ydelser digitalt og så videre. Hvis man vil fritages for Digital Post fra det offentlige, kræver det en formel ansøgning. Det er altså de borgere, der ikke kan bruge og begå sig i de digitale infrastrukturer, der afviger fra de dominerende forventninger og normer (Schou og Pors, 2019). Digital Post, digitale ansøgninger om velfærdsydelser og adgang til offentlige systemer digitalt med MitID er nogle af de digitale infrastrukturer, der over de seneste 10-15 år er blevet implementeret for alle borgere som en del af den nye digitale forvaltning. Denne udvikling er blevet kritiseret af forskere, NGO'er og interesseorganisationer, der peger på, at en stor gruppe af de danske borgere er i risiko for digital eksklusion (Schou og Hjelholt, 2019; Carreras og Finken, 2022), og at de borgere, der allerede befinder sig i sårbare og udsatte positioner, risikerer at opleve yderligere marginalisering som konsekvens af den stigende digitalisering (Eiriksson, 2022; Skaarup, 2022).

Undersøgelser fra Digitaliseringsstyrelsen viser, at der i Danmark er en stor gruppe af borgere, der befinder sig i en "digital gråzone" (Digitaliseringsstyrelsen og KL, 2021). Disse borgere er tilmeldt Digital Post, men har i varierende grad brug for hjælp til de offentlige, digitale løsninger. De borgere, der er fritaget fra Digital Post, udgør 7,5 procent af befolkningen, mens borgere i den digitale gråzone anslås at udgøre 10-15 procent (Digitaliseringsstyrelsen og KL, 2021).

Dansk forskning i den digitale forvaltning peger på, at et mål med implementeringen har været en ansvarliggørel-

se af den enkelte borger, der nu selv skal administrere velfærdsydelser, en opgave som tidligere var velfærdsprofessionelles ansvar (Schou og Hjelholt, 2019; Schou og Pors, 2019). Schou og Pors (2019) viser i deres undersøgelse, at de borgere, der henvender sig til Borgerservice med problemer med de digitale løsninger, får digital selvhjælp. Det er ofte utilstrækkeligt for de borgere, der er i socialt udsatte positioner (Schou og Pors, 2019). En stor del af det digitale hjælpearbejde er derfor flyttet ud af Borgerservice og de offentlige systemer og foregår nu, særligt for borgere i udsatte positioner, i civilsamfundsorganisationer. Det er ikke en enestående tendens på digitaliseringsområdet, men del af et større samfundsmæssigt billede, hvor staten gennem flere årtier og i stadigt stigende grad har ønsket at pålægge civilsamfundet ansvaret for velfærdsstatslige opgaver, bl.a. begrundet i manglende ressourcer (Boje, 2023; Grubb og Henriksen, 2019).

En del forskning i digital ulighed og eksklusion beskæftiger sig med proxy internetbrug, som dækker over indirekte adgang til digitale løsninger via andres hjælp, fx familiemedlemmer eller professionelle (Grošelj et al. 2019; Reisdorf et al. 2021). Tidligere forskning har hovedsageligt koncentreret sig om brugere-by-proxy, det vil sige de borgere, som har brug for digital hjælp fra andre, og mindre om proxy-brugere, som er dem, der assisterer. Ifølge Reisdorf et al. (2021) er der behov for yderligere forskning i proxy-brugeres rolle. Der er, så vidt vi ved, kun begrænset forskning i civilsamfundsaktørers arbejde med digital inklusion i lande med en høj grad af digitalisering af det offentlige. Dog har van Holstein et al. (2023) i en australsk kontekst vist, hvordan strategiske alliancer med lokalsamfundsorganisationer er nødvendige, for at mennesker i udsatte positioner kan få adgang til en digital, offentlig infrastruktur. I en finsk sammenhæng har Buchert og Wrede (2021) og Buchert et al. (2022) undersøgt civilsamfundsorganisationers rolle i at hjælpe migranter med de digitale vanskeligheder, de står over for på grund af standardiserede, offentlige selvbetjeningssystemer.

I denne undersøgelse fokuserer vi på borgere i socialt udsatte positioner, deres udfordringer i den digitaliserede forvaltning og det hjælpearbejde, der laves i NGO'erne i forbindelse med disse udfordringer. Vi undersøger hjælpearbejdet med voksne borgere, der benytter to forskellige værestedet i Danmark: en varmestue, hvor brugerne har problemer som hjemløshed og stofbrug, og et værested, hvor brugernes primære udfordring er ensomhed. Selvom målgrupperne for de to værestedet er meget forskellige, oplever medarbejdere og brugere begge steder udfordringer med den digitale forvalt-

ANNE MARIE DAHLER

Ph.d. og docent ved Sundhed, socialt arbejde og velfærdsforskning, UCL Erhvervsakademi og Professionshøjskole. Anne er programlederfor forskningsprogrammet Kommunal forvaltning og praksis. Hun forsker bl.a. i implementering af teknologier i den offentlige sektor og i digitaliseringens konsekvenser for det fagprofessionelle arbejde samt for forskellige grupper af modtagere af offentlige ydelser
anmd@ucl.dk

MARIANNE STAAL STOUGAARD

Cand. mag., ph.d. og lektor ved Sundhed, socialt arbejde og velfærdsforskning, UCL Erhvervsakademi og Proffesionshøjskole. Marianne underviser på den sociale diplomuddannelse og på diplom i socialformidling. Hun forsker bl.a. i samskabelse og samproduktion af velfærd mellem offentlige aktører og civilsamfund særligt ift.ældre borgere og udsatte grupper.
msst1@ucl.dk

MARIE LETH MEILVANG

Ph.d. og adjunkt ved Sundhed, socialt arbejde og velfærdsforskning, UCL Erhvervsakademi og Professionshøjskole. Marie forsker i relationerne mellem velfærdsprofessionelt arbejde, organisationer og politik, herunder bl.a. teknologi og digitalisering i det sociale arbejde.
mlme@ucl.dk

ning. I stedet for at forstå digital eksklusion som et enten-eller, trækker vi på Dijk (2020) og Jæger (2021), der forstår feltet som et kontinuum. Denne forståelse understreger, at borgere kan inkluderes og ekskluderes i forskellig grad, og at den enkelte borger kan bevæge sig frem og tilbage på dette kontinuum afhængigt af samspillet mellem forskellige individuelle og kontekstuelle faktorer.

TEKNOLOGIER HAR SOCIALE EFFEKTER

Vores teoretiske udgangspunkt i denne undersøgelse bygger på studier, der viser, hvordan teknologier, fx digitale, ikke blot er neutrale redskaber, men har sociale, organisatoriske og politiske effekter (Oudshoorn og Pinch, 2203; Bowker og Star, 2000). I en given teknologi er bestemte normative forestillinger om fx borgeren, brugeren eller andre aktører indskrevet. Et eksempel på det er Schou og Pors (2019) tidligere beskrevne studie, der viser, at offentlige, digitale systemer konstruerer de borgere, der ønsker at blive fritaget fra de digitale systemer, som afvigende fra de dominerende forventninger og normer. Andre undersøgelser af de danske digitale, offentlige systemer viser, hvordan målsætningen om implementering af digitale systemer har betydet yderligere ansvarliggørelse af den enkelte borger (fx Schou og Hjelholt, 2019). Social mening skabes sammen med brugen af digitale teknologier, og digitale teknologiers betydning er sammenflettet med andre betydninger, det kan fx være tidligere erfaringer fra mødet med velfærdsstaten, tilgang til ydelser og kontrol. Vi antager dog ikke, at digitaliseringen af den offentlige sektor nødvendigvis fører til social eksklusion. Social eksklusion handler i bred forstand om mekanismer og vilkår, der betyder, at mennesker i varierende grad er udelukket fra livsvilkår, som flertallet af medborgere har adgang til, og i varierende grad er udelukket fra selvbestemmelse og indflydelse på egen situation og fra at påvirke samfundets udvikling (Bilfeldt, Jensen og Andersen, 2016). Som Helsper (2013) peger på, skal digitaliseringens ekskluderende effekter ses i sammenhæng med, hvordan eksklusionsprocesser finder sted i forvejen (off-line) og i relation til specifikke områder i livet, dvs. hvordan konkrete digitale teknologier påvirker sociale eksklusionsprocesser, der allerede finder sted (Helsper, 2013).

Jvf. Skaarup (2022) har digitaliseringen af den offentlige sektor for langt de fleste borgere medført, at det er blevet lettere at interagere med det offentlige; også for nogle af dem, det før digitaliseringen var svært for. De borgere, digitaliseringen har størst konsekvenser for, er overvejende borgere, der i forvejen havde svært ved mødet med den offentlige sektor (Skaarup 2022).

DET BEGYNDTE MED ET INDLÆG I AVISEN

Undersøgelsen blev igangsat på baggrund af et lokalt avisindlæg, hvor lederen af et værested beskrev den øgede belastning for brugere og personale i forbindelse med overgangen til MitID. Artiklens forfattere kontaktede lederen af værestedet, og herigennem blev der skabt kontakt til et andet værested, lederen af Borgerservice og andre kommunale repræsentanter, der alle var opmærksomme på problemerne med digital inklusion/eksklusion af borgere i udsatte positioner. Alle partnere viste interesse for en mere detaljeret forståelse af disse problemer og for at udvikle holdbare løsninger. Projektet var således udformet som et handlingsorienteret forskningsprojekt, hvor interventioner ikke var planlagt forud for projektet, men kunne opstå undervejs som en del af forskernes resultater og engagement i feltet (Zuiderent-Jerak og Jensen, 2007).

Det empiriske arbejde blev udført i en større provinsby i Danmark, primært på to forskellige værestеder for mennesker i udsatte positioner drevet af NGO'er og på den kommunale Borgerservice. På det ene værested har brugerne forskellige udfordringer som hjemløshed, afhængighed, psykiske og fysiske sygdomme, få ressourcer og ringe netværk. Værestedet er et fristed, hvor man uforpligtende kan mødes og købe mad og kaffe. Udover socialt samvær er der mulighed for at vaske tøj, gå i bad, skifte nåle og så videre. Personalet, som består af professionelle socialrådgivere, pædagoger og frivillige, bistår hver dag med råd og vejledning. Det andet værested er en social café, hvor brugerne kaldes gæster. Her tilbydes gæsterne råd og vejledning og forskellige aktiviteter. Generelt har borgerne her flere ressourcer end på det andet værested, men de står ofte over for lignende udfordringer i forhold til den offentlige digitalisering, herunder manglende netværk at trække på for at få hjælp.

Borgerservice hjælper med pas, kørekort, MitID, adresseændring og flere online selvbetjeninger. For at få hjælp skal man bestille tid online eller på den digitale selvbetjeningsskærm hos Borgerservice. Interaktionen mellem borger og personale foregår stående ved skranker i et stort åbent kontor. Personalet kan give borgere i socialt udsatte positioner ekstra vejledning og ved behov bistå dem i et tilstødende rum med mere privatliv. Alligevel afskærer såvel bookingsystemet og den kommunale atmosfære nogle af værestedernes brugere fra at benytte Borgerservice.

På alle tre lokationer gennemførte vi semistrukturerede, kvalitative interviews. Vi interviewede medarbejdere og frivillige på de to værestеder og Borgerservice og borgere på de to værestеder. Desuden har vi interviewet en fængselsbetjent

og et kommunalt gadeplansteam, der arbejder med de mest udsatte borgere, for at forstå, hvilke udfordringer relateret til offentlig digitalisering, deres arbejde består i. Interviewene er foretaget af forfatterne og tre kolleger fra socialrådgiveruddannelsen, UCL Erhvervsakademi og Professionshøjskole. Vi lavede observationer på begge værestеder og var her engageret i uformelle samtaler med brugere, socialrådgivere og frivillige. På baggrund af en observationsguide lavede vi detaljerede beskrivelser af stederne, de forskellige aktører og de aktiviteter, der fandt sted under vores besøg (Emerson et al., 1995).

> “Ældre, mennesker med handicap, etniske minoriteter og personer med lav socioøkonomisk status er blandt de befolkningsgrupper, der er mest sårbare over for digital eksklusion”

Undervejs inviterede vi de førnævnte repræsentanter fra værestеder og kommune til at deltage i fire møder for at planlægge og koordinere projektet samt dele erfaringer og perspektiver. På møderne præsenterede vi de foreløbige resultater, som blev diskuteret og valideret af projektgruppen. På baggrund af undersøgelsen og inspireret af vores interventionistiske tilgang udviklede vi i projektgruppen anbefalinger og ideer til, hvordan man kan styrke borgernes position og hjælpearbejdet.

ANALYSE: RELATIONER OG TILLID

Det digitale: Relationelt og situationelt

Mange af de borgerne, der kommer på værestеderne, har ikke familie og venner (de typiske proxy-brugere (Reisdorf et al., 2021)), der kan hjælpe dem med digitale udfordringer, og derfor bliver medarbejderne hos NGO'erne dem, der hjælper. Medarbejderne oplever, at de bruger meget af deres tid på at hjælpe borgere med digitale problemer. Det sociale arbejde udvikler sig altså ofte omkring spørgsmål om digital kommunikation med den offentlige forvaltning.

I arbejdet med borgere i udsatte positioner er opbygning af tillid og relationer vigtige elementer for at lykkes. Vores analyse viser, at det også gør sig gældende i arbejdet med digitale problemer. Borgere og medarbejdere fortalte om vigtigheden af at have tillid til dem, der hjælper. En medarbejder forklarer, at borgere kan være mistænksomme og skeptiske over for digitale, offentlige systemer generelt og være bange for overvågning. Men så snart en medarbejder på værestedet, som de kender, kan hjælpe dem, lægger de alt på bordet, herunder også adgangskoder. Nogle af de borgere, vi har interviewet, fortæller, at de selv kan logge på e-Boks, men kun hvis der sidder en medarbejder, som de kender, ved siden af.

Borgerens digitale formåen afhænger ofte af, hvilken sammenhæng det digitale er indlejret i og af borgerens specifikke situation. De fleste borgere håndterer digitale enheder og digitale platforme, fx forskellige former for sociale medier, på egen hånd. Men når det er i tilknytning til det offentlige, bliver det svært. En medarbejder siger:

> *"Jeg mener, de kan gå på Facebook, de kan gå på Wikipedia, og de kan håndtere alle mulige apps på deres telefoner. De spiller spil, de er på dating-apps, og de har alle slags obskure apps med kvinder og det… sådan noget. Det kan de klare. Det er dog sådan, at det er en lille smule farligt, når den offentlige forvaltning laver en e-Boks, og man skal bruge MitID til det".*

Her beskriver medarbejderen de digitale problemer som problemer, der ikke har at gøre med alle digitale systemer, men er specifikt knyttet til digitaliseringen af den offentlige forvaltning. Håndtering af digital kommunikation med det offentlige er således ikke kun et spørgsmål om digitale færdigheder eller systemernes funktionalitet. For nogle borgere er de digitale systemer sammenflettet med tidligere erfaringer med og forestillinger om møder med offentlige myndigheder.

Hvor meget, hvordan og hvornår borgere har brug for hjælp til digitale problemer varierer (se også Dijk, 2020 og Jæger, 2021). Medarbejdere beskriver, at hvad en bestemt borger kan og ikke kan gøre på egen hånd eller med hjælp, afhænger af borgerens specifikke dagsform og humør. Det er

muligt at hjælpe en borger til selv at håndtere et problem, men næste gang problemet opstår, har hun eller han måske alligevel ikke ressourcerne til selv at tackle det. Det betyder, at det relationelle arbejde i et fysisk fælles rum stadig er meget vigtigt. For medarbejderne er det sociale arbejde med digitale problemstillinger uforudsigeligt og et løbende situeret arbejde, der kræver tillidsfulde relationer.

For nogle af borgerne på værestederne er digital kommunikation med offentlige myndigheder omvendt en lettelse. For borgere, der lider af ADHD, social angst eller andre problemer, er digital kommunikation at foretrække frem for at møde socialrådgivere personligt eller at stå i kø på Borgerservice.

Sikkerhed, usikkerhed og lovlighed

Et område, der udfordrer hjælpemedarbejderne, er spørgsmålet om lovlighed. Med den stigende digitalisering er der kommet en opmærksomhed på sikkerhed på nettet, og mange onlinesystemer efterspørger adgangskoder, som borgerne skal holde private. Det gælder også for NemID og MitID. Men at huske adgangskoder er en stor opgave for mennesker med kaotiske og ustabile liv. En medarbejder siger om adgangskoder:

> *"Det begynder med, at de selv kan huske den, og så efter tre gange, bliver de logget helt af, så får de en ny kode og kan åbne den igen, så sker det samme en tre-fire gange, og så opgiver de det. Når jeg hjælper folk, så får de alle sammen et stykke papir med hjem med koderne. Men jeg ved jo også godt, hvad der sker med de koder, når de møder nærmeste skraldespand. Det er sådan set problemet i det, som jeg ser det".*

Det er ulovligt for medarbejdere at kende og opbevare borgernes koder (Finans Danmark og Digitaliseringsstyrelsen, u.å.). Tidligere skulle borgere have et fysisk nøglekort til NemID, og det mistede de borgere, der bruger værestederne, ofte. For nogle af de borgere, som de kender godt, ønsker medarbejdere derfor at beholde deres nøglekort, selvom det er i strid med loven. Her står medarbejdere over for et etisk dilemma mellem at hjælpe borgerne og at overholde loven.

Medarbejdere fortæller historier om borgere, der har mistet alle deres penge, fordi de ikke selv var i stand til at beskytte deres adgangskoder: De mistede deres nøglekort, gav det til en, de ikke burde have stolet på, eller glemte at logge ud, når de brugte en offentlig computer på et bibliotek. I disse tilfælde føler medarbejdere og borgere selv, at det sikreste ville være at få medarbejdere og værestedet til at gemme deres adgangskoder og nøglekort for dem.

Den digitale infrastruktur, der kan tilgås med NemID eller MitID, kræver digitale borgere, der kan betjene sig selv. Den bruger, der er indskrevet i dette teknologiske set-up, er et selvstændigt individ med et velordnet liv, som er i stand til selv at håndtere og huske sine adgangskoder. Den faktiske konfiguration involverer imidlertid personale fra NGO'er, der fungerer som proxy-brugere og sidder ved siden af borgeren og ofte er dem, der rører ved tastaturet, skriver adgangskoden, husker adgangskoden og måske opbevarer den i en sikker skuffe.

Hjælpearbejdere som (ufrivillige) digitale fortalere

Den voksende digitalisering har medført forringelser af fysiske og analoge løsninger, fx reducerede åbningstider for fysisk fremmøde eller kun telefonisk kommunikation. Ofte har borgere i udsatte positioner brug for hjælp her og nu, og det er svært at få, hvis man har mistet sin adgangskode eller ikke havde adgang til Digital Post til at begynde med. Den generelle politik for folk, der ikke er i stand til at bruge digitale offentlige systemer, er, at de skal fritages fra disse systemer. Medarbejdere peger dog på, at dette ikke er en god løsning i en digitaliseret administration, hvor analoge løsninger er blevet dårligere. En medarbejder taler om en borger, der er fritaget for Digital Post:

> *"Så er det jo på den gammeldags facon, og der er systemet ikke særlig smidigt. I forhold til sådan noget med, at jeg egentlig godt kan sidde og sende dokumenter sikkert fra min mail, men ofte så vil de have det per post og så tager det lige pludselig rigtig lang tid. Vi ved godt at PostNord, det er ikke bare lige sådan fra den ene dag til den anden. Og nogle gange skal tingene jo altså gå lidt stærkt".*

En anden medarbejder siger:

> *"Jeg har en anden [borger], som lige nu er ved at søge om gældssanering, og der er det jo også mig, der har ringet op til skifteretten. Han har heller ikke e-Boks og sådan noget, men han har godt nok NemID, men han kan jo ikke skrive under i den der e-Boks dér. Så det er også noget med, at så skal vi hen og printe det hele ud, udfylde det og sende det per brev eller op og aflevere det personligt, ikke. Og det havde jo bare været 100 gange nemmere, hvis vi kunne have sendt det hele via hans e-Boks, så havde det været skrevet under og bum, altså".*

Selvom de fleste medarbejdere mener, at den voksende digitalisering af den offentlige forvaltning er problematisk, og at digitale løsninger som NemID og Mit ID ikke er designet til (de fleste) borgere i udsatte positioner, ender de nogle gange med at nudge eller endda anbefale digitale løsninger til de borgere. En medarbejder siger:

> *"Så snakker jeg om alle de fortræffeligheder, der er ved at have NemID, fordi man får meget større magt over sit eget liv, og vi har da også mange som har fået det, det vil jeg sige".*

Når borgerne har NemID eller Digital Post, er det meget nemmere at hjælpe dem med deres problemer:

> *"Hvis man kan overbevise dem [borgerne] om, at det er smart at have sin post samlet digitalt, altså ét sted i stedet for, at det ligger og roder alle mulige steder. Altså, du læser det jo ikke mere eller mindre, fordi det kommer digitalt eller i papir, der er bare større sandsynlighed for, at vi har det, vi skal bruge, hvis det kommer digitalt, fordi så kan vi genskabe det eller genfinde det".*

Her står medarbejdere i et dilemma med hensyn til digitale løsninger. På den ene side mener de, at der er for meget digitalisering, og at borgere i udsatte positioner er særligt udsatte for disse ændringer. På den anden side gør det hjælpearbejdet ekstremt vanskeligt, hvis borgerne er undtaget, da medarbejdere ikke kan hjælpe borgerne lige så godt, som hvis de havde digitale løsninger. Det ender i nogle tilfælde med at gøre medarbejdere til en slags promotorer af de digitale systemer, som de ellers ikke oplever som meningsfulde eller velfungerende for borgerne.

DISKUSSION OG FEM ANBEFALINGER

Det digitale hjælpearbejde er hverken særlig struktureret eller formaliseret. Man kan karakterisere personalet på værestederne som en blanding af de sædvanlige proxy-brugere, som ofte er familie og venner, og så "dem, der handler i en professionel kapacitet" (Reisdorf et al. 2021, s. 2411), i denne sammenhæng de kommunale medarbejdere. Denne særlige position gør det både muligt for personalet at hjælpe borgerne, men det stiller dem også i en særlig og svær situation. De udfordres fx af at kunne hjælpe borgerne tilstrækkeligt inden for lovens rammer. Medarbejderne står i en situation, hvor de ofte ender med at promovere de digitale løsninger over for borgerne, selvom de oplever, at digitaliseringen er problematisk for borgerne. Det gør de, fordi alternativerne til de digitale løsninger er langsomme og besværlige, og derfor gør deres hjælpearbejde svært. Mere positivt kunne man sige, at denne rolle, hvor medarbejderne promoverer de digitale løsninger over for borgerne, er en måde at få dem ind i systemerne igen. Hvis fritagelse er en måde, hvorpå systemerne konstruerer borgere som afvigende, kan hjælpearbejdet med at få dem ind i systemerne (igen), måske netop ses som en måde at gøre dem til en del af samfundet og fællesskabet.

Som nævnt ovenfor er den ideelle digitale bruger indskrevet i det offentlige teknologiske set-up som selvstændige personer med velordnede liv, som kan huske og/eller tage vare på adgangskoder og ikke har brug for hjælp fra proxy-brugere. Dette gælder naturligvis ikke kun den digitale del af velfærdsstaten, da borgere i den moderne stat som udgangspunkt opfattes som autonome individer med juridiske rettigheder til at være herre over eget liv. Autonomi er ofte forbundet med en individualistisk forestilling om individet, hvor modtagelse af hjælp forstås som et angreb på autonomien.

Da borgere i udsatte positioner løbende vil have brug for hjælp i form af tillidsfulde relationer for at få adgang til den digitale, offentlige forvaltning, argumenterer vi for, at såvel professionelt som frivilligt hjælpearbejde med at "sidde ved siden af" bør udvikles og formaliseres på måder, der gør det legitimt og lovligt fx at gemme adgangskoder uden hverken at kompromittere borgernes sikkerhed eller deres autonomi. Et sådant arbejde kunne med fordel udvikles på baggrund af en alternativ forståelse af begrebet autonomi baseret på sociologiske forståelser af mennesker som grundlæggende afhængige af hinanden og af materialiteten i verden omkring os, og hvor autonomi netop kan udvikles og understøttes i konkrete socio-materielle arrangementer (Gómez et al., 2013; Gómez, 2015). Dermed handler autonomi ikke om at reducere afhængighed (fx af medarbejderen på værestedet), det handler snarere om at afstemme afhængigheder, så den enkeltes autonomi understøttes bedst muligt. For medarbejderne betyder det fx, at der ikke findes en standardløsning, der passer til alle, men at de i enhver situation bør undersøge, hvilken hjælp og støtte fra teknologier og mennesker, der bedst understøtter borgerens autonomi. For nogle borgere handler det om at erkende, at de hverken vil huske koder eller kunne logge på en digital postkasse, og at de derfor løbende vil have brug for en medarbejder til at "sætte sig ved siden af". For andre borgere handler det om, at det sociale og pædagogiske arbejde tilrettelægges, så digitalisering kan bruges som et fælles tredje.

På baggrund af den forskning, der præsenteres i denne artikel, har projektgruppen diskuteret og udviklet anbefalinger til et stærkere samarbejde mellem kommune og NGO'er med det formål at imødegå nogle af de udfordringer, der opstår i mødet mellem borgere i udsatte positioner og den digitaliserede forvaltning.

Anbefalingerne er:

- Udflytning af sagsbehandling fra Borgerservice til værestеder, det vil sige en slags fremskudt Borgerservice
- Én kontaktperson i Borgerservice for både borgere i udsatte positioner og NGO'er
- Digital hotline fra værestederne til Borgerservice, så borgerne kan opholde sig i trygge rammer (på værestedet) med en kendt person ved sin side
- Det digitale som det fælles tredje: metodeudvikling og alternative forestillinger om autonomi, herunder fokus på, hvordan borgernes autonomi kan styrkes som en effekt af netværk
- Formalisering og legalisering af hjælpearbejdet på lokalt og nationalt plan. Anerkendelse af, at fritagelse ikke er en løsning

> "Vores undersøgelse viser, at fritagelse ikke er en god løsning for de borgere, der har brug for NGO'er og andre til at hjælpe sig med deres adgang til det offentlige, fordi det arbejde så bliver meget svært"

I efteråret 2023 bevilgede kommunens byråd penge til et pilotprojekt med netop fremskudt Borgerservice, hvor borgerservicemedarbejdere er til stede på værestederne. Endvidere overdrog kommunen projektrapporten til digitaliseringsministeren.

KONKLUSION

I artiklen har vi undersøgt hjælpearbejdet for borgere i udsatte positioner, og hvordan digitaliseringen af den offentlige forvaltning påvirker denne form for arbejde. Vores analyse viser, at socialt arbejde, der hjælper borgere med digitale problemstillinger, er blevet en central del af det arbejde, der foregår hos NGO'erne. Der er to særlige dilemmaer, som karakteriserer det digitale hjælpearbejde:

- For det første dilemmaet mellem på den ene side at overholde loven og på den anden side at hjælpe borgerne, dette er særligt i relation til hjælp og opbevaring af adgangskoder.
- For det andet dilemmaet i på den ene side at se, hvor problematisk den digitale udvikling kan være for borgere i udsatte positioner, og på den anden side nogle gange forsøge at overbevise borgerne om, at de ikke skal fritages fra de digitale systemer, fordi det gør det sværere at hjælpe dem.

Vores undersøgelse viser, at fritagelse ikke er en god løsning for de borgere, der har brug for NGO'er og andre til at hjælpe sig med deres adgang til det offentlige, fordi det arbejde så bliver meget svært. Derfor peger vores undersøgelse på, at der må findes andre løsninger til denne gruppe borgere og til de medarbejdere, der skal hjælpe dem, og at disse løsninger skal tage som udgangspunkt, at det er de digitale systemer, der er utilstrækkelige. Denne anbefaling er i tråd med de nyeste principper for digital inklusion fra KL, Danske Regioner og Digitaliseringsstyrelsen (2024), der fx indebærer, at der skal rettes opmærksomhed mod digitaliseringens konsekvenser, designes løsninger for alle, tilbydes hjælp til hjælperne og stilles anvendelige alternativer til rådighed (KL, Danske Regioner og Digitaliseringsstyrelsen, 2024).

Forfatterne vil gerne takke Anja Brinch Hansen, Haitham Jasem og Tina Bernstrøm Pedersen, der også har deltaget i projektet.

REFERENCER

Boje, T. P. (2023). 'Civilsamfund og velfærdsstat: konflikt, samarbejde eller begge dele?', *Samfundsøkonomen,*(4), pp. 27–39. https://doi.org/10.7146/samfundsokonomen.v2023i4.141645

Bowker, G. C. and Star, S. L. (2000) *Sorting things out: Classification and its consequences,* Cambridge, MIT Press.

Boyatzis, R. E. (1998) *Transforming qualitative information: Thematic analysis and code development,* Sage.

Buchert, U., Kemppainen, L., Olakivi, A., Wrede, S. and Kouvonen, A. (2022) 'Is digitalisation of public health and social welfare services reinforcing social exclusion? The case of Russian-speaking older migrants in Finland', *Critical Social Policy*, 02610183221105035.

Buchert, U. and Wrede, S. (2021) 'Bridging' and 'fixing' endangered social rights in the digitalising welfare state: the ambiguous role of third-sector organisations in supporting marginalised older migrants in Finland', *Digital Transformations in Care for Older People: Critical Perspectives,* Routledge.

Carreras, B. N. and Finken, S. (2022) 'Autonomy Alliances and Data Care Practices'. In *IFIP International Conference on Human Choice and Computers,* pp. 47-57, Cham, Springer International Publishing.

Digitaliseringsstyrelsen (2022) 'Sådan kan du hjælpe digitalt', https://digst.dk/media/28913/saadan-kan-du-hjaelpe-digitalt_010623_web_tilgaengelig.pdf (310723)

Digitaliseringsstyrelsen 'Digital Post: Numbers and users', https://en.digst.dk/numbers-and-statistics/ (140723).

Digitaliseringsstyrelsen og KL (2021) *Digital inklusion i det digitaliserede samfund* https://digst.dk/media/24389/digital-inklusion-i-det-digitaliserede-samfund.pdf

Downey, G. L. and Zuiderent-Jerak, T. (2016) 'Making and doing: Engagement and reflexive learning in STS', *Handbook of Science and Technology Studies*, pp. 223-250.

Eiriksson, B. A. (2022). *Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere.* Justitia. https://justitia-int.org/wp-content/uploads/2022/09/Rapport_Retssikkerhed-for-digitalt-udsatte-borgere-1.pdf

Finans Danmark og Digitaliseringsstyrelsen (u.å.): MitID - en kvikguide https://www.mitid.dk/media/umbnmrkd/mitid-en-kvikguide_da.pdf

Gómez, D. L. (2015) 'Little arrangements that matter. Rethinking autonomy-enabling innovations for later life', *Technological Forecasting and Social Change,* 93, pp. 91-101.

Gómez, D. L., Mantovani, E. and De Hert, P. (2013) 'Autonomy in ICT for older persons at the crossroads between legal and care practices', in Yves, P., De Hert, P., Ronald, L. and Serge, G. (eds), *European Data Protection: Coming of Age,* Springer Netherlands.

Grošelj, D., Reisdorf, B. C. and Petrovčič, A. (2019) 'Obtaining indirect internet access: An examination how reasons for internet non-use relate to proxy internet use', *Telecommunications Policy,* 43(3), pp. 213-224.

Grubb, A. and Henriksen, L. S. (2019). 'On the Changing Civic Landscape in Denmark and its Consequences for Civic Action.' *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations,* 30(1), pp. 62-73. https://doi.org/10.1007/s11266-018-00054-8

Helsper, E. J. (2012). A Corresponding Fields Model for the Links Between Social and Digital Exclusion. *Communication theory,* 22(4), 403-426.

Helsper, E. J. and Reisdorf, B. C. (2017) 'The emergence of a "digital underclass" in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion', *New Media og Society,* 19(8), pp. 1253-1270.

Jæger, B. (2021) 'Digital Citizenship–A review of the academic literature, *Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management*, 14(1), pp. 5-6.

KL, Danske Regioner og Digitaliseringsstyrelsen (2024) Principper for digital inklusion https://digst.dk/digital-inklusion/principper-for-digital-inklusion/

Oudshoorn, N. and Pinch, T. J. (Eds.). (2003) *How users matter: The co-construction of users and technologies.* Cambridge, Mass.: MIT Press.

Pors, A. S. (2021) 'Hård digital inklusion: når digital politik bliver borgerens byrde', i *Digital gnidningsløshed og arbejdet bag*, pp. 13-14, Copenhagen Business School.

Robinson, L., Cotten, S. R., Ono, H., Quan-Haase, A., Mesch, G., Chen, W., Schulz, J., Hale, T. M. and Stern, M. J. (2015) 'Digital inequalities and why they matter', *Information, Communication og Society,* 18(5), pp. 569-582.

Schou, J. and Hjelholt, M. (2019) 'Digitalizing the welfare state: citizenship discourses in Danish digitalization strategies from 2002 to 2015', *Critical Policy Studies,* 13(1), pp. 3-22.

Schou, J. and Pors, A. S. (2019) 'Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare', *Social Policy & Administration,* 53(3), pp. 464-477.

Skaarup, S. (2022). *Digitaliseringens skyggeside er ulighed og eksklusion: Forstå årsagerne og de mulige løsninger.* Tech og strategi i øjenhøjde. Danmark. Social-, Bolig- og Ældreministeriet. (5. december 2023). Hentet fra https://sm.dk/arbejdsomraader/udsatte-voksne.

Tremblay-Cantin, C., Mellouli, S., Cheikh-Ammar, M. and Khechine, H. (2023) 'E-government Service Adoption by Citizens: A Literature Review and a High-level Model of Influential Factors', *Digital Government: Research and Practice,* 4(1), pp. 1-24.

van Holstein, E., Dulfer, N., Smith, C. and Garner, A. (2023) 'The alternate infrastructures that support digital counter publics: Digital inequality in an Australian public housing estate', *Cities*, pp. 137.

PEER REVIEWED

DUBU: Frister og flueben i et sagsbehandlingssystem

AF LINE PAPE, LEKTOR

I forbindelse med barnet lov skal DUBU (Digitalisering Udsatte Børn og Unge) ændres, og en bred gruppe af aktører har i den forbindelse været involveret. Denne artikels analyse finder, at udviklingen af DUBU 3.9 indeholder intentioner om at understøtte og kontrollere socialrådgivernes praksis i forlængelse af implementeringen af barnets lov i januar 2024.

Digitaliseringen af den offentlige sektor har taget fart siden årtusindeskiftet (Greve og Ejersbo, 2013) og ses som et nøglesvar på adskillige velfærdsstatslige udfordringer – også i socialt arbejde (den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2022 – 2025).

DUBU (Digitalisering – udsatte børn og unge) er et digitalt sagsbehandlingssystem, der anvendes i 91 kommuner til at følge og styre sagsbehandling i sager om børn og unge i udsatte positioner. I forbindelse med barnets lov skal der ske ændringer i DUBU, og DUBU 3.9 releases samtidig med, at barnets lov træder i kraft 1.1.2024. Et centralt mål med loven er, at "Det faglige skøn hos dygtige medarbejdere skal veje tungere, og der skal i højere grad tages udgangspunkt i det enkelte barns ønsker og behov. Aftaleparterne er derfor enige om at gennemføre regelforenklinger med den klare intention, at sikre mere fleksibilitet og tillid til sagsbehandlerne" (aftaletekst Børnene Først s. 12). Denne artikel argumenterer for, at DUBU 3.9 udvikles med henblik på at understøtte skønnet og de regler, som er kommet med barnets lov, og at udviklingen derfor bærer præg af brugergruppens fortolkning af praksis og barnets lov.

Barnets lov betyder bl.a. ændringer i kommunernes arbejde med inddragelse og opfølgning. Inddragelse af børn har været centreret om børnesamtalen, som ofte er blevet kritiseret for ikke at være omfattende nok (Ankestyrelsen 2023). Birgitte S. Jensen (2014) påpeger en problematisk inddragelsespraksis i myndighedsarbejdet med børn og unge i udsatte positioner, og at børnene oplever at være "en dekoration i sociale myndigheders forsøg på at opfylde det formelle administrative og retlige krav om inddragelse af dem" (Jensen, 2014: 276).

Opfølgningen har ligeledes været kritiseret for at være overfladisk, mangelfuld og ofte centreret omkring begrebet handleplan (Ankestyrelsen, 2023; Harkes, 2021). VIVE viser i kortlægningen af udsatte unges inddragelse i sagsbehandlingen, at 44 procent af de adspurgte unge ikke ved, hvad en handleplan er (Kloppenborg og Laustsen, 2020). Harkes (2021) argumenterer for, at DUBU opleves af sagsbehandlerne som forstyrrende og problematisk i handleplansprocessen. Munro (2011) beskriver, at der i sagsbehandling på børn- og ungeområdet er mere fokus på, om regler og procedurer er fulgt, end om barnet rent faktisk er blevet hjulpet i opfølgningsarbejdet. Dertil kommer en kritik af sagsbehandlingen, fx fristoverskridelser og manglende fokus på indsats og effekt (Kildedal og Michelsen, 2013). Kritikken af sagsbehandlingen – og ikke mindst socialrådgiverne – dannede historisk baggrund for at udvikle et digitalt sagsbehandlingssystem (DUBU), som skulle forbedre forvaltningen af området (Fahnøe, 20 15; Kildedal, 2013).

DUBU 3.9 er en videreudvikling af tidligere versioner af DUBU, og udbudsfirmaet KOMBIT igangsatte udviklingsarbejdet med centrale aktører, der har været involveret i beslutnings-, udviklings- og implementeringsprocessen i efteråret 2022 og frem til lanceringen af DUBU 3.9 i januar 2024 (se oversigt over brugergruppen i noter). Denne artikel undersøger brugergruppens samarbejde med KOMBIT, og det centrale spørgsmål er:

Hvordan brugergruppers fortolkning af barnets lov indgår i udviklingen af DUBU 3.9?

Som det vil fremgå af analysen, er fortolkningerne præget af brugergruppers opfattelse af praksis og forvaltningsfejl og vil blive belyst med særligt fokus på inddragelse og opfølgning.

Artiklen belyser først international forskning med relevans for digitaliseringens betydning for socialt arbejde. Herefter følger en gennemgang af udviklingen af digitalisering på området for børn og unge med fokus på DUBU, hvilket følges af et rids af udviklingen i socialt arbejde. Målet er at indkredse teoretiske perspektiver på den følgende analyse af brugergruppens arbejde med udviklingen af DUBU 3.9. Efter en præsentation af datamaterialet og analysemetode analyseres brugergruppens arbejde. Til sidst diskuteres analyserne op imod den eksisterende forskning.

DIGITALISERING OG SOCIALT ARBEJDE

Flere forskere finder i deres studier, at data og digitalisering i den offentlige sektor i stadig større grad anskues som velfærdens forudsætning og en næsten magisk løsning på adskillige udfordringer (Ratner, 2017; Pors, Pedersen og Kirkegaard, 2023; Wastell, 2011). Flere studier viser imidlertid, at implementering af digitale sagsbehandlingssystemer er en krævende proces, der ofte har uforudsete og uønskede kon-

sekvenser, og at frontlinjemedarbejderne udvikler strategier, der underminerer de digitale systemers målsætning (Devlieghere et al, 2017; Gillingham, 2018; Orlikovski, 2000). Denne problematisering af frontlinjemedarbejdernes utilstrækkelighed og brug af uhensigtsmæssige mestringsstrategier ses gennemgående i professions- og ledelsesstudier og har banet vejen for velfærdsløsninger såsom nudging (Pors, Pedersen og Kirkegaard, 2023). De digitale sagsbehandlingssystemer ses i den forbindelse som svaret på ønsket om at understøtte det socialfaglige arbejde i frontlinjen, herunder effektiv håndtering af sagerne, standardiserede terminologier og at undgå tunnelsyn (Steiner, 2020).

I artiklen "Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'?" peger Parton på, at digitale sagsbehandlingssystemer medfører ændringer i måden, socialrådgiverne arbejder på "from a narrative to a database way of thinking" (Parton, 2008). Parton argumenterer for, at skemaer og felter fragmenterer socialrådgiverens viden om familierne, og at socialrådgiverne i øvrigt bruger uhensigtsmæssig lang tid på at arbejde i systemerne. Munro (2011) argumenterer ligeledes for, at en konsekvens af systemerne er, at fokus på relationen mellem socialrådgiver og borger bliver erstattet af en styringsmæssig logik. Ligesom Gillingham og Graham (2015) fandt, at skemaer og rubrikker i digitale sagsbehandlingssystemer ikke tager tilstrækkelig højde for kompleksiteten i borgernes liv, hvilket medfører forvirring og frustration hos socialrådgiverne.

I denne artikel er fokus på udviklingen af et digitalt sagsbehandlingssystem, inden det når praksis, og denne udviklingsfase indebærer at definere og afgrænse mulige handlinger og herigennem sikre, at sagsbehandlingen foregår ud fra centralt fastlagte værdier (Woolgar, 1990:61).

Woolgars (1990) begreb om konfigurering af brugeren af teknologi adresserer det forhold, at enhver teknologi, herunder digitale sagsbehandlingssystemer, rummer forsøg på at påvirke brugerens adfærd. Woolgar skriver, at udviklingen omfatter at udtænke, udvikle og udbrede systemet, og skriver: "to configure (that is, to define, enable and constrain) the user" (Woolgar, 1990: 69). Begrebet indebærer således, at ikke alle forståelser eller enhver brug af teknologien er mulig eller lige sandsynlige. Orlikowski (2000) argumenterer for, at udviklerne af digitale sagsbehandlingssystemers tilgang til styring af praksis ofte er specifik i form af fx skemaer, rubrikker eller indlagte regler i systemet. Orlikowski viser, at når først disse tiltag er indlejret i det digitale sagsbehandlingssystem, bliver de forankret, og frontlinjemedarbejderne stiller ikke spørgsmål til gyldigheden af reglerne.

LINE PAPE

Socialrådgiver og lektor i socialt arbejde ved Københavns Professionshøjskole. Har erfaring som socialrådgiver fra børne- ungeområdet, og underviser nu på Socialrådgiveruddannelsens 3. semester om børn og unge i udsatte positioner. Har særligt fokus på digitalisering i socialt arbejde og er optaget af, hvordan digitale teknologier sætter rammer for det sociale arbejde og præger socialrådgivernes praksis.

lipa@kp.dk

DUBU

DUBU er et eksempel på et digitalt sagsbehandlingssystem, der ændrer de arbejdsgange og arbejdsopgaver, som socialrådgiverne har (Høybye-Mortensen, 2020). DUBU er udformet til at understøtte bestemte arbejdsgange og en bestemt faglig metode, ICS-metoden (Social- og Boligstyrelsen, 2023; Høybye-Mortensen, 2010:79). Samtidig er DUBU designet til bl.a.

1. at skabe overblik over sagsprocessen
2. sikre, at loven overholdes
3. lette det administrative arbejde, udveksling af oplysninger
4. koble sager og økonomi sammen

I 2003 udnævnte Projekt Digital Forvaltning udsatte børn og unge som et indsatsområde (Den Digitale Taskforce, 2004). I 2005 blev der oprettet en projektorganisering under Socialministeriet med deltagelse af KL og en række kommuner. I 2011 blev it-systemet DUBU (1.0) lanceret med begrundelsen:

”Der var brug for en it-løsning, der vil fremme kvaliteten af det socialfaglige arbejde og understøtte styring af udgifterne på området for børn og unge med særlige behov” (Kommunernes Landsforening, 2011).

KOMBIT fik ansvaret for udbuddet og valgte IBM som leverandør. IBM er et privat firma, som har vundet et udbud og dermed retten til at varetage udvikling og drift af det offentlige it-system. DUBUs kravspecifikationen var udviklet i samarbejde med en række kommuner med forventninger om:

- En mere systematisk sagsbehandling, der sikrer, at forvaltningsloven, serviceloven og andre love overholdes
- Mulighed for at inddrage økonomiske og socialfaglige overvejelser, når der skal træffes beslutninger om indsatser
- Bedre ledelsesinformation, der dermed sikrer et bedre grundlag for ledelsesbeslutninger vedrørende prioriteringer, kvalitetsudvikling og styring af indsatser (KL, 2011).

I Økonomiaftalen for 2013 besluttede regeringen og KL, at alle kommuner skulle anskaffe DUBU eller et tilsvarende digitalt sagsbehandlingssystem. Det betød, at antallet af såkaldte DUBU-kommuner steg.

I 2017 blev en ny version af DUBU lanceret. KOMBIT kaldte systemet DUBU 2.0, systemet byggede på samme grundplatform som DUBU 1.0.

Netcompany vandt genudbuddet af DUBU 3.0 i 2017, og efter 1,5 års udvikling gik DUBU 3.0 i drift i 2019. DUBU 3.0 var et nyudviklet system, men med udgangspunkt i begreber og arbejdsgange fra DUBU 2.0. I DUBU 3.0 var der særligt fokus på ledelsesinformation, hvor der i højere grad end tidligere skabes overblik og statistik på tværs af de enkelte sager i en afdeling. DUBU 3.0 introducerer derudover bl.a. resultatdokumentation (trivselslinealen) og et mere intuitivt interface.

DUBU 3.9 blev releaset i januar 2024 i forbindelse med barnets lov. Der forventes efterfølgende tilpasninger og løbende nye funktioner.

KVALITET I SAGSBEHANDLINGEN

Barnets lov følger i kølvandet på en lang række reformer de senere årtier. Graversen-betænkningen om retlige rammer for indsatsen over for børn og unge i 1992 behandlede spørgsmålet om retssikkerhed, og op igennem 00’erne blev proceskrav gjort mere omfattende. Undersøgelser og handleplaner blev et krav inden afgørelse i alle sager, og herudover blev der fastsat tidsfrister og krav til opfølgning, ligesom børnesamtale også blev gjort til krav.

> “Frontlinjemedarbejderne udvikler strategier, der underminerer de digitale systemers målsætning”

Adskillige mediesager og revisioner af landets kommuner har fremvist fejl i sagsbehandlingen (Kildedal og Michelsen, 2013: 8ff). Modsvaret fra politisk side har været et ønske om ensartethed i sagsbehandlingen og lov- og fristoverholdelse (Høybye-Mortensen, 2010: 81, 2013, Thomsen, 2021:185). Årsagen til problemer i form af fejl i sagsbehandlingen blev placeret hos sagsbehandlerne og til dels hos kommunerne (Den Digitale Taskforce, 2004). De udpegede problemer på området fremstår dermed som et problem, der vedrører sagsbehandlernes arbejde, og som kan imødegås ved at ændre og styre de professionelles praksis (se fx Pors, Pedersen og Kirkegaard, 2023).

I slutningen af 00’erne peger en række engelske undersøgelser på, at denne styring, trods den modsatte intention, fø-

rer til fragmentering samt skemaer, som låser blikket på faste kategorier og frister (Bell et al., 2008; Cleaver et al., 2008; Holmes et al., 2009; Shaw et al., 2009). I Danmark fører samme erkendelse bl.a. til det såkaldte frikommuneforsøg i perioden 2016-2020. Formålet med frikommuneforsøget var at bryde med en klassisk, lineær administrationskultur. Forsøgets evaluering viste, at det i stor udstrækning lykkedes kommunerne at skabe større nærhed til borgerne (Hestbæk et al., 2021). Evalueringen af forsøget dannede grundlag for barnets lov, hvor en række krav fra serviceloven erstattes af bestemmelser, der i højere grad kræver konkret stillingtagen til fx behovet for opfølgning og inddragelse i den enkelte sag.

METODE

Artiklen bygger på en empirisk undersøgelse af beslutnings- og udviklingsprocessen i forbindelse med udviklingen af DUBU 3.9. Undersøgelsen er baseret på observationer af i alt fem workshops og et referencegruppemøde og fungerer som et illustrativt eksempel på, hvordan digitale sagsbehandlingssystemer ikke er neutrale, men rummer forsøg på at påvirke slutbrugerens adfærd. På de fem workshops identificeres og kvalificeres mulige it-løsninger på de nye krav i barnets lov, imens beslutninger og prioritering foregår i regi af DUBU-governance. Deltagerne ved workshops og møder er centrale aktører, som jeg i artiklen kalder brugergruppen.

Udviklingen af DUBU 3.9 forløb i fem faser med opstart i august 2022.

Fase 1: Indhold af ny lov afdækkes ift. systemmæssige konsekvenser
Fase 2: Kvalificering og prissætning af ændringer mhp. prioritering af ændringsanmodninger fra fase 1
Fase 3: Udvikling af nyfunktionalitet og implementeringsstrategi
Fase 4 og 5: DUBU 3.9 udrulles i kommunerne, kommunerne kompetenceudvikles og KOMBIT monitorerer ibrugtagningen.

Jeg har observeret aktiviteter i alle faser, men denne artikel bygger på observationer fra fase 1 og 2, da fokus her er på udviklingen af systemet. De workshops, jeg har observeret, var tidligt i udviklingen. Efterfølgende har KOMBIT løbende inddraget relevante aktører.

De fire workshops i august 2022 var en del af fase 1 og havde til formål at afdække indholdet af barnets lov ift. systemmæssige konsekvenser. I april 2023 blev der afholdt en opsamlende workshop, hvor brugergruppen gav tilbagemeldinger til de funktioner, som Netcompany havde udarbejdet på baggrund af de første workshops. Hver workshop varede seks timer og var opbygget ud fra samme struktur. Workshopsne blev indledt med, at en facilitator fra KOMBIT præsenterede rammen for dagen samt et overblik over processen frem til release af DUBU 3.9. Derpå fulgte en runde, hvor deltagerne præsenterede sig selv, deres forventninger til dagen, samt hvad de var optaget af ift. barnets ,lov. Herefter fulgte oplæg bl.a. fra KL og KOMBIT omkring ændringer i barnets lov, hvorefter workshopdeltagerne fik til opgave at svare på en række spørgsmål i mindre grupper. Spørgsmålene lød fx: Hvordan kan DUBU understøtte en dynamisk og løbende børneinddragelse? Skal børnesamtale erstattes med et andet ord? Hvad er behovet for, at DUBU kan dokumentere, at inddragelse er sket på anden måde end ved direkte kontakt eller fysisk samtale? Til slut samlede facilitatoren op og gennemgik gruppernes forslag til løsninger på spørgsmålene.

Referencegruppemødet blev afholdt efter den opsamlende workshop, og her var formålet at drøfte aktivitetstyper og undertyper samt træffe beslutninger.

Brugergruppen bestod af repræsentanter fra kommunerne, bl.a. digitaliseringskonsulenter, faglige ledere og juridiske konsulenter. Fælles for de kommunale deltagere var, at de er uddannet socialrådgivere, er superbrugere i DUBU og aktuelt bestrider størstedelen stillinger uden direkte kontakt til borgerne. Derudover deltog medarbejdere fra Netcompany, KOMBIT, Socialstyrelsen, Komponent og KL. Brugergruppen har deltaget i forskellige dele af processen fra de indledende faser til implementeringen og videreudviklingen. Der er tale om stort set samme gruppe af aktører i de to faser. Artiklens observationer er tidligt i udviklingsprocessen, flere af de bud på løsninger, der præsenteres i analysen, er ikke implementeret i DUBU 3.9. Fordi det er tidligt i processen, har kommunerne ikke haft lejlighed til at arbejde i dybden med barnets lov. Analysen skal læses i det lys, og med stor respekt for det faglige engagement, der var til stede i samtlige workshops og møder, jeg observerede.

ANALYSE

Analysen inddeles i to temaer, der har det til fælles, at de afspejler intentionen i barnets lov om et større socialfagligt skøn. Temaerne er empiriske og fremkommet i bearbejdningen af observationsnotater. Temaerne har det til fælles, at de er valgt af KOMBIT som overskriften på workshop dag 1 og 2. KOMBITS valg af disse temaer flugter i øvrigt med de bevægelser på området, som artiklens litteraturgennemgang har vist. De to temaer er 1) inddragelse og 2) opfølgning.

På den første workshopdag står det klart, at der er et ønske om, at det faglige skøn og de nye faglige vurderinger bliver et centralt omdrejningspunkt i de fire indledende workshops:

> *Vi skal tilbage til en grundfaglighed. Socialfaglige vurderinger kommer i fokus med den nye lov. Jeg er interesseret i at tale om, hvordan vi sikrer, at det bliver ordentligt. (Socialstyrelsen)*

I løbet af de fire workshops bliver det ikke diskuteret, hvad der forstås ved "ordentligt". Det bliver imidlertid hyppigt diskuteret, hvilke løsninger der kan være på den problematisering, udsagnet dækker over, nemlig at sagsbehandlingen ikke bliver gjort ordentligt, hvis ikke der iværksættes tiltag i DUBU for at sikre det. Det illustrerer pointen om, at digitale sagsbehandlingssystemer bliver anset som løsningen på velfærdens styringsmæssige udfordringer – socialrådgivernes utilstrækkelighed og brug af uhensigtsmæssige mestringsstrategier – og en måde at sikre kvalitet.

Vi skal i det følgende kigge nærmere på, hvordan løsningsforslag fremføres og forhandles.

TEMA 1: INDDRAGELSE

Første workshopdag har temaet "inddragelse af barnet". Barnets lov skal stadfæste et tidssvarende børnesyn, som sikrer, at barnets stemme får større betydning i sagsbehandlingen. KOMBIT formulerer målsætningen med dagen således:

> *"Hvordan får vi hjulpet sagsbehandler med at inddrage barnet i sagsbehandlingen i DUBU – også når børnesamtalen ikke længere er fastlagt på bestemte tidspunkter i sagsbehandlingen?"*

Herefter fortæller workshopdeltagerne om, hvad de er optaget af ift. inddragelse i barnets lov. Der er enighed om, at DUBU skal kvalificere inddragelse, og at barnets holdning skal være tydeligere i sagerne. Der tales om inddragelse som positivt og vigtigt, men det bliver aldrig tydeligt, hvad den fælles forståelse og definition af begrebet er. KOMBIT afgrænser indledningsvist problematikken:

> KOMBIT: *I serviceloven har der været nedslagspunkter, hvor der skal holdes en børnesamtale. Det er der ikke mere, så hvordan kan vi stadig have noget om, at rådgiverne skal tilknytte en børneinddragelse til afgørelser? Loven definerer ikke længere, hvornår der skal afholdes en børnesamtale. Men det kan vi jo sætte systemet op til. Det er sådan lidt kontrolagtigt.*

Der er opbakning til forslaget om, at DUBU 3.9 skal have en funktion, der forhindrer socialrådgiverne i at afslutte afgørelsesaktiviteten, før der tilknyttes en inddragelsesaktivitet. Argumenterne for det ses bl.a. i følgende dialog mellem repræsentanter fra praksis.

> Kommunal medarbejder 1: *Jeg synes, at vi taler meget om inddragelse. På faglige møder, i formelle og uformelle drøftelser, men det er altid, når rådgiver ikke kan afslutte afgørelsen, fordi de ikke har afholdt børnesamtale, det bliver tydeligt, hvordan vi taler om og tænker inddragelse. Det er den kontrol i DUBU, jeg er rigtig glad for. Skal det så være de aktiviteter der vedrører barnet, der skal kobles en inddragelsesaktivitet på?*
>
> Kommunal medarbejder 3: *Kunne vi skelne mellem, hvor det er decideret påkrævet? Så kan den inddragende aktivitet tilknyttes alle, men på de afgørelser og beslutninger, der kan klages over, skal den være påkrævet.*
>
> Kommunal medarbejder 2: *Nej, det er bedst i alle tilfælde. Rådgiver skal altid angive inddragelsesaktiviteten. Det nudger dem.*

Dialogen afsluttes med, at en kommunal medarbejder pointerer, at *"det ikke sikrer kvaliteten, det sikrer kun, at socialrådgiverne har forholdt sig"*. Dette får en KOMBIT-medarbejder til at sætte spørgsmålstegn ved, om funktionen i det hele taget giver værdi, hvortil der svares, at det giver værdi i forhold til data (kommunalmedarbejder 4). Argumentet er altså ikke, at DUBUs design har en positiv betydning for kvaliteten i praksis, men at DUBU kan levere viden til ledelsen. Funktionen betyder, at socialrådgivernes arbejde i højere grad bliver at indsamle data og registrere, og socialrådgivernes mulighed for selv at vurdere begrænses. Dialogen rummer i øvrigt ikke en diskussion af, hvorvidt børn og unge i udsatte positioner oplever at blive inddraget.

På referencegruppemødet bliver ønsket til funktionen skærpet i form af en tidsfrist på inddragelsesaktiviteten:

> KOMBIT-medarbejder: *Når vi træffer en afgørelse eller laver en vurdering, skal barnets holdning være tydelig. Men hvad hvis vi har talt med barnet for et år siden,*

og vi ved, at barnets holdning ikke har ændret sig. Hvis barnet fx er anbragt i en plejefamilie. Er det så okay?

Kommunalmedarbejder 2*: Et år er lang tid. Det er måske lidt for lang tid.*

Medarbejder fra Netcompany: *Vi kan lave en default, der hedder tre måneder. Så når du laver en vurdering, så skal du tilknytte en inddragende aktivitet, som ikke må være ældre end tre måneder.*

Brugergruppen fortolker lovgivningens intention om, at barnets holdning skal være tydelig, og foreslår at indlejre en regel i DUBU, hvor en inddragende aktivitet ikke bør være ældre end tre måneder. På den måde erstattes den individuelle vurdering af en regel, som sandsynligvis vil blive opfattet som gyldig, når den forankres i DUBU.

Ovenstående eksempler handler om, hvordan DUBU 3.9 kan præge, hvornår socialrådgiverne taler med børnene. I det følgende skal vi kigge på, hvilke forståelser af inddragelse, der indlejres i den tekniske udformning. En kommunal medarbejder indleder drøftelsen således:

Kommunalmedarbejder 1: *Der skal skrives meget mere kvalitativt. Det skal være helt tydeligt, at vi taler med børnene. Det gør vi også i dag, men det skal være helt tydeligt. Vi kommer til at se flere klagesager, flere får ret til at klage, så det er vigtigt, at vores sagsbehandlere kan skrive frem, at barnet har været involveret.*

Der lægges ikke umiddelbart vægt på, hvordan borgerne oplever sig inddraget, eller hvordan DUBU kan understøtte, at barnets egen stemme er tydelig i sagsakterne, men derimod hvordan DUBU kan gøre det tydeligt, at børnene er inddraget. Argumentet er, at tydeligheden er vigtig ift. eventuelle klagesager. Løsningen bliver derfor (på trods af en erkendelse af, at "inddragelse skal være "kvalitativt") at gøre inddragelse målbar. Det ses i nedenstående citat fra en kommunal digitaliseringskonsulent:

Digitaliseringskonsulent 1: *Barnets lov er frisættende, men det stiller flere krav til sagsbehandlerne. De inddragende samtaler skal gøres målbare, så vi ved, om de har inddraget reelt.*

Kommunalmedarbejder 2: *Det er vigtigt for os, at vi kan måle på, hvor meget vi inddrager. Ellers bliver det det vilde vesten.*

Kommunalmedarbejder 4: *Kan vi måske måle på, om børn bliver oplyst om deres rettigheder? Simpelthen et afkrydsningsfelt.*

Kvantificeringen af inddragelse sidestilles med en viden om, hvorvidt socialrådgiverne har inddraget reelt. Ønsket om at gøre inddragelse målbart betyder, at der ønskes funktioner i DUBU, hvor sagsbehandlerne skal klikke af i afkrydsningsfelter eller dropdownmenuer, hvor sagsbehandler bliver bedt om at vælge ud fra fastsatte kategorier. På den måde kan der trækkes data på tværs af samtlige sager i forvaltningen. Denne forståelse af inddragelse er i tråd med Birgitte S Jensens fund fra 2014 om, at børnene oplever, at socialrådgiverne inddrager dem mekanisk og symbolsk.

Afsnittets analytiske pointer er i tråd med tidligere argumenter om, at digitale teknologier udvikles med henblik på at understøtte, kontrollere og styre det faglige skøn i mødet mellem borger og forvaltning (Høybye-Mortensen 2019; Pors, Pedersen og Kirkegaard, 2023). I tema 1 ses eksempler på, hvordan der udtrykkes ønsker om at opsætte DUBU 3.9 til at standardisere, hvornår en såkaldt inddragende aktivitet skal finde sted. Der udtrykkes ikke tillid til socialrådgiverens dømmekraft, hvorfor deres skøn bør understøttes af DUBU. I drøftelserne fortolker brugergruppen idealerne i barnets lov og operationaliserer inddragelse som fagligt begreb.

> "Undersøgelsen (...) fungerer som et illustrativt eksempel på, hvordan digitale sagsbehandlingssystemer ikke er neutrale, men rummer forsøg på at påvirke slutbrugerens adfærd"

Vi skal i det følgende se på, hvordan brugergruppen drøfter, hvilke funktioner i DUBU der kan understøtte en korrekt og rettidig opfølgning.

TEMA 2: OPFØLGNING
Når kommunerne iværksætter en foranstaltning, skal der følges op på børnenes udvikling for at se, om foranstaltningen skal tilpasses. Reglerne om opfølgning ændres i barnets lov, så de imødekommer ønsket om et dynamisk sagsflow og plads til socialfaglige vurderinger. Der er ikke længere krav om opfølgning med seks måneders interval, men det vil være op til en konkret socialfaglig vurdering i den enkelte sag at beslutte kadence og formen for opfølgning. Det italesættes kort og kontant på mødet sådan:

> *"Vi går fra tidsbestemt til behovsbestemt opfølgning" (KL-medarbejder).*

Der er udbredt bekymring i brugergruppen ift. betydningen af den såkaldte "behovsbestemte opfølgning". Bekymringen kan opsummeres i følgende udsagn fra en juridisk konsulent:

> *"Hvis man (socialrådgiverne red.) ikke tvinges til at tage stilling til frister, så har vi lige pludselig sager, hvor der kan være meget, meget langt imellem opfølgningerne."*

Socialrådgiverne italesættes her som en styringsmæssig udfordring, og de efterfølgende drøftelser går på, hvilke funktioner i DUBU, der kan understøtte en god praksis. Brugergruppen fordeler sig i to positioner: 1) en gruppe, der ønsker funktioner, der muliggør kontrol og datatræk, og 2) en gruppe, der ønsker at kunne fastsætte en tidsgrænse:

> Juridisk konsulent: *Vi vil gerne fastsætte en tidsgrænse hos os. Det skal være sagens karakter, der afgør, hvornår der skal følges op – ikke sagsbehandlerne.*

> Kommunalmedarbejder 2: *Vi har et ønske om at kunne trække data på, hvordan det går. Det er noget andet end at sætte lokale frister på, hvornår vi har en ambition om at følge op.*

> Digitaliseringskonsulent 1: *Vores politikere er rigtig meget efter os og vil hele tiden kunne trække data, så det har vi også et stort ønske om. Vi vil også gerne have integreret trivselslinealen mere i sagsarbejdet i DUBU.*

"Argumentet er altså ikke, at DUBUs design har en positiv betydning for kvaliteten i praksis, men at DUBU kan levere viden til ledelsen"

Der nikkes rundt om bordet, og der er enighed om, at der ønskes skaleringsmuligheder, fx i form af rød, gul, grøn for på den måde at monitorere progressionen. Denne drøftelse afsluttes med, at en af workshopdeltagerne kigger hen på Netcompany og spørger "bliver det dyrt." Der grines rundt om bordet.

Derpå følger en diskussion om, hvorvidt socialrådgiverne skal fastsætte en kadence i en dropdownmenu, eller om der skal være mulighed for at vælge en dato i en kalender. Diskussionen udfolder sig sådan:

> Digitaliseringskonsulent 1: *Hvis sagsbehandlerne laver manuelle opfølgninger (fastsætter en dato i en kalender red.), er det umuligt at følge med. Jeg skal kunne gå ind i avanceret søgning og vælge kolonnen, hvor jeg kan se, hvordan det ser ud med opfølgningen. Så kan man trække det ud i et Excel, og så kan jeg se det. De skal ikke kunne skrive en dato selv. Hvis vi gør det den anden vej rundt, kan vi styre det.*

> KOMBIT: *Hvad nu hvis barnet ønsker 4,5 måned?*
> *Digitaliseringskonsulent 1: Det er jeg med på, men så kan vi ikke benchmarke osv. Det bliver for svært at styre.*

Ordvekslingen peger på, at digitaliseringen og ønsket om ensartethed og datatræk er svært at forene med intentionen om fleksibilitet og individuelle forløb i barnets lov. Rubrikker, faste kategorier og flueben tager ikke i tilstrækkelig grad højde for kompleksiteten i borgernes liv. Drøftelserne i brugergruppen er gennemgående på digitaliseringens præmisser, hvilket ses i ovenstående citat, hvor manuelle indtastninger bliver "for svære at styre". Argumenterne hentes i, hvordan der opnås bedst datakvalitet, og ikke i, hvordan socialrådgivernes arbejde bedst understøttes eller hvordan borgerne bedst hjælpes.

Diskussionen fortsætter, og brugergruppen ønsker viden om dels hvilket antal måneder, socialrådgiveren aftaler med familien, og dels hvor ofte socialrådgiverne udsætter en aftalt frist. Derudover ønsker brugergruppen retningslinjer for, hvornår der følges op. Det problematiseres, og der opstår uenighed om, hvorvidt det strider mod barnets lov:

Kommunalmedarbejder 1: *Vi skal passe på at sætte skøn under regel. Vi skal give sparring, men ikke lave retningslinjer.*

Digitaliseringskonsulent 1: *De (socialrådgiverne red.) skal have hjælp og støtte.*
KOMBIT: *Men det er jo en lovgivning, der sætter dem mere fri.*

Digitaliseringskonsulent 2: *Ja, men jo mere frihed, jo flere fejl. Der skal de edderbankeme have hjælp.*

KOMBIT: *Rådgiverne skal kunne argumentere for, hvorfor man nu vælger at udsætte opfølgningen. Vi nudger rådgiverne til at forholde sig til det ved at lave en fast opfølgningsdato.*

Der er uenighed om, hvorvidt en automatisk genereret opfølgningskadence, som fastsættes ud fra aktivitetstype, er i strid med lovgivningen. Det håndteres ved, at DUBU alene er anvisende, og at socialrådgiverne kan handle imod DUBUs anvisning, hvis de kan argumentere for at udsætte opfølgningen.

I tema 2 italesættes socialrådgivernes begrænsninger som en central udfordring ved at gå fra en tidsbestemt til en behovsbestemt opfølgning. Igen ses en manglende tiltro til socialrådgivernes evne til overblik og dømmekraft. Løsningsforslaget bliver at fastsætte en såkaldt tidsgrænse og dermed standardisere det sociale arbejde. Muligheden for datatræk fremhæves i den forbindelse, da standardiseringen netop muliggør god datakvalitet.

HVIS DUBU ER SVARET, HVAD ER SÅ SPØRGSMÅLET?
I denne artikel har jeg undersøgt, hvordan udviklingen af DUBU 3.9 indeholder intentioner om at understøtte og kontrollere socialrådgivernes praksis. Artiklen argumenterer for, at digitalisering både er risikofyldt og mulighedsgivende. På den ene side kan digitaliseringen true centrale værdier i socialt arbejde, fx vigtigheden af relationen (Parton, 2008), på samme tid er der store potentialer, der kan forbedre socialt arbejde. Opsamlende fremviser artiklen eksempler på, at fokus på relationen mellem socialrådgiver og borger i udviklingen af DUBU 3.9 bliver erstattet af en styringsmæssig logik (Munro, 2011).

Analysens fund giver anledning til at fremhæve to pointer: Artiklens første fund er, at DUBU italesættes som svaret på det spørgsmål, der indledte analysen, nemlig "hvordan sikrer vi en ordentlig praksis". Inddragelse operationaliseres, og der opstår en enighed om, at inddragelse kan dokumenteres og (be)vises ved at opsætte systemet på en særlig måde. Borgerens reelle oplevelse af være inddraget indgår ikke som argumenter for, hvordan systemet designes. Brugergruppen vægter transparens og ansvarlighed opad i systemet mod ledelse og politikere i højere grad end nedad mod medarbejdere og udad mod borgerne. Brugergruppen taler ud fra en digital logik med fokus på datakvalitet. Reducering af kompleksiteten og ensartetheden i sagsbehandlingen betyder data, der giver mulighed for kontrol og benchmarking (Pors og Ejersbo, 2020:33). Skemaer og rubrikker kan derved ses som et resultat af, at lagring af data bliver et mål i sig selv, og at DUBU 3.9 i højere grad imødekommer ledelsesmæssige behov end behovet hos socialrådgiverne i praksis – og borgerne (Munro, 2011). På den måde bliver DUBU i mindre grad et sagsstyringssystem og i højere grad et ledelsesværktøj – et sagsbehandlerstyringssystem om man vil.

Artiklens andet fund er det paradoks, at barnets lovs lovede sanering i unødige, bureaukratiske proceskrav og regelforenkling afstedkommer et ønske om mere styring. Problemer i form af fejl i sagsbehandling og fristoverskridelser placeres hos socialrådgiverne, og løsningen på problemerne kan være at ændre den uønskede professionelle praksis, som indebærer at definere og afgrænse mulige handlinger og herigennem sikre, at sagsbehandlingen foregår ud fra centralt fastlagte værdier (Woolgar, 1990:61). Styringen i DUBU 3.9 er subtil, hvilket betyder, at socialrådgiverne vil være mindre bevidste om styringen. Brugergruppen ønsker funktioner i DUBU, der kan dokumentere, at der er inddraget ordentligt og fulgt op på sager på en ordentlig måde, og herved bliver DUBU definerende for, hvornår det sociale arbejde er udført ordentligt. Diskussionerne medtager i nogen grad socialrådgivernes behov, men begrænses af det faktum, at teknologien mister sin egen berettigelse, hvis den understøtter fleksibilitet.

Brugergruppen:
Fem socialrådgivere, fire medarbejdere i Netcompany, fire medarbejdere fra KOMBIT, to fra Socialstyrelsen, to KL-medarbejdere og en medarbejder fra Komponent.
(Det var ikke alle, der deltog i alle faser)

REFERENCER

Andersen, V. og Nielsen, F. (2007) 'Selvledelse under IT-understøtte-de ledelsessystemer', *Tidsskrift for Arbejdsliv* 3: p.88–92

Ankestyrelsen (2023), Børnesagsbarometeret

Bell, M., Shaw, I., og al, et. (2008). Integrated Children's System evaluation: summary of key findings.

Cleaver, H., Walker, S., Scott, J., Cleaver, D., Rose, W., Ward, H., og Pithouse, A. (2008). Integrated Children's System

Borgerrådgiverens rapport 2016

Buus, L. (red.), Høybye-Mortensen, M. (red.), Pahus, J., Pilgaard, M., Basballe, D. A., Binderup, A. T., og Hjorth, M. (Accepted/In press). *Professioner og deres digitale landskab.* (1 udgave.), Samfundslitteratur.

Devlieghere, J, Bradt, L og Roose, R. (2018) Creating Transparency through Electronic Information Systems: Opportunities and Pitfalls, *British Journal of Social Work* 48, 734–750, doi: 10.1093/bjsw/bcx052

Den Digitale Taskforce 2004, *'Afrapportering: Indsatsområdet udsatte børn og unge'*: p.1–85.

Fahnøe, K. (2015). Konstruktionen af it-systemet "Digitalisering – Udsatte Børn og Unge" som løsningen på problemer i den socialfaglige sagsbehandling. *Nordisk Administrativt Tidsskrift,* 2015(2), 37-54. https://www.djoef-forlag.dk/sites/nat/

Gillingham, P. and Graham, T. (2015) 'Designing electronic information systems for the future: Social workers and the challenge of New Public Management', *Critical Social Policy*, 36(2), pp. 187–204.

Gillingham, P. (2018) Decision-making about the adoption of information technology in social welfare agencies: some key considerations, *European Journal of Social Work*, 21:4, 521-529, DOI: 10.1080/13691457.2017.1297773

Greve, C. og Ejersbo, N. (2013) Udviklingen i styringen af den offentlige sektor. Baggrundspapir til Produktivitetskommissionen., København.

Harkes, L. (2021). *"Jeg gad godt, de skrev en ny"*: En undersøgelse af kompleksiteten i handleplansprocesser i myndighedsarbejdet med børn og unge i udsatte positioner. Roskilde Universitetscenter. Roskilde Universitet: Institut for Samfundsvidenskab og Erhverv

Hestbæk, Anne-Dorthe, Strandby, Martin W og Jensen, Hanne L. S. (2021) *Fra dokumentation til dialog i børnesager Slutevaluering af frikommuneforsøg på børneområdet i Gladsaxe, Guldborgsund og Ikast-Brande Kommuner,* VIVE

Holmes, L., McDermid, S., Jones, A., and Ward, H. (2009). *How Social Workers Spend Their Time. An Analysis of the Key Issues that Impact on Practice pre- and post Implentation of the Integrated Children's System.* Centre for Children and Family Research, Loughborough University.

Høybye-Mortensen, M. (2010) *Velfærdsstatens dørvogtere*. Procesregulering af visitationer på socialområdet. Københavns Universitet

Høybye-Mortensen, M. (2020). Sagsbehandleres roller i den digitale forvaltning. I J. Hundebøl, A. S. Pors, og L. H. Sørensen (red.), *Digitalisering i offentlig forvaltning* (s. 165-186). Samfundslitteratur

Jensen, B. S. (2014). *Inddragelse af udsatte børn og unge i socialt arbejde - reel inddragelse eller symbolsk retorik?* Aalborg Universitetsforlag. https://doi.org/10.5278/vbn.phd.socsci.00014

Kildedal, K. (2013). Kvalitet i socialfagligt arbejde: et praksisperspektiv. I K. Kildedal, E. Laursen og R.R. Michelsen, *Socialfaglig ledelse – børne- og ungeområdet.* Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Kildedal, K. og Michelsen, R.R. (2013). Aktuelle udfordringer for socialfaglige ledere i det kommunale myndighedsområde. I K. Kildedal, E. Laursen og R.R. Michelsen, *Socialfaglig ledelse – børne- og ungeområdet.* Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Kloppenborg, H. og Laustsen, M. (2020) *Udsatte unges inddragelse i kommunernes sagsbehandling* VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd

Kommunernes Landsforening (2011): *Fælleskommunal digitaliseringsstrategi.* Faktaark om DUBU. Kommunernes Landsforening (KL)

Munro, E. (2011). The Munro Review of Child Protection : Final Report: A childcentred system. Department for Education.

Orlikowski, W. (2000). "Using technology and constituting structures: A practice lens for studying technology in organizations, *Organization Science,* 2000, vol. 11 4)pg 404 -28)

Parton, N. (2008). Changes in the form of knowledge in social work: From the 'social' to the 'informational'? *British Journal of Social Work* 38, 253-269.

Pors, A. S., og Ejersbo, N. (2020). Offentlig styring i den digitaliserede forvaltning. I J. Hundebøl, A. S. Pors, og L. H. Sørensen (red.), *Digitalisering i offentlig forvaltning* (s. 31-49). Samfundslitteratur.

Pors, A. S., Zinck Pedersen, K., og Kirkegaard, L. (2023). Drømmen om datadrevet velfærd. *Politica - Tidsskrift for politisk videnskab,* 55(3), 218 241. https://tidsskrift.dk/politica/article/view/140316/184297

Ratner, H. (2017) Datamassage: ledelsesinformationssystemers kodificering af velfærd i la Cour, A, Waldorff, S. B og Højlund, H (red.) *Når teknologier holder mere, end de lover - Kritiske perspektiver på ledel*se *af velfærd* l. udgave 20!7, Samfundslitteratur, København

Regeringen (2017) *Enkle regler, mindre bureaukrati – lovgivning i en digital virkelighed.*

Regeringen, KL og Danske Regioner. *Den fælles offentlige digitaliseringsstrategi 2022 – 2025* "Digitalisering der løfter samfundet"

Regeringen, KL, Amtsrådsforeningen, Københavns Kommune og Frederiksberg Kommune, februar 2004, *Den offentlige sektors strate-*

gi for digital forvaltning 2004-06 - realisering af potentialet.
Shaw, I., og Clayden, J. (2009). Technology, evidence and professional practice: reflections on the Integrated Children's System. *Journal of Chidren's Services,* 4, 15.
Social- og Boligstyrelsen (2023) Håndbog om barnets lov
Social- og Ældreministeriet, *Aftaletekst Børnene Først*
Steiner, O. (2020) Social Work in the Digital Era: Theoretical, Ethical and Practical Consideration *British Journal of Social Work* 51(61) DOI: 10.1093/bjsw/bcaa160
Thomsen, L. P. (2021) Socialfaglig ledelse på børne- og ungeområdet i *Ny faglig ledelse.* Rander, H. og Weinreich, E. (red.). København: Samfundslitteratur, s. 179-195 17 s.
Wastell, D. (2011) *Managers as Designers in the Public Services* – Beyond Technomagic, Triarchy Press
Woolgar, S. (1990) 'Configuring the user: the case of usability trials', *The Sociological Review* 38(S1): p.58–99.

NOTER

1 KOMBIT er et non-profit-selskab, der har til formål at samle kommunernes it-kompetencer, at skabe større indkøbskraft blandt kommunerne for at hindre monopoler og overpriser samt at styrke konkurrencen på det kommunale it-marked.

2 Fremover bruges betegnelsen brugergruppen om de samlede aktører, der har været involveret undervejs.