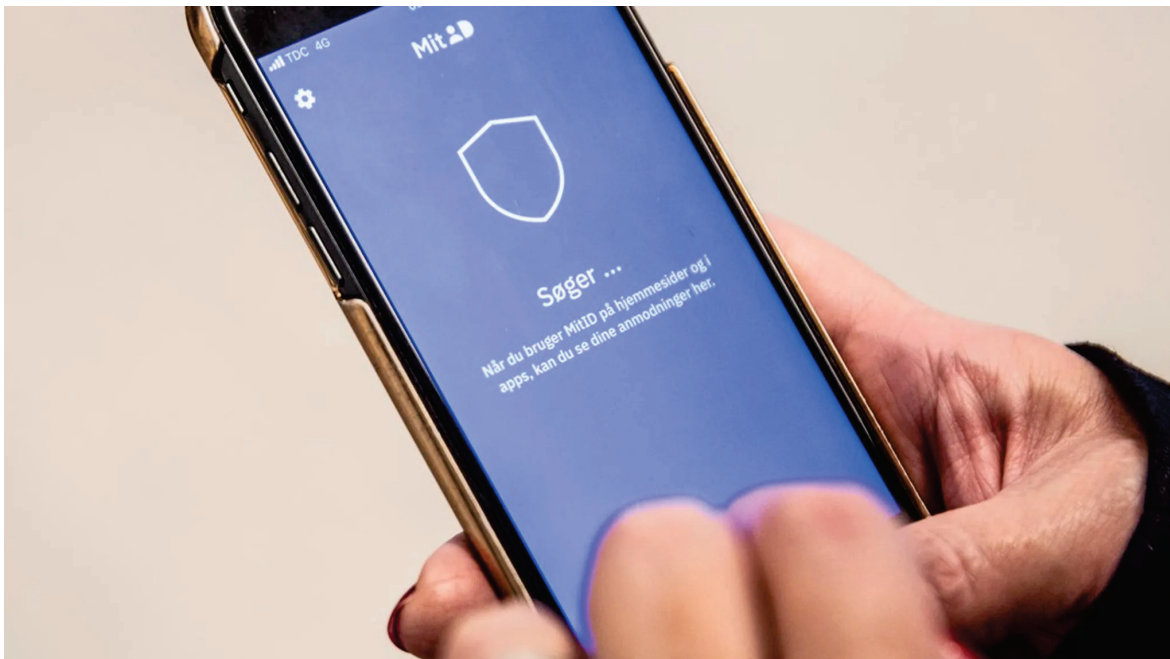


2. januar 2024 kl. 05.00

Debat

Forskere: Digitalisering af det offentlige flytter ansvaret for velfærden over på den enkelte borger

Digitalt svage borgere får pålagt større ansvar og flere opgaver, når velfærdsopgaver skal løses via digitale løsninger. Det fører til ulighed, risiko for misbrug, datatyveri og flere opgaver og udgifter i andre dele af den offentlige sektor, skriver Stella Mia Sieling-Monas og Helle B. Antczak.



Vi må skabe mere tydelighed om de store konsekvenser, som digitale offentlige systemer medfører for udsatte grupper og de organisationer, som forsøger at hjælpe dem, skriver Stella Mia Sieling-Monas og Helle B. Antczak.

Foto: Olafur Steinar Gestsson/Ritzau Scanpix

Stella Mia Sieling-Monas og Helle B. Antczak

hvh. lektor og ph.d. samt docent ved Institut for Socialrådgiveruddannelse, Københavns Professionshøjskole

Dette indlæg er alene udtryk for skribentens egen holdning. Alle indlæg hos Altinget skal overholde de presseetiske regler.

Når den offentlige sektor i Danmark fremhæves som digital frontløber, henviser det gerne til de seneste

årtiers udbredelse af digitale løsninger, når borgerne søger hjælp og støtte fra de forskellige velfærdsområder.

Den digitale omstilling er da også med rette blevet omtalt som én af de mest afgørende forandringer af velfærdsstaten. Udviklingen kan forstås som både en katalysator for, og en utilsigtet konsekvens af, centrale forandringer i vores universelle velfærdsmodel. I kølvandet af digitaliseringen bevæger vi os nemlig mod en velfærd, som i stigende grad påhviler den enkelte borger og civilsamfundet.



I kølvandet af digitaliseringen bevæger vi os mod en velfærd, som i stigende grad påhviler den enkelte borger og civilsamfundet

Stella Mia Sieling-Monas og Helle B. Antczak

Ambitionerne for fortsat offentlig digitalisering er udtalte. Ofte knyttes de til forventninger om, at digitaliseringen er en del af løsningen på væsentlige udfordringer. Digitaliseringen af kontakt, service og ydelser forventes blandt andet at bidrage til en reducere af offentlige udgifter og til at afhjælpe rekrutteringsudfordringer blandt velfærdsprofessionelle.

I Danmarks seneste Digitaliseringsstrategi (2023) fremgår det indledningsvis, at vi i Danmark skal ”udnytte vores stærke digitale udgangspunkt til at sikre vækst, arbejdspladser og velfærd”.

Pilen peger væk fra den offentlige sektor

Trods de politiske visioner er det samtidig efterhånden velkendt, at digitalisering på tværs af velfærdsområder har en række utilsigtede konsekvenser. En af disse konsekvenser er de mærkbare udfordringer, som udviklingen påfører de borgere, som har vanskeligt ved at navigere digitalt i deres kontakt med systemet. Udfordringerne anslås af Danmarks Statistik til i 2023

at omfatte 18 procent af den voksne befolkning, på tværs af aldersgrupper.

Når adgangen til offentlig hjælp i stigende grad foregår digitalt, viser vores arbejde, at ansvar og opgaveløsning i forbindelse med leverancer af velfærdsstatslige kerneopgaver forskubbes i flere forskellige retninger. Pilen peger som ofte væk fra den offentlige sektor selv og hen mod andre aktører. På baggrund af vores samtaler med en række af landets større ngo'er, har vi udpeget fire centrale former for forskydning:

For det første forskubbes opgaver og ansvar fra systemet og ud til borgeren. Øget anvendelse af selvbetjeningsløsninger, kommunikationsplatforme og digitale ansøgninger stiller krav om at kunne navigere i digitale systemer, herunder at aflæse og reagere på digital post.

Dette udfordrer borgere med utilstrækkelige digitale forudsætninger og fører til ulighed i forhold til at kunne gøre sig gældende og få den rette hjælp. Trods nyere tids fokus på netop digital inklusion, består de primære løsninger af eksempelvis hjælp hos Borgerservice (hos hvem mødetider også skal bookes online) eller af decideret fritagelse for digital post med en række demokratiske begrænsninger i forhold til borgerens deltagelsesmuligheder til følge.

“

Ansvar og opgaver forskydes yderligere ud mod digitalt marginaliserede borgeres egne netværk, som borgerne bliver afhængige af at søge hjælp og støtte hos

Stella Mia Sieling-Monas og Helle B. Antczak

Risiko for tyveri af personlige data

Dernæst forskydes ansvar og opgaver yderligere ud mod digitalt marginaliserede borgeres egne netværk, som borgerne bliver afhængige af at søge hjælp og

støtte hos. Resultatet er blandt andet realiseringen af såkaldte ”proxy-brugere” af de digitale løsninger, fordi netværket må agere digitalt på vegne af borgeren og eksempelvis logge ind, udfylde skemaer, eller tilgå ellers fortrolige oplysninger.

Forskydningen stiller således sårbare borgere i risiko for eksempelvis misbrug eller tyveri af personlige data.

Hos de mest udsatte grupper er eget netværk desuden ofte begrænset eller fraværende. Som konsekvens ser vi derfor en tredje forskydning ud mod civilsamfundsorganisationerne.

Organisationernes hjælpefunktion bliver at forklare, gennemføre og støtte brugernes digitale kontakt med systemet. Dette fratager organisationerne ressourcer tiltænkt deres oprindelige formål og skaber en række etiske dilemmaer og juridiske udfordringer.

Når en borger ikke selv er i stand til at varetage og håndtere fortrolige digitale oplysninger, er organisationerne i stedet flere steder nødsaget til at gøre det for dem. Denne ikke helt uhørte praksis opstår, fordi de alternative omkostninger og konsekvenser er for store, og fordi organisationerne erfarer, at opgaven ikke løftes andre steder.

Fra velfærdsstat til velfærdssamfund

I tillæg til disse tre forskydninger, ser vi afslutningsvis også interne forskydninger i systemet selv. Dette opstår når digitale løsninger muligvis letter opgaveløsningen ét sted for i stedet at tilføre opgaverne og udgifterne et andet sted.

“

Vi ser også interne forskydninger i systemet selv, som når digitale løsninger muligvis letter opgaveløsningen ét sted for i stedet at tilføre opgaverne og udgifterne et andet sted

Stella Mia Sieling-Monas og Helle B. Antczak

Et tydeligt eksempel opstår, når danske kommuner må bevilge §85 bostøtte alene med henblik på, at borgeren modtager hjælp i hjemmet til at forstå og læse offentlig digital post. Eller når støtte-kontaktpersoners primære opgave bliver at hjælpe borgeren med at navigere digitalt i dét system, som støtten selv er bevilget af.

Forskydningerne medfører samlet set, at vi risikerer at fejlfortolke de forventede besparelser knyttet til offentlige digitale løsninger. Eller at vi overser, når udgifter og opgaver blot flyttes fra velfærdsstaten og til andre aktører.

Såfremt forskydningerne er bevidste led i en overgang væk fra en mere universel velfærdsstatsmodel og hen mod dét, som af nogle aktører omtales som velfærdssamfundet med øget inddragelse af borger og civilsamfund, bør dette være en tydelig og gennemsigtig del af den offentlige samtale.

Fremfor at snige forskydningerne ind ad bagvejen og alene fremhæve digitaliseringens potentialer, må vi skabe mere tydelighed om de store konsekvenser, som digitale offentlige systemer allerede medfører for udsatte grupper og de organisationer, som forsøger at hjælpe dem.

POLITIK HAR ALDRIG VÆRET VIGTIGERE

Få GRATIS nyheder fra Danmarks største politiske redaktion

Tilmeld dig



Ja tak, jeg ønsker at modtage nyhedsbreve fra Altinget. I må gerne invitere mig til livearrangementer og sende mig tilbud om netværk, konferencer, nyhedsbreve eller lignende fra Altinget og Altinget-koncernen via e-mail og telefon. Jeg kan til enhver tid trække samtykket tilbage. Mine personoplysninger