

Vi har brug for hinanden i den offentlige digitalisering

Digital inklusion i den offentlige digitalisering sigter mod, at alle skal være digitalt selvhjulpne. Et nyt forskningsprojekt peger på, at det er digital støtte, som gør digitaliseringen mulig.

Den boligsociale medarbejder, Agnete, står og taler i telefon, imens hun hælder friskbrygget kaffe i termokander. Vi møder hende en fredag formiddag i efteråret 2022 i gang med at gøre klar til et fællessangsarrangement i et alment boligområde. Da Agnete lægger på, forklarer hun, at telefonopkaldet var fra en beboer, som havde behov for hendes hjælp til at udfylde en digital blanket omkring beboerens overførselsindkomst. Som boligsocial medarbejder har Agnete til opgave at understøtte og løfte beboerne i området. I stigende grad indbefatter dette arbejde også at hjælpe beboerne med deres digitale kommunikation med det offentlige. Når der kommer styr på overførselsindkomsten, kommer der også overskud til de andre ting i livet – og nogle gange handler det bare om at være den støttende hånd bagved, som hjælper beboerne med at orientere sig i det offentlige digitale virvar, fortæller Agnete.

Formel, uformel og ikke-formel digital støtte

Da vi mødte Agnete, var vi netop påbegyndt feltarbejdet til et forskningsprojekt om, hvordan ældre mennesker finder støtte og vejledning til digitale adgange og selvbetjeningsløsninger i den offentlige sektor. Hendes pointe om den 'støttende hånd bagved' illustrerer en del af den støtte, som vi mener, er med til at muliggøre den offentlige digitalisering. I denne artikel peger vi på den digitale støttes potentialer for den offentlige digitalisering

men beskriver også, hvordan den digitale støtte strider imod dominerende forståelser af, hvordan borgere skal agere digitalt.

Vi skelner i artiklen mellem formel, uformel og det, vi kalder for en 'ikke-formel' digital støtte. Den *formelle* støtte foregår primært i borgerservice, som er borgerens officielle indgang til såvel den offentlige sektor som til håndteringen af det digitale borgerskab ved bl.a. oprettelse og vejledning i MitID. Den *uformelle* støtte betegner den generelle digitale støtte, som bæres af familie, naboer og venner. Den *ikke-formelle* støtte betegner alt det, som hverken er helt formelt eller helt uformelt. Det er tillids- og relationsbåret digital støtte, som kan anses som et mere eller mindre organiseret tilbud.

Agnete står i en *ikke-formel digital støtteposition*, fordi den støtte, hun tilbyder, hverken er helt uformel eller helt formel, selv om den gør en stor forskel for beboernes adgang til den digitale offentlige sektor. Hun gør ikke nødvendigvis beboerne digitalt selvstændige, men Agnetes digitale støtte sikrer en tryk og overskueliggjort digital kontakt med den offentlige sektor.

Digital støtte udfordrer digital selvstændighed

I dagens digitaliserede Danmark står der altid en ny digital selvbetjeningsplatform på lur, som borgeren skal lære at kende og bruge, samtidig med at hver enkelt borger skal kunne overskue sine egne sager, blanketter og tidsfrister. Det bærende i udviklin-

gen af den offentlige digitalisering har hidtil været at facilitere en individualiseret kommunikation mellem den enkelte borger og den offentlige sektor. Målsætningen har været at gøre borgeren digitalt selvstændig i kontakten med det offentlige. De digitale borgere gøres dermed til "aktive medspillere", som får et stort personligt ansvar for deres egen digitale selvbetjening (Hjelholt & Schou, 2017, s. 54). Men hvis borgerens relation til den offentlige sektor står og falder med, hvorvidt borgeren kan interagere selvstændigt med de offentlige digitale platforme, bliver det til en enten-eller situation: Enten kan man finde ud af det digitale eller ej. Enten er man digital eller ej. I den situation er den digitale støtte både helt nødvendig og samtidig dømt til et liv i skyggen: Den kan ikke accepteres, fordi borgerne ikke er digitalt selvstændige, når de gør brug af støtte, men den kan heller ikke undværes, fordi borgerne i så fald ikke kan kommunikere med det offentlige.

Et forskningsprojekt om digital støtte

I Regeringens digitaliseringsstrategi fra 2022 nævnes da også de 'digitale støttepersoner', som skal tilbydes de rette værktøjer, så de bedre er klædt på til at hjælpe. De digitale støttepersoner forbliver imidlertid vagt defineret. Er det et familiemedlem eller en offentligt ansat, og hvad med alle de andre typer af netværk og positioner, der yder støtte? I 2022 startede vi derfor på Center for Humanistisk Sundhedsforskning (CoRe) et delpro-

VI HAR BRUG FOR HINANDEN
I DEN OFFENTLIGE DIGITALISERING
STIG BO ANDERSEN, SOFIE SKOVBAEK,
ASKE JUUL LASSEN OG
ASTRID JESPERSEN



jekt om digitale støttepersoner, som udspringer af samarbejdsprojektet Fra Arbejdsliv Til Seniorliv (FATS) mellem CoRe, Vejle, Vordingborg og Aarhus Kommune. Vi har spurgt helt grundlæggende: Hvad er digital støtte, og hvem yder den?

Gennem feltarbejde i Aarhus, Vordingborg og Københavns Kommune har vi undersøgt, hvordan borgere i pensionsalderen finder hjælp og vejledning til det digitale. Vi har interviewet borgerservicemedarbejdere og -ledere, tovholdere for bibliotekers IT-cafeer, IT-frivillige, samt andre borgernære frontmedarbejdere i både det kommunale og i civilsamfundet, såsom boligsociale medarbejdere, forebyggelseskonsulenter og medarbejdere på væresteder og sociale cafeer, som engagerer sig i digital støtte. I alt har vi udført 37 interviews med borgere og støttepersoner, og i alt været i samtale med 116 personer på diverse støttsteder i de ovenstående kommuner. Interviewene er foretaget af videnskabelig assistent Stig Bo Andersen og Sofie Skovbæk, kandidatstuderende i Anvendt Kulturanalyse. Eksemplerne i artiklen optræder med pseudonymer.

Hvor andre projekter i de senere år har fokuseret på den yderligere marginalisering af sårbare ældre borgere, som digitaliseringen medfører (bl.a. Hjelholt et al., 2019), har vi i dette projekt valgt at fokusere på de forskellige støttepositioner, der muliggør digitaliseringen, og foruden hvilke mange ældre mennesker ikke ville have mulighed for at udøve deres bor-

gerskab (se også Carreras & Finken, 2022; Borchorst et al., 2016).

Det inklusive digitale Danmark

Det forventes i dag, at den almene borger kan tilgå den offentlige sektor og det danske velfærdssystem via digitale selvbetjeningsplatforme og digital post. Det anslås af Digitaliseringsstyrelsen, at 17,2% af befolkningen har digitale udfordringer, forstået som at have begrænsede digitale kompetencer eller et dårligt kendskab til den offentlige sektor – eller begge dele (Digitaliseringsstyrelsen, 2023). Ældre mennesker er overrepræsenterede i denne statistik, og gruppen 65+ år udgør 62% af de digitalt udfordrede danskere (Danmarks Statistik, 2023). Hver fjerde over 75 år oplever, at digitaliseringen gør, at de ikke kan klare sig selv (Epinion, 2023).

Siden den obligatoriske digitale selvbetjenings indførelse med de fire samlelove i årene 2012-2015, har der været udfordringer med at få seniorer og udsatte borgere med på den digitale vogn. Den digitale inklusion af de digitalt udfordrede dele af befolkningen er derfor en central politisk målsætning, hvilket udtrykkes i Regeringens nyeste visioner for den digitale inklusion: "Regeringen har en vision om et inkluderende digitalt velfærdssamfund, der favner alle og stiller den nødvendige hjælp, de rette værktøjer og gode alternativer til rådighed for digitalt udfordrede borgere. Så alle kan indgå i samfundet på en værdig måde" (Digitaliserings- og ligestillingsministeriet, 2023).

ABSTRACT

AI kommunikation med det offentlige er som udgangspunkt blevet digitalt, hvilket gør, at mange ældre mennesker har svært ved at agere (digitale) borgere. I den forbindelse er et væld af støttepositioner opstået. Denne artikel beskriver et nyt forskningsprojekt, der undersøger den støtte, der foregår i skyggelandet omkring den offentlige digitalisering. Forfatterne lancerer begrebet *ikke-formel støtte* til at beskrive en form for støtte, der er tillids- og relationsbåret, som oftest ikke udøves af medarbejdere med digital støtte som ansvarsområde, og som ikke har til formål at gøre borgerne selvhjulpne. En anerkendelse af denne form for støtte er central for en mere inkluderende digitalisering.

Stig Bo Andersen, etnolog og videnskabelig assistent ved Center for Humanistisk Sundhedsforskning (CoRe) ved Saxo-Instituttet, Københavns Universitet.
sba@hum.ku.dk

Sofie Skovbæk, kandidatstuderende i Anvendt Kulturanalyse, studentemedhjælper i CoRe.
kwp633@alumni.ku.dk

Aske Juul Lassen, etnolog og aldringsforsker, lektor ved CoRe.
ajlas@hum.ku.dk

Astrid Pernille Jespersen, etnolog og aldringsforsker, professor og leder af CoRe.
apj@hum.ku.dk

Selvom intentionen med hjælp, værktøjer og alternativer er inkluderende, peger pilen fortsat på, at det er de digitalt udfordrede borgere, som anses for at være problemet, og som med alle midler skal trækkes med ombord på den hastige digitalisering. Med dette projekt starter vi et andet sted og undersøger de sociale praksisser, der i det hele taget muliggør digitaliseringen.

Hvornår er man digital?

Den førnævnte selvstændighedslogik, som fordrer, at hver enkelt borger skal klare sig selv digitalt, præger også målsætningerne for den digitale inklusion og har ført til diverse læringsinitiativer rettet mod at gøre seniorer digitale. Men digitale kompetencer er ikke noget, man kan tilegne sig en gang for alle, og kan bedst betegnes som ferskvarer, der har en hurtig udløbsdato (Rønning & Sølvberg, 2020). Digitale kompetencer afhænger med andre ord af hyppig brug, hvilket ofte ikke stemmer overens med de ældre borgeres interesser eller idealer. Den nuværende forståelse af, hvad digitale kompetencer er, fører derfor også let til binære ideer om at være digital eller ej, med medfølgende indlejrede alderistiske stereotyper om seniorers manglende digitale kompetencer (Gallistl & Wanka, 2022).

Vores forskning viser et mere komplekst billede: selvom mange ældre borgere kan føle sig udfordrede af den digitale tovejskommunikation med det offentlige, så foregår der et væld af

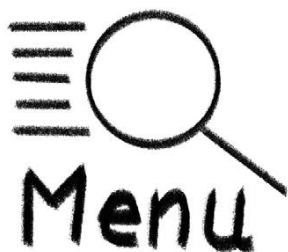


digital støtte, som gør, at mange ikke sidder alene med deres offentlige digitale handlinger. Man taler sammen, deler erfaringer og hjælper hinanden.

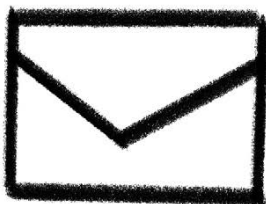
Den offentlige digitalisering har med andre ord mange sociale sider og netværk, som man som borger kan indgå i – hvis man kender til og opsøger dem.

“

I den situation er den digitale støtte både helt nødvendig og samtidig dømt til et liv i skyggen: Den kan ikke accepteres, fordi borgerne ikke er digitalt selvstændige, når de gør brug af støtte, men den kan heller ikke undværes, fordi borgerne i så fald ikke kan kommunikere med det offentlige.



**LOG
IND**



**Digital
Post**

Digital støtte på et værested for ensomme ældre

På et værested for ensomme ældre møder vi Marianne, som er daglig le-

der. Hun har sammen med to frivillige allerede dækket op til kaffe og smørrebrød, og brugerne vil snart begynde at drysse ind. I samtaler med frivillige

og brugere den dag lærer vi om den vigtige rolle, som Marianne spiller for mange af brugerne. I værestedet møder brugerne andre, som har de samme udfordringer, og her ved de, at de altid kan gå til Marianne. Hun har tid, og hun kender brugerne og deres behov. Om det er at få bestilt en togbillet eller få oprettet et MitID, så hjælper Marianne, selvom hun ikke har formelle IT-kompetencer.

Ifølge Marianne selv er forskellen på hendes støtte og den digitale støtte i borgerservice, at brugerne kender hende, og at hun er fleksibel. I borgerservice skal man booke tid forinden digitalt eller via telefonen, der er afsat 15 minutter pr. ekspedition, og i den korte tid kan brugerne ofte føle, at der bliver snakket hen over hovedet på dem i et sprog, de ikke forstår.

Marianne kender brugerne og har gennem sin støtte lært deres digitale behov at kende. Hun står som Agnete i en *ikke-formel digital støtteposition*, fordi hendes støtte er en del af et organiseret tilbud, som ikke umiddelbart har fokus på digitalisering. Hun har samtidig etableret trygge relationer til de brugere, som hun hjælper.

Det gør en forskel, hvem der støtter, og hvordan støtten foregår, og den brede mellemkategori af ikke-formel digital støtte har helt særlige potentialer. Både Mariannes og Agnetes ikke-formelle digitale støtte er en gentagende støtte, som foregår i vante sociale omgivelser, og som løbende understøtter kontakten til den digitale offentlige sektor.

Et inkluderende digitalt samfund båret af støtte

Inden for de nuværende rammer af den offentlige digitalisering er digital støtte som nævnt i udgangspunktet problematisk, fordi digitalisering både juridisk og politisk er båret af forestillinger om, at borgerne egenhændigt kan interagere med staten. Digitaliseringen har samtidigt gennem de digitale selvbetjeningsløsninger kraftigt reduceret borgerens interaktion med menneskelige repræsentanter for staten.

Når man må sidde alene med ofte komplicerede digitale blanketter og savner sparring, råd eller bekræftelse, kan dette føre til følelser af forvirring, usikkerhed og afmagt. Det er netop følelser som disse, som motiverer mennesker til at række ud til andre for at finde støtte. Den digitale støtte er derfor en enorm kvalitet for det digitale samfund, men den digitale støtte udfordrer de gældende politiske målsætninger om, at de danske borgere skal være digitalt selvstændige, og at (digitalt) borgerskab er individuelt.

Eller sagt med andre ord: Så længe digital selvstændighed er den bærende målsætning for borgeres adgang til det digitale velfærdssystem, vil de digitalt udfordrede borgere i samfundet altid stå tilbage med et formelt problem. Det får man ikke et inkluderende digitalt samfund af. En anden vej til at skabe inklusion i den offentlige digitalisering er at trække den digitale støtte ud af skyggerne og mobilisere den. Hvis vi *sammen* skal skabe et mere inkluderende digitalt

samfund, bør den digitale støtte tænkes ind som et nødvendigt bærende element i såvel velfærdssystemets som i civilsamfundets tilgang til de digitalt udfordrede borgere.

Referencer

- Borchorst, D.S., Sillesen, A., Sommer, F.M., & Heilesen S. (2016). Digitalisering af ældre menneskers hverdag – et anliggende for frivillige? *Tidsskriftet Gerontologi*, 32(1), s. 4-7.
- Carreras, B.N. & Finken, S. (2022). Autonomy Alliances and Data Care Practices. I: Kreps, D., Davison, R., Komukai, T. & Ishii, K., red., *Human Choice and Digital by Default: Autonomy vs Digital Determination*. IFIP Advances in Information and Communication Technology. Cham: Springer International Publishing, s.47-57.
- Danmarks Statistik (2023). *IT-anvendelse i befolkningen – 2022*.
- Digitaliserings- og ligestillingsministeriet (2023). *Digitalisering med omtanke*.
- Digitaliseringsstyrelsen (2023). *Tilliden til digitale offentlige sektor 2022*.
- Epinion (2023). *Befolkningens oplevelser og udfordringer i et digitalt samfund – med fokus på ældre*.
- Gallistl, V. & Wanka, A. (2022). The Internet Multiple: How Internet Practices Are Valued in Later Life. *International Journal of Ageing and Later Life*, 15 (2), s. 103-126.
- Hjelholt, M. & Schou, J. (2017). *Den digitale borger*. Hans Reitzel.
- Hjelholt, M., Schou, J., Bojsen, L.B. & Yndigegn, S.L. (2019). *Digital marginalisering af udsatte ældre: Arbejdsrapport 2 – Empiriske fund og anbefalinger*. IT-Universitetet i København.
- Rønning, W.M. & Sølvberg, A.M. (2020). Digitalt medborgerskab: Seniorers erfaringer med arenaer for læring af digital teknologi. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 23(4), s. 222-236.