

Er borgerrejsen en ledelsesgave, der bliver ved med at give?

Meier, Frank

Document Version

Final published version

Published in:

Digital gnidningsløshed og arbejdet bag

Publication date:

2021

License

Unspecified

Citation for published version (APA):

Meier, F. (2021). Er borgerrejsen en ledelsesgave, der bliver ved med at give? In U. Plesner, L. Justesen, & B. R. Winthereik (Eds.), *Digital gnidningsløshed og arbejdet bag* (pp. 6-7). Department of Organization, Copenhagen Business School.

[Link to publication in CBS Research Portal](#)

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us (research.lib@cbs.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Download date: 02. Jul. 2025

Digital gnidningsløshed og arbejdet bag

Plesner, Ursula; Justesen, Lise; Winthereik, Brit Ross

Document Version

Forlagets udgivne version

Publication date:

2021

License

Ikke-specificeret

Citation for published version (APA):

Plesner, U., Justesen, L., & Winthereik, B. R. (red.) (2021). Digital gnidningsløshed og arbejdet bag.
https://www.cbs.dk/files/cbs.dk/digital_gnidningsloeshed_-_og_arbejdet_bag_0.pdf

[Link to publication in CBS Research Portal](#)

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us (research.lib@cbs.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Download date: 03. dec.. 2021

Digital gnidningsløshed og arbejdet bag



Digital gnidningsløshed og arbejdet bag – *en introduktion*

af Ursula Plesner
og Lise Justesen

Der knytter sig en mangfoldighed af håb, løfter og forventninger til, hvad digitale teknologier kan. Som den australske samfundsforsker Kate Crawford fremhæver i bogen *Atlas of AI*¹, som udkom i 2021, så taler vi ofte om digitale teknologier, som om de var magiske – som om de virker helt af sig selv og løser alskens opgaver og problemer med et trylleslag. Og ifølge Crawford arbejder mange virksomheder bevidst på at fremme netop denne oplevelse, når de fx gør en indsats for at skjule, at der er mennesker, som arbejder på at få algoritmer til at se ud, som om de fungerer gnidningsløst og automatisk. Mennesker i call centre, der skal lade som om, de er robotter, eller Amazons 'Mechanical Turk' er blandt de mange eksempler på, at der er rigtige arbejdere bag de digitale platforme, der ellers umiddelbart ser ud til at fungere uberørt af menneskehånd. Det arbejde, der reelt udføres af ofte underbetalte mennesker for at opretholde en forestilling om, at tingene foregår gnidningsløst og automatisk, kalder forskerne Gray og Suri for 'ghost work'².

Selvom der naturligvis er meget klare forskelle mellem de underbetalte arbejdere i den globale platformsøkonomi og de, der arbejder i den danske offentlige sektor, så genfinder vi stadig idealet og forestillingen om en form for digital gnidningsløshed, hvor arbejdet bag ikke altid er synligt.

To trends præger arbejdet med digitalisering i den offentlige sektor i Danmark: Den hastige udvikling i digitale teknologier og politiske ambitioner om at gøre borgernes interaktion med den offentlige sektor så gnidningsløs som muligt. Tanken er, at borgerne skal opleve sammenhæng, service og kvalitet, og ikke mindst at det skal være let for borgeren at interagere med det offentlige. Dette har længe været et strategisk fokusområde i de fællesoffentlige digitaliseringsstrategier, det står centralt i Kommunernes Digitaliseringsprogram 2021-2025, og mantraet om, at borgeren skal 'i centrum', finder vi på tværs af sektorer. Cloud-løsninger, automatisering, machine learning, selvbetjeningsinterfaces og forskellige typer robotter er teknologier, der skal hjælpe med at indfri ambitionerne. Nogle af målene med disse teknologier er at organisere arbejdet mere effektivt fx ved at uddelegere opgaver til maskiner eller brugere, så de let kan få overblik og modtage den service, de har behov for uden at skulle igennem tunge og tidskrævende møder med en bureaukratisk forvaltning. Det skal være nemt at blive (selv-)betjent, det skal opleves som om, at den ene hånd ved, hvad den anden gør, borgere og virksomheder skal spares for at møde fysisk op og stå i kø og for at blive bedt om de samme oplysninger igen og igen.

1 Crawford, K. (2021). *Atlas of AI. Power, Politics, and the Planetary Costs of Artificial Intelligence*. New Haven and London: Yale University Press.

2 Gray, M.L. & Suri, S. (2019). *Ghost Work: How to Stop Silicon Valley from Building a New Global Underclass*. Boston: Houghton Mifflin Harcourt.

Tanken er, at teknologiske løsninger og politiske visioner tilsammen vil skabe mulighed for automatiseret tildeling af en række ydelser og lækre brugerrejser, hvor den enkelte borger er i centrum og kan benytte sig af alle mulige selvbetjeningsløsninger, der er tilgængelige når som helst og hvor som helst. I denne optik giver det ideelt set en oplevelse af digital gnidningsløshed, og af at digitalisering får tingene til at glide af sig selv.

Men det har mindre bevågenhed, at når man lykkes med at skabe denne oplevede gnidningsløshed, bygger det på et krævende og ofte usynligt arbejde både for offentlige organisationer og for borgere, og at langt fra alle oplever et friktionsløst møde med den offentlige forvaltning. Når man fx afskaffer papirer og fysiske møder og i stedet introducerer nye samarbejdsplatforme og digitale interfaces, bliver det en vigtig del af det daglige arbejde i den offentlige sektor at få de digitale løsninger og tilbud til at fungere. Der opstår nye ledelsesopgaver, når organisationers måder at fungere på skal ændres gennemgribende, for medarbejdere vokser der nye opgaver og fagprofessionelle roller frem, og borgerne bliver pålagt en ny type ansvar for at interagere digitalt med det offentlige. Når vi taler om dette som arbejde, der ofte er usynligt³ kan det forstås på to måder: Det kan være arbejde, der ikke er taget højde for eller beskrevet i strategier, budgetter, forretningsplaner eller funktionsbeskrivelser, men som ikke desto mindre skal udføres for, at organisationen fungerer. Og samtidigt kan det være arbejde, der er usynligt, fordi det ikke anerkendes som værdifuldt eller 'det egentlige arbejde'⁴, fx fordi det ikke genkendes som organisationens 'kerneopgave'. Det kan dreje sig om såkaldt 'digi-husholdningsarbejde'⁵ som at få tekniske forbindelser til at fungere. Eller fejlretning, træning i nye systemer, uformel koordinering med andre brugere eller myndigheder, sikring af datakvalitet eller lignende. Dette usynlige arbejde forklarer, hvorfor mange mennesker oplever det, den britiske sociolog Judy Wajcman kalder et 'tidspres-paradoks'⁶ – nemlig at mængden af teknologier, der burde lette arbejdet for os og give os mere tid, i mange tilfælde involverer nye opgaver og nye forventninger til, hvad vi kan nå.

På de næste sider kommer vi rundt om aktuel forskning, der beskæftiger sig med det usynlige arbejde, der udføres i organisationer i deres stræben efter digital gnidningsløshed, og som også påvirker borgerne på forskellig vis i 'verdens mest digitale offentlige sektor'. Frank Meiers tekst fokuserer på 'borgerrejsen' og noget af det usynlige ledelsesarbejde, der skal til for at skabe gnidningsfrie digitale oplevelser for 'ikke-standard' borgere. Herefter følger tre tekster, der belyser forskellige typer usynligt merarbejde, der skal til for at digitale systemer i velfærdsarbejdet kan fungere gnidningsløst: Kasper Elmholdt, Jeppe Agger Nielsen og Mette Strange Noesgaard beskriver merarbejdet, der opstår for at kompensere for de minimale kategorier, der er mulige for social- og sundhedsassistenter at vælge i deres nye 'digitale omsorgsplat-

3 Star, S.L. & Strauss, A. 1999: 'Layers of Silence, Arenas of Voice: The Ecology of Visible and Invisible Work' i *Computer Supported Cooperative Work*, 8 (1-2), 9-30.

4 Suchman, L. 2007: *Human-machine reconfigurations: plans and situated actions*. Cambridge: Cambridge University Press.

5 Whiting, R. & Symon, G. 2020: 'Digi-Housekeeping: The Invisible Work of Flexibility' i *Work, Employment and Society*, 34(6):1079-1096.

6 Wajcman, J. (2015) *Pressed for Time – The Acceleration of Life in Digital Capitalism*. Chicago: The University of Chicago Press.



form'. Anne Mette Møller og Sarah Wadmann belyser med udgangspunkt i studier i psykiatrien og kommunale familieafdelinger, hvordan visse former for viden har svært ved at passe ind i de digitale systemers kategorier. I stedet indfanges denne viden i notesblokke, kinabøger, papkort og papirservietter med hastigt nedfældede noter eller overleveres som uformelle, mundtlige beskeder. Pernille Bertelsen og Claus Bossen påpeger, at det ikke altid er muligt at få data til at flyde uhindret i de mange it-systemer i sundhedsvæsenet, men at der skal lægesekretærer og it-folk til at gøre det store arbejde, det kræver at få data ind i og ud af systemer.

Med de næste tekster vender vi os imod det usynlige arbejde, borgere er nødt til at udføre for selv at bidrage til digital gnidningsløshed i den offentlige sektor. Anja Svejgaard Pors' tekst handler om de ældre mennesker, som ikke kan leve op til idealerne om, at vi skal være 'digitale borgere', selvom de føler sig ansvarlige for at bidrage til den digitale gnidningsløshed, mens teksten skrevet af Naja Holten Møller og hendes kolleger sætter fokus på, hvordan arbejdsløse forventes at bidrage til, at deres interaktion med jobcenteret kan løftes af bedre data og algoritmer. Helene Friis Ratners bidrag har også arbejdet med data som omdrejningspunkt og gør op med forestillingen om en ukompliceret automatisk samling og integration af data i et 'datavarehus', der skal producere og formidle uddannelsesstatistik.

Ambitionerne om at gøre vores liv mere frie for friktion er del af større samfundsmæssige trends. Med Konstantinos Floros tekst forlader vi den offentlige sektor kontekst og dykker ned i de mange typer af opgaver, som skal løses for at skabe serviceplatforme, der opleves som gnidningsløse af forbrugere. Opblomstringen af platformsøkonomien i den private sektor hænger sammen med forbrugeres voksende forventninger til gnidningsløse services og forbrugsoplevelser, og denne type forventningspres breder sig i mange sektorer i samfundet og er med til at etablere en diskurs om gnidningsløshedens nødvendighed. Konteksten for Trine Pallesens tekst er et offentligt-privat partnerskab, som også indebærer mængder af usynligt arbejde udført både af teknikere og forbrugere. Dette fokus er relevant, fordi stadigt flere forbrugere bliver indrulleret som deltagere i store forbundne digitale systemer, som er deres adgang til service eller produkter.

Der sættes sjældent for alvor spørgsmålstegn ved digitaliseringens løfter eller forventningerne om, at vi alle bidrager til digital gnidningsløshed som ledere, medarbejdere, borgere og forbrugere. Men vores afsluttende tekster inviterer til refleksioner over digital gnidningsløshed på to forskellige måder. Brit Ross Winthereik foreslår, at vi anskuer digitale infrastrukturer som et svært gennemskueligt patchwork af teknik, organisation, faglighed og politiske beslutninger snarere end som et underlag, der gnidningsløst leverer velfærdsydel-

ser. Tekstsamlingen slutter med et mere normativt og decideret digitaliseringskritisk debatindlæg: Anders Kjærulff formulerer en stærk appel til, at vi som samfund skal automatisere mindre og analogisere mere og dermed skabe mindre gnidningsløshed og mere friktion, friktion her forstået som menneskelige møder.

Teksterne her er blevet til i forbindelse med et symposium med deltagelse af forskere og praktikere med det formål at indkredse nogle underbelyste og måske uintenderede implikationer af digitaliseringsdagsordenen eller konkrete digitaliseringsprojekter. Forfatterne har forskellige vinkler og standpunkter, hvilket tilsammen beriger vores forståelse af de spændinger, der opstår i mødet mellem ambitionerne om gnidningsløshed og den praksis, som digitale løsninger skal fungere i. Vi ser denne spændvidde i perspektiver og synspunkter som en forudsætning for at kvalificere debatten om digitaliseringsvisioner. Vi håber således på, at vores diskussioner, som disse tekster er smagsprøver på, kan give anledning til en bedre forståelse af vigtige implikationer af de ambitiøse digitaliseringsagendaer og være med til at synliggøre det ellers usynlige arbejde, som ledere, medarbejdere og borgere udfører for at få en digitaliseret offentlig sektor til at fungere.



"Når servicen leveres smartere, mere effektivt og hvor brugerne i forvejen færdes på nettet, kan brugerne lettere og hurtigere betjene sig selv, når det passer ind i deres hverdag."

(Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020)



Ursula Plesner og Lise Justesen er lektorer på Institut for Organisation, Copenhagen Business School. De leder i fællesskab forskningsprojektet *Valuing Invisible Work: efficiency ambitions and digitalization projects in practice*, finansieret af Danmarks Frie Forskningsfond. En række casestudier skal belyse det usynlige arbejde, der opstår i forbindelse med digitalisering i offentlige organisationer, og Lises og Ursulas delprojekt sætter særligt fokus på implikationerne af, at arbejdet forskydes mellem medarbejdergrupper og organisationer.

Er borgerrejsen en ledelsesgave, der bliver ved med at give?

af Frank Meier



Ledelse af digitalisering i offentlige organisationer involverer forskellige ledelsesredskaber, og når et digitaliseringsprojekt skal bidrage til at gøre den offentlige sektors services mere borgernære, er et ofte brugt redskab *borgerrejsen*. I digitaliserings- og automatiseringsprojekter undersøger man borgernes servicebehov og tilsvarende oplevelse og prøver så at matche disse til en række forskellige borgerrejser, som så gerne skulle imødekomme borgernes forskellige behov. Disse rejser anvendes så som designprincipper for blandt andet det digitale løsningsdesign og senere også til at designe kommunikationsstrategier over for de forskellige grupper af borgere.

Ledelsesaspektet ligger i, at borgerrejsen – som designprincip – folder projektet ud i en detaljeringsgrad, som muliggør en dyb specifikation af det mere simple projektcharter. Dermed forankres projektet og dets mulige, fremtidige løsning allerede tidligt i projektets liv, og altså før andre mulige forankringer er etablerede, som for eksempel et revideret projektbudget, konkrete tekniske løsninger eller en kommunikationsplan målrettet borgere og interessenter. Borgerrejsen er også et redskab for topledelsen til hierarkisk at kontrollere digitaliseringsprojektet. Ikke alle borgerrejser er lige i topledelsens øjne. Nogle udpeges som hovedveje – som påvirker mange borgere og involverer en høj grad af automatisering – og disse hovedveje tillægges stor betydning af topledelsen, når den interagerer med projektet. Hovedvejen prioriteres her over bivejene, som kun påvirker færre borgere og involverer mere komplekse tekniske og interaktive løsninger. I projektets senere faser muliggør borgerrejsen en prioritering af fx testkørsler samt udpegning af de borgergrupper, som topledelsen anser for vigtige, for eksempel af hensyn til organisationens omdømme.

Så borgerrejsen ligner en ledelsesgave, som bliver ved med at give, i hvert fald til topledelsen. Men samtidigt kan det store fokus på borgerrejsens hovedveje medføre, at det ledelsesarbejde – for eksempel i projektgruppen og i styregruppemøder med leverandøren – som tager vare på andre og mere komplicerede borgerrejser, risikerer at blive *usynligt ledelsesarbejde*, når det iagttages af topledelsen. Projektledelsen kan ikke undlade dette arbejde – derfor er det ledelsesarbejde – men bliver ikke anerkendt for det og motiveret til det, derfor er det usynligt. Borgerrejser bliver dermed ikke blot et neutralt objekt for projekt- og topledelse, men et ledelsesobjekt som måske skjuler lige så meget som det synliggør.

Frank Meier er postdoc på Institut for Organisation, Copenhagen Business School. Studiet af ledelse af digitaliseringsprojekter er del af forskningsprojektet *Valuing Invisible Work: Efficiency ambitions and digitalization projects in practice*, finansieret af Danmarks Frie Forskningsfond. Dette delprojekt følger digitaliseringsprojekter i en række offentlige organisationer og fokuserer på tilblivelsen af dokumenter, der lover løft i organisationers effektivitet og kvalitet (såsom business cases og strategier) samt på det usynlige (ubeskrevne eller ikke værdsatte) ledelsesarbejde, der følger med digitaliseringsprojekter.

"Motorvejen er den klassiske familie. Laver vi først en fejl der, så er det et stort problem."

(Topleder)

Det kræver kun et klik? Offentlig digitalisering, standarder og merarbejde

Digitalisering og standardisering går ofte hånd i hånd, når nye digitale løsninger bliver taget i brug i den offentlige forvaltning. Her bliver det ofte fremhævet, hvordan standardiserede arbejdsgange og de rette digitale teknologier kan gøre deling af viden mere gnidningsløs ved at gøre den ensartet og synlig for flere. Mens synliggørelsen og ensartningen af viden kan lyde relativt gnidningsfrit, kræver det imidlertid ofte en større forandring af arbejdet, hvor medarbejdere må kompensere for det nye systems virkning gennem et ofte skjult merarbejde.

Da Aalborg Kommune begyndte implementeringen af en ny omsorgsplatform (CURA) i 2018, var ønsket blandt andet at strømline dokumentationen gennem den nye standard Fælles Sprog III. I stedet for at skrive fritekst om borgerens tilstand skulle behandlingsformer, helbredstilstande, pleje mv. registreres via en digital platform, hvor friteksten på computeren delvist skulle erstattes af klik og

af Kasper Elmholdt,
Jeppe Agger Nielsen,
Mette Strange Noesgaard



"Når jeg så skriver om en patient, er jeg sommetider nødt til at putte en prik i kategorien, lukke den og fortsætte med at skrive på et stykke papir. Der er så mange kategorier i systemet i dag. Kategorierne indeholder den mest vigtige information. Nogle gange ville jeg gerne kunne skrive 'patienten smilede i dag efter at have været trist i fire uger'. Men det kan jeg ikke, og så føler jeg, noget går tabt. Åbenbart er dette ikke længere vigtigt. Men det er det for mig, så jeg skriver det på et stykke papir alligevel."

(Social og sundhedsassistent)

swipes på en iPad. Som en projektleder for den nye standard beskrev: "I nogle af felterne kan du slet ikke skrive noget, der vælger du ud fra et rullegardin, og nogle gange kræver det kun et klik". Herved skulle dokumentationen blive mere enkel ved at flette sig sømløst ind i hverdagens arbejde, og digitale data skulle skabe nye muligheder for ledelsesinformation.

Mens denne dokumentation gør arbejdet hos borgeren synligt på nye måder, opstår der imidlertid også en usynliggørelse af andre dele af arbejdet. Bestemte dele af arbejdet dokumenteres og synliggøres, mens andre dele glider i baggrunden. Noget af det digitale (mer)arbejde, der knytter sig til Fælles Sprog III og CURA, handler om at få de minimale kategorier, der knytter sig til klik og *swipes*, til at passe til en kompleks arbejdspraksis. Her må medarbejdere agere brobyggere mellem den digitale platform og borgernes hverdag. Som det indledende citat illustrerer, måtte social- og sundhedsassistenter i Aalborg Kommune etablere uformelle måder at dele viden på for at sikre sig, at hvad de vurderede som kritisk viden om borgeren blev dokumenteret og delt. Med dette brobygningsarbejde opstår en spænding mellem synligt og usynligt arbejde, hvor medarbejdernes kompenserende arbejde eksempelvis forblev usynligt for ledelsen og dermed skjult merarbejde for medarbejderen. Et manglende blik for dette merarbejde og den krævende forandring af arbejdet kan være kritisk, når digitalisering og standardisering skal virke i praksis.

Kasper Elmholt, Jeppe Agger Nielsen og Mette Strange Noesgaard er forskere fra Center for IT-Ledelse ved Aalborg Universitet og involverede i forskningsprojektet CURA. CURA er et fireårigt følgeforskningsprojekt om implementering, ledelse og organisering af en ny digital omsorgsplatform, som skal bruges af 7.000 medarbejdere i Ældre- og Handicapforvaltningen i Aalborg Kommune. Projektet undersøger digitale platformes rolle i og for strategiske forandringsprojekter af storskalakarakter, og hvordan organisationer kan understøtte de nye arbejdspraksisser, som digitale teknologier potentielt skaber. Aalborg Kommune medfinansierer projektet, som har et budget på 1.900.000 kr. Projektet løber fra 2018-2022.



af Anne Mette Møller
og Sarah Wadmann



Når patienten er en post-it: Digitaliseret viden og analoge fix blandt fagprofessionelle

I hjørnet af sekretærens skærm lyser en lyserød post-it note op. Det er en patient i transit, forklarer hun. Patienten kan ikke komme ind i systemet endnu og en seddel med hendes navn hænger derfor nu på skærmens kant, for at hun ikke skal blive glemt i farten.

Som forskere har vi bevæget os ud blandt medarbejderne i familieafdelinger og på en psykiatrisk klinik for at finde ud af, hvordan digitale systemer bruges til at fastholde og dele de fagprofessionelles viden. Med dette blik undersøger vi, hvordan ambitionen om at skabe et datadrevet og højt digitaliseret velfærdssystem foregår i praksis.

Vi har kun opholdt os kort tid blandt socialrådgivere i familieafdelinger og medarbejdere i psykiatrien, før det står klart, at den lille lyserøde seddel langt fra er enestående. Arbejdet i den digitaliserede velfærdsstats frontlinje er fyldt med notesblokke, kinabøger, papkort og papirservietter med hastigt nedfældede noter. De er alle eksempler på de mange manuelle og håndholdte registreringer, som stadig er en vigtig del af arbejdet i velfærdsstatens frontlinje.

Hvorfor er alt det papir nødvendigt? Kontrasten mellem de store digitale visioner og mængderne af papirer, post-its og skuffedokumenter minder os om, at digitalisering ikke er et hurtigt teknologisk fix. Digitalisering kræver en masse praktisk arbejde – og skaber i nogle tilfælde nye udfordringer, som de fagprofessionelle forsøger at løse via forskellige 'analoge fix'. Så hvordan påvirker de digitale systemer egentlig de fagprofessionelles arbejde, vidensdeling og faglige sparring?

For at svare på det spørgsmål kræver det, at vi forstår digitale løsninger som mere og andet end tekniske systemer og funktioner. Vi er nødt til at interessere os for, hvordan digitale systemer indgår i mere omfattende arbejdsgange og rutiner, hvor professionelle bringer forskellige slags viden i spil. Nogle former for professionel viden kan forholdsvis enkelt blive del af digitale systemer, fordi de har karakter af fakta, som kan standardiseres. Andre former for viden har svært ved at passe ind i de digitale systemers kategorier eller overleveres som uformelle, mundtlige beskeder. Fx fordi de fagprofessionelle vurderer, at det kan være til skade for borgeren at registrere informationen.

I iveren efter at digitalisere, automatisere og effektivisere er det vigtigt fortsat at have blik for de former for professionel viden, som ikke rummes og måske ikke kan rummes i digitale systemer.

Anne Mette Møller er adjunkt ved Aarhus Universitet og Sarah Wadmann er seniorforsker ved VIVE. Ovenstående tekst tager udgangspunkt i et forskningssamarbejde, som er baseret på de to forfatters etnografiske feltarbejde i henholdsvis psykiatrien og på området for udsatte børn og unge. Projektsamarbejdet har arbejdstitlen *Making digitalization work: Changing epistemic practices in social and psychiatric care*. Samarbejdet indgår i to aktuelle forskningsprojekter: REPLACE, som er finansieret af Danmarks Frie Forskningsfond og forankret på Institut for Statskundskab, Aarhus Universitet med deltagelse af Anne Mette Møller, Mathilde Winsløw og Caroline Howard Grøn (PI), samt POLICYAID, som er finansieret af Det Europæiske Forskningsråd og forankret på Institut for Folkesundhedsvidenskab på Københavns Universitet med deltagelse af Sarah Wadmann, Klaus Høyer (PI), m.fl.

Dataarbejde i e-sundhedsvæsenet

I den nationale strategi for digital sundhed 2018-2022, "Et sikkert og sammenhængende sundhedsnetværk for alle", fremhæves det at "... opgaven er at styrke det digitale samarbejde om sundhed for hver enkelt borger." Målsætningen er både, at hver enkelt borgers behov skal være i centrum, og at gøre hverdagen lettere for sundhedspersoner. Målet er en sømløs integration af sundhedsinformation til gavn for borgerne og sundhedspersonale. Men der eksisterer i dag stadig tre siloer i sundhedsvæsenet: Regioner, kommuner og praktiserende læger med hver deres digitale patientjournalssystemer, der ofte ikke direkte kan udveksle patientdata.

af Pernille Bertelsen
og Claus Bossen



Når data ikke kan udveksles gnidningsfrit, må der mennesker til. Nogen, der kan få data ind i og ud af systemerne, og som sikrer korrekte data. En profession, som er særlig central i forhold dataarbejde, er lægesekretærene. De voksede som profession frem i løbet af 1930'erne i takt med, at kravene til dokumentation steg, og patientforløb blev mere komplicerede og havde brug for mere koordination.

Det er fx lægesekretærene, der følger op på, om personalet i almen praksis husker at vedhæfte et elektrokardiogram (EKG) til den praktiserende læges henvisning til hospitalet, når hun vurderer, at en borger skal til undersøgelse der. Hvis ikke EKG er vedhæftet, medfører det en lang række arbejdsopgaver for hospitalets lægesekretærer. De skal ringe tilbage til lægepraksis, vente på at komme igennem, og når det sker, bede om at få EKG tilsendt på fax. Når først den elektroniske henvisning er sendt én gang, kan den ikke senere redigeres. Så derfor faxen, som lægesekretæren så skal scanne og uploade til EPJ. Dette er blot et af mange eksempler på, at der er brug for lægesekretærene, når informationer ikke flyder, og den digitale gnidningsløshed ikke findes. Et andet eksempel er en kvalitetssikring af data i de elektroniske patientjournaler, hvor lægesekretærene sikrer, at patientjournalen er kodet korrekt, så regionerne, hospitalerne og afdelingerne får den rette økonomisk kompensation for deres behandlinger.

Et andet sted, hvor der arbejdes med at sikre, at data kan flyde, er i de regionale enheder, hvor data akkumuleres, analyseres og sendes til hospitalsafdelinger, for at deres aktiviteter kan evalueres og blive datainformerede eller måske endda -drevne. På disse steder, der undertiden kaldes Business Intelligence (BI) enheder, arbejder fx BI-arkitekter, der er 'sherifferne', der sikrer at formater o. lign. er korrekte. Her er der også BI-udviklere, som er 'cowboyerne', der tager ud til hospitalsafdelingerne og sikrer at data, der indsamles og bearbejdes, giver mening derude. Uden korrekte formater og meningsfuldhed ville informationsstrømmene heller ikke her flyde, medmindre der udføres dataarbejde. Sømløs integration af sundhedsinformation er idealet, man stræber efter, men de mange it-systemer kan ikke altid få data til at flyde uhindret. Ligeledes kræver data korrekte formater, og data skal give mening for dem, der skal bruge dem. I alle tilfælde skal der mennesker med indsigt i data, sundhedsvæsenet og it til.



Pernille Bertelsen er lektor ved Aalborg Universitet, og Claus Bossen er lektor ved Aarhus Universitet. Teksten er baseret på forskningsprojektet *At gøre dataarbejde synligt*, som undersøger den nye viden og de nye kompetencer, som det kræver at arbejde med data i et digitaliseret sundhedsvæsen. Projektet har ligeledes til formål at undersøge de effekter, det nye dataarbejde har medført for professioner i sundhedsvæsenet (projects.au.dk/da/datawork). De involverede forskere i projektet er Pernille Bertelsen og Casper Knudsen fra Aalborg Universitet og Claus Bossen og Asbjørn M. Petersen fra Aarhus Universitet.

Hård digital inklusion – når digital politik bliver borgerens byrde

af Anja
Svejgaard Pors



"Jeg vil nok sige, at det burde jeg kunne, og det burde jeg have vidst, og det burde jeg gøre. Når der er noget der kikser, og noget jeg ikke... så tager jeg det på mig, som om det skulle jeg også have vidst, eller det er også min egen skyld, at jeg ikke har fulgt bedre med eller et eller andet. Jeg ville ikke bebrejde det offentlige."

(Grethe – ældre digital borger, 74 år)

Den digitale borger er en hovedingrediens i drømmen om digital gnidningsløshed. I den digitaliserede stat skal borgeren ikke stå i kø for at få håndteret sine mellemværender med det offentlige, men kan når som helst og hvor som helst sende data og ansøge myndigheder om ydelser. Over 92% af danskerne er i dag digitale borgere – og på over 100 sagsområder kan og skal digitale borgere i dag agere egen sagsbehandler. Idealet om den digitale borger folder sig ud både som ambition og forventning i samfundet som helhed og i borgerens levede hverdagsliv – i selvforholdet og oplevelsen af, at være en del af samfundets fællesskab.

Siden 2014 er danske borgere som udgangspunkt digitale borgere – indtil den enkelte borger har bevist det modsatte. Men hvordan fungerer denne 'default-inklusion' bagved historierne om det lykkelige ægteskab mellem kvalitet og effektivitet i dansk offentlig digitalisering? Den digitale gnidningsløshed kræver arbejde – også på borgersiden. Interviews med ældre borgere som har e-boks og NemID giver indblik i det usynlige arbejde, som livet som digital borger i jordklodens mest digitaliserede velfærdssamfund kræver. Den digitale borger er et nationalt politisk ideal, men også en individualiseret erfaring, der sætter sig i de ældre borgeres selvforståelse. Digitale ældre borgere bebrejder hverken staten eller teknologien, når de ikke selv kan imødekomme kravene om at fungere som egen digitale administrator og sagsbehandler. I stedet

synes borgerne, at det er deres egen skyld og er selvbebrejdende, og de stigmatiserer sig selv som dumme, dovne og inkompetente. Borgerne kan nok bede om hjælp, men adgangen er besværliggjort samtidig med, at forventningen er, at enhver kan og må klare sig selv – så hvem kan man bebrejde, at man er uværdigt trængende? Normen om at have et digitalt aktivt liv fylder hos de ældre – som et ideal, de ikke oplever at (kunne) genkende sig selv i, så de i stedet føler sig udenfor, dumme og ikke dygtige nok.

Hvordan kan vi som samfund håndtere, at digitalisering bidrager til en oplevet acceleration, hvor der bliver stadig mindre tid, hvor borgernes egne erfaringer stemmer med de forventninger, der præger normer og idealer?

Anja Svejgaard Pors er lektor ved Københavns Professionshøjskole.

Teksten er baseret på forskningsprojektet *Digitale ældres blik på offentlig digitalisering – udfordringer og håndteringer under omstillingen til en digitaliseret relation mellem borger og myndighed*, som er et partnerskab mellem Ældre Sagen og Anja Svejgaard Pors og Nina Rasmussen.

af Helene
Friis Ratner



Backstage hos Undervisningsministeriet:

Om transformationen af skolernes hverdag til statistiske variable – og tilbage igen

På Undervisningsministeriets datavarehus (www.uddannelsesstatistik.dk) kan man finde uddannelsesstatistik om daginstitutioner, folkeskoler og ungdomsuddannelser i let tilgængelige og overbliksskabende visninger. Fx kan man med få klik sammenligne skolers trivsels- eller afgangsprøveresultater, og man kan følge udviklingen i erhvervsskolars frafald over tid. Som begreb betegner "datavarehus" ofte en automatisk samling og integration af data fra forskellige databaser og registre i et system. Den automatiske dataintegration gør det muligt at lave avancerede analyser og beregninger med få klik – netop som vi også ser på

Undervisningsministeriets hjemmeside. Men hvilket arbejde er nødvendigt for, at datavarehuset overhovedet kan fungere? Hvordan produceres og opretholdes borgernes muligheder for at søge detaljer om lige netop deres folkeskole frem? Og hvordan transformeres skolernes hverdagsliv til søgbare variabler i datavarehuset?

Bag det enkle digitale interface eksisterer en myriade af praksisser – både ude på landets folkeskoler, hos de it-administrative leverandører og i Styrelsen for It og Læring (STIL), som vedligeholder og opdaterer datavarehuset. Et eksempel er arbejdet med at sikre datakvalitet. For data ryger sjældent direkte fra skolernes decentrale computere til datavarehusets centrale register, og det er sjældent gnidningsløst at gøre data let tilgængelige – ikke mindst når data skal genbruges og skifter funktion undervejs.

Hvad er så de politiske implikationer af offentligt tilgængelige data, som vi ser det i Undervisningsministeriets datavarehus? Datavarehuset blev lanceret med fine hensigter om øget gennemsigtighed til gavn for borgerne. Men det er ikke en neutral teknologi, der blot lagrer data og gør dem tilgængelige i forskellige sammenhænge. Datavarehuset er en styringsteknologi, der gør skolers præstationer synlige på bestemte måder – og usynlige på andre. Datavarehuset inviterer nemlig til at sammenligne forskellige skolers præstationer og kan påvirke forældres skolevalg. Dermed skaber datavarehuset ikke blot gennemsigtighed, men virker ind i fremtidige relationer mellem skoler, forældre og lokalsamfund.

Helene Friis Ratner er lektor i Uddannelsesvidenskab, Danmarks institut for Pædagogik og Uddannelse (DPU) på Aarhus Universitet og har en baggrund som antropolog. I sin forskning interesserer Helene Ratner sig for, hvordan nye databaserede teknologier som datavarehuset og prædiktive algoritmer ændrer relationen mellem stat og borger. Teksten tager udgangspunkt i forskningsartiklen 'Producing and Projecting Data: Aesthetic practices of government data portals', skrevet af Helene Ratner og Evelyn Ruppert, Goldsmiths University og udgivet i *Big Data & Society*. Den baserer sig på forskningsprojektet *Databased governance of education*, udført af Helene Ratner fra 2015-2019.

"Det er jo et politisk ønske, at det skal være let at måle og sammenligne institutioner. Men vi ved også, at skoler føler sig meget udsatte og bekymrer sig om at blive repræsenteret korrekt. Når vi så også ved, at skolerne styres og holdes ansvarlige gennem de her data, ja så bliver det ekstremt vigtigt for os at have korrekte data."

(Statistiker, Styrelsen for It og Læring)

Lediges arbejde med at skabe gnidningsløs jobsøgning

Det politiske mål om, at borgere skal opleve mødet med den offentlige sektor som mere 'gnidningsløst', er vigtigt i jobcenterregi. Det handler om, at den ledige skal opleve sammenhæng, service og kvalitet, og udviklingen af digitale systemer og selvbetjeningssystemer spiller en væsentlig rolle i den sammenhæng. Et af de seneste digitale tiltag handler om anvendelse af såkaldte ledighedsalgoritmer, der er udviklet til fremtidens jobcenter. Der er tale om ny teknologi, der skal gøre samarbejde mere gnidningsløst. Samtidig giver teknologien de ledige mere 'arbejde med at få et arbejde', når de skal finde vej igennem digitale løsninger og sikre, at jobcentrets tolkning af deres profil er den rigtige.

En ledighedsalgoritme er designet til at lave en profil af den enkelte borger. Det fungerer i praksis ved, at den ledige borger under det første møde med jobcentret udfylder et spørgeskema med ti spørgsmål om egne forventninger til sit ledighedsforløb. Svarene indgår herefter som data i ledighedsalgoritmen, som samkører dem med andre typer af registerdata. De resulterer i, at den ledige borger får en 'score' eller beregnet risiko i forhold til langtidsledighed. Denne risikoscore *kan* bruges af jobcentret til at træffe afgørelser med betydning for den service, borgeren modtager (fx kurser, praktik, og personlig jobformidling) på baggrund af jobkonsulentens vurdering af den individuelle lediges 'ret' og 'pligt'.

af Naja Holten Møller,
Trine Rask Nielsen,
Asbjørn Ammitzbøll
Flügge, Cathrine
Seidelin og Therese
Moreau



"Tag de to vi lige har talt med. Ifølge spørgeskemaet svarede [borger 1], at han vidste præcist, hvilke jobs han søgte; han havde selv sagt op og regnede ikke med at der ville gå særlig lang tid, før han fik et job. Men ved samtalen virkede han meget mere søgende og usikker på sig selv og sine kompetencer.

Tag så [borger 2], hun havde [i spørgeskemaet] sagt, at hun ikke vidste, hvornår hun ville få sig et job. Hendes uddannelse har hun angivet som "humanistisk/æstetisk", men her er det rart, at jeg fra samtalen med hende ved, at det er webdesign hun kan, for ellers ville jeg tænke, at med humaniora kan der være en lidt længere vej, men når det er inden for webdesign, jamen så er der masser af muligheder.

Det ændrer meget. Hende, ville jeg ikke tro, skulle være langtidsledig [som er algoritmens score]."

(Interview med jobkonsulent, oktober 2020)

Ledighedsalgoritmer forudsætter, at den enkelte selv kan 'arbejde' med (og være i stand til) at kvalitetssikre og bidrage med data, som ledighedsalgoritmer bruger, fx for at sikre at der ikke er fejl, fordomme eller misforståelser, som ligger til grund for den endelige beregnede score.

I forskningsfællesskabet Confronting Data undersøger vi bl.a., hvordan algoritmebaserede systemer kan gøres mere tilgængelige.

På www.ledighedsalgoritmen.dk kan man afprøve et eksempel på den type ledighedsalgoritmer, der fra politisk side implementeres som et redskab til at skabe digital gnidningsløshed. Formålet med dette eksempel på en ledighedsalgoritme er samtidig at vise, hvor nye typer gnidninger kan opstå, når følsomme variable som 'herkomst' anvendes til profilering.

Naja Holten Møller er adjunkt på Datalogisk Institut, Københavns Universitet og initiativtager til www.ConfrontingData.dk. Trine Rask Nielsen og Asbjørn Ammitzbøll Flügge er ph.d.-studerende på Datalogisk Institut på Københavns Universitet. Cathrine Seidelin er postdoc på Datalogisk Institut på Københavns Universitet. Therese Moreau er Data Scientist ved mediet Zetland og desuden medforfatter til flere artikler om brug af algoritmer i den offentlige sektor i Politiken og Zetland.

Forskningen i 'Lediges arbejde' tager udgangspunkt i forskningsprojektet EcoKnow, som er støttet af Innovationsfonden samt PACTA, som er støttet af Det Frie Forskningsråd. Sagsbehandlere og borgere har i dag kun digitale systemer, som ikke giver meget hjælp til at forstå komplekse sagsforløb og overholde lovgivning, og som ydermere er svære at tilpasse, når regler i lovgivningen ændres. EcoKnow har på den baggrund, sammen med en lang række offentlige og private partnere, undersøgt, hvorvidt man kan udvikle digitale løsninger, hvor ændringer i loven integreres løbende i systemet, og hvor sagsbehandlere kan udnytte de store mængder data, der findes fra tidligere sagsforløb.

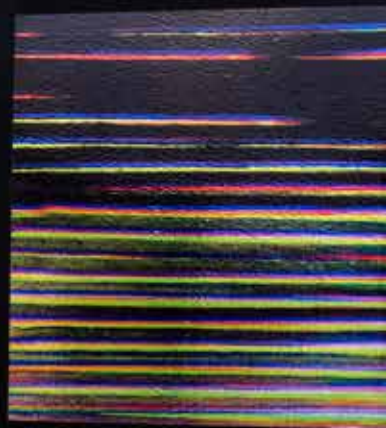


BREAKING

Smukt er Det!

Artisten fortæller at gøre noget ualmindeligt til et super interessant og meget oplysende emne -
vid og smukt er smukt som jeg ikke tidligere har tilføjat sine værk. - Nu - lige Nu - er
det breaking stædt smukt som tidligere stædt forudså smukt. - Nu - på en bløddens
transporten, kende på isplasma. - (det smukt som forudså) - uden bryder disse - alle
elementerne indlæse den kende vage ind koffererne - passageren - var til til at være et
brende her - som uden stider kaster og oplyst og som den pperet magdemstratien
forvædet smukt til et afsløget stid - et glædelik dækkende scenografik smukt
- som uden Nu - har afvædet igen stid med sig - er det mig som stider på vage?
Det kende det smukt var - glædet var mig som kende transporten gennem denne fantastisk
del - med kenderen kende - breaking med viden. (heret - oplyst af viden - kender passager.

John Kørner



Usynliggjorte friktioner og problemfri løsninger: Digitale serviceplatforme i Danmark

af Konstantinos
Floros, oversat af
Laura Na Blankholm



“Because those who love never know what they love
Or why they love, or what love is.
To love is eternal innocence,
And the only innocence is not to think ...”

Fernando Pessoa: The Keeper of Sheep

Fernando Pessoa skrev *The Keeper of Sheep* længe inden fremkomsten af digitale løsninger, den fjerde industrielle revolution og den hastige udvikling af overvågningskapitalismen. Men vi kan passende udskifte “elsker” med “forbruger” i ovenstående digt og overføre det til virkeligheden på de digitale serviceplatforme, der tilbyder hjemmerengøring. Danske borgere forbruger ubekymret disse platforme, der formidler private rengøringservices, og på få klik vælger, bestiller og betaler de for rengøringspersonerne. Hvis de har travlt, kan platformene endda vælge for kunden.

Men hvad er virkeligheden bag disse løsninger, der socialt tilsløres af blind uvidenhed, og som dermed ikke ænses friktionerne under overfladen? Ud over det arbejde, som udviklerne, administratorerne og brugerne lægger i at skabe platformene, er der det usynlige arbejde, som rengøringsarbejderne skal udføre ud over at gøre rent. De skal nemlig også rette og opdatere profiler, udregne deres timeløn baseret på estimater, og forvente aflysninger, skader og sygdom, som de i øvrigt ikke kompenseres for. Derudover skal de oprette egen virksomhed, navigere i komplicerede skatteforhold, efterstræbe gode vurderinger fra kunderne (som ofte er meget krævende), samtidig med at de skal udholde presset fra platformenes algoritmer og administratorer, der forventer kundetilfredshed, og at de er til rådighed. Digitaliseringen af velfærdssamfundet bidrager til dette usynlige merarbejde, eftersom de offentlige selvbetjeningsløsninger, der fungerer smidigt for mange borgere, ofte er yderst komplicerede for gruppen af brugere på digitale serviceplatforme, som overvejende er migranter. Den afregulering af denne del af arbejdsmarkedet, som er bestemt af lokale og europæiske politikker, skaber en politisk økologi for en type af arbejde, der er præget af usikkerhed. Et godt eksempel på dette er den

nylige kategorisering af serviceplatformsarbejdere som selvstændige virksomheder. Men hvis forbrugere var klar til at opgive deres 'uskyldige' uvidenhed om urimelige arbejdsvilkår, ville det skabe opmærksomhed og en italesættelse af den politiske opretholdelse af disse arbejdsforhold.

Konstantinos Floros er ph.d.-studerende på Center for Digital Velfærd, IT Universitetet i København.

af Trine Pallesen



Håndholdt automatisering

– det usynlige arbejde bag den fleksible elforbruger

Digitalisering og automatisering tilskrives ofte en stor rolle i den grønne omstilling af samfundet. Dette gør sig ikke mindst gældende i omstillingen af energisektoren til vedvarende energi, såsom i håndteringen af en stigende andel vindkraft i elnettet. Men vinden blæser upåagtet vores behov for energi. Så hvordan sikrer vi os, at der stadig er strøm til lys, madlavning og underholdning, når vinden ikke blæser?

Ét forslag er at automatisere private borgeres varmepumper, således at der kan slukkes kortvarigt for varmen i en række huse og dermed mindske forbruget af strøm i perioder med spidsbelastning. Her rykker arbejdet med at sikre gnidningsløs digitalisering helt ind i den enkelte borgers hjem og skaber helt nye arbejdsopgaver. Digitalisering og automatisering af en husstands varmepumpe kræver nemlig på én og samme tid kendskab til en husstands rutiner – og tillid til den eksterne aktør, som fx forsyningsselskabet, som med ét overtager kontrollen over hjemmets varme.

Her kan serviceorienterede teknikere komme til at spille en central rolle: De kan oversætte energisystemets behov for den enkelte borger og gennem samtaler med borgeren tilpasse de ganske forskelligartede behov fra hhv. husstand (som varme) og elnettet (såsom balance mellem forbrug og produktion). Samtidig er teknikeren central for det tillidsforhold, som for mange er helt afgørende for deres villighed til at afgive kontrollen med hjemmets primære varmekilde.

I et nyligt storstilet forsøg på Bornholm viste etnografiske studier, at de lokale teknikere udover at oversætte de komplekse sammenspil i elsystemet for borgeren, også løftede langt mere jordnære opgaver: I flere situationer måtte teknikerne hjælpe borgere med at installere browsere og ofte udfyldte de, på vegne af disse, ønsker og krav til komfort i hjemmet på de dertil indrettede online portaler. Det var med andre ord en ganske håndholdt automatisering, der krævede både menings- samt tillidsskabende arbejde – arbejde som ofte forbliver undervurderet, hvis ikke ganske usynligt.

Trine Pallesen er lektor ved Copenhagen Business School, Institut for Organisation. Studierne refereret ovenfor var en del af EcoGrid 2.0, et smartgrid projekt på Bornholm, der undersøgte muligheden for at skabe fleksibilitet i elforbruget. Som del af projektet undersøgte man de deltagende husstandes opfattelse og accept af idéen om fleksibelt forbrug. Partnerne i projektet var foruden CBS også DTU, Bornholms Energi og Forsyning, Dansk Energi, IBM, Insero, Uptime-IT, Krukow og We Do Democracy. Involveret i projektet var også bl.a. Peter Holm Jacobsen, postdoc ved Copenhagen Business School.

Digital gnidningsløshed – et samfund uden synlige sting?

Da begrebet om velfærdssamfundet opstod i 1950'erne, vidste ingen, hvad det var. For nogen var det et højdepunkt og resultatet af en udvikling, der havde givet økonomisk velstand i en grad, så alle nu havde mulighed for at dyrke kultur og åndelighed. For andre var velfærdssamfundet en potentielt undertrykkende ramme, som måske kunne give lige muligheder, men samtidig truede med at gøre alle ens.

Velfærdssamfundet af i dag har en høj grad af digitalisering. Ganske som i 1950'erne følger borgere, forskere, debattører, politikere og andre med i de forandringer, der sker, uden helt at begribe omfanget af forandringerne. Nogle finder sted som følge af national lovgivning, andre som følge af EU-beslutninger eller bevægelser i det globale samfund. Vi undres, mens etablerede institutioner som skole, sundhedsvæsen, politi og retsvæsen uigenkendeligt transformeres for næsen af os.

af Brit Ross
Winthereik



Begrebet om digital gnidningsløshed beskriver et særligt aspekt af digitaliseringen. Det inviterer til at undersøge de forandringer, digitaliseringen medfører gennem et fokus på, hvem, der drager fordel, hvem, der oplever ulemper og især hvem, der udfører det usynlige arbejde, der ligger nedenunder det, at nogen oplever systemer og organisationer uden 'synlige sting'.

Metaforisk set peger gnidningsløshed på ønsket om at eliminere modstand. Tænk på gnidningsløshed som det modsatte af friktion. Friktion udvikler varme, en slags overforbrug, når et bildæk i fart møder vejens asfalt. Jo mindre friktion, jo mindre brændstof skal der bruges, og jo hurtigere kører bilen. Men hvad vil det i kontekst af samfundets udvikling egentlig sige at 'komme hurtigere frem'? Og hvordan betragter vi de ressourcer, der skal bruges undervejs?

En indgangsvinkel på digital gnidningsløshed kunne være spørgsmålet om, hvor myndigheder og ledere forestiller sig, at friktionen eller de synlige sting er, og hvordan de tænker, at de skal fjernes. En rapport om digital inklusion fra Digitaliseringsstyrelsen (juni, 2021) peger på, at det for "borgere med kognitiv funktionsnedsættelse og talblindhed" kan være svært, når "al modstand og friktion i [digitale] løsninger og services fjernes". Det antages her, at friktionen ligger uden for systemerne selv, i brugen af dem, og at brugerne bliver dårligere til at bruge systemerne (op mod 22% af den danske befolkning identificeres som havende udfordringer), mens det digitale økosystem er kendetegnet ved at være mindre fragmenteret og mere velfungerende end tidligere.

Der er gode grunde til at sætte spørgsmålstegn ved antagelsen om, at digitale systemer opererer gnidningsløst, mens det er i mødet mellem det digitale og det analoge, at friktionen opstår. Digitale infrastrukturer bør ses som et svært gennemskueligt patchwork af teknik, organisation, faglighed, og politiske beslutninger snarere end som et underlag, der gnidningsløst leverer velfærdssydelser.

Hvis vi får en bedre forståelse af forventningerne til digital gnidningsløshed overfor virkeligheden, når systemerne møder praksis, kan vi også bedre forstå de mange forskellige typer omkostninger, den nuværende indretning af det digitaliserede velfærdssamfund har.

Brit Ross Winthereik er professor og leder af Center for Digital Velfærd på IT Universitetet i København.

Center for Digital velfærd udgiver podcast-serien "Klub Digital Velfærd", der behandler emner som automatisering af opgaver i kommunerne, det kontantløse samfund, legacy systemer, digital ulighed, og overvågning og viser, at hvis digital gnidningsløshed opleves, er det altid baseret på nogens arbejde et andet sted i infrastrukturen. Lyt med via https://cdw.itu.dk/cdw_dk/podcast

MANUALISERING: En bæredygtig strategi

af Anders
Kjærulff



Verden har de seneste år været udsat for mængder af tankeløs automatisering, hvis effekter vi efterhånden er ved at se de sørgelige konsekvenser af. Den mest tydelige konsekvens er en trist affolkning af de offentlige rum, hvor borgeren nu er efterladt alene og forventes at skulle betjene sig selv via diverse automater eller sin egenbetalte smartphone.

På Københavns Hovedbanegård kan man fx ikke forrette sin nødtørft på et offentligt toilet uden at skulle benytte sig af enten kreditkort eller MobilePay, da DSB kræver betaling for at bruge de toiletter, som der i øvrigt bliver stadig færre af. Og nu vi er i gang med offentlig transport, er vi naturligvis nødt til at nævne det manglende fysiske billetsalg: Man kan ganske vist købe billetter hos 7eleven, men der er ofte travlt, da de ansatte dér jo har adskilligt andet at tage sig til. Væk er diverse billetkontorer, hvor en ansat både kunne sælge billetter samt give vejledning om rejsen, alt sammen til fordel for horder af automater og onlineløsninger, hvor den rejsende skal betjene sig selv; noget svage borgere, ældre og turister i den grad lades i stikken af. Landets biblioteker var oprindeligt paladser for lærdom og fordybelse, men har i dag, i takt med automatisering og digitalisering af myndighedernes services, fået karakter af fremskudt base for al borgerservice. Det er her, stat og kommune sender borgerne hen, hvis de ikke har deres egen computer og har brug for et sted at logge ind med NemID. På Valby bibliotek har man for tiden fjernet alle computere, måske for at opgradere dem, hvilket medfører spørgsmål fra brugere, der gerne vil vide, hvor computerne er – de er til reparation, lyder det, og vi ved ikke, hvornår de kommer tilbage, eller om de overhovedet kommer igen. Hvad skal jeg så gøre, spørger borgeren, og svaret lyder, at man kan tage på borgerservice i stedet. At det så er en logisk umulighed, da tider til borgerservice p.t. skal bestilles elektronisk, via NemID, viser i sandhed situationens dybe absurditet.

Når jeg taler for MANUALISERING, altså det modsatte af automatisering, handler det i virkeligheden om noget så gammeldags som ressourcer – i en tid, hvor klimaet og jordens råstoffer er under pres, er det på tide at rette blikket mod den ressource, vi har mest af i hele verden: Mennesker. De mennesker skal vi have ind, der hvor automaterne står nu, der hvor det digitale skaber afstand og forvirring i stedet for lettelse og forløsning. Vi skal have konduktører i stedet for automater og kontrollører. Vi skal have betjening i bankerne i stedet for netbank. Og der skal være en chauffør eller kaptajn i alt, der bevæger sig.

Måske skal vi sågar have fysisk post, der leveres til os, på adressen, hver dag? Vi skal kort sagt genindsætte mennesket på sin rette plads: Som medmenneske.

Manualisering handler ikke kun om penge og miljø og effektivitet. Den virkelige vigtige del af den handler om at få muligheden for, at være god til noget og være gode mod hinanden, ikke ved at hjælpe andre med at bruge apps og opdatere computerens meningsløse mellemmands-funktion, men ved at løse den konkrete udfordring, der står foran borgeren, ansigt til ansigt. Er det tilværelsens mening, at vi går gnidningsfrit gennem livet, omgivet af teknologi, vi ikke forstår? Eller bør vi mødes, konstant, i forhandling og samarbejde, som mennesker, der tager sig af hinanden?

Anders Kjærulff er initiativtager til Analogiseringsstyrelsen og er desuden kendt som journalist og kritisk debattør.

Analogiseringsstyrelsen er en tænketank for konstruktiv digitaliseringskritik. Formålet er at skabe brudflader og nye perspektiver på samfund, teknologi og levet liv, uden at græde nostalgisk over de tabte gamle dage. For os rummer både digitale og analoge løsninger muligheder og problemer og skal bruges med omtanke.

Analogisering er rettidig omhu og en både nødvendig og naturlig forberedelse på den post-digitalistiske tidsalder, vi er på vej ind i. Analogisering er ideer; mennesker, der rører ved hinanden, bruger deres hjerner, og som møder modstand. Det er processer, der måske bliver gjort mere besværlige, fordi det er i besværet, at det sjove er – og arbejdspladserne.

For mere info, se www.analogist.dk

"Sociale og emotionelle kompetencer skiller sig ud som de mest resistente over for maskinbaseret konkurrence."

(A FUTURE THAT WORKS: The impact of automation in Denmark, McKinsey & Company 2017)

Redaktion: Ursula Plesner, Lise Justesen og Brit Ross Winthereik

Folderens værker blev vist på udstillingen *Work it Out*, KUNSTEN, 2021

Forsiden: Kenneth Balfelt Team//Johan August – *En naturlegeplads for meningsfulde møder*, 2021

Side 3: Kenneth Balfelt Team//Johan August – *En naturlegeplads for meningsfulde møder*, 2021

Side 9: Hannah Toticki – *Re:Re:Re:Re:Re:Re*, 2021

Side 17: Sigrid Viir – *Souvenirs of the False Vacationer & Office Sweet Home*, 2021

Side 18: John Kørner – *Breaking*, 2021



To trends præger arbejdet med digitalisering i den offentlige sektor i Danmark: en hastig udvikling i teknologier samt politiske ambitioner om at gøre interaktionen med den offentlige sektor så gnidningsløs som muligt, så borgeren oplever sammenhæng, service og kvalitet. Teksterne i dette hæfte blev til i forbindelse med et symposium om det krævende og ofte usynlige arbejde, der til daglig investeres i forsøget på at skabe og opretholde sammenhæng og digital gnidningsløshed. Symposiumet afholdtes på Kunsten i Aalborg i forbindelse med udstillingen *Work it Out! Fremtidens arbejdsliv*, som tematiserede "tidens hurtigt accelererende samfund" og "mennesket i fremtidens arbejdsliv". Forskere og praktikere fra hele landet belyste og debatterede erfaringer med arbejdet bag den digitale gnidningsløshed.

Hæftet her indeholder smagsprøver på forskningsprojekter som på den ene eller anden måde tematiserer gnidningsløshed og arbejdet bag, og temaet behandles i en podcast af journalist og debattør Anders Kjærulff (find den på cbs.dk/transformations under nyheder eller https://cdw.itu.dk/cdw_dk/podcast).

Symposiet var arrangeret af CBS' Digital Transformation platform i samarbejde med ITUs Center for Digital Velfærd og Aalborg Universitet. Aalborg kommune, Aalborg Universitet og Kunsten medfinansierede dagen.

Ursula Plesner og Lise Justesen var initiativtagere til symposiet, på baggrund af deres forskningsprojekt *Valuing Invisible Work: efficiency ambitions and digitalization project in practice*.



CBS
COPENHAGEN
BUSINESS SCHOOL
HANDELSHØJSKOLEN



**AALBORG
UNIVERSITY**

Kunsten
Museum of Modern Art Aalborg



CENTER FOR
DIGITAL VELFÆRDI

**Aalborg
Kommune**

IT-UNIVERSITETET I KØBENHAVN



9 788797 023754