

DIGITALE FORPLIGTELSE

Udsathed og forpligtelsesarbejde i den digitaliserede velfærdsstat

MARIE LETH MEILVANG OG STELLA MIA SIELING-MONAS

I de seneste årtier har den danske velfærdsstat været præget af en digital udvikling, som blandt andet betyder, at borgernes kontakt med 'det offentlige Danmark' i stigende omfang er betinget af teknologi. Digital post blev fx obligatorisk for alle borgere i 2014 (dog med en række muligheder for fritagelse), så offentlige myndigheder kan sende meddelelser og dokumenter til borgere digitalt, der har samme retsvirkning som traditionel papirpost. Andre systemer som MitID og borger.dk er også centrale i den omfattende statslige digitalisering. Sideløbende med den øgede digitalisering er der sket en indskrænkning af analoge systemer, telefoniske systemer og fysisk kontakt. Det ses fx med postsystemet, adgang til borgerservice og mulighed for telefonisk kontakt med offentlige myndigheder.

Når velfærdsstaten digitaliseres, ændres betingelserne for forholdet mellem statens hjælpesystemer og borgerne. De skærmbaserede, digitale systemer bliver udgangspunkt for velfærdsstatens kontakt og interaktion med borgerne. Det stiller en række krav til borgerne, både om adgang til de nødvendige teknologiske redskaber og om forskellige evner til at begå sig digitalt. For størstedelen af danske borgere kan det være fordelagtigt at tilgå de digitale velfærds løsninger og hjælpesystemer fleksibelt på det tidspunkt og i det omfang, der passer dem. Men for en række af samfundets mest udsatte grupper har det igennem de seneste år vist sig, at de nødvendige forudsætninger for reel adgang til velfærdsstatens hjælp og støtte er meget begrænsede. Opgørelser på området anslår, at 17-22 procent af den voksne befolkning udfordres af det digitale møde med den offentlige sektor (Justitia 2022; Digitaliseringsstyrelsen og KL 2021). Det gælder fx ellers velfungerende borgere, der får hjælp til det digitale af deres partner eller børn, borgere med forskellige former for handicap og borgere i socialt udsatte positioner. I denne artikel ser vi nærmere på en del af de digitalt udfordrede, nemlig de borgere, der står i socialt udsatte og marginaliserede po-

sitioner og kæmper med fx hjemløshed og misbrugsproblemer. Når disse borgere digitale forudsætninger ikke rækker, søger de hjælp i deres sociale netværk eller hos civilsamfundsorganisationer (Winthereik et al. 2024). Der er dog store variationer i, hvorvidt og hvordan kommuner og civilsamfund yder støtte. For civilsamfundsorganisationer som fx varmestuer og væresteder er opgaven med at hjælpe borgere med deres digitale udfordringer ressourcekrævende og forbundet med etiske og juridiske problemstillinger, fx i relation til datasikkerhed og håndtering af følsomme personoplysninger.

I denne artikel bruger vi begrebet gensidige 'forpligtelser' (Mauss 2016; Durkheim 1964) og hævder, at borgerne pålægges en implicit *digitaliseringsforpligtelse*, når udgangspunktet for borgerens møde med staten er digitalt (Schou og Pors 2018). Vi bruger disse begreber til at se nærmere på relationerne mellem borgere i udsatte positioner, varmestuer og den digitaliserede velfærdsstat. Med udgangspunkt i observationer i to civilsamfundsorganisationer (tre forskellige varmestuer) undersøger vi forskningsspørgsmålet: Hvordan praktiseres de gensidige, digitale forpligtelser mellem borgere i udsatte positioner, varmestuer og velfærdsstaten? Artiklen kortlægger en række af de udfordringer og konsekvenser, som opstår i kølvandet på den øgede offentlige digitalisering. Vi ser, hvordan nogle borgere forsøger at leve op til digitaliseringsforpligtelsen, mens andre resignerer i mødet med den digitale forvaltning, og hvordan varmestuerne kobler borgere og velfærdsstat sammen for at bevare den gensidige forpligtelse. Artiklen viser det forpligtelsesarbejde, borgerne og varmestuer laver for at opretholde de gensidige forpligtelser og inkludere borgerne i velfærdsstatens (digitale) fællesskab. Artiklens bidrag er at vise, hvordan den digitale udvikling af velfærdsstaten ændrer forpligtelserne i stat-borger-relationen, og hvordan forpligtelser ikke blot er institutionelt fastlagte og kan honoreres ved at fjerne bestemte barrierer, men i høj grad formet af borgeres livssituation, sociale position og relation til staten. Samtidig viser artiklen, hvordan forskeren kan indtage tre forskellige forpligtelsespositioner i dette felt, hvor digitalisering er filtret ind i hverdagsliv og personlige erfaringer.

Digitalisering, marginalisering og forpligtelser

Borgernes nutidige relation til velfærdsstaten beskrives som 'digital by default' (Pors og Schou 2018; Carreras og Finken 2022), altså i udgangspunktet digital. Men nogle borgere har svært ved at begå sig digitalt. I forskningslitteraturen beskrives en tæt sammenhæng mellem generel udsathed og digital marginalisering (Van Dijk 2017). Helsper og Reisdorf (2017) beskriver en voksende 'digital underklasse' af bestemte samfundsgrupper, der har vanskeligt ved at

navigere i velfærdsstatens digitale krav. Andre steder beskrives befolkningens ulige brug af og fortrolighed med digitale teknologier som den 'digitale kløft' (Jæger 2012). Digital marginalisering handler ikke kun om adgang til specifik teknologi (første kløft), men også om kompetencer til at kunne benytte sig af digitaliseringens fordele (anden kløft) og ulighed i de sociale, sundhedsmæssige og økonomiske ydelser, som digitale løsninger kan give adgang til (tredje kløft). Samlet set peger litteraturen på en kompleks forståelse af digital marginalisering, hvor borgere ikke blot kan kategoriseres som enten digitalt inkluderede eller ekskluderede, men snarere befinder sig på et kontinuum af digitale kompetencer og adgangsmuligheder (Van Dijk 2020). Borgere i socialt udsatte positioner bliver derfor mere udsatte, når velfærdsstaten digitaliseres.

Et centralt fokus i litteraturen er undersøgelsen af barrierer i mødet med det digitale offentlige system. Disse barrierer kan omfatte begrænset internetadgang eller adgang til digitale enheder og hjemmesider (Heponiemi et al. 2023; Järveläinen og Rantanen 2021; Stokke 2023). Derudover fremhæves forhindringer relateret til manglende ressourcer eller brugerkompetencer, som er nødvendige for at navigere i digitale teknologier (Bønnhoff 2019; Hofmann et al. 2024; Järveläinen og Rantanen 2021; Schou og Pors 2018; Siren og Knudsen 2017; Synnes 2022). Endelig peger flere publikationer på betydningen af borgernes holdninger til digitale tjenester (Heponiemi et al. 2023; Lolich et al. 2022; Järveläinen og Rantanen 2021; Safarov 2021) og på borgerens selvopfattelse og motivation (Siren og Knudsen 2017; Tetri og Juujärvi 2022). Dansk forskning i digital forvaltning har vist, at et centralt mål med den digitale omstilling af velfærdsstaten har været at øge borgerens ansvar for egen velfærd. Det indebærer en stigende forventning om, at borgeren selv skal administrere en række velfærdsydelser, en opgave, som tidligere lå hos velfærdsprofessionelle (Schou og Pors 2018; Schou og Hjelholt 2019). Schou og Pors (2018) fremhæver i deres undersøgelse, at de borgere, der møder de digitale løsninger, i høj grad tilbydes digital selvhjælp i det offentlige system. Denne selvhjælp er imidlertid ofte utilstrækkelig for borgere i socialt udsatte positioner. Faktorer som hjemløshed, misbrug og psykiske lidelser øger risikoen for, at borgere har vanskeligt ved at håndtere den digitale kontakt til velfærdssystemet. Samtidig er netop disse grupper ofte særligt afhængige af velfærdsstatens ydelser og støtte.

En stor del af det digitale hjælpearbejde er gennem de seneste år flyttet væk fra borgerservice og de offentlige myndigheder. I stedet varetages denne opgave i stigende grad af civilsamfundsorganisationer. Van Holstein et al. (2023) har i en australsk kontekst vist, hvordan strategiske alliancer med lokalsamfundsorganisationer er afgørende for, at mennesker i udsatte positioner kan få adgang til den digitale offentlige infrastruktur. I en finsk sammenhæng har Buchert og

Wrede (2021) og Buchert et al. (2023) undersøgt civilsamfundsorganisationers rolle i at støtte migranter i de digitale udfordringer, de møder som følge af standardiserede, offentlige selvbetjeningssystemer. Civilsamfundet og borgernes personlige netværk forventes i stigende grad at overtage en række af de forpligtelser, der tidligere hørte under velfærdsstatens opgaver i den nordiske velfærds-model (Andersen et al. 2024; Dahler og Stougaard 2026; Hjelholt et al. 2020; Hjelholt og Papazu 2021; Schou og Hjelholt 2019). En del af forskningen i digital ulighed og eksklusion beskæftiger sig i denne forbindelse med såkaldt *proxy*-brug, det vil sige indirekte adgang til digitale løsninger via andre, fx familiemedlemmer eller andet netværk (Helsper og Reisdorf 2017).

I denne artikel arbejder vi med forpligtelsesbegrebet til at forstå relationen mellem borgere og den digitale velfærdsstat. Vi sonder mellem juridiske og formelle forpligtelser i forbindelse med fx forsørgelse eller rettidighed og moralske, sociale og uformelle forpligtelser i forbindelse med fx mødet mellem borger og frontlinjepersonale. Staten er fx forpligtet til at hjælpe borgere, der ikke kan forsørge sig selv, til et værdigt liv, herunder at sikre borgeren et forsørgelsesgrundlag, vejledning og sundhedsydelser. Borgerne forpligtes i sin relation til staten i forhold til fx rådighed for arbejdsmarkedet, skatteindbetaling og overholdelse af landets lovgivning. Fælles for en forpligtelse er, at det binder aktører til at handle på en bestemt måde i relation til andre. Forpligtelse som begreb har været behandlet mange steder i den politologiske, sociologiske og antropologiske litteratur, ofte forstået som noget gensidigt (Mauss 2016). Denne gensidighed udspiller sig fx mellem den enkelte borger og staten (Hobbes 2008; Locke 1988), hvor forpligtelsen udgør et centralt element i den sociale kontrakt. Borgeren adlyder loven og betaler skat, mens staten til gengæld beskytter borgerens rettigheder og sikkerhed. Durkheim (1964) peger på forpligtelser som noget, der binder individer sammen i større sociale helheder og institutioner, og hvor samfundets stabilitet afhænger af, at det enkelte individ føler sig forpligtet over for fællesskabet og omvendt. Hos Mauss (2016) opretholdes sociale relationer gennem udveksling og gensidige forpligtelser. Både Mauss og Durkheim viser derfor, hvordan gensidige forpligtelser er med til at opretholde en social relation og inkludere individer i større fællesskaber. Forpligtelser mellem mennesker og mellem mennesker og organisationer skal løbende vedligeholdes og kræver derved et aktivt engagement og arbejde.

Når udgangspunktet for borgerens møde med staten er digitalt, og når alle borgere således også er 'digital by default', kunne man sige, at borgerne pålægges en implicit *digitaliseringsforpligtelse*, der er formel og juridisk, såfremt de ønsker at gøre brug af deres rettigheder til støtte og hjælp fra staten, og samtidig uformel som et socialt og moralsk ansvar. Borgere i udsatte

positioner har ofte en historie om, at de selv eller staten ikke har kunnet leve op til den gensidige forpligtelse.

Observationens forpligtelser

Vores observationer foregik fra september 2024 til januar 2025. Vi har observeret og til dels taget del i det digitale hjælpearbejde på tre forskellige geografiske lokationer i Danmark, fordelt på to forskellige organisationer. To varmestuer lå placeret i to af landets største byer, en tredje var placeret i en mindre provinsby. Varmestuerne bruger vekslende betegnelser om sig selv (værested, café, varmestue), vi vælger for enkelhedens skyld fællesbetegnelsen 'varmestue'. De borgere, der bruger varmestuerne, er ikke en homogen gruppe, men helt overordnet så vi to forskellige grupper borgere. Den ene gruppe er født og opvokset i Danmark og har forskellige sociale udfordringer, herunder ensomhed, psykiske udfordringer og misbrugsproblematikker. Størstedelen af disse borgere er på førtidspension. Den anden gruppe er borgere fra udlandet, der ikke taler dansk. Denne gruppe er ikke på førtidspension, og derfor fylder kontakten med beskæftigelsessystemet meget i deres hverdag og i deres digitale udfordringer.

Alle tre varmestuer tilbyder deres besøgende gratis mad og kaffe, socialt samvær og muligheden for at hvile sig. Gæsterne kan oplade deres telefoner og andre apparater, og på den ene lokation er der mulighed for at sove i dagtimerne. Alle tre varmestuer er besøgt ad flere omgange af en af artiklens forfattere, som har observeret arbejdet to-seks timer pr. besøg. Vores observationer er således en type 'short-term ethnography' (Pink og Morgan 2013), der har fundet sted ad flere omgange i kortere perioder (Mogensen og Dalsgaard 2018). Samlet set dækker vores observationsmateriale 20 besøg fordelt på de tre varmestuer og et anslået antal observationstimer på omkring 65 timer. På den ene varmestue var det fra start en del af aftalen, at vi hjalp med både madservering og med gæsterne spørgsmål og behov i forhold til digitale udfordringer. Vi indgik således i det daglige arbejde og mødte gæsterne på lige fod med stedets frivillige medarbejdere. På de andre to varmestuer handlede den oprindelige aftale med organisationen alene om observationer, men dette forhold ændrede karakter over tid. Gæsterne på de to varmestuer henvendte sig til os i forskellige sammenhænge, herunder med spørgsmål om og opfordringer til at hjælpe dem med forskellige udfordringer. Over tid skiftede vores fokus således i stigende grad mod et aktivt og forpligtende engagement i de aktiviteter, som observationssituationen krævede. Short-term ethnography er blandt andet karakteriseret ved, at forskeren placerer sig selv i centrum af situationen lige fra starten og involverer deltagerne tydeligt i projektet og dets intention (Pink og Morgan 2013, 355). Dette kan re-

sultere i intense forskningsmøder. Selvom vores observationer var relativt korte og foregik over en kortere periode, oplevede vi derfor alligevel tydeligt forpligtelsen til at engagere os i stedet, situationen og de mennesker, vi interagerede med, som mange andre har beskrevet (se fx Groes-Green 2002).

Vi oplevede også en anden forpligtelsesudfordring i vores projekt, nemlig den, som opstår, når man som forsker er forpligtet på et specifikt forskningsspørgsmål, men samtidig også forpligtet i forhold til det menneske, man sidder overfor. Forpligtelsen blev forstærket af, at vi ofte mødte borgere, som fortalte om udfordringer fra et svært liv. Et eksempel er følgende observationsnote, et uddrag fra et møde med Arne:

Jeg fortæller om projektet og udfordringer med digitaliseringen. Han [Arne] siger, at hans computer lige er gået ned. Den har han haft i 15 år. Han siger navnet på mærket. Jeg kan ikke forstå det. Computeren har han altid haft, fortæller han, og så havde han også en HP engang, eller det havde hans kæreste, men hun døde for syv år siden. Så fortæller han om, hvordan hun døde, det gik hurtigt, hun var bange for at blive 'en grøntsag', det blev hun ikke. Han fortæller detaljeret om begravelsen og urnenedsættelsen. At han fik ros for at gøre det så fint, at hendes børn ikke turde involvere sig så meget. Han springer til det tidspunkt, hvor hun døde, de sidste minutter, hvor hun havde åbne øjne ('de smukke blå øjne') og blinkede, da han bad hende om det. De havde øjenkontakt. Så lukkede hun øjnene og lagde sin arm på hans og døde. Arne viser mig et billede af hende i sin pung. Snakken tager 20 minutter, mens vi spiser frokost. Vi får flæskkesteg, rødkål og sovs. Jeg kan ikke bryde ind undervejs i Arnes fortælling og spørge til computeren igen eller til digitalisering eller måske det om at være fritaget. Det er etisk helt udelukket.

Den etiske forpligtelse til at blive ved den historie, som borgerne fortalte os, og som var vigtig for dem, betød, at der var situationer, særligt i direkte samtaler, hvor det digitale blev anledning til at fortælle om deres liv. Det illustrerer en helt grundlæggende pointe om digitalisering og teknologi, nemlig, at det altid er indlejret i, relateret til og afhængigt af sociale relationer.

Digitale forpligtelser

I den analytiske proces har vi på baggrund af litteraturen om digitalisering og marginalisering arbejdet med begrebet forpligtelser som en linse til at forstå relationerne mellem borgere i udsatte positioner, den digitale forvaltning og varmestuerne. For at undersøge, hvordan gensidige, digitale forpligtelser praktiseres mellem borgere i udsatte positioner, varmestuer og velfærdsstaten, har vi arbejdet iterativt med litteraturen, begreberne og vores empiri fra observationer på de tre varmestuer og grupperet vores materiale i tre temaer: Afsnittet om var-

mestuerne beskriver det arbejde, varmemestuerne gør i relation til borgere i udsatte positioner og deres digitale udfordringer. Afsnittet 'Forsøg på inklusion i kaotiske liv' beskriver, hvordan borgere i udsatte positioner forsøger at mestre de digitale forpligtelser og leve op til de krav, de møder i kontakten med velfærds-systemet, men afbrydes på forskellige måder af deres eget liv. Det sidste afsnit 'Resignation og afvisning af den digitale forpligtelse' beskriver de situationer, hvor borgerne resignerer, trækker sig tilbage eller afviser det digitale system og det fællesskab, systemet er en del af. Til sidst diskuterer vi forskerforpligtelser og digitale forpligtelser i den digitale velfærdsstat i relation til den eksisterende litteratur.

Varmestuerne: opretholde den digitale forpligtelse

De tre varmemestuer, vi har besøgt, er alle drevet af civilsamfundsorganisationer. De er indrettet, så gæsterne kan opholde sig der i løbet af dagen. En af varmemestuerne åbner kl. 8.00, og vi er kommet et par minutter for tidligt. Vi møder derfor allerede gæsterne udenfor døren, hvor de står i kø og venter på at komme ind. Fra indgangspartiet kan vi se en række polstrede bænke og borde, der minder om cafémiljøer. Langs væggen er der dog opsat en lang række stikkontakter bag sofaarrangementerne. De mange strømforsyninger er udtryk for et behov hos varmemestuens gæster: Telefoner og andre elektroniske enheder sættes straks i stik og lades op, når gæsterne ankommer til varmemestuen om morgenen efter en lang nat på gaden.

Civilsamfundsorganisationerne har ikke formelt ansvar for at yde digital hjælp til deres brugere. De er hverken juridisk forpligtet til vejledning eller understøttet med myndighedskompetence. De frivillige og medarbejderne fortæller, hvordan de i det daglige arbejde hjælper gæster med at håndtere en lang række digitale udfordringer. Det kan være at hjælpe med adgangen til e-Boks eller Mit-ID, det kan være sproglige oversættelser af hjemmesider eller hjælp til at anvende bestemte platforme som borger.dk eller jobnet.dk. Mange af udfordringerne knytter sig direkte til gæsternes digitale kontakt til forskellige dele af velfærdsstatens sektorer. Andre knytter sig til udfordringer i gæsternes øvrige digitale liv, fx banksektoren eller adgangen til mailkonti og sociale medier. De ansatte fortæller, at de hjælper deres gæster, i det omfang deres egne digitale ressourcer og kompetencer rækker. Under et af vores besøg møder vi en frivillig pædagogstuderende. Han er i færd med at rense den fælles computer, som befinder sig i varmemestuens opholdsrum. Den var langsom, da han tidligere forsøgte at hjælpe en borger med at tjekke sine prøvesvar fra lægen. Fordi computeren ikke virkede, måtte de i stedet bruge computeren på kontoret. Den frivillige medarbejder

fortæller, at han ikke selv er særlig teknisk anlagt, men antyder samtidig, at de øvrige frivillige og medarbejdere har endnu dårligere teknologiske forudsætninger, så han derfor må forsøge sig frem.

Gæsterne på de tre varmetuer dukker sjældent op på faste tidspunkter og er svære at lave faste aftaler med. Dette gør det vanskeligt at lave aftaler eller yde kontinuerlig støtte, også når det kommer til de digitale udfordringer. Som resultat heraf bliver hjælpen ofte ad hoc og rettet mod akutte behov og midlertidige løsninger. Tidsbestillinger, henvisninger til andre instanser og telefonopkald med ventetider bliver en udfordring. Flere af borgerne er fritaget for MitID og digital post, hvilket i sig selv skaber udfordringer i arbejdet med at understøtte deres kontakt med det offentlige. Men også for de gæster, som på papiret har et aktivt MitID, kan der opstå problemer. En del af gæsterne glemmer deres adgangskoder eller mister de kodevisere og -huskere, som skal fungere som en hjælp. Personlige dokumenter og elektroniske apparater kan være vanskelige at passe på og opbevare for de gæster, som lever en omskiftelig tilværelse. En medarbejder på en af varmetuerne fortæller, hvordan personalet nogle gange må ledsage en borger til borgerservice for at få genoprettet adgang eller udstedt nye oplysninger. Opgaven er ekstremt ressourcekrævende og udfordres blandt andet af krav om tidsbestilling og transport. Når det lykkes at komme til borgerservice, må medarbejderne ikke følge med ind til selve udstedelsen af kodeord af sikkerhedshensyn, da det kun er borgeren selv, der må få adgang. Lederen på varmetuen fortæller, hvordan hun var med en borger, der skulle have et nyt kodeord på borgerservice, men allerede da han kom ud i bilen til hende igen, havde han glemt det.

Under en samtale på en af varmetuerne udtrykker den faste medarbejder Inga bekymring for, at varmetuens medarbejdere og frivillige trækkes ind i at løse opgaver, der egentlig burde varetages af offentlige myndigheder. Organisationens primære funktion er at være et trygt og socialt rum, som støtter og yder basal omsorg og service for borgere i vanskelige livsomstændigheder, ikke at fungere som en nødvendig brobygger for gæsternes kontakt til det offentlige velfærdssystem. Inga oplever, at de mangler de nødvendige forudsætninger, ressourcer, digitale redskaber og metoder til at kvalificere hjælpen. Dette beskrives også i litteraturen (Hjelholt og Papazu 2021; Carreras og Finken 2022; Dahler et al. 2024.). Til trods for denne bekymring løser varmetuen en lang række digitale udfordringer, fordi de opfatter det som en afgørende forudsætning for at kunne bistå borgerne med det, som er relevant og problematisk for dem i deres aktuelle liv. Varmetuen oplever, at der ikke er andre steder, hvor borgerne meningsfuldt kan få denne hjælp, og finder det derfor nødvendigt, at de træder til. På en af de andre varmetuer har organisationens centrale kontor sendt en folder

og video ud om, hvordan de frivillige bedst kan hjælpe borgerne med digitale problemer. Vi får tilsendt folderen, mens vi er i varmetuen. Den daglige leder er positiv overfor den. I folderen står der blandt andet:

Vi [ser] et stigende antal brugere, der er udfordrede digitalt. Digitale færdigheder er ikke længere kun en forudsætning for at få oplysninger fra offentlige myndigheder som fx borger.dk, skat eller sundhed.dk. Digitaliseringen gælder også flere og flere dagligdagsting såsom håndtering af internet og telefonabonnement, betaling af regninger mv. Ligegyldig hvad det drejer sig om, så er det til gene for mennesker, der ikke mestrer det digitale. Det er mennesker, der ofte ikke har nære relationer, der kan hjælpe, og som derfor er afhængige af, at de kan finde hjælp hos [os].

Folderen beskriver, hvordan man som medarbejder eller frivillig kan yde digital hjælp på en sikker og tryk måde, og hvordan man hjælper med brugen af e-Boks, NemKonto og MitID eller forskellige ansøgninger til offentlige myndigheder. Derudover har organisationen formuleret dogmer for, hvordan de arbejder med digitale problemer. Selvom der i denne organisation også er medarbejdere, der oplever, at det digitale tager meget af deres tid og ressourcer, kan organisationens folder anses som et udtryk for konkret og officielt at tage digitaliseringsforpligtelsen på sig. Fordi det er en del af borgernes hverdagsliv, bliver det dermed også en del af de opgaver, som den pågældende organisation er sat i verden for at hjælpe med.

Den daglige praksis på varmetuerne er generelt kendetegnet ved, at man trods manglende juridisk og formel forpligtelse hjælper borgerne med en lang række digitale udfordringer, selvom det skaber usikkerhed og kræver ressourcer. Varmetuerne bliver et bindeled i borgernes digitale kontakt med systemet, og på den måde medierer de den digitaliseringsforpligtelse, som borgerne har fået pålagt. Enten hjælper de borgerne med at opretholde kontakten og påtage sig digitaliseringsforpligtelsen, eller i særlige tilfælde hjælper de med at blive fritaget for at bruge visse digitale tjenester.

Medarbejdere i den første organisation oplever altså, at deres daglige virke gradvist koloniseres af opgaver, som de vurderer reelt bør tilhøre det offentlige system. Som medarbejderen Inga formulerer det, bliver varmetuen ”trukket ind i noget, vi egentlig ikke er sat i verden for”. Det sociale fællesskab, der skulle give plads til uformelle relationer og basal omsorg i form af mad og hvile, forvandles i stigende grad til en nødvendighedsbaseret digital støttefunktion, ofte fordi gæsterne ikke har andre steder at få den nødvendige hjælp. Den anden organisation tager derimod forpligtelsen ind i organisationen som en del af deres kerneopgave og prøver at klæde deres frivillige og medarbejdere på til opgaven. Men også her oplever ansatte og frivillige, at det kræver mange

ressourcer. I praksis udfører begge organisationer det digitale hjælpearbejde for og med borgere i udsatte positioner og hjælper derved til at opretholde den gensidige forpligtelse mellem borger og stat. Dette hjælper til at inkludere borgerne i samfundets fællesskab, også selvom organisationerne ikke nødvendigvis er enige i, at det er deres arbejde. Man er i organisationerne enige om, at der er sket en forskydning af den statslige forpligtelse til at sikre støtte, rådgivning og vejledning til borgere fra staten til dem. Når det digitale velfærdssystem reelt forhindrer borgere i udsatte positioner i at få adgang til deres rettigheder og ydelser, så civilsamfundsorganisationer træder til som kompensation, forskydes ansvaret til de organisationer, der må mediere forpligtelsen og hjælpe borgerne uden at have det formelle, juridiske ansvar. Dette stiller organisationerne i et forpligtelsesdilemma, hvor de på den ene side ikke har den formelle og juridiske forpligtelse, men på den anden side oplever at have den moralske og sociale forpligtelse.

Forsøg på inklusion i kaotiske liv

Borgere i socialt udsatte positioner lever liv, der ofte er præget af uforudsigelighed og kaotiske omstændigheder. Et liv på gaden, sygdom, økonomiske og sociale problemer skaber vanskelige vilkår, som betyder, at disse mennesker har brug for meget hjælp for at kunne leve op til de kommunale og statslige krav og forpligtelser. Alligevel ser vi i vores observationer en lang række eksempler på, hvordan borgerne forsøger at leve op til digitaliseringsforpligtelsen og tage krav og opgaver på sig, når de af den ene eller anden årsag har behov for kontakt til stat og kommune. Når de ikke formår at navigere i de digitale systemer, ofte på grund af netop deres komplekse og kaotiske livsomstændigheder, påtager de sig skylden og konsekvenserne, der følger af de digitale vanskeligheder. Følgende (forkortede) uddrag fra en feltnote viser et eksempel på dette:

Jeg møder Patrick i en varmestue i en større, dansk by. Da han kommer ind i varmestuen om formiddagen, siger lederen til mig, at han gerne vil snakke med mig. Vi sætter os ved et mindre bord væk fra de andre. Han fortæller, at hans udfordring er, at han generelt slet ikke forstår det digitale. 'Jeg forstår ikke engang mine indstillinger,' siger han. Han mener på telefonen. Han har aldrig interesseret sig for det og oplever en række udfordringer. Lige nu har han fx noget gæld, som han ikke ved, hvordan han kan betale, eller hvem han skal kontakte. Patrick har tydeligvis forberedt sig på, at jeg skulle komme. Han har tapet mit opslag ind i en notesbog og talt med en af de ansatte om, at han gerne vil snakke med mig. Mens vi sidder og snakker, bliver vi afbrudt af to uniformerede betjente, der beder Patrick komme med dem og også tage sin taske med. Efter ti minutter kommer han tilbage. Han fortæller, at han ikke har haft kontakt med politiet i mange

år. Men de havde fået besked om, at nogen havde set ham stille sin taske på vejen og gå fra den. De mistænkte derfor, at der måske var stoffer i den. Episoden slår Patrick helt ud. Han bliver ked af det og vred over, at han synes, at politiet var aggressive over 'så lidt'. Han afbryder samtalen med mig og skriver i stedet i den notesbog, hvor han har tapet mit opslag ind: 'Varmestuen! Jeg var nødt til at afbryde endnu et af mine forsøg på at forstå den digitale verden.' Længere når han ikke, før han går ud og ryger.

Patrick forsøger at begribe og forstå det digitale, som han er meget forvirret over. Han har forberedt sig og vil gerne snakke med os, da vi kommer. Han har ikke ét specifikt digitalt problem, men har snarere vanskeligt ved det digitale generelt, fortæller han. Undervejs i vores samtale bebrejder han flere gange både sig selv og systemet, men vender særligt kritikken indad mod sig selv og sin manglende digitale kompetence. Hans oplevelse er, at det er ham, der fejler, når han ikke formår at løse de digitale opgaver, han står overfor, eksempelvis i forhold til at kunne afdrage på sin gæld. Mødet med Patrick viser tydeligt, hvordan digitalisering og hverdagsliv ikke kan skilles ad. Kaos og problemer fra ens liv, ofte fra tidligere episoder, siver ind i hverdagssituationer, der handler om noget helt andet, fx at få hjælp til noget digitalt. Patrick har en fungerende smartphone, han har sat tid af til, at vi skulle komme, han er motiveret for at lære noget. Alligevel får vi ikke kigget nærmere på hans problemer eller snakket mere om, hvad det betyder for ham, fordi politiet pludselig står der. Det er slående, hvor stærk en drift mod at forstå og begå sig i det digitale Patrick og mange af de andre borgere udviser. De vil gerne leve op til digitaliseringsforpligtelsen, de vil gerne være en del af fællesskabet.

På en anden af de tre varmestuer møder vi Peter, en mand i 50-årsalderen, som for nylig er vendt tilbage til Danmark efter mange år i udlandet. Han er dansk statsborger, men har levet et omskifteligt liv siden teenageårene og har de seneste 10-15 år boet og arbejdet i England. Peter fortæller, at han ønsker at bosætte sig og finde arbejde i Danmark, men at hans ankomst har været vanskelig.

Peter har hverken smartphone, computer, MitID eller adgang til e-Boks. Han har et taletidskort til en ældre Nokia-telefon og låner desuden lejlighedsvis en computer på det herberg, hvor han midlertidigt opholder sig. Peter har med andre ord ingen bopælsadresse, hvilket er en forudsætning for, at han kan begynde den såkaldte registreringsproces i Danmark. Uden en postadresse er det fx ikke muligt for Peter at oprette MitID eller få tildelt et skattnummer med henblik på sin videre jobsøgning. Samtidig er det vanskeligt for Peter at finde en permanent bolig, så længe han ikke kan fremvise fx en lønindkomst eller ansættelseskontrakt. Som en form for nødløsning på disse problemer har herberget givet ham mulighed for at benytte dets adresse som midlertidig postadresse, et nødvendigt skridt for at begynde den digitale registreringsproces. En frivillig medarbejder

på herberget har desuden opfordret ham til fysisk at møde op hos kommunen og vente, til de har tid til at tale med ham, blandt andet fordi han ikke umiddelbart har mulighed for at bestille tid online, og fordi han heller ikke er registreret i nogle af de statslige og kommunale systemer. Jeg hjælper Peter med at finde offentlig transport til jobcenteret, men Peter vælger at gå, fordi han ikke kan betale med kontanter i bussen. I løbet af de følgende uger møder jeg Peter flere gange, og han virker tiltagende frustreret og modløs over de udfordringer, han støder på, i forsøget på at blive registreret. Hans økonomiske midler er ved at slippe op, og andre beboere på herberget har fortalt ham, at han kan risikere, at hele registreringsprocessen kan vare adskillige måneder endnu.

Feltnoten viser de udfordringer, Peter møder, og hans måde at håndtere disse udfordringer på. På trods af sit statsborgerskab og sit ønske om at leve op til samfundets forpligtelser, i dette tilfælde at finde arbejde og forsørge sig selv, lykkes det ikke Peter, i den periode vi er i kontakt med ham, at indfri de krav, han står overfor. Han har ikke adgang til de digitale infrastrukturer, der muliggør kontakt med systemerne, og han kan derfor heller ikke få adgang til det, der er nødvendigt for at komme videre i sin proces med jobsøgning og registrering i Danmark. Flere af de faktorer, som udfordrer Peter, herunder manglende MitID, skattemummer og bopæl, spænder ben for hinanden og vanskeliggør fremdriften. Peter håndterer i begyndelsen udfordringerne med insisteren og gåpåmod, blandt andet ved at opsøge hjælp i varmestuen, på herberget og på sit lokale bibliotek. Sidstnævnte er dog også vanskeligt for ham at benytte, fordi han mangler et sygesikringsbevis, som han ikke kan få, fordi han ikke har en folke-registeradresse.

Den digitale udvikling forskyder ikke kun velfærdsstatens forpligtelser i retning af borgeren, men medfører også en øget individualisering af forpligtelsen til at kunne navigere i mødet med den (digitale) velfærdsstat. De to eksempler viser det store arbejde, borgeren gør i forsøget på at leve op til de digitale forpligtelser. Patrick og Peter forsøger at imødekomme og påtage sig de digitale forpligtelser, dog uden at det lykkes for nogen af dem. Hvor Peter oplever flere af de barrierer for at leve op til forpligtelsen, der nævnes i litteraturen (manglende adgang til digitale enheder, manglende ressourcer) og en del, der ikke nævnes (manglende postadresse, manglende mulighed for at betale kontant i bussen), er det ikke specifikke barrierer for det digitale, men Patricks tidligere historie og liv, der afbryder hans forpligtelsesforsøg. Selvom både Patrick og Peter kritiserer systemet, føler de også, at de selv har fejlet i deres forsøg.

Resignation og afvisning af den digitale forpligtelse

I dette afsnit viser vi eksempler på, hvordan borgere i udsatte positioner til tider resignerer i mødet med den digitale forpligtelse. Disse frustrationer og resignerede afvisninger står i nogen grad i kontrast til de tidligere beskrevne forpligtelsesforsøg.

Buster er tydeligt beruset, da han kommer ind i varmestuen. De ansatte kender ham. Han opfører sig stille og roligt, men går ikke helt lige. Han vil ud på trappen for at ryge, og jeg går med ham. Han fortæller, at han ikke synes, det fungerer med det digitale. Han har haft tre MitID-kodevisere, og nu er den tredje gået i stykker. En anden bruger foreslår, at den måske bare mangler batterier, men Buster har fået at vide, at batterierne skulle kunne holde seks-syv år. Det er slet ikke så lang tid siden, Buster har fået den. Han har ikke tænkt sig at gøre noget ved det. 'Det er da ikke mig, der har fundet på det, jeg kan være ligeglad,' siger han. Han er træt af, at man ikke kan få ordentlig hjælp, fx at det er svært at få tid hos borgerservice, det tager tre uger, før man får en tid. Jeg fortæller ham om fritagelse som en mulighed, og han siger, 'Ja, tak, det vil jeg gerne have. Kan du hjælpe mig med det?'. Jeg siger, at jeg tror, han skal kontakte en sagsbehandler (men bliver i tvivl om proceduren) og spørger, om han vil kunne modtage fysisk post. Han siger, han har en postadresse, men ikke et sted, hvor han rigtigt bor.

Buster afviser i samtalen, at det er ham, der skal gøre noget ved den ødelagte kodeviser. Han synes ikke, det er hans problem, at den ikke virker, eller at det overhovedet har noget med ham at gøre, når det nu er noget, han er blevet pålagt af andre. At det i sidste ende kan risikere at gå ud over ham selv, hvis han skal søge ydelser, får problemer med sin bank eller modtager indkaldelser fra sundhedsvæsenet, fylder ikke i Busters overvejelser eller får ham til at føle sig forpligtet til at handle. Buster er ikke interesseret i at være en del af det fællesskab, som den digitale velfærdsstat tilbyder. Han oplever ikke, at velfærdsstaten lever op til sin forpligtelse overfor ham, så hvorfor skulle han? Her bliver det igen tydeligt, hvordan hverdagslivet, ens egen historie og tidligere oplevelser, fx med systemet, er filtret sammen med forståelse og mødet med den digitale forpligtelse.

Flere borgere på varmestuerne er frivilligt fritaget for digital post og har ikke MitID. I vores observationer og samtaler bliver det tydeligt, at én af grundene til dette er borgernes komplicerede relation til offentlige myndigheder. Vi møder fx Birger, der ikke har tillid til kommunen og derfor er fritaget for digital post og ikke benytter digitale tjenester. Han har en oplevelse af, at kommunen og sagsbehandlere ikke tidligere har levet op til de forpligtelser, de havde overfor ham, præcis som Buster. Birger føler sig derfor hverken forpligtet over for kommunen eller til at begå sig digitalt. Fordi han helt grundlæggende ikke stoler på

kommunen og det offentlige system i det hele taget, stoler han heller ikke på de digitale tjenester, der knytter sig til offentlige myndigheder.

Hassan er arbejdsløs og jobsøgende. Han er tilknyttet en a-kasse og modtager dagpenge efter tidligere at have arbejdet som ufaglært i byggebranchen. Vi møder Hassan på en af varmetuerne flere gange i løbet af nogle uger, hvor vores samtaler primært drejer sig om, at han af jobcenteret og a-kassen er blevet pålagt at registrere sin jobsøgning i en såkaldt joblog på den digitale platform jobnet.dk. Sagen er dog den, at Hassan ikke i særlig vid udstrækning lykkes med at tilgå platformen og lave disse registreringer, ligesom han heller ikke har fået læst sin elektroniske post med indkaldelse til møde i jobcenteret. Udeblivelsen fra denne samtale resulterede i, at Hassan fik stoppet sin udbetaling i en periode.

Ud på eftermiddagen hjælper jeg Hassan, som jeg tidligere har hjulpet i forbindelse med hans problemer med at tilgå jobnet.dk og med at foretage de jobregistreringer, som hans a-kasse stiller krav om. Efter vores første par møder har jeg opdaget, at Hassan er delvist synshandicappet og derfor faktisk ikke formår at læse eller se, hvad der foregår på den lille skærm foran om. Desuden hverken læser eller skriver Hassan dansk, som han kun taler meget begrænset. Da jeg spørger ham, om han har fortalt om disse vanskeligheder til sin sagsbehandler, trækker han på skuldrene og siger, at de bare har fortalt ham, at det vil være godt, hvis han kan lære noget mere dansk. Og så har de givet ham en elektronisk kodeviser, som han skal bruge for at logge på systemerne og derved komme udenom MitID. Hassan giver dog ikke udtryk for, at han helt ved, hvordan den virker. Vi logger ind på hans e-Boks, hvor mængderne af ulæst post fremstår uoverskuelig. Jeg spørger Hassan, hvor længe endnu han kan modtage dagpenge, eller om han måske står overfor at skulle i aktivering, men det ved han ikke. Jeg opfordrer ham til at spørge, hvilket han griner af og trækker på skuldrene.

Som det fremgår af ovenstående, har Hassan vanskeligt ved at kommunikere sine udfordringer til a-kassen og jobcenteret, så de anerkender, at han har svært ved at leve op til de forskellige digitale krav, herunder kravet om løbende at registrere dokumentation for sin jobsøgning. Det har resulteret i perioder med sanktioner, blandt andet fordi Hassan har overset breve, hvor han skulle møde op til forskellige jobaktiviteter. I ugerne efter vores samtale møder jeg Hassan flere gange, og han spørger, om jeg måske vil logge på hans joblog og registrere det nødvendige antal jobsøgninger, han er pålagt at foretage. Vi har fået skaffet Hassan nogle briller, så han lidt nemmere kan se skærmen på den computer, vi har lånt. Det er dog vanskeligt for ham at forstå de tekniske løsninger på platformen, og kun dele af hjemmesiden er oversat til engelsk. Der er mange 'klik' og sider, og hele brugeroplevelsen er meget begrænset fra telefonen med et ikke-brugervenligt setup. Hassan giver op efter noget tid og siger, at jeg bare må

gøre det for ham. Først efter flere samtaler på vanskeligt engelsk går det op for mig, at Hassan ikke har forstået, at de jobsøgninger, han registrerer via jobnet.dk, også er nogle, han faktisk skal foretage. Indtil dette tidspunkt har Hassan troet, at jobcenteret blot kræver, at han registrerer dem i det digitale system.

I Birgers og Busters tilfælde ser vi, hvordan deres tidligere oplevelser af, at velfærdsstaten ikke har levet op til sine forpligtelser, præger den måde, de håndterer digitaliseringsforpligtelsen på. Dette er et holdningsspørgsmål, men det er ikke, som i litteraturen, en holdning til det digitale i sig selv, men en holdning og forståelse af velfærdssystemet mere generelt. I Hassans tilfælde ser vi, hvordan han formelt forsøger at leve op til forpligtelsen, men hvordan han er resigneret i forsøget på at forstå formålet med de ting, han skal gøre.

Diskussion: digitaliseringsforpligtelse, barrierer og forskerens forpligtelser

I lighed med tidligere studier viser vores observationer, at civilsamfundsorganisationerne spiller en afgørende rolle for, at borgere i udsatte positioner kan få adgang til og hjælp i den digitale offentlige infrastruktur (fx Van Holstein et al. 2023; Buchert og Wrede 2021). I de civilsamfundsorganisationer, hvor det sociale fællesskab, de uformelle relationer og den basale omsorg er det centrale, kommer de digitale opgaver til at fylde uforholdsmæssigt meget, ikke mindst fordi adgang til hjælp og støtte er blevet forringet, i takt med at de mange digitale løsninger er blevet implementeret. Varmestuerne har ikke en juridisk forpligtelse til at hjælpe borgerne med deres problemer. Deres forpligtelser hviler på en række moralske og etiske overvejelser, som blandt andet handler om, at borgerne ikke har andre steder at gå hen og modtage denne hjælp, som også typisk er borgernes eneste vej til økonomiske ressourcer. Organisationerne arbejder derfor med at hjælpe borgerne med at leve op til digitaliseringsforpligtelsen og derigennem forblive en del af det digitale samfund og fællesskab.

De borgere, vi har talt med og observeret, forstår og forholder sig forskelligt til den digitaliseringsforpligtelse, som de seneste års udvikling har medført. Litteraturen peger på, at der er en sammenhæng mellem social marginalisering generelt og digital marginalisering (Van Dijk 2017). Vores studier bekræfter denne sammenhæng. Her ser vi blandt andet, hvordan digitale barrierer (fx manglende smartphone) spiller sammen med analoge barrierer (fx manglende bolig), der tilsammen skaber en næsten umulig position for at kunne indgå i den digitale velfærdsstat. Vi ser, hvordan borgere, der lever kaotiske og omskiftelige liv, ikke har mulighed for at leve op til digitaliseringsforpligtelsen, som systemerne er nu, selvom de gerne vil. Selvom borgere både har problemer med adgang

og kompetencer, er det deres situation og livsvilkår, der gør det svært for dem at leve op til digitaliseringsforpligtelsen, fx at politiet pludselig afbryder deres forsøg på at få hjælp. I modsætning til en del af litteraturen, der fokuserer på forskellige barrierer for at begå sig digitalt, som fx adgang og kompetencer (fx Heponiemi et al. 2023; Siren og Knudsen 2017), ser vi, at der ikke som sådan findes enkle barrierer knyttet til det digitale, der kan ryddes af vejen, for at borgerne kan begå sig digitalt i de offentlige systemer. Deres liv og situation i sig selv er den barriere, der gør, at de har brug for hjælp af andre mennesker og organisationer i deres digitale kontakt og adgang. I det omfang det handler om holdning, motivation og indstilling, er det ikke det digitale *i sig selv*, borgerne er negativt indstillet overfor, men velfærdsstaten mere generelt og en følelse af, at staten ikke lever op til sin forpligtelse.

Vores undersøgelse viser, hvordan mødet med og brugen af det digitale er filtret ind i hverdagsliv, personlig historie og fysisk materialitet. Dette resulterer i tre forskellige forskerpositioner med forskellige forpligtelsesforhold, der også væver sig ind i hinanden, og som alle gjorde sig gældende i vores studie: For det første den til dels uengagerede forsker, der har en *forskningsforpligtelse* til at undersøge et specifikt spørgsmål – hvordan digitale forpligtelser praktiseres. For det andet den engagerede forsker, der har en *etisk forpligtelse* overfor de mennesker, hun møder, og deres personlige historier, der kan tage udgangspunkt i digitalisering, men ofte kommer til at handle om mange andre (svære) livsvilkår. For det tredje den aktivt involverede forsker, der har en *praktisk forpligtelse* til at hjælpe med at løse problemer, og som bliver en del af det digitale hjælpearbejde på varmestuerne. Disse tre forskerpositioner viser, hvordan forskeren også hele tiden er forskelligt forpligtet på sit forskningsobjekt, sit engagement og de mennesker, hun møder i feltet.

Konklusion

Den danske velfærdsstats digitale transformation har i stigende grad individualiseret ansvaret for at tilgå offentlige ydelser. Dette ansvarsskifte opstår, når adgangen til fysisk og analog hjælp reduceres, fx adgangen til borgerservice og indskrænkede telefontider. Som følge heraf forventes borgerne nu selv at søge, orientere sig og betjene sig digitalt, når de er i kontakt med velfærdsstatens forskellige sektorer.

I denne udvikling ligger en implicit digitaliseringsforpligtelse, som staten også påfører de borgere, som befinder sig i de mest udsatte positioner. Vores undersøgelse viser, at der foregår meget arbejde hos og omkring borgere i udsatte positioner, som handler om at påtage sig og leve op til denne digitaliseringsfor-

pligtelse. På varmestuerne arbejder man med at hjælpe borgerne med at leve op til digitaliseringsforpligtelsen, og derved kunne forblive en del af det digitale samfund og fællesskab. Vores analyse peger dog på, at der opstår et centralt dilemma, når civilsamfundsorganisationerne på denne måde medierer borgernes digitale forpligtelser overfor staten. Varmestuerne har ikke den formelle og juridiske forpligtelse til at hjælpe borgerne, fordi denne ligger hos myndighederne. Alligevel udfører de arbejdet, fordi de føler sig socialt og moralsk forpligtede på at hjælpe de borgere, de møder på varmestuer og væresteder, og fordi de ikke erfarer, at disse borgere har adgang til den nødvendige hjælp andre steder. På den måde står varmestuerne i det, man kan kalde et 'forpligtelsesdilemma'.

Mange borgere arbejder også selv for at leve op til den digitale forpligtelse, ofte uden held på grund af deres manglende ressourcer og kaotiske liv. Andre borgere resignerer og afviser forpligtelsen som noget, der ikke er relateret til dem og deres liv, ofte fordi de afviser velfærdsstaten i det hele taget som én, der ikke har levet op til sin forpligtelse. For begge typer borgere er varmestuerne dem, der hjælper med at løfte den digitale forpligtelse.

Litteratur

Andersen, Stig Bo, Sofie Skovbæk Mortensen, Aske Juul Lassen og Astrid Pernille Jespersen. 2024. *Støtte i den offentlige digitalisering: En kvalitativ undersøgelse af digital støtte og digitale støttepersoner i Danmark*. Center for Humanistisk Sundhedsforskning.

Buchert, Ulla og Sirpa Wrede. 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". I *Digital Transformations in Care for Older People: Critical Perspectives*, redigeret af Helena Hirvonen, Mia Tammelin, Riitta Hänninen og Eveline J. Wouters, 54-71. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003155317-6>.

Buchert, Ulla, Laura Kemppainen, Antero Olakivi, Sirpa Wrede og Anne Kouvonen. 2023. "Is Digitalization of Public Health and Social Welfare Services Reinforcing Social Exclusion? The Case of Russian-Speaking Older Migrants in Finland". *Critical Social Policy* 43(3):375-400. <https://doi.org/10.1177/02610183221105035>.

Bønnhoff, Heidi Esma Dahl. 2019. "Verden går veldig fort". *Tidsskrift for velferdsforskning* 22(4):325-37. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2019-04-05>.

Carreras, Barbara Nino og Sisse Finken. 2022. "Autonomy Alliances and Data Care Practices". I *Human Choice and Computers: HCC 2022 – Human Choice and Digital by Default: Autonomy vs Digital Determination*, redigeret af Maria Angela Ferrario et al., 47-57. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-15688-5_5.

Dahler, Anne Marie, Marianne Staal Stougaard og Marie Leth Meilvang. 2024. "Hjælpearbejde med borgere i udsatte positioner i en digital forvaltning". *Uden for Nummer* 23(48):26-35. <https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2024/06/48-UdenForNummer.pdf>

Dahler, Anne Marie og Marianne Staal Stougaard. 2026. "Disability and Digital Citizenship: Navigating Public Digital Services through Everyday Practices". I *The Routledge International Handbook of Disability Studies and the New Digital Society*, redigeret af Kristofer Hansson (accepteret til udgivelse; forventet november 2026)

Digitaliseringsstyrelsen og KL. 2021. Digital inklusion i det digitaliserede samfund. <https://digst.dk/media/24389/digital-inklusion-i-detdigitaliserede-samfund.pdf>.

Durkheim, Emile. 1964. *The Division of Labour in Society*. Free Press.

Gómez, Daniel Lopez, Eugenio Mantovani og Paul de Hert. 2013. "Autonomy in ICT for Older Persons at the Crossroads Between Legal and Care Practices". I *European Data Protection: Coming of Age*, redigeret af Serge Gutwirth, Ronald Leenes, Paul de Hert og Yves Poullet, 145-59. Springer.

Groes-Green, Christian. 2002. "Feltarbejdets forpligtelser: Deltagelse og kritik blandt saterémawé-immigranter i Manaus, Brasilien". *Tidsskriftet Antropologi* 45:61-72. <https://doi.org/10.7146/ta.v0i45.107375>.

Helsper, Ellen Johanna og Bianca Reisdorf. 2017. "The Emergence of a 'Digital Underclass' in Great Britain and Sweden: Changing Reasons for Digital Exclusion". *New Media & Society* 19(8):1253-70. <https://doi.org/10.1177/1461444816634676>.

Heponiemi, Tarja, Kia Gluschkoff, Lars Leemann, Kristiina Manderbacka, Anna-Mari Aalto og Hannele Hyppönen. 2023. "Digital Inequality in Finland: Access, Skills and Attitudes as Social Impact Mediators". *New Media & Society* 25(9):2475-91. <https://doi.org/10.1177/14614448211023007>.

Hjelholt, Morten, Jannick Schou, Lena Bech Bojsen og Signe Louise Yndigegn. 2020. *Digital marginalisering af udsatte ældre. Empiriske fund og anbefalinger. Arbejdsrapport 2*. IT-Universitetet i København i samarbejde med Ensomme Gamles Værn.

Hjelholt, Morten og Irina Papazu. 2021. "'De har fået NemID, men det er ikke nemt for mig'. Digital rum(me)lighed i den danske velfærdsstat". *Social Kritik: Tidsskrift for social analyse & debat* 2021-2 (163).

Hobbes, Thomas. 2008. *Leviathan*. Oxford University Press.

Hofmann, Sara, Øystein Sæbø og Hanne Sara-Maria Höglund Rydén. 2024. "Implications of Digitalised Welfare Services from a Vulnerable Citizens' Perspective". *Nordic Welfare Research* 9(2):127-41. <https://doi.org/10.18261/nwr.9.2.2>.

Justitia. 2022. *Retssikkerhed for digitalt udsatte borgere*. Justitia.

Jæger, Birgit. 2012. "New Frontiers in the Digital Divide: Revisiting Policy for Digital Inclusion". Paper præsenteret ved 2012 EGPA Annual Conference, Bergen, Norway. Roskilde University Research Portal. <https://forskning.ruc.dk/en/publications/new-frontiers-in-the-digital-divide-revisiting-policy-for-digital>.

Järveläinen, Eeva og Teemu Rantanen. 2021. "Incarcerated People's Challenges for Digital Inclusion in Finnish Prisons". *Nordic Journal of Criminology* 22(2):240-59. <https://doi.org/10.1080/2578983X.2020.1819092>.

Locke, John. 1988. *Two Treatises of Government*. Cambridge University Press.

Lolich, Luciana, Jari Pirhonen, Tuuli Turja og Virpi Timonen. 2022. "Technology in the Home Care of Older People: Views from Finland and Ireland". *Journal of Cross-Cultural Gerontology* 37(2):181-200. <https://doi.org/10.1007/s10823-022-09449-z>.

Mauss, Marcel. 2016. *The Gift: Expanded Edition*. Hau Books.

Mogensen, Hanne Overgaard og Anne Line Dalsgård. 2018. "At være til stede: Deltagelse og observation". I *Antropologiske projekter: En grundbog*, redigeret af Heller Bundgaard, Hanne Mogensen og Cecilie Rubow, 163-80. Samfundslitteratur.

Pink, Sarah og Jennie Morgan. 2013. "Short-Term Ethnography: Intense Routes to Knowing". *Symbolic Interaction* 36(3):351-61. <https://doi.org/10.1002/symb.66>.

Rantanen, Teemu, Eeva Järveläinen og Teppo Leppälahti. 2021. "Prisoners as Users of Digital Health Care and Social Welfare Services: A Finnish Attitude Survey". *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18(11):5528. <https://doi.org/10.3390/ijerph18115528>.

Safarov, Nuriiar. 2021. "Personal Experiences of Digital Public Services Access and Use: Older Migrants' Digital Choices". *Technology in Society* 66. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101627>.

Schou, Jannick og Anja Svejgaard Pors. 2018. "Digital by Default? A Qualitative Study of Exclusion in Digitalised Welfare". *Social Policy & Administration* 53(3):464-77. <https://doi.org/10.1111/spol.12470>.

Schou, Jannick og Morten Hjelholt. 2019. "Digital State Spaces: State Rescaling and Advanced Digitalization". *Territory, Politics, Governance* 7(4):438-54. <https://doi.org/10.1080/21622671.2018.1532809>.

Siren, Anu og Sine Grønberg Knudsen. 2017. "Older Adults and Emerging Digital Service Delivery: A Mixed Methods Study on Information and Communications Technology Use, Skills, and Attitudes". *Journal of Aging & Social Policy* 29(1):35-50. <https://doi.org/10.1080/08959420.2016.1187036>.

Stokke, Mona. 2023. "Digitalt utenforskap". *Kritisk juss* 49(1-2):99-115. <https://doi.org/10.18261/kj.49.1.8>.

Synnes, Kari Mette. 2022. "Når terskelen til velferdsstaten blir for høy". *Tidsskrift for velferdsforskning* 25(2):1-13. <https://doi.org/10.18261/tfv.25.2.1>.

Tetri, Birgitta og Soile Juujärvi. 2022. "Self-Efficacy, Internet Self-Efficacy, and Proxy Efficacy as Predictors of the Use of Digital Social and Health Care Services among Mental Health Service Users in Finland". *Psychology Research and Behavior Management* 15:219-303. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S340867>.

van Dijk, Jan. 2017. "Afterword: The State of Digital Divide Theory". I *Theorizing Digital Divides*, redigeret af M. Ragnedda og G.W. Muschert, 199-206. Routledge.
— 2020. *The Digital Divide*. Polity Press.

Van Holstein, Elly, Niki Dulfer, Chris Smith og Alice Garner. 2023. "The Alternate Infrastructures That Support Digital Counter Publics: Digital Inequality in an Australian Public Housing Estate". *Cities* 137(June):104328. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2023.104328>.

Winthereik, Brit Ross, Margunn Aanestad og Åsa Mäkitalo. 2024. *Digital Inclusion*. Djøf Forlag.

