

Hverdagsteknologisk digitalisering: Et kvalitativt studie af socialt arbejde og mødet med udsatte borgere i det digitaliserede jobcenter

Studier af digitalisering fokuserer ofte på de nyeste teknologiske og digitale udviklinger. Imidlertid tenderer forskningen til at overse de hverdagsteknologier, der understøtter og reproducerer hverdagslivet og det daglige arbejde i institutionelle kontekster. Denne artikel fokuserer på sådanne teknologier og belyser det hverdagslige i det digitaliserede jobcenter. Med et empirisk afsæt i kvalitative interviews med professionelle, som udfører socialt arbejde med udsatte borgere i jobcentre tager artiklen en interaktionistisk tilgang til at undersøge samspillet mellem hverdagsteknologier, socialt arbejde og mødet med klienten. Analysen demonstrerer først, at hverdagsteknologier, såsom fagsystemet Fasit, indgår i etablerede rutiner i den professionelles arbejde og udgør en uundværlig del af velfærds mødet. Dernæst viser analysen også, at de professionelle søger at undvære sådanne systemer, når det i deres vurdering ikke kommer klienterne til gavn. Analysen demonstrerer også, at nogle strategiske muligheder er tilgængelige for de professionelle i velfærds mødet, når de bruger hverdagsteknologier. Her kan de søge at undgå teknologierne, anvende en skulder-til-skulder-løsning for en personlig interaktion og bruge teknologier strategisk til at tjekke op på information. Studiets analyser visualiserer, at digitaliseringens muligheder og udfordringer er uløseligt forbundene. Artiklen argumenterer for at udvide fokuset fra nye og spektakulære teknologier til hverdagsteknologier, som understøtter, producerer og reproducerer mødet mellem system og klient og udgør en (u)undværlig del af velfærdsarbejdet.

Keywords: digitalisering, hverdagsteknologi, klient, socialt arbejde, udsatte, velfærds møde

Introduktion

Digitaliseringen af den offentlige sektor forårsager ændringer i den måde, socialt arbejde fungerer på. For eksempel ændrer digitale løsninger og teknologier den måde, hvorpå professionelle samarbejder med hinanden, velfærds mødet, relationen til klienter, den hverdagslige arbejdspraksis osv. Imidlertid forandres den offentlige sektor ved både nye spektakulære teknologier og hverdagslige teknologier (Plesner & Justesen 2022). Nye spektakulære teknologier er f.eks. algoritmiske løsninger, intelligente robotter og risiko-værktøjer, mens hverdagslige teknologier udgør de teknologier, som er velintegrerede i det hverdagslige sociale velfærdsarbejde (Dourish et al. 2010; Michael 2006; Pink et al. 2017), såsom telefoner, fagsystemer og simple digitale værktøjer. På grund af deres hverdagslige karakter bliver disse teknologier til en vis grad usynlige og undviger den populære og forskningsmæssige interesse (Mullan & Wajcman 2019; Pink et al. 2017; Plesner & Justesen 2022). Denne artikel sætter fokus på disse hverdagsteknologiers anvendelse i velfærdsarbejdet.

Hverdagsteknologier afgrænses i denne artikel til informations- og kommunikationsteknologier (IKT). IKT'er er teknologier og strukturer, som gør det muligt at indsamle, opbevare og kommunikere information på en effektiv måde (Gillingham 2014; López, Pérez & Aguilar-Tablada 2018). Disse teknologier er blevet uundværlige i hverdagslivet og arbejdslivet på grund af deres integration i hverdagslivets rutiner og aktiviteter (Lupton 2015). I den offentlige sektor indgår, understøtter og udfordrer IKT'er velfærds mødet. Velfærds mødet mellem den professionelle og klienten er karakteriseret ved en asymmetrisk magtrelation, som tilgodeser den professionelle (Järvinen 2001; Mäkitalo 2006). Hverdagsteknologier producerer og reproducerer denne asymmetriske magtrelation i velfærds mødet, de etablerede rutiner samt eksisterende og nye eksklusionsmekanismer for udsatte borgere.

Denne artikel fokuserer på socialt arbejde med udsatte borgere og tager empirisk afsæt i danske jobcentre. Analysen bygger på 24 kvalitative interviews med professionelle, som udfører socialt arbejde med udsatte borgere i jobcentre. Artiklens forskningsspørgsmål er således: Hvordan integrerer og bruger de professionelle hverdagsteknologier i deres arbejde og i velfærds mødet med udsatte klienter i danske jobcentre?

Denne artikel antager et interaktionistisk perspektiv på mødet mellem professionel og klient. I dette perspektiv betegnes borgeren som en klient, der må forhandle sin problemidentitet i overensstemmelse med velfærdsinstitutionens organisering og definition af ens sociale problem (Järvinen 2001). Jobcentrets professionelle må i så fald forstås som dem, der udfører socialt arbejde og håndterer klientens institutionelt definerede sociale problem, som i denne artikel er ledighed. Artiklen demonstrerer hverdagsteknologiernes (u)undværlighed i velfærds mødet mellem klient og den professionelle og argu-

Alexandrina Schmidt

Ph.d.
VIVE – Det Nationale
Forsknings og Analyse-
center for Velfærd

alsc@vive.dk



menterer for at udvide fokuset fra nye spektakulære teknologier til hverdagsteknologier.

Velfærds mødet, hverdagsteknologier og socialt arbejde

Informationssystemer udgør ét eksempel på professionelles brug af hverdagsteknologier i velfærds mødet. Forskningen i informationssystemer har fokuseret på, hvordan socialt arbejde har ændret karakter grundet den øgede digitalisering og har udviklet sig til en tjeklisteadfærd (Schrøder et al. 2022), hvor målbare informationer om klienten prioriteres frem for klienters sociale fortællinger (Gillingham 2013; Parton 2008; Steyaert & Gould 2009). F.eks. viser Huuskonen og Vakkari (2015), at de professionelles måde at notere information om klienter på og udvælge, hvilken information der noteres, afhænger af bevidste og ubevidste valg. Disse valg genererer bestemte fortællinger om klienterne i de digitale systemer og er påvirket af vurderinger af klientens udsathed og arbejdets hverdagslige begrænsninger (Huuskonen & Vakkari 2015). Andre studier understøtter disse fund og viser, at professionelle træffer mere strategiske beslutninger i deres brug af informationssystemer som kan afhænge af deres vurderinger af klientens udsathed (Schmidt 2023; De Witte, Declercq & Hermans 2016). Desuden viser de Witte et al. (2016), at såfremt informationssystemer belaster professionelles praksis og rolle, kan de udvikle og anvende strategier til at bevare den relationelle og narrative tilgang til klienterne. I denne artikel indgår fagsystemet Fasit som et eksempel på et informationssystems (u)undværlighed i de professionelles praksis, mens en bred vifte hverdagsteknologier udgør et eksempel på, hvordan de professionelle udvikler strategier i deres brug af teknologier i velfærds mødet, som tilgodeser deres professionelle rolle og tilgang til klienterne.

En anden type hverdagsteknologi er selvbetjeningsløsninger. Disse indebærer digitale løsninger til borgere såsom e-Boks, digitale ydelsesansøgninger, diverse løsninger via borger.dk osv. Litteraturen om selvbetjeningsløsninger beskriver den iboende forventning, sådanne løsninger har til

borgerens kompetencer til at lære at navigere på digitale platforme, hvilket i litteraturen diskuteres som det at være "digital by default" (Helsper 2011; Pors & Schou 2021; Wright, Fletcher & Stewart 2020). I et dansk studie viser Schou og Pors (2019), at den øgede implementering af obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger kan resultere i, at eksisterende uligheder forstærkes, mens nye uligheder opstår, fordi de allerede socialt udsatte borgere ikke har de nødvendige evner til at navigere i de obligatoriske selvbetjeningsløsninger. Hertil beskriver Pors (2015), at udbredelsen af selvbetjeningsløsninger resulterer i det, man kan kalde skulder-til-skulder-service snarere end ansigt-til-ansigt, hvilket ændrer relationen mellem professionel og klient. Denne ændring kan bringe positive ændringer med sig, i og med at klienten kan føle sig mere inkluderet og ligestillet med den professionelle (Pors 2015:186 f.). Velfærdsmødet er traditionelt styret af et asymmetrisk magtforhold, som begunstiger den professionelle (Mäkitalo 2006; Mik-Meyer & Silverman 2019). Skulder-til-skulder-service kan derfor bidrage til en genforhandling af dette forhold. På den anden side kan denne nye måde at udføre service på også yde pres og ændringer i den professionelles rolle, såsom at mødet bliver mere uformelt, emotionelt pres og et mere fragmenteret velfærdsmøde (Pors 2015). Ifølge nyere forskning er der mangel på yderligere fokus på implikationerne af selvbetjeningsløsninger for de hverdagslige interaktioner mellem udsatte klienter og professionelle (Lindgren et al. 2019; Madsen et al. 2022; Nordesjö, Scaramuzzino & Ulmestig 2022; Pors & Pallesen 2021).

En tredje måde, hverdagsteknologier er integreret i velfærdsmødet på, er ved brugen af kommunikationskanaler såsom telefoner, e-mailsystemer, chat o.l. Kommunikation gennem et teknologisk medium udgør medierede interaktioner (Thompson 2020) og kan i et velfærdsmøde producere specifikke identitetsforhandlinger af klient og professionel (Olsen & Olstedal 2022; Phillips 2019; Räsänen 2015). Medierede velfærdsmøder kan både fremme relationer til klienter men også fremmedgøre andre (Breit et al. 2021). Tilsvarende beskriver Christensen et al. (2022), at digital kommunikation i socialt arbejde kan resultere i etiske dilemmaer og begrænset adgang til sensoriske og kropslige symbolske handlinger såsom øjenkontakt, men den kan også skabe positive resultater såsom at opbygge relationer med svært tilgængelige klienter (Christensen et al. 2022).

Brugen af hverdagsteknologier, fokuseret på IKT'er, i velfærdsmøder kan således bidrage med visse muligheder og udfordringer. Forskningen peger på, at digitaliseringens muligheder og udfordringer er tæt forbundne (Steiner 2021) og bør undersøges sådan. Litteraturen påpeger desuden, at der endnu mangler mere mikro-sociologisk fokus på brugen af IKT'er i velfærdsmøder, som kan fremhæve hverdagspraksissers betydning i velfærdsmødet (Lindgren et al. 2019; Madsen et al. 2022; Pors & Schou 2021). Med udgangspunkt i dette bidrager denne artikel med et interaktionistisk perspektiv på IKT'er som hverdagsteknologier, der er velintegrerede i velfærdsmødet og bliver taget for givet.

Et interaktionistisk perspektiv

Det interaktionistiske perspektiv bygger i denne artikel på Goffmans (1967, 1969, 1972, 1986) koncepter og fokuserer på professionelles beskrivelse af deres hverdagslige brug af velfærdsteknologier og deres strategier til at undgå og integrere disse i mødet med de udsatte klienter. Fokuset er på de professionelles selvfremsstilling og positionsforhandlinger. En grundlæggende forudsætning for en interaktion er, at de involverede individer vil hjælpe hinanden med at opretholde hinandens selvfremsstillinger, eller 'ansigt', som Goffman (1967:7) beskriver. Til dette er der en række praksisser tilgængelige, som hjælper en med at opretholde sit ansigt. For eksempel vil man forsøge at undgå, at det som opfattes som en trussel mod ens ønskede selvrepræsentation (Goffman 1972:15) ved at skifte emne, undgå et tema, som kan lede til pinlighed, o.l. Hvis ens selvrepræsentation drages i tvivl, vil man forsøge at tilbyde en forklaring og en retfærdiggørelse af ens udtalelse (Goffman 1969). Ligeledes vil man forsøge at opretholde en bestemt ramme om velfærdsmødet og holde interaktionen inden for de etablerede regler inden for denne ramme (Goffman 1986). De professionelle og klienter udfylder hertil nogle bestemte sociale roller, som de har tilegnet sig og opretholder igennem gentagne interaktioner (Goffman 1972), der passer ind i de etablerede rammer.

Et velfærdsmøde kan også være et udtryk for en strategisk interaktion, i hvilken information bliver strategisk, og de interagerende parter vil forsøge at overbevise hinanden om deres selvfremsstilling (Goffman 1969). Hertil vil der indgå tests for misrepræsentation og søgen efter at få indsigt i alt relevant information om den anden part (Goffman 1969). Dette interaktionistiske apparat vil blive benyttet som det teoretiske perspektiv, hvormed professionelles brug af hverdagsteknologier i velfærdsmøder forstås.

Data og metode

Studiets empiriske materiale bygger på interviews med 24 professionelle, som udfører socialt arbejde med udsatte borgere i jobcenteret. Disse interviews er indsamlet fra tre danske jobcentre og er specifikt fokuseret på de professionelle, som arbejder med udsatte borgere over 30 år, der er langtidsledige, modtager de laveste velfærdsydelse (såsom kontanthjælp, ressourceforløbsydelse o.l.) og oplever komplekse udfordringer af social, psykisk og fysisk karakter. De professionelle er i dette studie dem, der udfører socialt arbejde med klienterne og arbejder med klienterne på deres institutionelt definerede sociale problem, dvs. ledighed. Dette følger Mik-Meyers (2017) definition af professionelle ved at fokusere på det sociale arbejde med klienterne, der udfører, snarere end den uddannelsesmæssige baggrund. Socialt arbejde på jobcenteret omhandler håndtering af en bred vifte af udfordringer og arbejdsopgaver omkring en klients sag (Caswell 2020). De interviewede professionelle mødes

med klienterne hver tredje måned eller oftere, hvis de vurderer, der er behov for dette, og udgør en gruppe, som udfører professionelt socialt arbejde med klienterne.

De tre jobcentre har arbejdet med og haft en bred anvendelse af digitale teknologier og ligger i tre lignende medium-store danske byer. I disse jobcentre udvalgte jeg de teams af professionelle, som arbejdede med den særligt udsatte borgergruppe over 30 år. Disse teams varierede i størrelse mellem 15-20 ansatte.

Interviewene var udført i foråret 2021 som del af et ph.d.-projekt (Schmidt, 2024). På grund af COVID-19-nedlukningen blev interviewene udført online over teams (15) eller over telefon (9). Interviewene varede mellem 43 og 102 minutter, gennemsnitligt 78 minutter. Interviewene handlede om de professionelles tidligere og nuværende oplevelser med at bruge digitale teknologier og systemer i deres arbejde, såsom Schultz Fasit, KY (ydelesessystem), SBSYS (journaliseringssystem, som taler på tværs af områder som fx læge og psykiatri), SAPA (sags-og partsoverblik), Mediconnect (indhenter f.eks. lægeerklæringer), Skype, Teams, telefon og mail o.l. Fagsystemet Fasit er særligt vigtigt for de professionelles hverdag. Fasit er et system udviklet af Schultz til at understøtte arbejdsgange i jobcenteret, som stræber efter at være enkelt og intuitivt for professionelle, kan skabe overblik over jobcenterets målopfyldelse for ledere samt levere en effektiv og intelligent løsning til hele beskæftigelsesindsatsen (Schultz, 2024). I dagligdagen holder systemet styr på en klients sag i jobcenteret, såsom noter fra samtaler, handlingsplan, notater, klientens baggrundoplysninger, klientens CV og jobparathed osv.

Alle interviews er optaget og opbevaret i henhold til gældende GDPR-lovgivning. De udvalgte citater i denne artikel er blevet gennemgået på en måde, hvor alt identificerbar information er ændret således, at der ikke kan tilbageføres til de enkelte personer, såsom klient navne, sagsspecifikationer og andet. Interviewpersonernes pseudonymer er ydermere ændret og byttet ud på tværs af publikationerne i ph.d.-projektet, så der sikres, at udsagnene ikke kan føres tilbage til de enkelte professionelle. Interviewene er transskriberet fuldt, og processen tog notits af pauser, lyde og intonationer i kantede parenteser der, hvor det var meningsgivende for det udtrykte. Informeret samtykke blev indhentet og lydoptaget før interviewets begyndelse. Studiet følger den danske kodeks for integritet i forskning (Uddannelses- og Forskningsministeriet 2014).

Kodningen af det empiriske materiale er primært foretaget ved hjælp af en konstruktivistisk grounded theory-tilgang (Charmaz 2014) og med inspiration fra den symbolske interaktionisme. Helt konkret startede processen med en åben kodning og læsning af interviewene, hvilket ledte frem til flere ideer og åbne kategorier. En ny åben kodning af kategorien 'hverdagsbrug af teknologi' viste flere nye temaer og koder, som blev grupperet i tre overordnede kategorier: 'hverdagsteknologiernes uundværlighed', 'hverdagsteknologiers

undværlighed', 'strategisk brug af teknologier'. Artiklens analyse tager udgangspunkt i disse tre analytiske kategorier.

Analyse

Den følgende analyse har fokus på de professionelles fremstilling af deres arbejdsrutiner, som involverer brug af hverdagsteknologier, såsom fagsystemet Fasit. Ved brug af fagsystemet Fasit som et eksempel beskriver jeg først paradokset i hverdagsteknologisk (u)undværlighed. Jeg viser først, hvordan fagsystemet Fasit integreres som en uundværlig del af de professionelles arbejdsrutiner, og herefter hvordan de professionelle også forsøger at undgå systemet. Analysen zoomer herefter ind på velfærdsmødet og viser, hvordan nogle strategiske muligheder kan blive tilgængelige for den professionelle ved brug af hverdagsteknologier i velfærdsmøder.

At 'leve i Fasit': Teknologiens uundværlighed

"I: Og det her Fasit, hvad bruger du det til?

Rasmus: Alt.

I: Alt?

Rasmus: Alt. Ej men det er... Prøv at høre, det er der alle oplysninger om borgeren er inde. Der ligger jeg opgaver ind til mig selv så jeg kan huske det, hvis der er et eller andet jeg skal. Det er der jeg får oplysninger om at borgeren ikke har husket at booke tid med mig. Det er der jeg får at vide at borgeren har været på ferie. Det er der jeg får at vide hvis borgeren har været sygemeldt og... Så det er derfor jeg siger alt. Altså. Det kan jeg simpelthen... Hvis man vil, så kan man et langt stykke henne ad vejen leve i Fasit" (Rasmus).

De professionelle beskriver fagsystemet Fasit som uundværligt i deres arbejdsdag. Da alle sagerne og information om borgerne er registreret og opbevaret i systemet, kan man, som Rasmus beskriver i citatet ovenfor, "langt stykke henne ad vejen leve i Fasit" (Rasmus), som har det fulde overblik over en klients sag og organiserer ens egen arbejdsdag. Systemet indgår som en fast del af arbejdsrutinerne og er "faktisk det første, man åbner om morgenen" (Agnes). En anden professionel udtrykker, at det vil være "fuldstændig umuligt at udføre mit arbejde, hvis jeg ikke havde det [Fasit]" (Sigrid), fordi "[v]i er så afhængige af Fasit" (Sigrid) og "i Fasit, der kan vi næsten alting"

(Lise). Denne afhængighed af systemet for hverdagens arbejdsrutiner visualiserer teknologiens integration i hverdagen og dennes uundværlighed for, at arbejdet med klienterne fungerer. Arbejdet bliver etableret som en rutine, der "sidder på rygraden" (Jette) og hjælper med at holde sig opdateret om ens klientsager. Systemets tillæring kan være tidskrævende, "og det tager tid tror jeg for især nye medarbejdere. Det kan tage rigtig lang tid at sætte sig ind i det og lære at bruge det. Men når man så har lært det, så hjælper det rigtig meget" (Mira). Tillæringsprocessen gør, at systemet indarbejdes i en arbejdsrutine, der understøtter den daglige arbejdsgang med klienterne og integreres på en måde, så denne bliver hverdagslig og taget for givet. Dette peger på, hvad Plesner og Justesen (2022:150) beskriver som den mørke side af digitaliseringen, i og med at hverdagslige digitale rutiner i arbejdet bliver overset, glemt og til en vis grad usynlige. Anden litteratur beskriver, at man først lægger mærke til en hverdagslig teknologi, når systemet bryder sammen (Dourish et al. 2010). Lige netop dette beskriver blandt andre Martin:

"Hvis systemet går ned, ja. Så er det svært at lave sit arbejde. Så er det træls. Det er virkelig nederen. Hvis Fasit går ned, så er det svært at lave *rigtig* meget arbejde. Så er det faktisk virkelig svært, for Fasit kommunikerer med alle de andre programmer. Hvis Fasit går ned, så bruger jeg ofte tiden på at læse nogle filer på min computer. Det kan være guide til, hvordan man laver et Jobnet-CV. Det kan være at dokumentere *lidt* i Word. Jeg kan læse op på nogle forskellige samtalemetoder osv. Men altså, det er ligesom dér, alt mit arbejde ligger. Så hvis Fasit går ned, så er man på skideren, skulle jeg lige til at sige [griner]. Så har man ikke så meget at tage sig til" (Martin).

Som Martin beskriver, er "det svært at lave sit arbejde", og det er svært at "lave *rigtig* meget arbejde", hvis systemet ikke fungerer, hvilket vidner om dennes uundværlige karakter. For at Martin kan opfylde og opretholde sin professionelle rolle samt den organisatoriske ramme om velfærdsmødet, er han afhængig af Fasits funktion. Hans arbejde ligger i Fasit, som spiller en rolle i at opretholde hans professionelle ansigt og selvfremsstilling. En anden professionel understøtter dette ved f.eks: "Jeg kan jo ikke skrive [hvis Fasit ikke virker], jeg kan ikke ringe til en borger, for jeg har ikke deres telefonnummer andre steder. Alt hvad man skal [griner], det ligger derinde" (Bente). Klientssystemet Fasit er således et eksempel på et system, som er blevet velintegreret i hverdagen ved at tage del i velfærdsmødet, mediere og strukturere forberedelsen før mødet, give den professionelle den nødvendige viden til at gennemføre velfærdsmødet samt gennemføre dokumentationen og noteringen efter eller under mødet o.l. hverdagslige praksisser. Denne hverdagsteknologi spiller en rolle i at danne selve rammen for og understøtte indholdet

af velfærdsmødet, hvori de sociale roller af professionel og klient forhandles, opretholdes og udspilles, og organisationelle mål opnås.

"Kolde facts" og "ligegyldigheder": Teknologiens undværlighed

"Fasit er jo fint og det gør det det skal, når det virker. Men der er nogle gange med de der registreringssystemer, der er godt nok mange klik til ingenting. Lad os sige den her vejledning, der skal vi registrere, at vi har vejledt borgeren. Og det er et forberedt journalnotat, hvor vi skal gå ind og skrive på, hvilken måde vi har vejledt borgeren og det burde jo være nok, men nej! Så skal vi også, inden vi lukker det der notat ned om hvordan vi har vejledt borgeren, så skal vi også vedhæfte selve vejledningen ellers, så gælder det der journalnotat ikke. Og det giver jo ikke nogen mening oppe i mit hoved. Det kunne jo være fuldstændig ligegyldigt. Så der er nogle gange man tænker, hvorfor skal jeg lave ekstra handlinger for at underbygge noget, jeg lige har skrevet. Alt andet jeg skriver i journalnotater bliver jo taget for gode varer, fordi det er jeg ansat til" (Kira).

Oplevelsen af, at der er "mange klik for ingenting" (Kira) genkendes på tværs af de professionelle som ulempen ved systemets omstændige rutiner, hvilket ifølge Kiras citat fremkalder frustration over at skulle bekræfte noget, han opfatter som del af den professionelle rolle. Fra systemvinklen vidner dette om standardiserede systemers muligheder for at opretholde og øge en gennemsigtighed omkring klienters sager (Matarese & Caswell 2018). Ikke desto mindre skaber denne dobbelte registrering frustration og en diskrepans mellem systemets krav og de professionelle forståelse af deres rolle.

De problemer, som de professionelle beskriver ved klientsystemets funktion, har generelt en hverdagslig karakter. De fortæller om mange klik, en høj administrativ byrde og beskriver nogle af arbejdsgangene som omstændige, der "spilder tid, hvor jeg kunne have gjort noget andet" (Kira). Flere professionelle beskriver arbejdet som "meget spille-tid i Fasit" (Mira) og mange processer af at klikke frem og tilbage og "skrive i en Word fil og så kopiere det ind i Fasit" (Martin). Disse udfordringer fremstår hverdagslige og "kedelige" (Nanna). En professionel, Nanna, beskriver vrede over systemets omstændige administrative processer og hverdagslighed, som tager tid væk fra opgaver, hun beskriver som kernen af sin professionelle rolle, dvs. socialt arbejde med klienterne.

“Nanna: Der er nogle af mine kollegaer som er mega gode til det [Fasit] og som mener, at det skal da være i orden, ellers får man det dårligt. Jeg får det dårligt over at skulle gøre det.

I: Hvorfor får du det dårligt over at skulle gøre det?

Nanna: Fordi jeg synes det er kedeligt.

I: Fordi du synes det er kedeligt?

Nanna: Jeg synes det er kedeligt og det siger mig ikke noget. Det siger mig ikke noget at skulle sidde og jeg synes det er omvendt slid. Altså de kender den her målgruppe, de skal fritages for størstedelen, kan de ikke bare være fritaget. Og så hvis det lige pludselig sker, at de som fuglen Fønix, at de rejser sig fra asken og kan det hele, skal vi så ikke sige jeg registrer det der? Men det er vi ikke enige om [griner]” (Nanna).

I det ovenstående beskrives systemet som “kedeligt” og fremstår som “omvendt slid”. Dette bliver begrundet af Nanna med en bekymring for hendes klienter og deres udsathed. Nanna tilbyder en forklaring (Goffman 1966:15) for at retfærdiggøre sin frustration med og beskrivelse af systemet som “kedeligt” ved at henvise til hendes målgruppes udsathed og det umulige i, at de som en mytisk “fuglen Fønix, at de rejser sig fra asken og kan det hele” (Nanna). Heri fremstår Nannas legitimering af ønsket om at undgå det “omvendte slid” ved en henvisning til vigtigere dele af arbejdet, dvs. hjælpe klienterne. Samme modstand mod systemets hverdagslige, kedelige og omstændige krav ses hos andre professionelle, som også henviser til hensynet omkring deres klienters velfærd og det sociale arbejde. For eksempel beskriver Line, at systemet Fasit både er en hjælp, men også sætter begrænsninger for hendes arbejde, i og med at nogle borgere har behov for individuelle aftaler om f.eks. opringning, inden hun sender en indkaldelse grundet deres udsathed, såsom psykiske udfordringer, som gør det at modtage et brev på e-Boks uden forudgående advisering angstprovokerende. Line udtrykker at: “man vil gerne tage de individuelle hensyn, men det kan man ikke altid med de her store systemer og sagsmapper”. En anden professionel, Lars, beskriver, hvordan systemerne kan have begrænsninger i ikke at tillade nok social information om klienterne i at blive noteret, da der er systemiske begrænsninger for, hvor meget og hvilken tekst der må tilskrives. På samme vis beskriver Rasmus, at han “mangler nogle ting i de der rapporter” (Rasmus) i Fasit, da der ikke tages højde for de “bløde værdier tager den ikke med, *overhovedet*. Den har de kolde facts [...]” (Rasmus). Rasmus beskriver “kolde facts” som forklaringer på, hvorfor man fx ikke har søgt job eller været på ferie, som kan skyldes no-

get i klientens udsathed, men som ikke kan ses noteret i selve systemet. Denne udfordring udfoldes også af Jette:

“Man bruger meget tid på noget, ja, så skal man sende en vejledning, og så skal man sådan, og gennem tjeklister... Det skal man. [...] Så tænker jeg, hvor bruger vi meget tid på ligegyldigheder i stedet for det vigtige, for det er fint nok vi skal skrive ned, hvad vi har snakket med borgerne om. Men jeg synes nogle gange vi bruger meget tid på ligegyldigheder, hvis man må kalde det det. Som ikke er noget, hvor jeg tænker at det kommer borgerne til gavn, det vi sidder her for. Som er mere for at gøre nogen tilfreds, alle mulige visioner og høje herrer” (Jette).

Her beskriver Jette begrænsningen ved at skulle holde sig til standardiserede krav om tjeklister og målbar information, som noteres og registreres i systemet som de “kolde facts” (Rasmus), som “ligegyldigheder” (Jette). Jette savner herimod muligheden for at bruge tiden på det, der “kan komme borgerne til gavn”, det “vi sidder her for”, dvs. socialt arbejde med de udsatte borgere frem for opfyldelsen af institutionelle mål og visioner fra ledelses- og det politiske niveau – “visioner og høje herrer”, som Jette udtrykker dette. Dette dilemma visualiserer det, som litteraturen om informationssystemer fremhæver som forskellen på målbar information og tjeklisteadfærd (Schrøder et al. 2022), der passer ind i systemets opbygning og krav og social information, som handler om borgernes egne fortællinger om deres liv, sociale problematikker o.l. (Gillingham 2015; Lagsten & Andersson 2018; Parton 2008). Dilemmaet visualiserer den hverdagslige begrænsning i arbejdet med informationssystemer i velfærds møder med udsatte borgere, hvor de professionelle har behov for mere individuel tilpasning til klienternes udsatte positioner og ønsker at undvære dele af systemet i hverdagslige interaktioner med de udsatte klienter. Systemets registreringskrav skaber således konflikt for de professionelle opfattelser af deres rolle og selvfremstilling i en velfærdsramme, når de arbejder med udsatte klienter.

Brugen af hverdagsteknologier såsom Fasit præsenterer et paradoks i både at være uundværligt for velfærds mødets ramme og den professionelle rolle, men også undværligt ved at udfordre selvsamme rolle og ramme ved at være stringent, omstændigt og utilpasset til den udsatte klientgruppe. I det næste afsnit zoomer jeg ind på velfærds mødet og de professionelle fortællinger om deres mere strategiske brug eller undgåelse af de tilgængelige hverdagsteknologier i sådan et møde.

Strategiske beslutninger i velfærds mødet

De professionelle omtalte en bred vifte af digitale værktøjer og teknologier, som de anvendte i velfærds mødet med klienten, såsom informationssystemer, telefoner, selvbetjeningsløsninger osv. I deres selvfremstillinger lagde de vægt på at fremme en personlig interaktion, som vedligeholdte opmærksomheden og fokuset på selve klienten. For eksempel skelnede de mellem at tage digitale noter som noget, der gjorde interaktionen "upersonlig" (Martin), hvorimod noter i hånden blev præsenteret som noget, der vedligeholdte fokuset på interaktionen og øjenkontakten. En anden professionel udtrykte: "at sidde bag en skærm og skrive foran klienten, det gør jeg simpelthen ikke. Så mister jeg fokus" (Agnes). En tredje professionel, Kira, forklarede: "Jeg kan ikke, have øjenkontakt med en klient, samtidig med at jeg koncentrerer mig om at skrive hele sætninger" (Kira). Flere professionelle kommenterede specifikt på øjnenes rolle. Dette gjaldt særligt arbejde med klienter, der er "overdrevent udadreagerende" (Solveig) og "vrede" (Lars) i de professionelles vurderinger. En professionel beskrev, at det er vigtigt ikke at lade noget digitalt forstyrre ansigt-til-ansigt-samtaler med udadreagerende klienter: "men i de tilfælde, hvor jeg altid skal holde øje med ... psykopatens øjne, så har jeg ikke en skærm at kigge på [puster tungt ud]" (Helle). Solveig fortalte, at med klienter, hun opfatter aggressive eller vrede, kan hun ikke undvære at holde øje med deres øjne: "Jeg skal hele tiden kunne læse situationen. Og i de tilfælde ... tager jeg ikke engang min computer med, fordi den kan smides. En skriveblok og en kuglepen rammer ikke så hårdt, så dem kan jeg medbringe" (Solveig). At bruge digital teknologi på en måde, der flytter opmærksomheden væk fra den andens ansigt, præsenteres således som noget, der bør undgås for at opretholde en nærværende og opmærksom interaktion samt præsentere et fælles opmærksomhedsfokus. De professionelle er således optaget af at præsentere en personlig og nærværende front, når de beskriver praksisser for selektivt at undgå visse opmærksomhedsskift ved brug af digitale teknologier og værktøjer i velfærds mødet. Samtidig ser vi her også en tilpasning til klienten i den måde professionelle kommenterer på klienter, der eksempelvis har en udadreagerende adfærd og herved spiller en rolle for deres egen brug (eller ikke brug) af hverdagsteknologier i mødet. Det kan udledes, at der sker en strategisk brug af hverdagsteknologi i velfærds møder afhængigt af den professionelles opfattelse af klienten.

Denne strategiske brug af teknologier forekommer også i forbindelse med at involvere klienter i det digitale arbejde undervejs i mødet. Fx forklarer en professionel, Helle, at hun kun medbragte computeren for at tjekke op på ting eller for at udfylde en selvbetjeningsformular med en klient. Dette beskriver en skulder-til-skulder-praksis, som ifølge Pors (2015) er kendetegnende for selvbetjeningsløsningers udbredelse i den offentlige sektor. I disse tilfælde beskriver de professionelle, hvordan det er vigtigt for dem at involvere kli-

enter i, hvad der sker på computeren for at bevare en personlig kvalitet af interaktionen:

“[...] vi kan sidde foran min computer og kigge på Jobnet sammen og søge for jobopslag og lignende er det, at vi gør det sammen, i stedet for at jeg sidder foran min computer og taler henover den til dig” (Line).

“Det kan være, at jeg skal slå en klient op i systemet, hvis vi skal have et møde, eller vi skal gøre noget. Så plejer de at sidde ved siden af mig, så de kan se, hvad jeg laver. Det er ikke givet, at de forstår det hele, men de kan følge med i, hvad der sker” (Agnes).

I dette kan ses en legitimerende praksis for at involvere digitale teknologier, når det kan retfærdiggøres med at være til gavn for klienten. Herved legitimeres en skulder-til-skulder-løsning (Pors 2015), som ikke kun benyttes ved selvbetjeningsløsninger, men også som noget, der medierer selve velfærdsmødet og kan bidrage til en personlig interaktion ved at sørge for, at klienten inkluderes i det digitale arbejde om vedkommendes sag side om side med den professionelle.

En anden strategisk måde at anvende digitale teknologier i velfærdsmødet på er ved at bruge det til at tjekke op på klienternes forklaringer. For eksempel beskriver Nadja følgende brug af et fagligt system, hvor hun kan indhente tidligere lønsedler:

“Fx så har jeg en ... det er en, man har jo en borger som siger en ting og man siger “Aargh det er vist ikke sådan det hænger sammen”. Lad os sige vi har en borger der siger at “jeg var ude og arbejde for 2 år siden, der arbejdede jeg i blomsterbutikken på hjørnet der”. Så kan jeg gå ind i KMD indkomst og se om du har fået lønsedler derfra for to år siden, for hvis du ikke har, så er der noget galt med den forklaring du kommer med. Så der kan man gå ind og se, er det korrekt det du siger der” (Nadja).

En strategisk anvendelse af digitale hverdagsteknologier til at understøtte velfærdsmødet benyttes i ovenstående som en test af klientens udtalelser og deres valgte selvrepræsentation. Dette vidner også om en prioritering af de informationer, som findes i systemer, over de sociale forklaringer fra klienter, som tidligere litteratur også viser (Gillingham 2015; Parton 2008; Steyaert & Gould 2009). Nadjas anvendelse af systemet til at afkræfte klientens udtalelser viser professionelles muligheder for en strategisk mediering af velfærdsmødet. En anvendelse af teknologien som et strategisk instrument i velfærdsmødet visualiserer den iboende magtasymmetri i velfærdsmøder mellem en professionel og en klient (Mäkitalo 2006; Mik-Meyer & Silverman 2019). Velfærdsmøder repræsenterer magtfulde situationer, der sætter bestemte ram-

mer for, hvordan en professionel og en klient kan agere (Mik-Meyer 2017). Teknologien spiller en rolle i dette traditionelle magtfulde møde ved at give de professionelle et værktøj til at verificere klienters udsagn, forhandle deres position af autoritet og reproducere det asymmetriske magtforhold mellem professionel og klient. Hverdagslige teknologier kan således producere og reproducere etablerede hverdagslige praksisser i velfærds mødet og åbne nogle strategiske muligheder for de professionelle.

Konklusion: Hverdagsteknologiers strategiske (u)undværlighed

Studiets analyser visualiserer, at digitaliseringens muligheder og udfordringer er uløseligt forbundne. Denne dobbelthed kommer til udtryk i de hverdagslige teknologier, som indgår i etablerede rutiner i velfærdsarbejdet og udgør både en uundværlig og undværlig del af arbejdet med klienten. Ud fra ovenstående analyse kan det udledes, at dagsteknologier præsenterer muligheder for professionelles arbejde og understøtter det daglige arbejde med klienterne og velfærds mødet. På denne måde reproducerer teknologier, såsom Fasis, mødet mellem system og klient og opfattes som uundværlige for velfærds mødets rammer, da denne teknologi indeholder alt den nødvendige information for at kunne udføre socialt arbejde med klienten. Samtidig viser analysen også, at disse dagsteknologier forårsager udfordringer i arbejdet ved fx at begrænse muligheden for, hvilken type information der kan noteres omkring en klient, og den forskubning, der sker i at værdsætte målbar information frem for klienters sociale forklaringer. Dagsteknologier producerer og reproducerer arbejdspraksisser, dynamikker og strukturerer i velfærds mødet.

Ved at zoome ind på velfærds mødet viser artiklen også, at der er nogle strategiske muligheder tilgængelige for de professionelle ved brug af dagsteknologier i velfærds mødet. Samlet set kan der distingveres tre strategiske måder at anvende eller undgå dagsteknologier på i velfærds mødet. Først søger de professionelle at undgå brugen af dagsteknologier for at bevare en personlig og nærværende interaktion med klienten, især med de klienter, der ifølge de professionelle fremstår aggressive og vrede. Her fremhæver de professionelle socialt arbejdes kerneelement, som fokuserer på relationen til borgeren ved brug af nonverbal kommunikation i interaktionen (Fiorentino et al. 2023; Flügge & Møller 2023).

En anden måde at anvende teknologien strategisk på kan være at involvere klienten i brugen af dagsteknologierne i mødet og herved legitimere en skulder-til-skulder-løsning ved henvisning til muligheden for herved at bevare en personlig interaktion, hvor klienten kan følge med i det professionelle digitale arbejde. Heri ligger der et paradoks i, at interaktionen kan op-

fattes både upersonlig og nærværende, når man bruger hverdagsteknologier i velfærds mødet. Dette bidrager til tidligere forskning om skulder-til-skulder-løsninger (Pors, 2015) og tyder på, at hvorvidt interaktionen opfattes personlig eller upersonlig, afhænger af den professionelles vurdering af klienten som type og formålet med anvendelsen af teknologierne, fx digitale noter eller involvere klienten i sin egen digitale sag. Involvering af klienten i sin egen sag tyder på digitaliseringens muligheder for at skabe mere gennemsigtighed omkring det professionelle arbejde i systemet. Dette kan også være en fordel for klienterne, da de kan opnå agens ved en øget inklusion i deres egen sag og få mulighed for at forhandle det asymmetriske magtforhold i velfærds mødet til sin egen fordel.

En tredje måde at anvende hverdagsteknologier strategisk på i velfærds-møder er at tjekke klientens sociale forklaringer ved brug af de tilgængelige teknologier i mødet, hvilket kan reproducere det asymmetriske magtforhold i velfærds mødet. Dette understøtter tidligere forskning om at socialt arbejde ændrer sig med informationssystemers indtog til at prioritere målbar information frem for klienternes sociale forklaringer (Gillingham 2015; Lagsten & Andersson 2018; Parton 2008; Steyaert & Gould 2009) og give professionelle mulighed for at træffe mere strategiske beslutninger (De Witte et al. 2016; Schmidt 2023). Dette viser også, at hverdagsteknologier bliver integreret i nogle hverdagslige arbejdsrutiner og reproducerer dynamikker såsom det asymmetriske magtforhold i mødet mellem system og klient.

Forskningen fokuserer ofte på de mere spektakulære teknologier og nye udviklinger, hvilket medfører risiko for, at hverdagsteknologiers betydning for velfærds mødet bliver overset og taget for givet (Schmidt, 2024; Plesner & Justesen, 2022). Denne artikel argumenterer for at udvide fokuset fra nye og spektakulære teknologier til hverdagsteknologier, som understøtter, producerer og reproducerer mødet mellem system og klient og udgør en (u)undværlig del af velfærds arbejdet. Fremtidig forskning kunne udforske hverdagsteknologier og disses betydning for forskellige udsatte grupper af klienter, samt hvad disse kan betyde for relationen mellem klient og professionel og processer af klientliggørelse. Fremtidig forskning kan også dykke mere ned i, hvad integrationen af hverdagsteknologier har af betydning for socialt arbejde og de professionelles forhandlinger af deres rolle og faglig identitet.

Referencer:

- Breit, Eric, Cathrine Egeland, Ida B. Løberg & Maria T. Rønnebak. 2021. "Digital Coping: How Frontline Workers Cope with Digital Service Encounters." *Social Policy and Administration* 55(5):833–47. doi: 10.1111/spol.12664.
- Caswell, Dorte. 2020. "Talking Policy into Being—How Street-Level Bureaucrats and Vulnerable Unemployed Talk about Labor Market Participation." *European Policy Analysis* 6(1):23–37. doi: 10.1002/epa2.1071.

- Charmaz, Kathy. 2014. *Constructing Grounded Theory*. 2nd ed. Great Britain: Sage Publications.
- Christensen, Michael, Anne Bølling Frederiksen & Karin Brantbjerg Madsen. 2022. "What Kind of Social Work in What Kind of Virtual Space?" *Nordic Social Work Research* 12(3):339–49. doi: 10.1080/2156857X.2021.1999309.
- Dourish, Paul, Connor Graham, Dave Randal & Mark Rouncefield. 2010. "Theme Issue on Social Interaction and Mundane Technologies." *Personal and Ubiquitous Computing* 14(3):171–80.
- Fiorentino, Vera, Marjo Romakkaniemi, Timo Harrikari, Sanna Saraniemi & Laura Tiitinen. 2023. "Towards Digitally Mediated Social Work – the Impact of the COVID-19 Pandemic on Encountering Clients in Social Work." *Qualitative Social Work* 22(3):448–64. doi: 10.1177/14733250221075603.
- Flügge, Asbjørn Ammitzbøll & Naja Holten Møller. 2023. "The Role of Physical Cues in Co-Located and Remote Casework." *Computer Supported Cooperative Work: CSCW: An International Journal* 32(2):275–312. doi: 10.1007/s10606-022-09449-0.
- Gillingham, Philip. 2013. "The Development of Electronic Information Systems for the Future: Practitioners, 'embodied Structures' and 'Technologies-in-Practice.'" *British Journal of Social Work* 43(3):430–45. doi: 10.1093/bjsw/bcr202.
- Gillingham, Philip. 2014. "Electronic Information Systems and Social Work: Who Are We Designing For?" *Practice* 26(5):313–26. doi: 10.1080/09503153.2014.958454.
- Gillingham, Philip. 2015. "Electronic Information Systems in Human Service Organisations: The What, Who, Why and How of Information." *British Journal of Social Work* 45(5):1598–1613. doi: 10.1093/bjsw/bcu030.
- Goffman, Erving. 1966. *Behavior in Public Places: Notes on the Social Organization of Gatherings*. New York: The Free Press.
- Goffman, Erving. 1967. *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behaviour*. New York: Pantheon Books.
- Goffman, Erving. 1969. *Strategic Interaction*. Basil Blackwell Oxford.
- Goffman, Erving. 1972. *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction*. Great Britain: Allen Lane The Penguin Press.
- Goffman, Erving. 1986. *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. United States: Northeastern University Press.
- Goffman, Erving. 1990. *Stigma: Notes on Management of Spoiled Identity*. England: Penguin Books.
- Helsper, Ellen J. 2011. *The Emergence of a Digital Underclass Digital Policies in the UK and Evidence for Inclusion Media Policy Brief 3 1 LSE Media Policy Project: Media Policy Brief 3 The Emergence of a Digital Underclass*.
- Huuskonen, Saila & Pertti Vakkari. 2015. "Selective Clients' Trajectories in Case Files: Filtering out Information in the Recording Process in Child Protection." *British Journal of Social Work* 45(3):792–808. doi: 10.1093/bjsw/bct160.
- Järvinen, Margaretha. 2001. "Accounting for Trouble: Identity Negotiations in Qualitative Interviews with Alcoholics." *Symbolic Interaction* 24(3):263–84. doi: 10.1525/si.2001.24.3.263.
- Lagsten, Jenny & Annika Andersson. 2018. "Use of Information Systems in Social Work–Challenges and an Agenda for Future Research." *European Journal of Social Work* 21(6):850–62. doi: 10.1080/13691457.2018.1423554.

- Lindgren, Ida, Christian Østergaard Madsen, Sara Hofmann & Ulf Melin. 2019. "Close Encounters of the Digital Kind: A Research Agenda for the Digitalization of Public Services." *Government Information Quarterly* 36(3):427–36. doi: 10.1016/j.giq.2019.03.002.
- López Peláez, Antonio, Raquel Pérez García & Ma Victoria Aguilar-Tablada Massó. 2018. "E-Social Work: Building a New Field of Specialization in Social Work?" *European Journal of Social Work* 21(6):804–23. doi: 10.1080/13691457.2017.1399256.
- Lupton, Deborah. 2015. *DIGITAL SOCIOLOGY*. New York: Routledge.
- Madsen, Christian Østergaard, Ida Lindgren & Ulf Melin. 2022. "The Accidental Caseworker – How Digital Self-Service Influences Citizens' Administrative Burden." *Government Information Quarterly* 39(1). doi: 10.1016/j.giq.2021.101653.
- Mäkitalo, Åsa. 2006. "Effort on Display: Unemployment and the Interactional Management of Moral Accountability." *Symbolic Interaction* 29(4):531–56. doi: 10.1525/si.2006.29.4.531.
- Matarese, Maureen T. & Dorte Caswell. 2018. "'I'm Gonna Ask You about Yourself, so i Can Put It on Paper': Analysing Street-Level Bureaucracy through Form-Related Talk in Social Work." *British Journal of Social Work* 48(3):714–33. doi: 10.1093/bjsw/bcx041.
- Michael, Mike. 2006. "How to Understand Mundane Technology: New Ways of Thinking about Human-Technology Relations." Pp. 49–63 in *Defining Technological Literacy: Towards an epistemological framework*, edited by J. R. Dakers. New York: Palgrave Macmillan.
- Mik-Meyer & Silverman, David. 2017. *The Power of Citizens and Professionals in Welfare Encounters: The Influence of Bureaucracy, Market and Psychology*. Printed in Great Britain: Manchester University Press.
- Mik-Meyer, Nanna & David Silverman. 2019. "Agency and Clientship in Public Encounters: Co-Constructing 'Neediness' and 'Worthiness' in Shelter Placement Meetings." *British Journal of Sociology* 70(5):1640–60. doi: 10.1111/1468-4446.12633.
- Mullan, Killian & Judy Wajcman. 2019. "Have Mobile Devices Changed Working Patterns in the 21st Century? A Time-Diary Analysis of Work Extension in the UK." *Work, Employment and Society* 33(1):3–20. doi: 10.1177/0950017017730529.
- Nordesjö, Kettil, Gabriella Scaramuzzino & Rickard Ulmestig. 2022. "The Social Worker-Client Relationship in the Digital Era: A Configurative Literature Review." *European Journal of Social Work* 25(2):303–15. doi: 10.1080/13691457.2021.1964445.
- Olsen, Gurli & Siv Olteidal. 2022. "The Use of a Client-Feedback System in Activation Encounters." *Nordic Social Work Research* 12(1):73–86. doi: 10.1080/2156857X.2020.1769714.
- Parton, Nigel. 2008. "Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'social' to the 'Informational'?" *British Journal of Social Work* 38(2):253–69. doi: 10.1093/bjsw/bcl337.
- Phillips, Catherine R. 2019. "The Computer Social Worker: Regulatory Practices, Regulated Bodies and Science." *Qualitative Social Work* 18(3):443–57. doi: 10.1177/1473325017723700.
- Pink, Sarah, Shanti Sumartojo, Deborah Lupton & Christine Heyes La Bond. 2017. "Mundane Data: The Routines, Contingencies and Accomplishments of Digital Living." *Big Data and Society* 4(1). doi: 10.1177/2053951717700924.
- Plesner, Ursula & Lise Justesen. 2022. "The Double Darkness of Digitalization: Shaping Digital-Ready Legislation to Reshape the Conditions for Public-Sector Digitalization." *Science Technology and Human Values* 47(1):146–73. doi: 10.1177/0162243921999715.
- Pors, Anja & Jannick Schou. 2021. "Street-Level Morality at the Digital Frontlines: An Ethnographic Study of Moral Mediation in Welfare Work." *Administrative Theory and Praxis* 43(2):154–71. doi: 10.1080/10841806.2020.1782137.

- Pors, Anja Svejgaard. 2015. "Becoming Digital – Passages to Service in the Digitized Bureaucracy." *Journal of Organizational Ethnography* 4(2):177–92. doi: 10.1108/JOE-08-2014-0031.
- Pors, Anja Svejgaard & Eva Pallesen. 2021. "The Reorganization of the Bureaucratic Encounter in a Digitized Public Administration." *Ephemera: Theory & Politics in Organization* 21(3):17–47.
- Räsänen, Jenni Mari. 2015. "Emergency Social Workers Navigating between Computer and Client." *British Journal of Social Work* 45(7):2106–23. doi: 10.1093/bjsw/bcu031.
- Schmidt, Alexandrina. 2023. "Strategic Information: A Qualitative Study on the Use of Digital Curriculum Vitae for Social Work with Vulnerable Clients." *British Journal of Social Work* 53(6):3164–80. doi: 10.1093/bjsw/bcad094.
- Schmidt, Alexandrina. 2024: *The Mundane in the Digital: A Qualitative Study of Social Work and Vulnerable Clients in Danish Job Centres*. Copenhagen Business School [Phd]. PhD Series Nr. 14.2024: <https://doi.org/10.22439/phd.14.2024>
- Schou, Jannick & Anja Svejgaard Pors. 2019. "Digital by Default? A Qualitative Study of Exclusion in Digitalised Welfare." *Social Policy and Administration* 53(3):464–77. doi: 10.1111/spol.12470.
- Schröder, Ida, Charlotte Bredahl Jacobsen, Michael Christensen & Cecilie Koustrup. 2022. "Databasering i socialt arbejde: Den skrøbelige tilblivelse af en databaseret screeningsteknologi i familieplejen" *Tidsskrift for Arbejdsliv* 24(3):43–57.
- Schultz 2024: "Fagsystem til jobcentret: Effektiv beskæftigelsesindsats med fokus på resultater og intelligent jobformidling." <https://schultz.dk/loesninger/schultz-fasit/> (sidst besøgt 16.09.2024)
- Steiner, Olivier. 2021. "Social Work in the Digital Era: Theoretical, Ethical and Practical Considerations." *The British Journal of Social Work* 51(8):3358–74. doi: 10.1093/bjsw/bcaa160.
- Steyaert, Jan & Nick Gould. 2009. "Social Work and the Changing Face of the Digital Divide." *British Journal of Social Work* 39(4):740–53. doi: 10.1093/bjsw/bcp022.
- Thompson, John B. 2020. "Mediated Interaction in the Digital Age." *Theory, Culture and Society* 37(1):3–28. doi: 10.1177/0263276418808592.
- Uddannelses- og Forskningsministeriet. 2014. *Danish Code of Conduct for Research Integrity*. Uddannelses- og Forskningsministeriet.
- De Witte, Jasper, Anja Declercq & Koen Hermans. 2016. "Street-Level Strategies of Child Welfare Social Workers in Flanders: The Use of Electronic Client Records in Practice." *British Journal of Social Work* 46(5):1249–65. doi: 10.1093/bjsw/bcv076.
- Wright, Sharon, Del Roy Fletcher & Alasdair B. R. Stewart. 2020. "Punitive Benefit Sanctions, Welfare Conditionality, and the Social Abuse of Unemployed People in Britain: Transforming Claimants into Offenders?" *Social Policy and Administration*. Vol. 54:278–94.

Abstract

Research on digitalisation tends to focus on the new and spectacular digital technologies, thereby neglecting the mundane technologies that support and reproduce everyday life and work practices within organisational contexts. This article focuses on such technologies and elucidates the mundane digitalisation within job centres. Drawing on qualitative interviews with social workers working with vulnerable clients in job centres, the article adopts an interactionist approach to explore the interplay between mundane technologies, social work, and the welfare encounter. The analysis demonstrates that mundane technologies, such as the client record system Fasit, are well-integrated into social workers' everyday work routines and constitute an indispensable part of the welfare encounter. Furthermore, the analysis reveals that social workers may consider such systems dispensable when these, in their perceptions, do not benefit their clients. The analysis also illustrates that certain strategic opportunities are available to social workers in the welfare encounter. These include avoiding the technologies, employing shoulder-to-shoulder service, and strategically using technologies to check information. The study's analyses visualise that the possibilities and challenges of digitalisation are inextricable. The article argues to extend the focus from new and spectacular technologies to mundane technologies that support, produce, and reproduce the welfare encounter and constitute an (in)dispensable part of welfare work.

Keywords: digitalisation, mundane technology, client, social work, vulnerable, welfare encounter

