



DIGITALISERINGSSTYRELSEN



Digital inklusion i det digitaliserede samfund

April 2021

2021

Indhold

1. Digital inklusion i det digitaliserede samfund	2
2. Om denne rapport	3
3. Det digitaliserede samfund – målstregen flytter sig	5
3.1 Ændringer i den offentlige digitale infrastruktur	5
3.2 En digital hvirvelvind på det private marked	6
3.3 Indbyrdes påvirkning mellem offentlig og privat service	7
3.4 Hvem hjælper med hvad?	9
4. Borgeren i det digitaliserede samfund	10
4.1 De digitalt udsatte	10
4.2 Den digitale gråzone	11
4.3 Barrierer i det digitale møde med den offentlige sektor	13
4.4 De fritagede	17
4.5 Barrierer i det ikke-digitale møde med den offentlige sektor	19
5. Fem fokuspunkter i et løsningsperspektiv	21
5.1 Fokus på udvikling til mobile devices	21
5.2 Fokus på forenkling af kommunikation og processer	22
5.3 Fokus på bedre muligheder for at kunne hjælpe digitalt	23
5.4 Fokus på de alternative veje	24
5.5 Fokus på samarbejde med og regler for private aktører	26
6. Løsningsmatrix	27

1. Digital inklusion i det digitaliserede samfund

For anden gang i træk er Danmark i 2020 blevet kåret som verdens bedste til offentlig digitalisering, og det er til manges glæde, at vi lever i digitaliseret samfund. Det gør det nemt og bekvemt at færdes i dagligdagen.

Vi lever i et samfund, som ikke blot er gennemdigitaliseret, men hvor udviklingen går hurtigt og ikke holder pause. Digitaliseringen og konsekvenserne heraf er blevet et vilkår, uanset om man bliver fritaget for Digital Post eller ej.

Der er dog fortsat borgere, der ikke kan følge med eller klare sig selv under digitaliseringens vilkår. For de borgere er den digitale udvikling en målstreg, der konstant flytter sig. Derfor er det nødvendigt at fokusere på at inkludere de borgere, der har sværere ved at begå sig digitalt end flertallet, så alle fortsat kan have lige muligheder og adgang til samfundets væsentligste instanser – det være sig offentlige myndigheder såvel som andre kritiske institutioner som banker, energi- og forsikringselskaber.

Udfordringsbilledet er ikke enkelt, men derimod en kompleks sammensætning af problemstillinger med en lige så mangfoldig sammensætning af borgere, der på den ene eller anden måde bliver mødt af forhindringer i deres hverdag.

Denne rapport er en indledende analyse af det udfordringsbillede, der kendetegner digital inklusion i dag. Analysen opridser på baggrund af erfaringer, spørgeskemaer og fokusinterviews de største barrierer for de borgere, der har svært ved at begå sig i et digitalt Danmark.

Med rapporten anerkendes/understreges den høje kompleksitet, der kendetegner mødet mellem borgeren og de offentlige myndigheder. Rapporten tydeliggør således også en nødvendighed af, at der er fokus på at digitalisere med omtanke og med borgeren for øje uanset vilkår, muligheder og kompetencer - så digitaliseringen ikke skaber barrierer, men derimod baner vejen for alle borgere.

2. Om denne rapport

Denne rapport er udarbejdet i et samarbejde mellem KL og Digitaliseringsstyrelsen med det formål at undersøge og kvalificere udfordringsbilledet i arbejdet med digital inklusion. Derudover er formålet at få dybere indsigt og viden om borgere og pårørendes oplevelser med at udføre (digitale) handlinger i eget liv som et afsæt for drøftelse af det videre arbejde med digital inklusion i det fælles-offentlige samarbejde om offentlig digitalisering.

Dataindsamlingen er udført med en kombination af kvalitative metoder i form af observationsstudier og interviews med blandt andet borgere og nøglemedarbejdere (se listen nedenfor). Informanterne går på tværs af de målgrupper, der som udgangspunkt vurderes at have vanskeligheder ved at agere som digitale borgere. Der er fokuseret på de barrierer, borgeren møder i forsøget på at agere som digital borger. Undersøgelsen inkluderer både borgere, der er fritaget for Digital Post og NemID – og borgere, der ikke er fritaget, men har svært ved at gennemføre deres digitale gøremål.

Rapporten er ikke en fyldestgørende kortlægning af, hvordan de enkelte målgrupper hjælpes og mødes i deres udfordring eller livssituation – men en indledende undersøgelse af borgernes muligheder for at kunne udføre de basale digitale, administrative opgaver i tilværelsen og i interaktion med offentlige myndigheder.

Aktiviteter ifm. dataindsamling:

- Analyse af problemstillinger og løsningsmuligheder for ikke-digitale borgere og deres støttepersoner, gennemført i 2020 af Digitaliseringsstyrelsen med ca. 25 deltagere fra Aalborg Kommune, Esbjerg Kommune, Herlev Kommune, KL, LEV, Ældre Sagen, Skive Kommune, Frederikshavn Kommune, Københavns Kommune, Holbæk Kommune, Danske Regioner og Digitaliseringsstyrelsen. Analysen er gennemført som co-creation forløb og med inddragelse af borgere samt faglige praktikere med nær borgerkontakt.
- Fokusgruppe med 10 anonyme elever på Kofoeds skole (Selvejende institution, København, med fokus på borgere langt fra arbejdsmarkedet)
- Observation og anonym fokusgruppe på it-værksted for kvinder, Kofoeds Skole
- Interview med Socialrådgiver på Kofoeds skole
- Medfølgende observation og interview med Social vicevært, Fællesskaberne, København
- Interview med 2 unge under indsatsen talentudviklerne, Kolding Kommune
- Interview med talentudvikler, forebyggende indsats, Ungecenter, Kolding Kommune
- Interview med borger med hjernerystelse og synshandicap
- Interview med projektleder for læring, digitalt medborgerskab på Frederiksberg Bibliotek
- Interview med pårørende til ikke-digital (fritaget) ældre borger
- Baggrundsinterview med pårørende til psykisk syg (skizofreni)
- Baggrundsinterview med 3 medarbejdere, digitalisering på handicapområdet/socialområdet – særligt vedr. problematikken omkring kontantudfasning og bostederne
- Baggrundsinterview med kommunal leder for socialpsykiatrien
- Baggrundsinterview med kommunal leder for ungeområdet
- Baggrundsinterview med kommunal udviklingsmedarbejder på social- og sundhedsområdet
- Baggrundsinterview med vidensperson hos Danske Handicaporganisationer

- Baggrundinterview med vidensperson hos Foreningen Ligeværd
- Skriftligt Input fra Hjernesagen
- Skriftligt Input fra Bydelsmødre
- Skriftligt Input fra Faglige seniorer

Rapporten er yderligere blevet kvalificeret og kommenteret af:

- Borgerservice i Ballerup, Brøndby, Frederiksberg, Frederikshavn, Aarhus og Aalborg Kommune
- Social- og sundhedsfaglige, Høje-Taastrup, Sønderborg og Viborg Kommune
- Danske Regioner
- Danske Handicaporganisationer
- Hjernesagen
- Ligeværd
- Faglige Seniorer
- Frederiksberg Bibliotek
- Ældre Sagen

Der henvises til tal og statistikker mv. fra

- It-anvendelse i befolkningen 2020, Danmarks Statistik
- Statistikbanken, Danmarks Statistik
- Digital adfærd og præferencer 2019, Ældre Sagen
- Digital & Technology, It i praksis 2020, Rambøll
- Personer med handicap – Hverdagsliv og levevilkår 2016, VIVE

3. Det digitaliserede samfund – målstregen flytter sig

Digitaliseringen har ændret vores dagligdag, som nu er fuld af helt basale opgaver, der forudsætter, at vi kan begå os digitalt. Det omfatter en lang række digitale gøremål og ærinder; vi læser post i den digitale postkasse, betaler husleje, går i netbank, søger om feriepenge, omregistrerer bil, søger om tilskud til tandbehandling, bestiller rejsekort og meget, meget mere.

Udviklingen er i konstant bevægelse, og med den følger ny lovgivning og ny teknologi. Konsekvensen er, at offentlige myndigheder skal tilpasse sig med tidssvarende løsninger, at det private marked hele tiden udvikler sig og – i sidste ende – at borgeren skal kunne agere i hele det digitale samfund. Dette stiller krav til borgeren om at kunne tilpasse sig, samtidig med at målstregen hele tiden flytter sig. De kompetencer, der var tilstrækkelige i går, er det ikke nødvendigvis i morgen. Det er især blevet tydeligt under COVID-19, hvilken hjælp digitaliseringen er for flertallet af borgere, og omvendt hvor svært det samtidig er for de borgere, der har udfordringer ved at begå sig digitalt.

3.1 Ændringer i den offentlige digitale infrastruktur

De offentlige digitale løsninger forbedres og tilpasses løbende, samtidig med at hensynet til borgeren skal imødekommes. Dette stiller den offentlige sektor i et krydspres mellem udvikling og realisering af teknologiske potentialer på den ene side og hensynet til borgeren på den anden. Hver gang en enkelt komponent ændres, kan det have store konsekvenser for den borger, der ikke kan følge med på egen hånd. Det kan være en borger, der fx ikke kan installere NemID Nøgleapp selv. Her har mange brug for håndholdt hjælp til installering og oplæring.

Efter sommeren 2021 implementeres blandt andet MitID, der erstatter NemID som national eID-løsning, og i efteråret følger den nye Digital Post-løsning, der også kræver omstilling og nye vaner for borgerne. Disse og andre ændringer i de kommende år kan have konsekvenser for de borgere, der ikke er forberedt eller ikke selv er i stand til at installere og ibrugtage nye løsninger. Det stiller stigende krav til, at digitale løsninger er så intuitive og inkluderende som muligt, så borgeren kan kommunikere og anvende løsninger så forudsætningsløst som muligt.

Mit Overblik er under opbygning, og med en kommende ny fællesoffentlig digitaliseringsstrategi vil nye initiativer blive igangsat. For digitalt udfordrede borgere kan det være krævende at følge med den offentlige digitalisering.

3.2 En digital hvirvelvind på det private marked

Men digitalisering af den offentlige sektor er kun en del af den digitale virkelighed, borgeren skal forholde sig til. I store dele af den private sektor går udviklingen endnu hurtigere. Digitaliseringen har bredt sig ud i hverdagen og har ikke kun ændret, hvordan vi går i banken eller kommunikerer med blandt andet forsikringsselskaber, teleudbydere og energiselskaber. Den digitale kommunikation er ikke længere noget, der kun hører hjemme på en pc eller i en mobiltelefon. Udviklingen har på kort tid ændret, hvordan vi betjener biler, varmepumper, betaler i bussen, for parkeringsplads osv.

På internettet skal man navigere i et opmærksomhedskrævende miljø, hvor små handlinger kan få store konsekvenser. Man skal forholde sig til store mængder af reklamer, cookiemeddelelser, nyhedsbreve, rabatordninger og afbetalingsordninger - og sårbare borgere kan hurtigt blive hvirvlet ind i situationer, der kan være vanskelige at komme ud af igen, fordi de ikke er bevidste om hvad, de siger ja til, eller forstår konsekvenserne af et enkelt klik. Ligeledes fortæller flere organisationer, at kontaktløs betaling kan udgøre en risiko, fordi det er for nemt og hurtigt. Hos borgere med kognitiv funktionsnedsættelse og talblindhed kan konsekvenserne hurtigt vokse sig store, når al modstand og friktion i løsninger og services fjernes.

På det private marked bliver NemID også bruges hyppigt. Flere borgerservicecentre fortæller om ikke-digitale borgere, der bliver bedt om at anskaffe sig et NemID for at få vaskekort hos sin boligforening, købe en mobiltelefon eller bestille et rejsekort.

”Borgerne møder forvirrede op hos os og fortæller, at de private aktører kræver at de får NemID. Dette resulterer tit i, at vi må ringe til fx rejsekort og fortælle dem, at borgeren altså ikke er digital, og at de SKAL kunne tilbyde et alternativ. Dette er en unødvendig situation at placere en digital fritaget, ofte ældre, borger i, som netop holder stærkt på at gøre ’det rigtige’ og bliver usikere, og føler sig forkert i den verden vi nu lever i”. – Borgerservice, Ballerup Kommune

”Folk kommer med telefonen og siger ”hjælp”! Så skal jeg hjælpe med at rydde op i telefonen, slette ting, så der er data-plads. De bliver ofte rodet ind i alt muligt via Facebook. De har ikke forståelse for konsekvensen af at trykke på reklamelinks. Der ligger 400 ulæste mails i deres indbakker med reklamepost. Så den hjælp de skulle have ved at have en telefon - det bliver uoverskueligt og ubehageligt for dem. De kan ikke overskue at framelde et nyhedsbrev fx”. -- Socialrådgiver, Kofoeds Skole

3.3 Indbyrdes påvirkning mellem offentlig og privat service

Digitalisering af den private sektor kan have stor indflydelse på samspillet mellem borger og den offentlige sektor. Udviklingen har tydeliggjort, hvor store afhængigheder der er mellem den private og den offentlige sektor, når det kommer til digital inklusion. Der ses flere eksempler på, hvordan en ændring i den ene sektor har konsekvenser i den anden. Det kan fx være en teknisk ændring, der ændrer borgernes vilkår og muligheder for at udføre sit ærinde. Senest har implementeringen af EU's hvidvaskdirektiv, betydet at borgere ikke længere kan anvende deres NemID nøglekort til at handle på nettet. Det har givet mange udfordringer for især ældre, der netop under corona er begyndt at handle meget mere på nettet.

Samfundsforandringer sker løbende som konsekvens af den teknologiske udvikling, men ikke i et koordineret samspil mellem de private og offentlige sektorer. Der er derfor eksempler på, at digitaliseringen rammer uforudset, og at frontmedarbejdere i kommunerne selv må finde på ad hoc-løsninger for ikke at lade den enkelte borger i stikken. Det kan fx observeres i forbindelse med den fallende adgang til kontanter – se grå boks nedenfor.

Kontantudfasning som konsekvens af digitalisering

Kontantudfasning er et aktuelt eksempel på en ændring i det private, der har stor konsekvens for mange borgere, pårørende og kommunale medarbejdere. Bankerne lukker flere og flere filialer med kassebeholdning, og der bliver længere og længere mellem hæveautomaterne. Det har betydning for de borgere, der er afhængige af at have adgang til kontanter.

Det kan være ældre borgere, der ikke kan bevæge sig langt for at hæve penge – her er pårørende og medarbejderne i hjemmeplejen nødt til at finde kreative måder at løse det på.

På bosteder og plejehjem giver det store udfordringer for bostedernes personale. Hvor fx udviklingshæmmede beboere før har haft mulighed for at gå i banken, ligger banker med kassebeholdning nu så langt væk, at beboerne ikke længere selv kan hæve kontanter i banken. Borgerne har et hævekort, men en del af borgerne kan ikke huske en firecifret kode. I bevægelsen imod et kontantløst samfund bliver det blevet mere og mere vanskeligt for dem at klare sig selvstændigt, og personalet og de pårørende må bruge mange ressourcer på at hjælpe dem. De er ofte tvunget ud i dilemmafyldte situationer, hvor de risikerer at bevæge sig på kanten af lovgivningen i forsøg på at løse problemerne.

”Vi har pt en helt konkret sag med en kvinde i en lejlighed i København, som er halvsidig lammet og har svær afasi. Her har hjemmehjælpen haft fuldmagt til at hæve penge ved kassen (ligesom for mange andre borgere enten ældre eller med handicap). Nu, hvor kassen er lukket, skal hjemmehjælpen bestille en taxa med trappelevator (der er ikke elevator), hjælpe kvinden i overtøjet, følge med hende i taxa til en hæveautomat, hjælpe hende ved hæveautomaten med fx at finde kvindens pinkode i tasken, som hun har vanskeligt ved at huske, hjælpe med at få pengene i tasken, hjælpe hende tilbage i taxaen og hjem igen, hvor hun skal have overtøj af igen. Taxaen koster kvinden 500-600 kr. pr. gang. Vi taler om en kvinde, der er brøkpensionist, og dermed ikke får fuld folkepension. Desuden skal der afsættes ekstra lang tid til hjemmehjælpen.” -- Hjernesagen

3.4 Hvem hjælper med hvad?

Der er stor forskel på, hvor borgerne søger hjælp. Flere organisationer påpeger, at nogle borgere slet ikke søger hjælp, da de er flove over at have behovet. Andre er afhængige af det personale, der kommer i deres hjem eller andre tætte støttefunktioner såsom hjemmepleje og støttekontaktpersoner. Endelig er der en gruppe, som er mere opsøgende og derfor søger til borgerservice, biblioteket, sociale viceværter, socialrådgivere og/eller frivillige i hjælpeorganisationer.

Fælles for de digitalt usikre eller ikke-digitale borgere er, at de søger hjælp hos nogen, de har tillid til og som har tid og tålmodighed til at hjælpe. De borgere, der har sværest ved at begå sig, har ofte brug for hjælp til mere omfattende opgaver, der tager tid at løse og går på tværs sektorer og myndigheder.

Eksempler på hjælp, som støttepersoner i denne undersøgelse har ydet:

- Hjælp til at betale girokort i netbank
- Hjælp til transport til bank med kontantkasse
- Kommunikation med udlændingestyrelsen
- Kommunikation med studiesteder
- Oprydning i mail-indbakke
- Opsigelse af abonnement-ordninger
- Kommunikation med forsikringselskab ved vandskade
- Anmeldelse af identitetstyveri

For de borgere, der får hjælp af hjemmepleje, støttekontaktpersoner og lign. er det et vigtigt opmærksomhedspunkt, at disse medarbejdere ikke nødvendigvis har kompetencerne for at kunne hjælpe borgeren. Kompetencer til at læse og reagere på post, fremsøge information digitalt og oversætte dette til konkrete handlinger for borgeren, bliver vigtige i situationer som disse.

4. Borgeren i det digitaliserede samfund

Flertallet er i dag så digitalt velfungerende, at vi ikke tænker over, hvad vi er stand til. Vores kompetencer er blevet ubevidste og ligger på ryggraden. Ved at kaste et blik på den digitalt kompetente borgers hverdag ses det, hvad man egentlig skal mestre som borger i dag.

Den digitalt kompetente borger betjener forskellige brugergrænseflader i offentligt rum, installerer apps på egen telefon, skifter hurtigt mellem platforme og apps, husker koder, og har en (intuitiv) forståelse for, hvordan de forskellige enheder taler sammen, når han fx skal to-faktor godkende.

Hvis noget i løsningerne kræver det, har den digitalt kompetente borger mulighed for at skifte over til en pc, fremsøge information, downloade og uploade dokumenter. Undervejs er han i stand til at læse og forstå det skriftlige indhold, samtidigt med at han kan skelne mellem relevant og irrelevant information. Hvis den digitalt kompetente borger har brug for mere hjælp, er han i stand til at formulere sig skriftligt og fremsøge og skrive til rette myndighed i Digital Post eller ringe op, navigere gennem telefonmenuen for at komme til en person, til hvem han kan formulere sit spørgsmål.

Den digitalt kompetente borger har også forudsætningerne til at 'troubleshoot' på egen hånd som fx genstarte sin computer eller bruge en anden browser. Endelig har den digitalt kompetente borger forudsætningerne for hele tiden at kunne afkode og vurdere det indhold, vedkommende bliver mødt med i det digitale univers; er kilderne troværdige, kommunikerer de via de rette kanaler, eller er der noget, der udgør en risiko sikkerhedsmæssigt.

Den digitalt kompetente borger kan dog sagtens opleve at komme til kort i større eller mindre grad. Det kan være i mødet med en selvbetjeningsløsning, der ikke er brugervenlig nok eller et brev, hvor sproget bærer præg af faglig indforståethed. Alle kan i princippet komme i situationer, hvor digitaliseringen bliver en forhindring. Borgere, som i dag er digitalt selvhjulpne, kan på et tidspunkt få behov for mere hjælp. Behovet kan opstå gradvist eller pludseligt. Det kan være pga. hjernerystelse, alvorlig stress eller kritiske livssituationer, der midlertidigt påvirker deres evne og overskud til at navigere i den digitale verden.

4.1 De digitalt udsatte

Kvantificering og identificering af de borgere, som ikke begår sig digitalt på lige fod med flertallet, medfører flere usikkerheder, da området er komplekst og sandsynligvis gemmer på mørketal. Borgernes kompetencer og muligheder er kontekstafhængige. Hvad der er nemt for nogle borgere, er svært for andre – og

det man kunne i går, kan man måske ikke i dag. Man kan fx se borgere med motorisk handicap, der kan mere digitalt, end de kunne, da de modtog papirpost. Omvendt ser vi et højt antal ældre, der hidtil har kunnet klare sig selv digitalt, men må give op på grund af begyndende demens. Derfor er det ikke altid meningsfuldt at opdele borgerne alene i dem, der 'kan' eller 'ikke kan'.

Som samlet gruppe vurderes det, at de digitalt udsatte udgør 17-22 pct. af den voksne befolkning. Potentielt set kan tallet være højere, hvis man inkluderer pludseligt opståede og særligt vanskelige livssituationer hos dem, der normalt klarer sig selv. Hertil kommer de mange pårørende, der står ved siden af for at hjælpe, som også møder forhindringer i det digitale univers.

I de følgende kapitler er borgerne kategoriseret i to grupper; 'den digitale gråzone' og 'de fritagede' -- dvs. ud fra en registrering af, hvorvidt de er fritaget for Digital Post eller ej. Når der her er valgt denne opdeling, skyldes det for det første, at det er de mest konkrete tal, der eksisterer – og for det andet, fordi de beskrevne barrierer afhænger af borgerens situation som værende fritaget eller ej.

4.2 Den digitale gråzone

De borgere, der oplever udfordringer ved at begå sig digitalt, er en sammensætning af meget forskellige målgrupper, med meget forskellige kompetencer og barrierer – alt efter hvilken digital opgave eller ærinde, de skal udføre.

Nogle borgere har både Digital Post og NemID, men rammer alligevel forskellige barrierer i det digitale møde med de offentlige myndigheder. Det digitale kompetenceniveau i denne gruppe kan veksle meget. I den ene ende af skalaen findes borgere, der er 100 pct. afhængige af hjælp og måske endda får udført alle digitale ærinder af pårørende. I den anden ende er de borgere, der måske er helt digitale i deres hverdag, men som i mødet med den offentlige sektor, hurtigt oplever vanskeligheder.

Digitaliseringsstyrelsen vurderer, at ca. 10-15 pct. af den voksne befolkning tilhører denne gruppe, som tilsyneladende klarer sig digitalt, men har brug for hjælp i større eller mindre grad. Det er vanskeligt at beregne størrelsen af denne såkaldte gråzone, da der er tale om borgere med meget forskelligartede kognitive, motoriske og sensoriske handicap, hvilket der ikke føres register over i Danmark. Der findes dog visse indikatorer, der kan illustrere omfanget.

VIVE estimerede i 2016 at ca. 123.000 danskere har et større psykisk handicap, og at ca. 358.000 har et større fysisk handicap. Det er borgerne selv, der angiver deres handicap. Tallet indikerer et omfang. Det er dog langt fra alle danskere, der har et handicap, der også er digitalt udfordrede.

I Danmarks Statistiks undersøgelse af befolkningens it-anvendelse svarer 9,3 pct. i 2020, at de ikke har anvendt selvbetjeningsløsninger indenfor det seneste år. De to primære årsager er i undersøgelsen at en anden har gjort det for borgeren eller at borgeren ikke har kunnet finde ud af det, fordi løsningen har været for kompliceret.

Andre indikatorer baseres på viden fra kommunerne og henvendelser fra forskellige organisationer, der beskæftiger sig med it-udfordrede – herunder Ældre Sagen og LigeVærd.

I det hidtidige fællesoffentlige samarbejde om digital inklusion, har man arbejdet med fire overordnede målgrupper, se boks herunder. Målgrupperne har bygget på en segmentanalyse, Digitaliseringsstyrelsen fik udarbejdet i 2015. Det er erfaringen fra inklusionsindsatsen, at disse fire grupper fortsat er relevante for indsatsen, men også at de er meget overordnede, og at kompleksiteten og forskelligheden i borgernes udfordringer er større, end målgrupperne udtrykker.

Målgrupper fra segmentanalyse

- **Ældre**, herunder:
 - Ældre borgere, der ikke har brugt pc i deres arbejdsliv.
 - Ældre borgere, der har været digitalt selvhjulpne, men ikke er det længere.
- **Unge**, herunder:
 - Unge mellem 15-25 år, der også er i målgruppen for Den kommunale ungeindsats (7 pct.).
- **Borgere med anden etnisk oprindelse**
- **Kortuddannede/ufaglærte**, herunder:
 - Borgere med særlige behov pga. udviklingsforstyrrelser og kognitive funktionsnedsættelser. Foreningen LigeVærd angiver, at unge og voksne med særlige behov udgør 2 pct. af en årgang.
 - Borgere med funktionsnedsættelser

På baggrund af data, der er udarbejdet for Digitaliseringsstyrelsen, til anvendelse i forbindelse med kommunikation om MitID og udrulning af digitalt sundhedskort, det vurderes, at særligt fire grupper vil være de mest udfordrede i forhold til at migrere til MitID. Grafikken gælder udelukkende i forhold til migrering af MitID-brugere, men er ikke desto mindre en indikator for, at de samme målgrupper er i fokus, når der også her skal inkluderes digitalt.



Det er vanskeligt at sige præcis, hvor stor en del den digitale gråzone udgør, men hvis man støtter sig til ovennævnte indikatorer, skal gruppens størrelse som minimum måles i hundredtusinder anhangig af hvor meget målgrupperne ”krydser” og det konkrete udfordringsbillede i de enkelte grupper.

4.3 Barrierer i det digitale møde med den offentlige sektor

At have digitale udfordringer handler ikke blot om kompetencer eller viden om digitalisering. I det følgende beskrives fem barrierer, der kan stå i vejen for, at en borger kan begå sig digitalt på lige fod med flertallet. En borger kan blive mødt af en enkelt barriere, men ofte udfordres borgeren af flere barrierer på en gang. Derved kan barriererne også have en forstærkende effekt på hinanden.

Med fokus på at nedbringe disse barrierer, kan man sandsynligvis lette vejen for mange digitalt udfordrede borgere.

1.1) Løsninger passer ikke med borgers valg af device

Ni ud af ti danskere ejer en smartphone. Men det betyder ikke, at de kan udføre fx selvbetjening på deres telefon. Ofte kræver en digital ansøgningsproces, at man udfylder og uploader dokumenter, og så er man nødt til at sidde ved en pc. Det skyldes, at der stadigvæk findes løsninger efter en ’ældre logik’ med dokumentbårne arbejdsgange som udgangspunkt. Fx modtager vi stadig dokumenter i A4-format, selvom vi læser posten på skærme af varierende størrelser. Med andre ord, er pc’en en forudsætning for at kunne gennemføre sine digitale gøremål hos det offentlige - også selvom langt de fleste borgere ejer en smartphone eller en tablet.

Der er borgere, der gerne vil betjene sig digitalt, men som ikke ejer den nødvendige hardware. Et eksempel fra denne undersøgelse er en pensionist, der var vant

til at klare sine gøremål selv på sin tablet. Men en bestemt selvbetjeningsløsning kunne ikke gennemføres på hendes iPad. Derfor var hun nødt til at tage til borgerservice – altså i bund og grund for at få adgang til den rette hardware.

På Borger.dk ses der også en stigende tendens til, at borgere logger på fra mobile devices. Her angives det, at 56 pct. af borgerne logger på fra deres mobil – en tendens der kan give anledning til at formode, at borgerne har stigende forventninger til at udføre deres ærinder fra andre devices end pc.

Borgere, der kun ejer telefon eller tablet, har svært ved at få hjælp på deres mobile enhed. Det vil sige, at når de får hjælp af socialrådgiver, talentudvikler, social vicevært eller borgerservice, er det som regel på en pc, som støttepersonen har til rådighed. Det bliver derfor ikke en færdighed, de har mulighed for at træne derhjemme.

Der er også borgerne, der ikke bruger/har brugt pc i deres arbejdsliv. De får derfor ikke trænet deres færdigheder løbende og har derfor endnu sværere ved at følge med udviklingen.

Trods den høje smartphone-anvendelse bør der dog være en opmærksomhed på problematikken vedrørende nyt eller opdateret udstyr. Flere og flere borgere føler forpligtet til at købe nyt it-udstyr, så det lever op til nyeste krav og apps som fx smitteappen og minsundhed.dk.

”Det vi oplever er, at borgerne kun har telefoner. Punktum. Det er jo fint nok, hvis det er noget, som så også virker på en telefon. Vi vil gerne hjælpe på deres egen telefon, hvis det nu er et pendlerkort på DOT-appen. Eller et eller andet, som de alligevel skal bruge dér hele tiden, og hvor funktionen er der. Men man kan ikke sende et brev på e-Boks fra app’en. Det er en kæmpe udfordring. Borgeren skal i stedet ind i browser udgaven af eBoks, som de ikke kender og som er svær at overskue, fordi den ikke er tænkt til at blive brugt på en telefon. En anden funktion, som ikke er optimal på telefoner, er at uploade og downloade dokumenter. Generelt er det sådan, at man stort set ikke kan lave en ansøgning i det offentlige uden at skulle uploade noget. I de tilfælde guider vi borgerne over på en pc, som vi har, hvor de så finder det aktuelle dokument på deres e-mail, lægger det ned på skrivebordet og så uploader i ansøgningen. Alle de digitale skridt er en rigtig stor udfordring for dem.” -- Projektleder i digital læring, Frederiksberg Bibliotek

1.2) Svage digitale færdigheder

Digitale færdigheder handler om at forstå – evt. intuitivt – den bagvedliggende logik i de digitale processer. Dette forudsætter evnen til at tænke abstrakt og logisk. I interaktion med offentlige myndigheder skal borgeren ovenikøbet kunne navigere mellem komponenter, platforme og kanaler og log in-navne og koder.

Nogle borgere har svært ved logiske processer og abstraktion, og mangler en basal forståelse for it-processer, teknik og sikkerhed. De kan ikke nødvendigvis svare på, hvordan man vedhæfter en fil.

Borgere, der ikke har fået trænet de digitale færdigheder tilstrækkeligt eller ikke har en intuitiv forståelse for, hvordan det fungerer, kan opleve, at de farer vild i mange login-steder, rækkefølge i processer og mange indtastninger og oplysninger. Det er også de borgere, der ikke selv kan gennemskue, hvad der mon kan være gået galt, hvis en proces fejler, en browser er forældet eller lignende.

De samme borgere kan klare sig selv digitalt og gennemføre deres gøremål, men har ofte brug for en indledende introduktion og vejledning til opsætning af diverse digitale processer. Samtlige støttepersoner i denne undersøgelse fortæller, at de ofte hjælper med den første opsætning; oprettelse af e-mail, installering af apps og nye løsninger, notifikation og kalender på telefonen osv. De skal så at sige hjælpe med den basale opsætning, før det kan fungere. Men borgerne er sårbare over for forandringer. Ændres en enkelt ting, skal borgerne have hjælp på ny. Skal borgeren igennem en ny ukendt proces, skal der hjælp og træning til. Hos disse borgere, kan der være en tendens til at bebrejde sig selv og give op, når noget ikke lykkedes eller forandrer sig for meget – de føler, de bliver hægtet af, fordi de ikke kan leve op til forventningerne.

”Manglende opdatering af styresystemer og browsere kan også give problemer. Mange har svært ved at forstå, hvordan NemID fungerer. Da den nye nøgleapp kom, var der en del seniorer, som mente, at den var alt for usikker i forhold til det fysiske nøglekort. Andre havde svært ved at forstå det med, at man skulle vente en time og logge på flere gange, da den skulle installeres. Der er også forvirring ved, at man skal bruge NemID på computer, og så skal gøre noget i en app på telefonen for at logge på.”
-- Faglige seniorer

Den manglende forståelse gør også borgerne til lette ofre for snyd og it-kriminalitet, uden at de helt ved, hvordan de beskytter sig. Nogle borgere kan være utrygge ud fra en arbitrær logik eller fornemmelse for, hvad der er sikkert eller ej. En borger fortalte fx, at hun var utryg ved at have NemID-appen, fordi telefonen var med i tasken – det føltes tryggere at have papkortet derhjemme. Samtidig ses også borgere, der er for dristige og klikker på links og reklamer, taster e-mail-adresser ind til nyhedsbreve osv.

1.3) Svage administrative færdigheder

Administrative færdigheder dækker over økonomi, organisering og opgavefordeling, som for nogle kan være en stor udfordring. Det gælder både i forhold til den offentlige sektor, der kan være svært at finde sammenhæng i, ligesom det at have styr på egen økonomi fx kan være en uoverskuelig opgave.

De administrative færdigheder bliver endnu mere nødvendige, når det kommer til at navigere i den myndighedsinddelte offentlige sektor. Her oplever mange, at det digitale univers forstærker oplevelsen, når man i løbet af én proces skal navigere blandt mange elementer, apps og henvendelseskanaler. Det kan være svært for borgeren at afkode, hvem afsenderen er, og hvordan det hele hænger sammen. Den høje kompleksitet i samspillet mellem offentlige myndigheder og afdelinger er svært at overskue og navigere i.

Informationssøgning bliver i sig selv en uoverstigelig opgave, fordi det forudsætter, at borgeren har en forudgående forståelse for de relevante begreber og søgeord til en google-søgning.

Hvis en borger samtidig er kognitivt eller sprogligt udfordret, hjælper det ikke at få mere skriftlig information. Derfor er det også ved denne barriere, at den personlige, helhedsorienterede vejledning og hjælp ofte bliver nødvendig for den enkelte borger.

1.4) Svage færdigheder i skriftligt dansk

Digitaliseringen medfører, at kommunikation mellem borger og myndighed som udgangspunkt foregår på skrift. Trods offentlige myndigheders jævnlige fokus på bedre skriftsprog i de forgangne år, oplever borgerne stadig, at sproget ikke er modtagerorienteret. For at borgerne skal kunne læse, forstå og reagere korrekt, er det væsentligt, at information er enkel og kortfattet.

Der bliver brugt ord og udtryk, som er fremmede for borgeren og – ud over fagudtryk – introduceres nye begreber fra digitaliseringens verden. Abstrakte begreber som 'data' og 'samtykke' kan være svære at forstå. Jo flere abstrakte begreber, der introduceres i kommunikationen med borgeren, desto større er risikoen for,

at borgeren ikke forstår en henvendelse og derfor ikke reagerer som ønsket. Dette kan i sig selv blive en hindring for vellykket digitalisering.

Det svære skriftlige sprog gør det svært at klare sig selv, og borgere kan blive usikre på, om de nu har forstået det helt rigtigt. Borgerne oplever, at der er mere på spil i kommunikationen med det offentlige og man kan være bange for at gøre eller skrive noget forkert.

Denne barriere hænger tæt sammen med de administrative og digitale færdigheder.

1.5) Få muligheder for digitale stedfortrædere

Mange pårørende og medarbejdere står ofte på sidelinjen og vil gerne hjælpe. Men de kan ikke foretage digitale handlinger på vegne af andre, når de skal hjælpe. Dette gælder både de situationer, hvor man vil støtte borgeren til at udføre egne ærinder, og de situationer, hvor man som pårørende eller medarbejder, udfører handlingerne på vegne af borgeren. Mange vil gerne kunne give en hjælpende hånd i det digitale univers, hvis muligheden er der. Men både personale og pårørende beskriver, at de er i tvivl om, hvornår de gør noget, der er på kanten af lovgivningen eller gør noget decideret ulovligt.

Borgerne oplever ikke, at processer og it-systemer er designet på en sådan måde, der gør det muligt for dem at udføre digitale handlinger på vegne af andre. Den fællesoffentlige fuldmagtsløsning har væsentlige begrænsninger i sin nuværende funktion og udbredelse i forhold til borgernes behov. I undersøgelsen her er der bred enighed hos videnspersoner i organisationer og kommuner om, at borgerne ikke har kendskab til de fuldmagtsordninger, der eksisterer.

4.4 De fritagede

7,5 pct. af befolkningen er (i skrivende stund) fritaget for Digital Post. Et flertal blandt disse borgere kan heller ikke på egen hånd gennemføre en selvbetjeningsløsning. Denne gruppe udgøres især af ældre borgere, borgere med handicap og ikke-vestlige indvandrere. Herudover er der grupper af socialt udsatte borgere, ufaglærte og borgere, der midlertidigt ikke er digitale fx på grund af sygdom.

Ligesom i 'den digitale gråzone' kan kompetencer og muligheder gradueres. I denne gruppe er der borgere med handicap, der aldrig bliver i stand til at gøre noget digitalt og som er meget afhængige af hjælp, men også borgere, der kan udføre enkle digitale handlinger i hverdagen og måske endda har smartphones, Mobilepay og en Facebook-konto. I samme gruppe ses også borgere med et potentiale for at være mere selvhjulpne, hvis digitaliseringen i højere grad tog højde for deres specifikke barrierer og udfordringer.

I forbindelse med dataindsamlingen er en række borgere i denne målgruppe blevet interviewet med henblik på afklaring af udfordringer. En fælles oplevelse for borgere i denne gruppe er følelsen er, at de føler sig sat uden for samfundet. Det er ikke med deres gode vilje, at de ikke kommunikerer digitalt. De kan bare ikke. Borgere, som slet ikke er digitale oplever, at servicealternativet er væsentlig forringet og i nogle tilfælde ikke eksisterende. De er meget afhængige af fx pårørende til at kunne hjælpe med kommunikationen med offentlige myndigheder. Der er også borgere, der udtaler, at de selv ville kunne håndtere deres kommunikation med offentlige myndigheder, hvis det foregik på papir. Borgerne oplever altså, at situationen som ikke-digital er krævende, ubehagelig og endda nogle gange ydmygende og uværdig. De oplever en stigende forventning fra omgivelserne til, at de kan udføre digitale handlinger.

Samtidig er der ofte tale om borgere, der er blandt de økonomisk trængte. Særligt hos denne gruppe bliver uligheden konkret, hvad angår økonomi og retssikkerhed. Det er dyrt, når man ikke kan bruge netbank. Priserne for at foretage en indbetaling i banken starter ved 40 kr.

Nogle steder i landet må borgere også rejse langt for at få tanket rejsekort op, når de ikke er i stand til at betjene den digitale selvbetjeningsløsning. Fx er der eksempler på, at borgere uden NemID ikke længere selv kan tanke deres rejsekort op eller betale for pendlerkort.

”Det koster 50 kr. for at mig at betale et girokort, og så hvis jeg skal betale 3 regninger, er det mange penge. Der var engang jeg skulle betale en regning på 28 kr. Det kostede så 50 kr. at betale de 28 kr. Der fik bankdamen ondt af mig. Men jeg får tit skæld ud i banken, over at jeg ikke har netbank”. -- Elev på Kofoeds Skole, kontanthjælpsmodtager

Yderligere kan det observeres, hvordan processer efterhånden er tilpasset den digitale tid. Det har konsekvenser for de borgere, der er fritaget for Digital Post, der får den fysiske post for sent, når de fx bliver indkaldt til operation eller møde hos jobcenteret. Konsekvensen kan være sanktioner. Det forekommer også, at der er så kort frist til mødet, at borgeren ikke kan nå at have en bisidder med, hvilket i sidste ende kan få konsekvenser for retssikkerheden. Samme problematik viser sig hos de ældre borgere, der skal flytte til et plejecenter. Her skal alt vedrørende varmetillæg, beboerindskudslån mv. falde på plads i løbet af meget kort tid, så der ikke kommer minus på kontoen.

4.5 Barrierer i det ikke-digitale møde med den offentlige sektor

I det følgende beskrives to barrierer, der kan stå i vejen for, at en borger kan begå sig på lige fod med flertallet i sin kommunikation med det offentlige. De to barrierer forholder sig specifikt til det at være fritaget fra Digital Post og ikke kunne anvende selvbetjeningsløsninger. De fem tidligere nævnte barrierer er dog også relevante for denne gruppe.

2.1) Manglende og/eller vanskelige alternative veje

Fritagelsen for Digital Post kan være nødvendig, men mange borgere oplever, at fritagelsen blot er en dråbe i havet, da meget udover at læse posten forudsætter færdigheder. Jo mere digitaliseret resten af samfundet er blevet, desto sværere er det blevet at navigere i den offentlige sektor.

Borgeren møder allerede barrieren ved ikke at kunne fremsøge information. Man kan ikke længere slå op i telefonbogen, se køreplanen ved busstoppestedet, og pjecer og informationsmateriale henviser til nettet for mere uddybende information. Også i brevpost henvises der til digitale løsninger gennem links og vejledningstekster.

Når den alternative vej anvises, er denne ofte vanskelig og kompliceret. Ved dokumentationskrav i forbindelse med en ansøgning, skal borger selv henvende sig potentielt mange steder for at indsamle dokumentation.

”Det er lidt svært at finde et ansøgningsskema, så det printer vi ofte ud og hjælper med at få udfyldt. Og så hele efterarbejdet: dokumentation for husleje, kontoudtog fra sidste 3 måneder, dine elregninger, dine faste udgifter – det har de ikke overblik over. Det skal vi tit hjælpe med, finde passwords, komme ind i elselskabet, alle sådan nogle ting. De skal bruge NemID – hvis de ikke har det, skal de ned i banken, få kontoudskrift, betale for det, være opmærksomme på, at det skal være lige præcis den periode, de beder om i socialcentret – hvis der mangler en dag eller et eller andet, skriver de at de skal komme med en ny. Der er enormt meget dokumentationsarbejde i den proces, som er vanskelig”. – Socialrådgiver, Kofoeds Skole

2.2) Manglende muligheder for digitale stedfortrædere (selvom borgeren er fritaget)

Ligesom hos den gruppe, der befinder sig i gråzonen, står der pårørende og støttempersoner på sidelinjen, som gerne vil hjælpe. De digitale pårørende har dog ikke mulighed for at agere digitalt på vegne af den fritagede borger, men må i stedet gå den samme analoge vej, selvom det er krævende – tidsmæssigt og ressourcemæssigt.

Nogle borgere stilles i et dilemma mellem at skulle være fritaget eller at forblive digital og give fuldmagt til pårørende. Men de er kede af at miste autonomi og føling med egen økonomi og kommunikation med myndigheder, fordi de ikke selv kan følge med i, hvad fuldmagtshaver gør på deres vegne.

De borgere, der ikke har digitale pårørende eller støttempersoner på sidelinjen er endnu vanskeligere stillet. Hvis de er mobile, kan de søge hjælp hos borgerservice i forbindelse med ærinder i den offentlige sektor. Men der er ikke tilsvarende krav om en mulighed for fysisk praktisk hjælp i forbindelse med ærinder i den private sektor.

”Vi fik et brev om varmetillæg – der var et link i papirbrevet. Jeg troede, at jeg som pårørende kunne gå ind og indberette varmebrug – men det kunne løsningen ikke håndtere. Så det med pårørende gælder åbenbart kun, at jeg kan ringe og snakke med dem om hendes sag. Jeg kan heller ikke sende det indscannede dokument via digital post, for så kommer det ind på min egen sag og ikke min mors.” – pårørende til fritaget

” De [medarbejderne] er faktisk ofte temmelig frustrerede over at vejlede borgere, der ikke er digitale, for hvor er det dog besværligt og vanskeligt for disse borgere – og deres pårørende. (Deres faglighed og ærekærlighed gør, at de egentlig helst vil foretage handlingen for borgeren i stedet for). De mener ikke de leverer en god service i disse situationer.” – Borgerservicechef, Aalborg Kommune

5. Fem fokuspunkter i et løsningsperspektiv

Ser man på tværs af de syv beskrevne barrierer, er det ikke nødvendigvis meningsfuldt at angribe dem én for én, men derimod se på, om udfordringerne kan løses på tværs. I det følgende præsenteres fem fokuspunkter, som kan anvendes i den videre drøftelse af indsatser for at styrke den digitale inklusion.

I en drøftelse af løsninger er det fortsat vigtigt at have det komplekse udfordringsbillede for øje, så kommende initiativer tager udgangspunkt i borgernes brugssituationer og dertilhørende barrierer. Hertil kommer en anbefaling om, at der udvikles og implementeres løsninger med tæt brugerinddragelse, så der løbende kan vurderes, om nye løsninger faktisk vil højne inklusionen af de digitalt udsatte. Der kan være behov for at tænke alternativt; data og teknologi kan være med til at løse udfordringerne, så digitalisering skaber muligheder for den enkelte borger i stedet for barrierer. Ved alle fokuspunkter vil det være værdifuldt at arbejde med udgangspunkt i brugerperspektivet, således at nye og forbedrede processer har en effekt for brugeroplevelsen.

Fokuspunkterne sammenholdes med de beskrevne barrierer sidst i dokumentet.

5.1 Fokus på udvikling til mobile devices

Et fokus på at gøre det muligt for borgerne at gennemføre deres digitale ærinde uanset deres foretrukne device vil imødekomme de borgere, der ikke har adgang til en pc.

Derudover vil et fokus på tilpassede løsninger og apps imødekomme de barrierer, der handler om de tre færdigheder; digitale, administrative og skriftligt dansk, fordi man i en tilpasning er tvunget til at forenkle både sprog og brugerproces på en måde, der bringer brugeren fra A til Z i processen.

Flere organisationer påpeger, at deres målgrupper har nemmere ved at anvende apps end hjemmesider.

”Apps er lettere end hjemmeside, fordi apps er mere simple. Der er for mange muligheder på hjemmesider. Med en app er man nødt til at prioritere. Mange oplever apps er lettere at bruge – man prioriterer og strukturerer anderledes. På den måde er der nogen, der kan komme med på digitaliseringen.” – Danske Handicaporganisationer

Hvem vil det hjælpe?

- Det antages at mobiltilpassede løsninger og apps vil gøre det nemmere for de digitalt udfordrede borgere at udføre deres digitale gøremål, idet de tilpassede løsninger forudsætter forenkledede brugerprocesser, handlingsorienteret og intuitiv kommunikation, som vil hjælpe den usikre bruger igennem processen.
- Herudover vil det tilgodese de borgere, der ikke ejer eller har adgang til pc.
- Fra 23. juni 2021 skal offentlige apps være webtilgængelige. Derved kan borgere med handicap også anvende apps, hvilket i dag ellers kan være en udfordring.
- Webtilgængelighed omfatter de principper og teknikker, som websteder, mobilapplikationer og andre tekniske løsninger skal overholde. Når websteder lever op til kravene i lov om webtilgængelighed, sikrer det, at brugere, der har udfordringer med syn, hørelse, motorik, hukommelse, farve- og ordblindhed og lignende kan deltage i samfundslivet på lige fod med andre. Webtilgængelighed er også en fordel for brugere uden funktionsnedsættelser, fx ældre mennesker med aldersbetingede funktionsnedsættelse.
- Endeligt vil det for flertallet af alle borgere opleves som et serviceløft at kunne gennemføre processer og kommunikation med offentlige myndigheder på deres foretrukne device, da mobiltilpassede løsninger er tidssvarende og passer i trenden med stigende brug af mobile devices.

Videre overvejelser

- Dette vil stille nye krav til selvbetjeningsløsninger om en højnet opmærksomhed på brugervenlighed og højere digitaliseringsgrad heriblandt afskaffelse af blanketter i selvbetjeningsløsninger.
- Et andet opmærksomhedspunkt skal være på hastigheden for forældelse af styresystemer, browserkompatibilitet og hardware, som kan lægge et pres på borgerne om altid at skulle anskaffe det nyeste hardware for at løsningerne virker.
- I en bevægelse mod at skabe apps el andre mobiltilpassede løsninger, skal det nøje overvejes, hvor det er gavnligt at fokusere først.

5.2 Fokus på forenkling af kommunikation og processer

Et fokus på forenkling af kommunikation og processer kan nedbringe de barrierer der knytter sig til de tre færdigheder: svage administrative og digitale færdigheder foruden svage færdigheder i skriftlig dansk. Ydermere vil dette spille sammen med ovenstående fokuspunkt om valg af device (punkt 1), da tilpasningen forudsætter en forenkling af brugeroplevelsen.

Ved fokus på 'forenkling' af kommunikation og ikke 'forbedring' af kommunikation er det vigtigt ikke at forveksle med 'mere' kommunikation. Det vil sige, at man i breve og på hjemmesider skaber modtagerorienteret kommunikation ved at tage højde for alle tre færdigheder i kommunikationen samtidigt med en hensyntagen til, at borgeren ikke overinformeres. Her kan man i højere grad anvende visualisering, video, tegning, illustrationer og oplæsning som led i kommunikationen til at understrege budskabet.

I processer med selvbetjening og sagsbehandling kan der fokuseres på brugervenlighed og forenkling ved at minimere anvendte kanaler, komponenter og platforme, så borgeren oplever en så enkelt digital brugerrejse som muligt.

Endelig kan man overveje, om myndigheder og andre instanser i højere grad kan hente data med samtykke og på vegne af borgeren – både i digitale og ikke-digitale processer for at hjælpe borgerne med dokumentationskravet.

Hvem vil det hjælpe?

- Ved forenkling af kommunikation og processer antages det, at man kan imødekomme både de borgere, der befinder sig i gråzonen til i højere grad at kunne begå sig digitalt.
- Ligesom ved fokuspunkt 1 vil flertallet også her opleve et serviceløft ved forenklet kommunikation og processer.
- Dertil kommer et potentiale i, at nogle borgere, som i dag er fritaget, vil kunne klare sig i digitale løsninger, der er målrettet lige netop dem.

Videre overvejelser

- Det er et fokus, der breder sig vidt, og det skal analyseres og overvejes, hvor det er mest relevant at tage fat først for at få en mærkbar og positiv effekt hos borgerne.
- Retssikkerheden sikres bl.a. ved at give borgerne de rette oplysninger, så de kender deres rettigheder. Kan offentlige myndigheder gøre noget for at formidle dem på anden og forenklet vis?

5.3 Fokus på bedre muligheder for at kunne hjælpe digitalt

Et fokus på at skabe bedre muligheder for pårørende og professionelle vil kunne nedbringe de barrierer, som mange møder i det daglige – enten privat eller professionelt, når de skal hjælpe en pårørende eller borger.

Her kan der fokuseres på, at det i højere grad er nemt, lovligt og teknisk muligt at logge ind på vegne af en anden, så man kan hjælpe sin pårørende, selvom man fx sidder et andet sted i landet. Dette indbefatter også, at kendskabet til fuldmagtsordninger udbredes.

For de digitalt usikre vil det være gavnligt at kunne blive holdt i hånden i det digitale univers på en lovlig måde – særligt når borgeren møder digitale, administrative, sproglige og kognitive barrierer.

Der er også meget, der tyder på, at mange fritagede borgere, vil have gavn af at have et digitalt spor, som deres pårørende eller andre kan logge ind på, så de kan hjælpes i det digitale univers.

For at de fritagede kan få digital hjælp af andre, forudsætter det dog en ny model, hvor man i forbindelse med en fritagelse ikke længere tænker enten/eller, men derimod både papirpost og digital post. Med en sådan model vil det være muligt at lette kommunikationen med det offentlige for fritagede borgere, deres pårørende og professionelt hjælpepersonale.

Hvem vil det hjælpe?

- Det vurderes, at det vil hjælpe mange af både de fritagede borgere og de digitalt usikre, at kunne få hjælp i det digitale univers.
- Derudover mange personer, der skal hjælpe borgerne som led i deres professionelle funktion i kommuner, regioner og i civilsamfundet.
- Endelig vil det lette byrden for de mange digitalt kompetente pårørende, som i dag finder det vanskeligt at hjælpe deres familiemedlemmer.

Videre overvejelser

- I både/og-modellen skal det overvejes, hvem og hvordan det vurderes, om man kan få sin post som papir-supplement.
- Derudover bør det analyseres yderligere, hvilke muligheder og risici der kan være ved, at lette processen for fuldmagtsordninger
- Herunder bør der være et særligt fokus på de lovgivningsmæssige rammer for det fagpersonale, der yder støtte i eksempelvis bo- og aktivitetstilbud på det sociale område.

5.4 Fokus på de alternative veje

Det forventes, at der fortsat vil være en mindre gruppe, som aldrig bliver digitale eller i en periode ikke er digitale. For at være inkluderet i samfundet, skal der

fortsat være tydelige og funktionsdygtige veje for disse borgere. For denne gruppe vil det være gavnligt med et fokus på tydelige alternative veje, når det gælder informationssøgning, selvbetjeningsløsninger, sagsprocesser og kommunikation med offentlige myndigheder. I det hele taget er der brug for nye tanker og bevidsthed om, hvordan alternative veje kan udformes, da den gamle, analoge vej netop er ved at forsvinde, og ikke nødvendigvis kan opretholdes i samme form.

I det hele taget efterlyses det af borgere og organisationer, at de offentlige myndigheder og private virksomheder forholder sig til de borgere, der aldrig bliver digitale på de vilkår der findes i dag, og at processerne og vejene fortsat er tydelige for dem. Dette gælder i forhold til anvisninger af alternativer til selvbetjeningsløsninger, men også når man udruller og implementerer større systemer som fx AULA og Jobnet, og endelig i helt lokale løsninger, hvor man skal tage stilling til, hvor den ikke-digitale skal købe billet til svømmehallen, hvis den digitale billetautomat ikke er en tilgængelig løsning.

For en stor del af de borgere, der er fritaget for Digital Post, vil det være en væsentlig administrativ lettelse også at blive generelt undtaget for digital selvbetjening, uden at de skal argumentere for det fra gang til gang.

Hvem vil det hjælpe?

- Det vurderes, at dette fokuspunkt både hjælper de fritagede, men også kan fungere som støtte for mange af borgerne i gråzonen herunder den barriere, der angår svage administrative færdigheder.
- Dertil vurderes at kunne lette en byrde for mange pårørende og medarbejdere.
- Et fokus på tydelige veje for de ikke-digitale borgere vil sikre denne gruppes rettigheder og i højere grad sikre, at uligheden ikke forstærkes som konsekvens af digitaliseringen.

Videre overvejelser

- Der bliver i dag brugt et ukendt antal timer hos hjemmepleje og borgerservice på at løse denne type opgaver sammen med borgerne – tydelige alternative veje, ville muligvis lette byrden hos både borgere og medarbejdere.
- Skal der være en lokal strategi for de tilfælde, hvor borgere ikke har forudsætningerne for at anvende systemet.
- Kan man i fremtiden forestille sig semi-digitale løsninger, som i højere grad kan anvendes af de ikke-digitale?

5.5 Fokus på samarbejde med og regler for private aktører

Som tidligere beskrevet, er digitaliseringen gennemgående i både den private og offentlige sektor. For ikke-digitale borgere kan det at være fritaget for Digital Post være en dråbe i havet, når de samtidig skal klare sig i det digitaliserede samfund. Derudover er det tydeligt, at mange delvist digitale har brug for omfattende hjælp – også når de har med private aktører at gøre.

Borgerne har brug for også at kunne anvende de private aktørers løsninger på egen hånd, og der er derfor brug for at overveje, hvordan dette kan sikres. Der er derfor brug for et fokus på, at også banker, forsikringselskaber, trafikselskaber, almennyttige boligselskaber og energiselskaber tager ansvar for de digitalt udsatte borgere.

Skal der stilles nye krav til private aktører, når de udfører opgaver for offentlige myndigheder. Det være sig bestilling af madservice, parkering osv. Og skal der stilles krav til leverandører i forbindelse med it-udvikling om at have mere fokus på barriererne for digital inklusion, og hvordan der i højere grad udvikles løsninger, som alle kan bruge. Kan større digital inklusion fx sikres ved lovgivning eller andre former for krav til de private aktører?

Hvem vil det hjælpe?

- Det vurderes, at det vil hjælpe mange af både de fritagede borgere og de digitalt usikre at kunne få hjælp i det digitale univers.
- Derudover er der mange personer, der skal hjælpe borgerne som led i deres professionelle funktion i kommuner, regioner og i civilsamfundet.
- Endelig vil det lette byrden for de mange digitalt kompetente pårørende, som i dag finder det vanskeligt at hjælpe deres familiemedlemmer.

6. Løsningsmatrix

For at illustrere, hvordan de fem fokuspunkter kan afhjælpe de beskrevne barrierer, sammenholdes de i denne matrix. Det antages, at flere fokuspunkter vil opleves som et generelt serviceløft hos alle digitale borgere – både i udførelse af egne digitale ærinder og i høj grad som pårørende.

Fokuspunkter // barrierer	1. Fokus på udvikling til mobile devices	2. Fokus på forenkling af kommunikation og processer	3. Fokus på bedre muligheder for at kunne hjælpe digitalt	4. Fokus på alternative veje	5. Fokus på samarbejde med og regler for private aktører
1.1 Løsninger passer ikke med borgers valg af device	X	X			X
1.2 Svage digital færdigheder	X	X	X		X
1.3 Svage administrative færdigheder	X	X	X	X	X
1.4 Svage færdigheder i skriftligt dansk	X	X	X		X
1.5 +2.2 Manglende muligheder for digitale stedfortrædere (2.2 gælder også de fritagede)			X		X
2.1 Manglende/vanskelige analoge veje		X	X	X	X

digst.dk