

Digitalisering med omtanke

Juni 2023

Digitalisering med omtanke

Juni 2023

Henvendelse om publikationen
kan ske til:
Digitaliserings- og Ligestillingsministeriet
Stormgade 4-6
1470 København K
T 72 28 24 00

Elektronisk Publikation:
ISBN: 978-87-94449-01-4

Publikationen kan hentes på
Digitaliserings- og Ligestillingsministeriets hjemmeside:
www.digmin.dk

Borgeren i centrum for den digitale udvikling

Da internettet for 30 år siden tog verden med storm, tog vi i Danmark kort tid efter en stor beslutning. Vi valgte at gå forrest og gøre digitalisering til en politisk prioritet. I Danmark har vi derfor tidligt investeret ambitiøst i en digital omstilling af den offentlige sektor. Det har gjort det danske velfærdssamfund til et af verdens mest digitale.

Når vi skal kommunikere med det offentlige, foregår det ikke længere med et fysisk brev. Vi bruger Digital Post. Hvor girokort før skulle betales på posthuset og håndudfyldte blanketter skibes afsted til rådhuset, kan vi i dag forny vores recepter i en app, betale regninger i netbank og ansøge om boligstøtte digitalt via borger.dk.

Digitaliseringen har frigjort ressourcer, der i stedet har kunnet bruges på nærvær i mødet mellem borger og offentlig service. Samtidig har det skabt frihed og fleksibilitet for danskerne til at kunne håndtere deres ærinder med det offentlige, når det passer dem. Det fungerer rigtigt godt for de fleste. Faktisk foretrækker 3 ud af 4 danskere at klare sit mellemværende med det offentlige digitalt frem for at møde personligt op i for eksempel borgerservice.

Men den digitale udvikling er gået hurtigt. Og det er ikke alle, der har haft lige let ved overgangen fra et analogt samfund til et digitalt samfund. Dem må vi ikke glemme.

Ambitionen er ikke længere blot at være en digital frontløber. I fremtiden skal Danmark også være et foregangsland inden for digital inklusion. Vi skal være de bedste til at skabe gode rammer for de borgere, der finder et digitalt samfund udfordrende. Når vi prioriterer den digitale udvikling højt, skal vi prioritere digital inklusion ligeså højt. Det er digitalisering med omtanke.

Vi har som samfund et ansvar for at gøre brug af digitaliseringens muligheder. Det kan bidrage til velfærd, vækst og grøn omstilling. Til gavn for borgere, virksomheder og samfundet som helhed. Men alle skal kunne være med. Man skal kunne føle sig tryk i mødet med det offentlige, uanset hvilke digitale kompetencer man besidder. For at skabe den tryghed og understøtte tilliden til de digitale løsninger skal vi derfor også være transparente og tydelige i vores kommunikation om, *hvorfor* vi digitaliserer.

Regeringen har en vision om et inkluderende digitalt velfærdssamfund, der favner alle og stiller den nødvendige hjælp, de rette værktøjer og gode alternativer til rådighed for digitalt udfordrede borgere. Så alle kan indgå i samfundet på en værdig måde. Vi skal bruge digitaliseringen der, hvor det kan skabe værdi, og hvor det kan skabe plads til nærvær i vores velfærdssamfund og i vores hverdag. Digitaliseringen skal give frihed for den enkelte – og må aldrig være frihedsberøvende. Sådan er det ikke altid i dag.

Vi har allerede taget store og vigtige skridt. For eksempel har folketinget i maj 2023 vedtaget en ny lov, som skal gøre det nemmere for de borgere, der ikke kan være digitale, at blive fritaget for krav om digital selvbetjening. Samtidig skal krav til webtilgængelighed sikre, at alle borgere uanset handicap eller funktionsnedsættelse kan benytte de offentlige digitale løsninger på lige fod med andre. For eksempel ved at få læst indholdet på en hjemmeside op. Det gør, at borgere med synshandicap i langt højere grad end tidligere er selvhjulpne. Fælles retningslinjer og anbefalinger til gode brugeroplevelser giver desuden ensartede rammer for, hvordan offentlige digitale løsninger skal bygges, så de er brugervenlige og nye offentlige digitale løsninger kan blive testet på et brugerpanel, der består af borgere med forskellige digitale kompetencer.

Med *Digitalisering med omtanke* sætter regeringen retningen for et inkluderende digitalt velfærdssamfund for alle og foreslår at igangsætte fem initiativer, der på både kort og lang sigt skal skabe bedre vilkår for borgere, der finder digitalisering udfordrende. Dette tager desuden højde for input, som regeringen har modtaget fra Digitaliseringsrådet.

Regeringens vision for et inkluderende digitalt samfund tager udgangspunkt i tre overordnede værdier, der også afspejler sig i hvert af initiativerne.

1. Digitalisering må ikke sætte velfærdssamfundet under pres. Alle borgere skal have lige adgang til velfærdssamfundet – uanset digitale kompetencer.
2. Digitale løsninger skal skabe værdi for den enkelte borger og tilgodese samfundshensyn, fx skabe bedre service eller effektivisering, der kan frigive midler til borgernær velfærd. Digitalisering skal derfor anvendes dér, hvor det dokumenteret beriger og efterlader flere ressourcer til kerneopgaven.
3. Ingen skal ekskluderes fra samfundet som følge af den teknologiske udvikling.

Det er ikke nemt. Udfordringerne er mange, komplekse og går på tværs af både den offentlige og den private sektor. Nogle borgere har brug for meget hjælp. De mangler for eksempel de nødvendige kompetencer til at kunne betjene en smartphone eller en tablet. Andre kan nemt betjene de digitale enheder, men har brug for hjælp til installere eller anvende for eksempel MitID, Digital Post eller netbank. Andre borgere har svært ved at navigere i den offentlige sektor og forstå hvilke handlinger, de skal udføre i en given situa-

tion. Endelig oplever alt for mange, at de ikke har adgang til den nødvendige hjælp og vejledning til at kunne betjene sig selv digitalt, eller at de mangler adgang til gode alternativer og nærhed i samspillet med det offentlige.

Boks 1: Fakta om digital inklusion

- 6,5 pct. af befolkningen er fritaget for Digital Post.
- 17,2 pct. vurderer, at de har få digitale kompetencer og/eller lavt kendskab til den offentlige sektor. For en del af denne gruppe er kontakten til den offentlige sektor en udfordring uanset om den er digital eller analog.
- 4 pct. af borgerne anvender slet ikke offentlige digitale løsninger. Det gælder særligt de ældste borgere (18 pct. blandt de 75-84-årige; 36 pct. blandt borgere på 85 år og derover).
- 78 pct. af borgerne i Danmark mellem 15 og 89 år anvender offentlige digitale løsninger mindst en gang om ugen.
- Danskerne foretrækker generelt at anvende de offentlige digitale løsninger. 74 pct. (af den voksne befolkning) er enige i, at de foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare deres ærinder hos det offentlige. 6 pct. er uenige.
- Flertallet af danskere foretrækker at få hjælp fra pårørende til deres digitale gøremål. 63 pct. af dem, der har haft brug for hjælp til at bruge Digital Post eller digitale selvbetjeningsløsninger fra det offentlige inden for det seneste år, har fået hjælp af en person i familien eller vennekredsen. 17 pct. har opsøgt hjælp i myndighedernes telefoniske support og 16 pct. i borgerservice eller på et bibliotek.
- 77 pct. af danskerne mellem 15 og 89 år har generelt tillid til de offentlige digitale løsninger.

Kilde: It-anvendelse i befolkningen 2022, Danmarks Statistik; Digitaliseringsstyrelsen maj 2023, antal fritaget for Digital Post.

Der findes derfor heller ikke én løsning. Der er i stedet behov for at adressere digital inklusion fra flere sider. Vi skal både skabe bedre adgang til hjælp, sikre bedre muligheder for at hjælpe andre, skabe bedre adgang til digital træning og styrke vidensgrundlaget om de udfordringer, borgere oplever. Det har vi behov for, hvis vi skal skabe mere målrettede og effektive indsatser, der skaber værdi for borgere og virksomheder.

Regeringen foreslår at igangsætte fem initiativer i perioden 2023-2027, *jf. boks 2*.

Boks 2: Initiativer

Bedre hjælp til MitID

Den telefoniske MitID-support styrkes, så man hurtigt og nemt kan tale med et menneske, hvis man har brug for hjælp. Samtidig forbedres selvbetjeningsuniverset på mitid.dk og selvbetjeningsmulighederne i MitID-appen, så de bliver mere brugervenlige og lettere at navigere i.

Bedre mulighed for at hjælpe andre med Digital Post

Der etableres mulighed for at give "fuld adgang" til sin Digitale Post, så fx en pårørende både kan læse og sende meddelelser på vegne af en anden i Digital Post. Samtidig igangsættes en indsats for, at myndighederne i højere grad benytter mulighederne i Digital Post til at fremhæve relevant information for borgerne. Det skal gøre det nemmere for borgerne at overskue og handle på de beskeder, som de modtager i Digital Post.

Bedre vilkår for støttepersoner og adgang for borgere til digital træning

Med overgangen til MitID har nogle borgere, deres pårørende og andre støttepersoner oplevet, at det er blevet sværere at hjælpe digitalt. Der igangsættes derfor en indsats for at øge kendskabet til de muligheder for at hjælpe andre, som allerede findes og der udarbejdes en analyse af, hvordan det fremover kan blive nemmere for støttepersoner at hjælpe digitalt. Dertil skal der samarbejdes med bibliotekerne om at videreudvikle og udbrede eKurser.nu, der tilbyder digital træning til borgere, så flere borgere får mulighed for at blive digitalt selvhjulpne.

Det skal være attraktivt at være it-frivillig

Der igangsættes en indsats, der har til formål at understøtte og uddanne landets it-frivillige, så de oplever, at det er attraktivt at være frivillig. Det skal ske ved at klæde de it-frivillige bedre på til opgaven gennem fx kurser og webinarer og ved at indgå partnerskaber med organisationer for it-frivillige.

Mere viden om borgernes møde med den digitale offentlige sektor

Der igangsættes en årlig analyse af borgernes møde med den digitale offentlige sektor med særligt fokus på digital inklusion og tillid, der skal danne grundlag for øget offentlig debat og bedre og mere målrettede indsatser for digital inklusion. Analysen skal give et vidensgrundlag og øge transparensen om befolkningens anvendelse af og oplevelser med offentlige digitale løsninger med særligt fokus på dem, der finder digitaliseringen udfordrende.

Vi kan ikke gøre det alene. Vi ved af erfaring, at vi kun kan lykkes med den digitale omstilling, hvis vi løfter i flok. Det gælder på tværs af den offentlige sektor og på tværs af hele samfundet. Da danskerne for 10 år siden tog den digitale kommunikation med det offentlige til sig, skete det på baggrund af en stor indsats fra civilsamfundet.

En række organisationer og foreninger arrangerede cafeer og uddannelser. Og de hjalp til med at løfte danskernes digitale kompetencer markant og få fod på de nye digitale værktøjer helt ude i de enkelte stuer.

Samtidig har danskerne fra begyndelsen, på tværs af familie, venner og kollegaer, hjulpet hinanden med at anvende og tage de nye offentlige digitale løsninger i brug. Sådan har vi altid gjort i Danmark – også dengang det meste foregik på papir og med rudekuverter.

Det skal vi blive ved med. For vi har mange frivillige og pårørende, der ønsker at stille deres hjælp til rådighed. De skal have bedre mulighed for at være noget for andre.

Den offentlige sektor skal gå forrest. Vi skal lytte til dem, der oplever udfordringerne på helt nært hold, og vi skal sætte borgeren i centrum for den digitale udvikling. For et digitalt foregangsland er et land, der digitaliserer med omtanke.

Boks 3: Anbefalinger fra Digitaliseringsrådet

Digitaliseringsrådet præsenterede i maj 2023 sin vision for et digitalt inkluderende samfund. I arbejdet har Digitaliseringsrådet været i dialog med relevante interessenter.

Digitaliseringsrådets vision:

- *I det digitalt inkluderende samfund skal alle borgere opleve, at man uanset digitale forudsætninger får mødt sine individuelle behov. Som samfund vil vi derfor forpligte os på, at vi tilbyder forskellige alternativer og hjælp til dem, som finder det digitale svært, og at vi nøje vægter relevante hensyn for og imod i den videre digitalisering af samfundet.*

For at indfri visionen har Digitaliseringsrådet opstillet fire retningslinjer, der skal vise vejen for den videre digitalisering af samfundet.

- **Behovsbaserede løsninger** med udgangspunkt i borgeren. Digitalisering bør altid prioriteres, hvis det dokumenteret beriger kerneopgaven for borgeren. Et sådant fokus, gør det nemmere at vurdere om et givent område skal digitaliseres eller ej.
- **Anerkend kompleksiteten** i den offentlige sektor. Inden for nogle sektorer og områder er kompleksiteten særligt høj, og borgenes behov for hjælp og alternativer varierer. Tilbud og rammer bør afspejle den forskel. Samtidigt er der behov for kontinuerligt fokus på at forenkle de regler, som den offentlige sektor er bygget på.
- **Transparent og tydelig kommunikation** mellem myndigheder og borgere om *formålet* med digitalisering med henblik på at bevare den høje tillid til digitale løsninger i den offentlige sektor.
- **Øget implementeringsfokus** på både økonomiske konsekvenser ved digitaliseringsprojekter og implementeringskonsekvenser for borgere og myndigheder, herunder behov for revitalisering af indsatsen for at sikre digitaliseringsklar lovgivning.

Kilde: [Digitaliseringsrådets vision for et digitalt inkluderende samfund, maj 2023 \[pdf\]](#)

www.digmin.dk