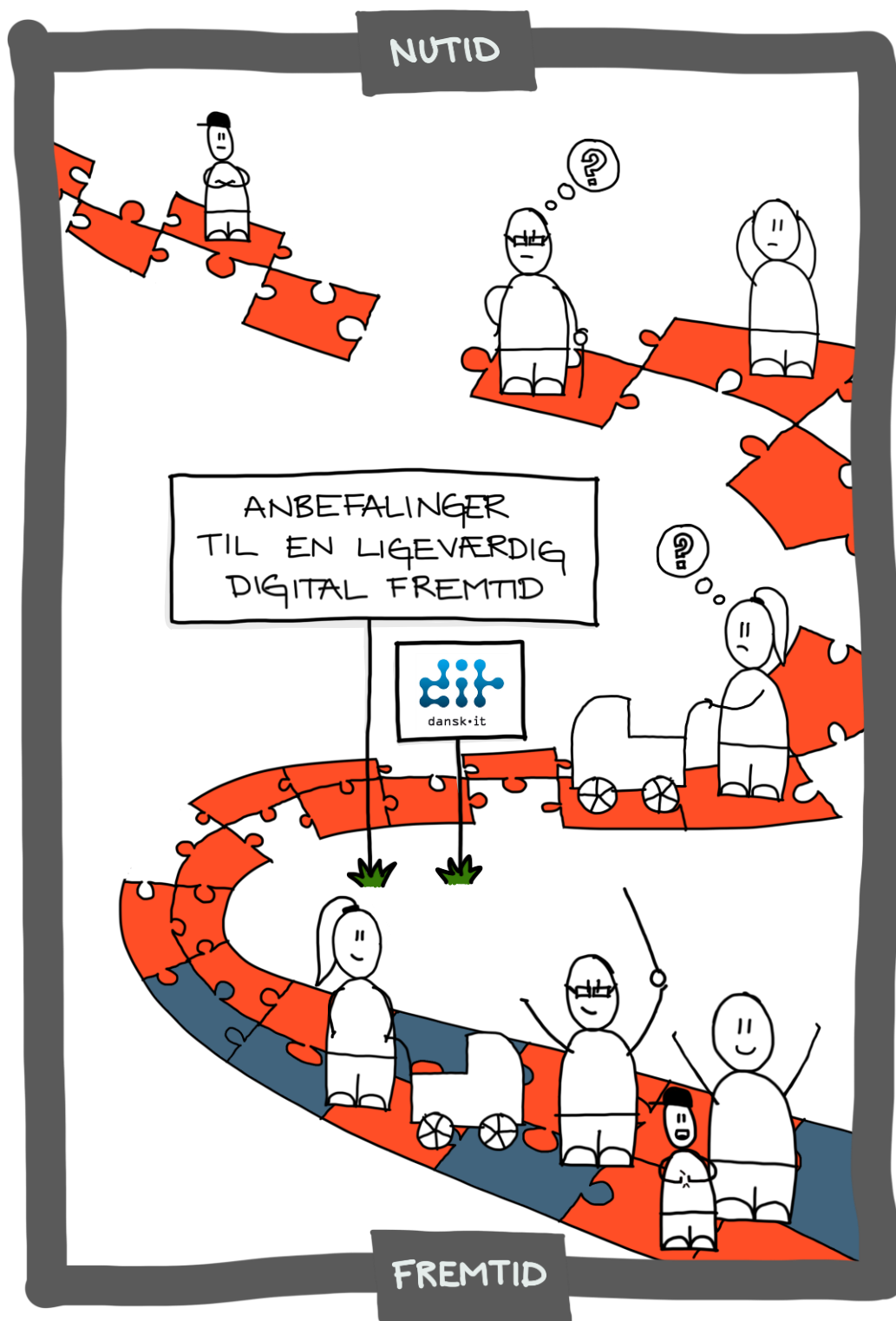


Dansk IT's anbefalinger til en ligeværdig digital fremtid



En ligeværdig digital fremtid

Digital inklusion i det offentlige handler ikke kun om digitalisering – det handler om en ligeværdig adgang til velfærd. Derfor er der behov for en kursændring i den offentlige digitalisering, et opgør med digital udsathed og en styrket digital inklusion. Foreningen og interesseorganisationen Dansk IT har fire anbefalinger, der kan sikre en ligeværdig digital fremtid. Samtidig peger Dansk IT på en række konkrete initiativer, der kan hjælpe med at realisere anbefalingerne.

I Danmark er så godt som alle offentlige processer digitalt understøttet, fordi digitalisering er et godt redskab for de fleste borgere, virksomheder, institutioner og offentlige myndigheder. Desværre er der for mange borgere, der føler sig begrænsede eller udfordrede i det digitale samfund. Mange aktører har forsøgt at beskrive, hvor stor denne gruppe er, og med et gennemsnit heraf kan en ud af fire danskere betegnes som digitalt udsatte. Ligeledes oplever små og mellemstore virksomheder ofte lignende problemer, og de kan derfor betegnes som 'digitalt udsatte' i en erhvervskontekst. Denne udvikling skal bremses, så alle har ligeværdig adgang til offentlig service.

Med fire anbefalinger lægger Dansk IT op til en ligeværdig digital fremtid, hvor mindst 90 procent af borgerne og virksomhederne kan bruge den digitale understøttelse enten alene, med hjælp eller gennem digitale fuldmagter. Samtidig vil de resterende op til 10 procent også få langt bedre muligheder end i dag.

Først og fremmest skal der være fokus på udvikling af velfærd frem for digitalisering af velfærd. Det skal ske ved at:

- 1. Udskifte it-projekter med servicerejser**
- 2. Inddrage borgeren fra idé til udrulning**

Dernæst skal der være et fornyet fokus på borgernes sikkerhedsnet gennem:

- 3. Tilgængelig hjælp og medbetjening**
- 4. Flere digitale kompetencer gennem hele livet**

Udfordringen for de digitalt udsatte borgere er ikke digitaliseringen i sig selv. Mange digitalt udsatte vil rigtig gerne være en del af det digitale, fordi det udvider deres muligheder både praktisk og socialt. Den centrale udfordring er, at den nuværende betjening af borgere i det offentlige er unødigt kompleks, og at de forskellige skridt fra start til slut ikke er tænkt sammen. Der er generelt gjort for lidt for at guide og vejlede brugerne i et sprog, som de forstår, og de alternative ikke-digitale handlemuligheder er ofte fjernet eller godt skjult.

Op igennem 00'erne og 10'erne har der været et alt for stort fokus på at effektivisere offentlig service gennem digitalisering. Digitalisering har ofte været målet frem for midlet, når digitale løsninger er blevet implementeret. Det er hovedårsagen til, at vi er endt i den nuværende situation, og denne tankegang må fundamentalt ændres.

De elementer, der i øjeblikket diskuteres, f.eks. ret til digital fritagelse og at der altid skal tilbydes en ikke-digital mulighed, er gode tiltag, men det er ikke tilstrækkeligt. Disse tiltag vil virke som få lapper i en meget hullet vej, men det løser ikke det grundlæggende problem. De fleste vil jo gerne være med. Derfor skal vi sætte retning mod en bæredygtig digital fremtid, hvor alle, der kan og vil, er med og føler sig trygge og godt behandlet.

At bryde med digital udsathed kræver en fundamental kulturforandring af den måde digitalisering hidtil er tænkt på. Vi skal have flyttet fokus fra digitaliseringsprojekter med effektiviseringspotentiale til velfærdsudvikling med tryghedsskabende digital understøttelse. Tryghed er det centrale og en absolut nødvendighed, hvis man skal kunne realisere potentielle effektiviseringer.

“At bryde med digital udsathed kræver en fundamental kulturforandring af den måde digitalisering hidtil er tænkt på. Vi skal have flyttet fokus fra digitaliseringsprojekter med effektiviseringspotentiale til velfærdsudvikling med tryghedsskabende digital understøttelse”

Medicinen er ikke mere og bedre digitalisering. Medicinen er en ydmyghed i forhold til, hvad vi kan opnå med digitalisering. At digitalisering ikke er et mål, men et middel. Et rigtig godt middel, hvis der tænkes helhedsorienteret og inkluderende.

Det første skridt er at acceptere, at der i al fremtid vil være nogen, som har brug for hjælp, eller som ikke kan betjene sig digitalt. Dem, der kan klare tingene digitalt i dag, kan være digitalt udsatte i morgen, når nye teknologier vinder frem, eller når deres liv har forandret sig.

I Danmark har vi et stærkt digitalt fundament, som vi skal bygge videre på. Vores digitale infrastruktur gør det muligt, at rigtig mange kan få gavn af digitaliseringen.

I Dansk IT mener vi, at den kursændring, vi foreslår med disse anbefalinger, på sigt kan føre til, at mere end 90 procent af alle borgere kan få adgang til velfærd gennem digital understøttelse. Og endnu bedre: resten vil også føle sig trygge og i gode hænder, fordi de digitale og ikke-digitale løsninger er tænkt sammen. Det handler om at tænke og gøre det lidt anderledes, påtage sig et større ansvar og være påholdende. Det fordrer, at der sættes et højt ambitionsniveau.

“I Dansk IT mener vi, at den kursændring, vi foreslår i denne publikation, på sigt kan føre til, at mere end 90 procent af alle borgere kan få adgang til velfærd gennem digital understøttelse”

Anbefaling 1: Fra it-projekter til digitalt understøttede servicerejser

Alt for ofte udformes it-projekter som isolerede siloer og ikke i sammenhæng med den større servicerejse, de indgår i. Det skaber en fragmenteret og utilstrækkelig digital understøttelse for borgerne. En it-løsning bliver i dag udviklet til at løse et delmål i en servicerejse, og når den ønskede funktionalitet er udviklet, lukkes udviklingsprojektet ned. Set fra borgerens perspektiv er der tale om en servicerejse, der handler om andet og mere end brugen af it-løsningen. Det kan være, at der også er behov for support, vejledning og eventuelle analoge veje til samme mål. I dag opleves den digitale del af servicerejsen som utilstrækkelig, især fordi den og de omkringliggende elementer ikke kan bruges sammen og ikke understøtter hinanden.

Derfor skal vi holde op med at tænke i it-projekter eller for den sags skyld tænke 'digitalisering' som en særskilt disciplin. Vi skal i stedet sætte servicerejse-programmer i søen. Programmer, der har ansvar for hele servicetilbuddet, og som er ydmyge og balancerede i forhold til, hvad der kan og skal digitaliseres, og hvad der ikke skal. Når borgeren møder den offentlige sektor, skal borgeren møde et samlet, koordineret og gennemtænkt økosystem – en gennemtænkt servicerejse. Det gælder, uanset om hele eller dele af rejsen er digital.

"Derfor skal vi holde op med at tænke i it-projekter eller for den sags skyld tænke 'digitalisering' som en særskilt disciplin. Vi skal i stedet sætte servicerejse-programmer i søen"

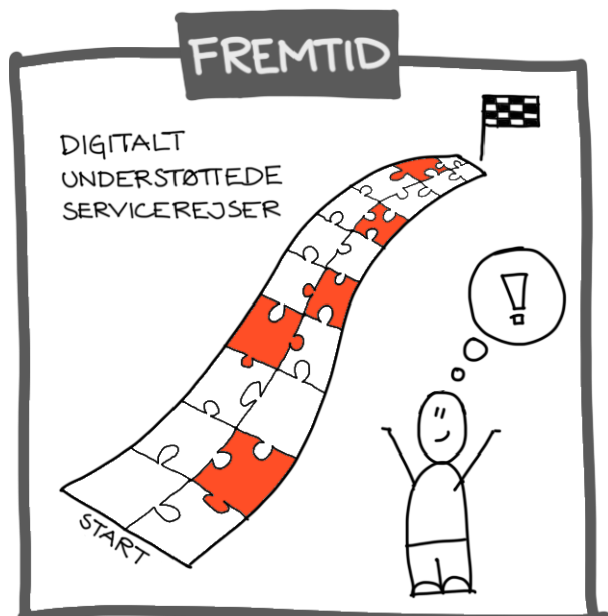
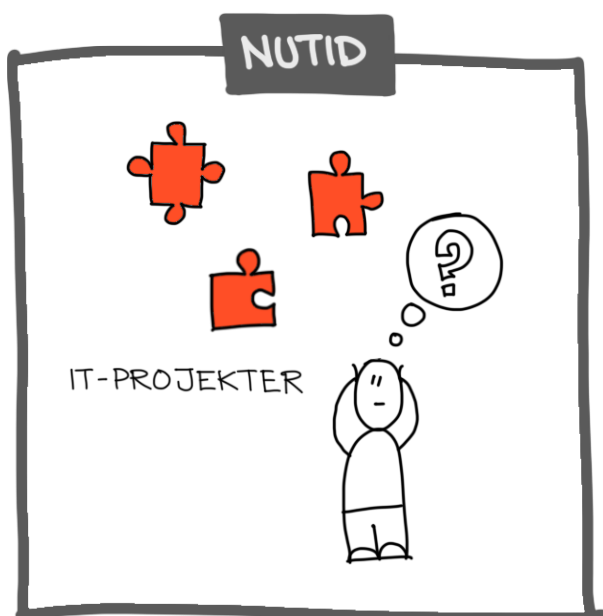
En anden stor udfordring med it-projekt-tankegangen er, at den digitale understøttelse ikke videreudvikles, når servicerejsen ændres – for der er 'projektet' jo færdigt. Et servicerejse-program vil nemmere kunne prioritere ressourcer og tilpasse både digitale og analoge arbejdsgange med blik for hele økosystemet, der er i konstant udvikling.

For at nå denne målsætning, skal den næste fase i udviklingen af offentlig velfærd og digital understøttelse tage udgangspunkt i borgernes behov, ressourcer og kompetencer. Derudover skal lederne i den offentlige forvaltning forstå og for alvor påtage sig den opgave, og deres medarbejdere skal klædes på med de nødvendige kompetencer til at kunne skabe brugervenlige og inkluderende servicerejser.

Denne omstilling er ikke en nem opgave. Det kræver en kulturændring og et opgør med tilstrækkelighedstænkningen. Der skal gøres mere end det, der er tilstrækkeligt. Vi skal gøre det, der er godt for alle. Det er tid til at indse, at det kan være den digitale løsning, der er problemet – ikke brugeren. Nogle gange kræver det modet til at starte helt forfra, både med lovgivning og løsninger. Det kan lyde dyrt, men det er dyrere at lade være.

"Det er tid til at indse, at det kan være den digitale løsning, der er problemet – ikke brugeren. Nogle gange kræver det modet til at starte helt forfra, både med lovgivning og løsninger"

FRA IT-PROJEKTER TIL DIGITALT UNDERSTØTTEDE SERVICEJESER



Anbefaling 2: Borgeren skal inddrages fra idé til udrulning

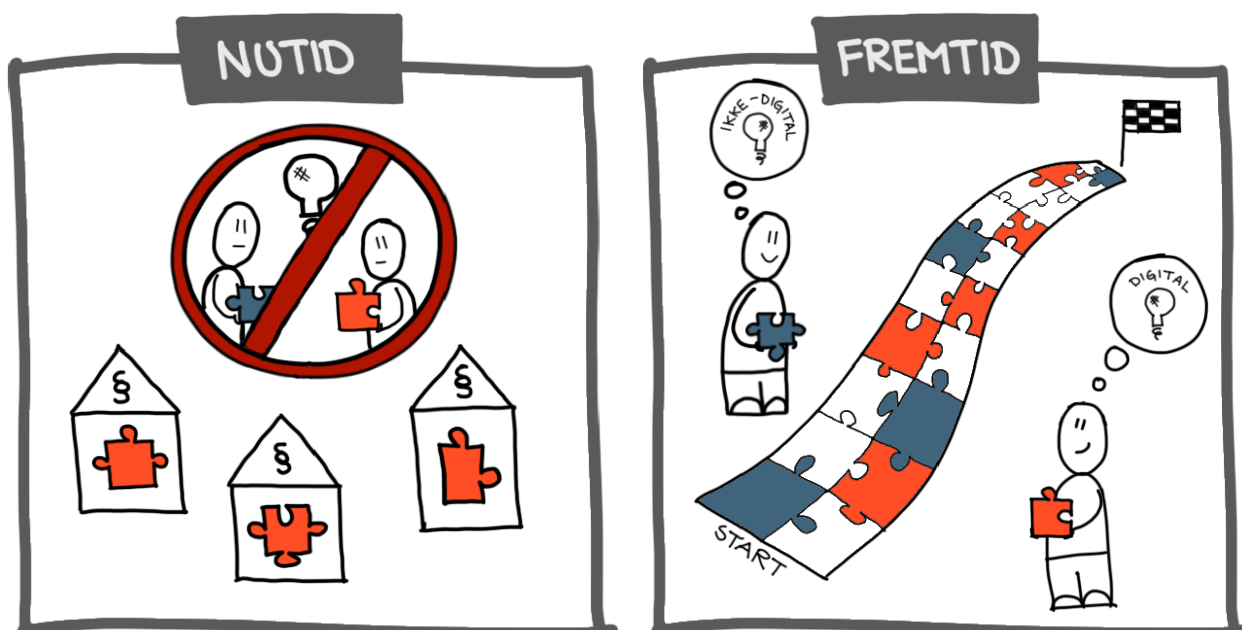
Dansk IT mener, at borgerne skal inddrages i udviklingen af offentlige servicerejser fra idé til udrulning. Kun på den måde kan det sikres, at der tages højde for borgernes behov og kompetencer, og myndigheder og offentlige institutioners reelle krav og ønsker.

Med borgeren ved bordet kan det afgøres, hvordan servicerejsen tilrettelægges bedst. Det er ikke nok, at borgerne er med i en afprøvningsfase. Borgerne skal involveres allerede inden, man har lagt sig fast på, hvordan problemet skal løses. Man skal begynde med at forstå problemet set fra borgernes perspektiv og hele tiden have fokus på, at alle skal være med. Derefter kan man - sammen med borgerne - finde ud af, hvor eller hvordan den samlede servicerejse bedst kan understøttes både digitalt og ikke-digitalt.

“Det er ikke nok, at borgerne er med i en afprøvningsfase. Borgerne skal involveres allerede inden, man har lagt sig fast på, hvordan problemet skal løses”

Her er det især vigtigt, at repræsentanter fra grupper med særlige behov inddrages. Det kan være alt fra borgere med beskedne digitale erfaringer, borgere med læse- og skriveudfordringer, borgere som ikke har dansk som modersmål, borgere, der har vanskeligt ved at forstå det offentlige, til borgere, der er afhængige af stor webtilgængelighed.

BORGEREN SKAL INDDRAGES FRA IDÉ TIL UDRULNING



© KKP LAKESIDE A/S

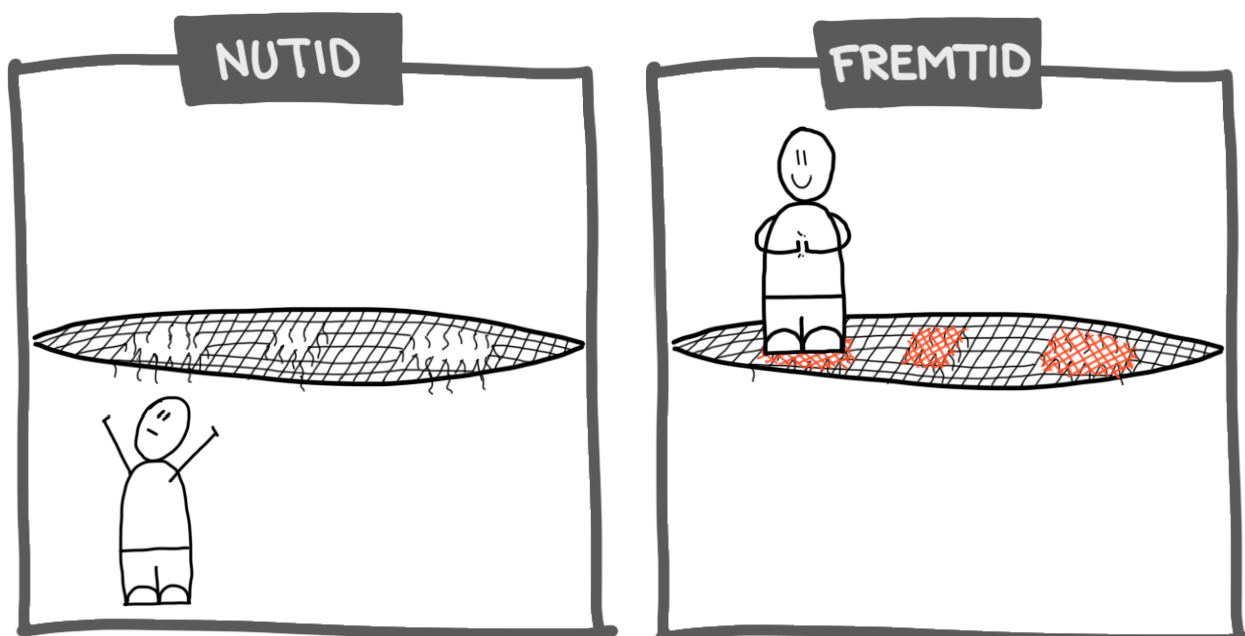
Anbefaling 3: Lige adgang til offentlig service – også som ikke-digital borger

Vi skal passe på det enestående sikkerhedsnet, som vi har spændt ud under borgerne i Danmark, og som vi er anerkendt for i store dele af verden. Sikkerhedsnettet er baseret på nogle helt grundlæggende værdier om respekt for den enkelte, lighed og fællesskab.

Nogle af de historier, som vi for nyligt har set om de digitalt udsatte, viser, at der er ved at komme huller eller svage områder i sikkerhedsnettet. Borgernes retssikkerhed er udfordret, fordi der reelt ikke længere er lige adgang til alle offentlige services i Danmark. Det skal ændres!

Sikkerhedsnettet skal repareres, og der skal skabes lige adgang til offentlige services, hvad enten man er den kompetente digitale borger, eller man er en af dem, der har brug for alternative løsninger. Digital selvbetjening må aldrig stå uden et reelt tilbud om rådgivning, medbetjening og alternativer. Konkret skal der afsættes ressourcer til at styrke medbetjeningen i borgerservice og hos andre myndigheder og offentlige virksomheder. Det vigtigste er dog, at der placeres et ansvar for at udvikle og fastholde hjælp, rådgivning og medbetjening i de nye servicerejse-programmer, hvor alle gode kræfter samles og aktiveres – foreninger, interesseorganisationer, pårørende mv.

LIGE ADGANG TIL OFFENTLIGE SERVICES – OGSÅ SOM IKKE-DIGITAL BORGER



© KKP LAKESIDE A/S

Mange borgere vil rigtig gerne betjene sig selv digitalt og har kun brug for lidt opstartshjælp, lidt støtte den første gang eller afklaring af konkrete spørgsmål. Ikke sjældent er det et spørgsmål om at give borgeren tryghed. Tidligere vidste man, hvor man skulle gå hen for at få hjælp. I dag er det svært at finde en person i den offentlige sektor, der kan hjælpe. Og der kan være langt derhen. Det efterlader

en række borgere med en følelse af magtesløshed og inkompetence og risikerer at ødelægge borgernes tillid til den velfærdsstat, som de betaler til og forventer at være en del af.

Til de borgere, der ikke kan nøjes med lidt hjælp til det digitale, skal der tilbydes alternativer til digital selvbetjening. Den slags alternativer er i dag ofte svære at finde, besværlige at benytte, giver længere behandlingstid og kan også give ekstra økonomiske udgifter for borgeren i form af gebyrer eller frimærker til fysisk post. Det understreger nødvendigheden af, at både det digitale og det analoge tænkes sammen i servicerejser med en høj grad af brugerinvolvering: der skal forbedres både i digitale og ikke-digitale løsninger.

“Sikkerhedsnettet skal repareres, og der skal skabes lige adgang til offentlige services, hvad enten man er den kompetente digitale borger, eller man er en af dem, der har brug for alternative løsninger”

Mange borgere ønsker også at få hjælp gennem eget netværk med f.eks. digitale fuldmagter. Det er imidlertid ikke alle borgere, der har et netværk, de kan trække på, og det er ikke alle opgaver (og data), man nødvendigvis ønsker at dele med pårørende, venner eller frivillige. Hjælp fra netværk skal altid være noget, borgeren vælger til, ikke noget borgere skal føle sig tvunget til. Det offentlige skal til gengæld i langt højere grad designe sine servicerejser, så det er muligt at give hjælp på en tryk og sikker måde.

“Tidligere vidste man, hvor man skulle gå hen for at få hjælp. I dag er det svært at finde en person i den offentlige sektor, der kan hjælpe. Og der kan være langt derhen”

Anbefaling 4: Borgerdannelse er et samfundsansvar

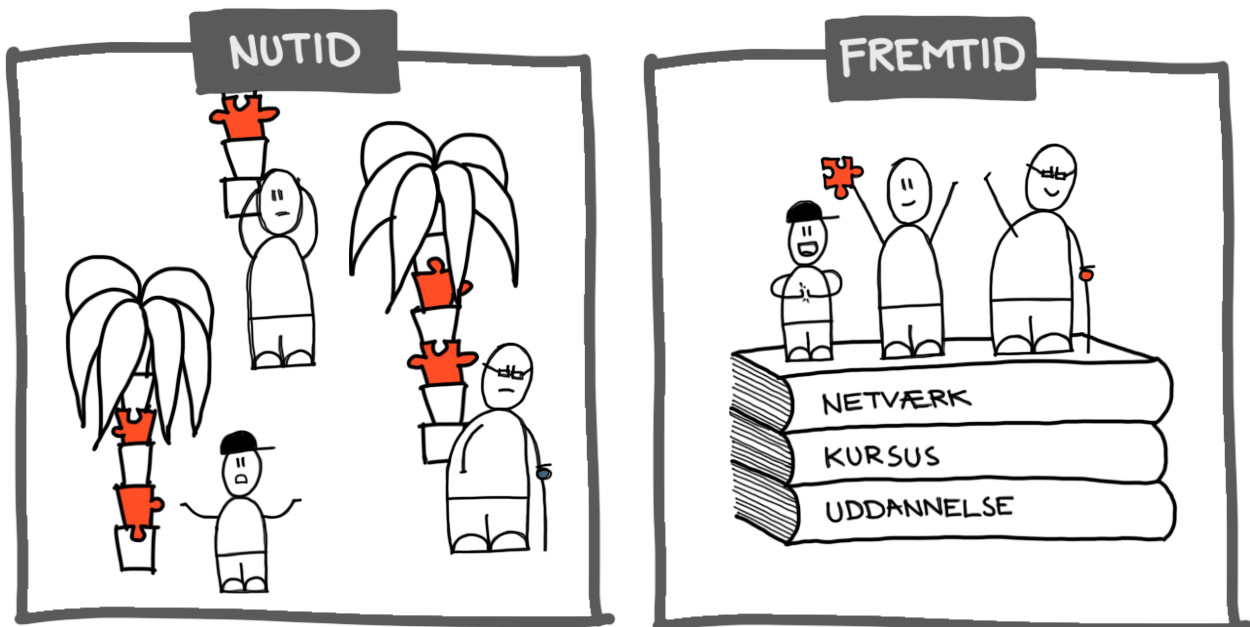
Langt de fleste borgere vil faktisk gerne bruge digital understøttelse, fordi det ofte kan gøre tingene nemmere for borgeren. Det kræver imidlertid, at to forudsætninger er opfyldt: For det første skal de digitale løsninger være brugervenlige. Med andre ord har vi brug for brugervenlighed i verdensklasse, både i digitale og ikke-digitale løsninger. For det andet skal der være mere struktur og bedre tilbud, så børn, unge, voksne og ældre kan øge deres kompetencer, når det handler om at være borger i Danmark. Hvad enten det handler om digitale kundskaber, teknologi-tryghed eller generel viden om krav og muligheder i den fase af livet, som borgeren befinder sig i.

Der er ikke nogen bevidst struktur i kompetenceudviklingen i dag. Børn skal komme ud af skolerne med gode 'ung borger'-kompetencer, unge skal komme ud af ungdomsuddannelserne med gode 'voksen borger'-kompetencer. Når man nærmer sig tilbagetrækningsalderen, skal det være muligt at blive den bedste 'ældre borger', som den enkelte ønsker at blive. Det bør være et samfundsansvar at danne og videreudanne alle borgere (også digitalt) i folkeskolerne, på ungdomsuddannelser, efteruddannelser, i ledighedsforløb eller via folkeoplysningsaktiviteter (gerne hjulpet af civilsamfundet). Den teknologiske udvikling stopper ikke, og derfor har vi brug for, at alle borgere til enhver tid kan udvikle sig - hvis de ønsker det. Adgangen til at opnå flere og stærkere kompetencer skal være nem. På den lange bane vil det føre til, at færre borgere er digitalt udsatte.

“Den teknologiske udvikling stopper ikke, og derfor har vi brug for, at alle borgere til enhver tid kan udvikle sig - hvis de ønsker det. Adgangen til at opnå flere og stærkere kompetencer skal være nem”

Vores anbefaling om et kompetenceløft må imidlertid ikke betyde, at offentlige myndigheder læner sig tilbage og venter på, at borgerne er kvalificerede nok. Det er mindst lige så afgørende, at offentlige organisationer løfter deres kompetencer for at muliggøre udviklingen af brugervenlige og inkluderende services, og at offentlige instanser dermed også bliver del af den kulturforandring, som vi understreger behovet for med denne publikation.

BORGERDANNELSE ER ET SAMFUNDSANSVAR



© KKP
LAKESIDE A/S

Ni initiativer til at realisere anbefalingerne

Anbefaling 1: Fra it-projekter til servicerejser

Initiativ 1: Lederen skal tage ansvar for den fulde servicerejse og selv opleve de borgervendte services ved at prøve dem, inden de frigives

Offentlige ledere skal tage et større ansvar for brugeroplevelsen, når services fra deres institutioner eller myndigheder møder borgerne. Dette gælder alle dele af servicerejsen, it- og digitaliseringsprojekter, borgernes alternativer til digital selvbetjening samt supportfunktioner.

I sidste ende er det ledernes ansvar, at det, som implementeres, er i orden, giver mening og skaber værdi. For at kunne stå på mål for dette, bør lederen afprøve både digitale og alternative måder at benytte de borgervendte services på. Er der en god sammenhæng med resten af den offentlige sektor? Kan borgerne få den support, der er brug for? Kan den digitale understøttelse benyttes uden forudgående viden?

Indsats: Gør det til en praksis, at lederen både under udvikling og i en periode med drift skal afprøve alle dele af servicerejsen. Er der noget, som lederen ikke forstår, undrer sig over eller ikke kan finde ud af, så er der nok også borgere, der ikke kan.

Initiativ 2: Tag borgeren alvorlig: analysér transaktionsmønstre og optimer brugerinteraktionen

Den årlige undersøgelse IT i praksis®, som Dansk IT og Rambøll står bag, viste for nogle år tilbage, at kun ni procent af de offentlige virksomheder brugte data til at få indsigt i borgerens digitale interaktion. Det er under hver tiende virksomhed.

For at 90 procent af danskerne kan benytte digital understøttelse til at kommunikere med den offentlige sektor, skal vores digitale løsninger blive bedre – og her er interaktionsdata en vigtig del af løsningen.

Den offentlige sektor skal lære af private virksomheder, som bruger meget stor energi og mange ressourcer på at analysere kundernes adfærd på baggrund af de data, deres it-løsninger opsamler om kundens interaktionsmønster. Det sidste bruger de til hele tiden at lære af disse data og til at optimere kundedialogen. Rationalet er meget simpelt: det gælder om ikke at tabe en kunde i en transaktion og dermed overlade den potentielle kunde til en konkurrent.

Indsats: For at forbedre den digitale understøttelse bør der etableres en systematisk tilgang til at tage ved lære af de digitale transaktionsmønstre, så du bliver klogere på, hvor borgeren løber ind i problemer og dermed kan forbedre løsningen løbende. Den digitale løsning skaber kun værdi for borgeren og samfundet, hvis den fungerer godt og løser opgaven.

Anbefaling 2: Borgere skal være med fra idé til udrulning

Initiativ 3: Borgere og borgerrepræsentanter skal involveres i alle dele af udviklingen af servicerejser

Alle, der arbejder med tilrettelæggelse, rammesætning og design af servicerejser i det offentlige, skal fremover invitere borgere eller borgerrepræsentanter med ind i deres arbejde - ikke blot som høringspart, men som aktiv part i f.eks. workshops eller reviews.

Fremover bør der f.eks. altid være borgerrepræsentanter med i udviklingen af arkitekturmålbilleder, hvor retningen inden for et bestemt borgerrettet område udstikkes for de kommende mange år, eller når kunde og leverandør konkret drøfter løsningsforslag til delelementer af servicerejsen. Styregrupper og topledelse skal have borgerrepræsentation på radaren, så det sikres, at der altid er den nødvendige borgerinvolvering.

Indsats: Gør det til en fast praksis at involvere borgere, når servicerejser udvikles og afprøves. Indfør en 'følg eller forklar'-model således, at man som offentlig virksomhed forklarer sig, hvis man fravælger ikke at foretage involvering af konkrete borgere i udviklingen. Se borgerne som en kærkommen ressource, der kan bidrage til at sikre, at løsningen har gang på jord og kan forstås. Sørg for diversitet, når borgere udvælges.

Initiativ 4: Dansk IT nedsætter og driver et borgerråd

Regeringen har nedsat et digitaliseringsråd bestående af kendte ansigter og interessenter. I dette råd sidder ingen borgere eller aktører, som ser digitaliseringens udvikling med den helt almindelige borgers øjne.

Dansk IT vil - som Danmarks ældste it-brugerorganisation (stiftet i 1958) - derfor nedsætte et borgerråd med det formål, at den almindelige borger kommer til orde. Borgerrådet skal være bredt sammensat af et udsnit af borgere suppleret med kreative fagpersoner og folk med indsigt og udsyn.

Borgerrådet vil gennem workshops, hvoraf flere bliver åbne, strategiarbejde og afprøvninger bidrage til at udvikle nye tilgange og ideer med det formål at skabe løsninger i øjenhøjde med borgerne.

Årligt vil borgerrådet afholde en konference for at formidle ideer og resultater. Rådet vil løbende søge dialog med beslutningstagere, f.eks. Folketingets digitaliseringsudvalg og andre relevante aktører.

Indsats: Dansk IT nedsætter et borgerråd med det formål systematisk at få kanaliseret borgersynspunkter ind til udvikling og implementering af servicerejser, herunder ikke mindst digital understøttelse. Borgerrådet skal arbejde konkret med ideudvikling, afprøvning af metoder og tilgange og med formidling heraf til omgivelserne og relevante beslutningstagere.

Anbefaling 3: Lige adgang til offentlig service - også som ikke digital borger

Initiativ 5: Alle offentlige organisationer skal sikre mulighed for fysisk medbetjening

Alt for mange offentlige organisationer, især statslige organisationer, giver i dag ikke mulighed for fysisk medbetjening og rådgivning til digitale løsninger. Dette efterlader mange borgere uden støtte. Telefonisk support er god til rådgivning i konkrete spørgsmål, men det er utilstrækkeligt, hvis borgeren har svært ved at navigere i den digitale løsning.

Dansk IT forventer ikke, at alle offentlige organisationer åbner en borgerservice. Der må til gengæld findes muligheder for, at den fysiske medbetjening kommer tættere på borgerne. Det er ikke vigtigt, hvilke medarbejdere der varetager denne medbetjening. Det essentielle er, at borgerne har adgang til nem hjælp igennem en medarbejder fra en relevant offentlig instans - kommune, region eller stat.

Indsats: *Digital selvbetjening må aldrig stå uden et reelt tilbud om fysisk medbetjening. Mange offentlige organisationer forventer i dag, at borgerne skal bruge digital understøttelse, men tilbyder ikke hjælp til dem, der ikke kan. Dette er uacceptabelt.*

Initiativ 6: Én fælles indgang til digitale fuldmagter

I dag skal borgerne rundt til forskellige myndigheder og finde de fuldmagter, som kræves til at kunne få hjælp digitalt. Det er besværligt og uværdigt, og mange vælger ulovligt at bruge andres MitID, fordi her er de sikre på at kunne hjælpe, hvis det brænder på.

De nuværende muligheder for digitale fuldmagter er tænkt fra myndighedernes perspektiv og ikke fra borgerens. Det skal være muligt at få hjælp fra pårørende ud fra den situation, man er i. Har man brug for støtte ved, at en pårørende "følger med i", hvad der sker i sager eller kommunikation med det offentlige, skal man kunne give læseadgang til en række områder uden at skulle klikke på og vedligeholde fuldmagter til alle mulige forskellige områder. Har man behov for mere vidtgående partsrepræsentation, skal det tilsvarende være muligt at give læse- og handleadgang til større områder på én gang.

Der er lige nu et fuldmagtsprojekt i gang hos Digitaliseringsstyrelsen, men uden mandat til at samle digitale fuldmagter ét sted. Dette bør der politisk handles på.

Indsats: *Det skal være nemt at hjælpe andre med digitale ærinder hos det offentlige, og det skal ske i én genkendelig, brugervenlig og velfungerende løsning, hvor man også kan danne sig overblik over, hvilke adgange, man har givet og fået. Dette kræver en politisk vilje til at sætte borgeren i centrum.*

Initiativ 7: Undersøg muligheden for at hjælpe borgerne med digital fjern-support.

Hvorfor er det ikke muligt at overtage borgerens skærm og hjælpe digitalt i form af fjernsupport? Alle, der har været i kontakt med it-supporten på jobbet, ved, hvor nemt det er for nogen at overtage funktionerne af ens computer. Dette anvendes bredt i den private sektor, men i det offentlige er der stor berøringsangst.

Derfor skal de sikkerhedsmæssige begrænsninger undersøges. Der er brug for at få udviklet koncepter og værktøjer til tryk og sikker hjælp, hvor Borgerservice, Udbetaling Danmark og andre offentlige aktører kan hjælpe på borgerens præmisser. Rækkevidden af konceptet bør ligeledes udbredes til familier, så det bliver muligt at hjælpe hinanden.

Der er selvfølgelig en række sikkerhedsmæssige og etiske forhold, som skal overvejes. Dansk IT finder det vigtigt, at det ikke strandes i en unødvendig overdreven forsigtighedskultur. Den nødvendige teknologi findes. Vi skal grundigt afprøve, om vi kan bruge fjernsupport i det offentlige på en sikker og forsvarlig måde. Men afgørende er det, at vi kommer i gang.

Indsats: Eksperimentér og afprøv teknologier og tilgange til fjernsupport af borgere og afdæk sikkerhedsmæssige, juridiske og etiske udfordringer undervejs. Vi skal vælge en tilgang, som har borgernes interesse i fokus. Vi skylder borgerne at give dem hjælp på deres egne præmisser. Vi skal bruge erfaringerne for at udvide konceptet til familiemedlemmer.

Anbefaling 4: Borgerdannelse er et samfundsansvar

Initiativ 8: Læringsmål for borgerkompetencer ind i Folkeskolen og på ungdomsuddannelser

Meget forfejlet er børn og unge blevet kaldt digitalt indfødte i mange år. Denne betegnelse viser sig især at være forkert, når unge skal bruge offentlige digitale løsninger. Her møder de unge en digital understøttelse, der er meget anderledes fra de digitale redskaber, de normalt selv bruger. Logikken og sproget i de offentlige løsninger er ofte ukendt for de unge, fordi de aldrig har lært den at kende.

Mange unge har især svært ved kontakten til det offentlige, fordi de ikke forstår eller ved, hvad der forventes af dem. De ved ikke, hvad det vil sige at være borger i en velfærdsstat som den danske. Denne problemstilling er på ingen måder ny, men desværre har den almene dannelse i Folkeskolen og på ungdomsuddannelserne måtte vige for andre læringsmål.

Hvorfor betaler man skat? Hvad består skat af? Hvorfor er en forskudsopgørelse vigtig? Hvorfor skal jeg læse mine digitale postbeskeder? Hvorfor kan jeg ikke bare modtage informationen på Messenger eller min mail? Borgerdannelse er forskellig fra digital dannelse eller teknologiforståelse. Den hører til i samfundsfag. Det er grundlæggende viden og kompetencer, der er nødvendige for at kunne begå sig i vores velfærdssamfund, der er reguleret af mange forskellige og komplicerede love.

Indsats: Genindfør læringsmål i samfundsfag for almene borgerkompetencer i Folkeskolen og på ungdomsuddannelser.

Initiativ 9: OBS skal tilbage og ud på flere kanaler

De fleste over 40 år kan sikkert huske "Oplysninger til Borgerne om Samfundet" (OBS) – et lille tilbagevendende tv-indslag med orientering eller information til alle eller udvalgte grupper i det danske samfund.

Det kunne være en orientering om forskudsopgørelse, om forestående valg, nye muligheder for små og mellemstore erhvervsvirksomheder eller sundhedsfremmende indslag. OBS var en god kanal til generel samfundsorientering, som vi med fordel kan genindføre i en moderniseret udgave på flere forskellige kanaler. Det kunne være en app, hvor borgere bliver adviseret om og kan se nye

samfundsrettede oplysninger og en fysisk pamflet, der omdeles til dem, der er fritaget for digital post. DR P3 og sociale medier med videre kan bruges til at nå unge borgere.

OBS eksisterer faktisk stadig i dag på tv, hvor det sendes på ydertidspunkterne. Vores forslag er en udvidelse og modernisering af denne fantastisk vigtige tjeneste.

I relation til inkluderende digitalisering ville sådan en tjeneste være yderst nyttig, for her kunne der orienteres om nye muligheder for at søge hjælp og støtte i det offentlige, orienteres om nye digitale muligheder og nye muligheder for at lade sine pårørende hjælpe. Ligeledes kunne OBS indgå i undervisning i skolerne og på ungdomsuddannelserne.

Indsats: *Genindfør OBS som et fælles folkeoplysende initiativ, der udkommer på flere kanaler. Formålet med det nye OBS skal være, at flere borgere kan få vigtig viden og dermed en mere ligeværdig adgang til velfærd.*

Om publikationen

Publikationen "Dansk IT's anbefalinger til en ligeværdig digital fremtid" er udgivet af Dansk IT's udvalg for IT i den offentlige sektor. Bag publikationen står en arbejdsgruppe, som i to år har beskæftiget sig med spørgsmålet om digital inklusion eller manglen på samme, og som en del af deres arbejde har afholdt workshops med deltagere fra forskellige miljøer for herigennem at skabe en dialog, som kunne bidrage til at sikre indsigt og udsyn. Arbejdsgruppen har også på konferencerne OffDig 2022 og OffDig 2023 om offentlig digitalisering bidraget til den helt nødvendige debat om digital inklusion. Publikationen er udgivet i juni 2023.

Arbejdsgruppen består af:

Anna de Boer, anna.de.boer@egekom.dk (forperson)
Jan Riis, jri@lakeside.dk
Jette Bondo, jette@bondo.nu
Katrine Koldsø Pedersen, kkp@lakeside.dk (illustrationer)

Udvalget for IT i den offentlige sektor:

Ejvind Jørgensen, CFO, Head of Investor Relations, cBrain (formand)
Jens Hornemann, Direktør og partner, Silverbullet (næstformand)
Willy Kofoed, Kontorchef, It-drift og Sikkerhed, Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri (næstformand)
Helle Zinner Henriksen, Ph.d og lektor, Copenhagen Business School
Jette Bondo, selvstændig konsulent
Jens Andersen, Konsulent, Rud Pedersen
Stig Jacob Drejer, Senior Process Consultant, Topdanmark
Søren Reeberg Nielsen, Underdirektør, Udviklings- og forenklingsstyrelsen
Anna de Boer, Udviklingskonsulent, Egedal Kommune
Pernille Kvamsdal, Senior Business Consultant, Demant
Jan Riis, Partner, Lakeside
Jimmy Kevin Pedersen, Chefkonsulent, Forsvarsministeriet
Kiann Stenkjær Hein, Direktør og grundlægger, Hein & Co.
Cecile Christensen, Vicedirektør, Det Kongelige Bibliotek
Poul Venø, IT og Digitaliseringschef, Herning Kommune
Anders Christian Boisen, Partner, BetterContracts
Jacob Herbst, CTO, Dubex
Klaus Larsen, IT-Direktør, Region Nordjylland
Vibeke van der Sprong, Vicedirektør, Sundhedsdatastyrelsen

Kontakt til Dansk IT:

Hinnerk Frech, politisk konsulent, hdf@dit.dk, tlf. +45 3311 1560

Om Dansk IT

Dansk IT er en uafhængig interesseorganisation og et fællesskab for it-professionelle og it-brugere. Dansk IT arbejder for at fremme og understøtte it, hvor dette skaber værdi for samfundet og den enkelte. Foreningen samler, styrker og udvikler it-brugere og it-professionelles kompetencer og faglighed og er en central aktør i debatten om digitalisering. Dansk IT har eksisteret siden 1958. Læs mere på www.dit.dk



Dansk IT - Vermundsgade 38A, st. tv. - 2100 København Ø
E-mail: dit@dit.dk - Telefon: +45 33111560