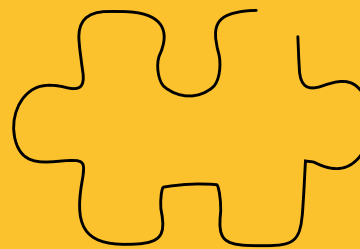
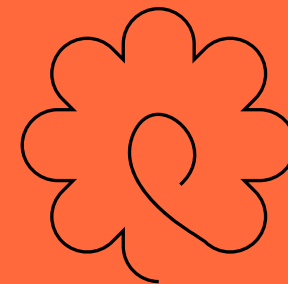


Principper for digital inklusion



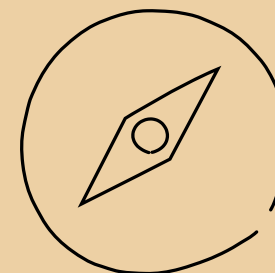
**Hav øje for digitaliseringens
konsekvenser**



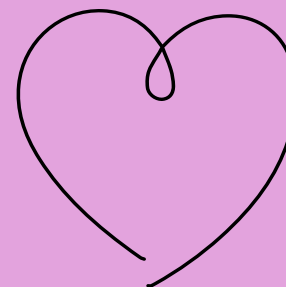
Design løsninger for alle



**Kommunikér så alle
forstår det**



**Hjælp borgerne med deres
digitale gøremål**



Hjælp dem, der hjælper



**Stil anvendelige alternativer
til rådighed**

Marts 2024

Principper for digital inklusion

1. udgave

Denne publikation er udarbejdet af
Digitaliseringsstyrelsen, KL og Danske Regioner

Publikationen kan hentes digitalt på
Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside
digst.dk

principperforinklusion.digst.dk

Fællesoffentlige principper for digital inklusion

Den danske velfærdsstat er blandt de mest digitale i verden – det forpligter

Det danske samfund er et af de mest digitaliserede i verden. Tidligt besluttede vi at tage fællesoffentligt ansvar for en ambitiøs digitalisering i det offentlige, og danskernes kontakt med myndighederne er i dag i vid udstrækning digital.

Men nogle borgere oplever den stigende digitalisering som en udfordring. Ca. hver femte voksne dansker oplever i en eller anden grad udfordringer ved den digitale kontakt med det offentlige. Det er et demokratisk problem, hvis digitaliseringen er en barriere for at deltage i velfærdssamfundet.

Som samfund har vi et ansvar for at udnytte potentialerne i den digitale udvikling. Det skal bidrage til bedre velfærd, vækst og til den grønne omstilling. Danmark skal forblive et digitalt foregangsland. Med det følger en forpligtelse til at skabe gode rammer for de borgere, der er udfordret af digitaliseringen.

Der vil altid være mennesker, der har svært ved at være digitalt selvhjulpne, eller som har særlige behov som digitale brugere. Derfor er digital inklusion en opgave, som vi hele tiden skal have fokus på, når vi digitaliserer, og en vigtig prioritet på tværs af den offentlige sektor.

Vi skal være foregangsland for brugervenlig og inkluderende digitalisering, der sætter den enkelte i stand til mere og giver værdi for alle borgere.

Med seks principper for digital inklusion sætter staten, kommunerne og regionerne sammen retningen for offentlig digitalisering med omtanke og under hensyn til alle borgere.

Inkluderende digitalisering starter i det enkelte projekt og i den enkelte organisation. Sådant digitaliserer vi i fællesskab ansvarligt og inkluderende.

Seks principper for digital inklusion

De fællesoffentlige principper for digital inklusion skal fremme ansvarlig og inkluderende digitalisering. Men principperne får først værdi, når de er afspejlet i beslutninger, projekter og i kontakten mellem borger og myndighed.

Principperne er vejledende og skal være en hjælp til offentlige myndigheder i deres arbejde med inkluderende digitalisering.

Gør principperne til virkelighed

Principperne er relevante for alle, der beskæftiger sig med offentlig digitalisering eller offentlig service på områder, hvor kontakten med borgerne er digital.

Som leder eller beslutningstager har du en særlig rolle og et ansvar for, at borgerrettet digitalisering sker under hensyn til alle borgere. Til det kan du anvende principper for digital inklusion som strategiske pejlemærker og som en hjælp, når du skal afveje relevante hensyn.

Principperne kan også hjælpe dig med at understøtte dine medarbejdere i deres arbejde.

Som medarbejder kan du bruge principperne i dit arbejde med borgerrettet digitalisering, servicedesign, borgerkontakt eller indkøb af digitale løsninger. Principperne kan fx danne grundlag for dialog med leverandører af digitale løsninger.

I afsnittet *Omsæt princippet til praksis* finder du konkrete råd til at gøre de enkelte principper til virkelighed. Sådan realiserer vi ambitionen om en inkluderende offentlig sektor.

På **principperforinklusion.digst.dk** finder du en platform med konkrete værktøjer, materialer, cases og eksempler til hvert princip, der kan understøtte arbejdet med inkluderende digitalisering i jeres organisation. Der kommer løbende nye værktøjer og materialer til.



Hav øje for digitaliseringens konsekvenser

Beslutninger om digitalisering skal understøtte alle borgeres rettigheder og minimere risici for eksklusion.



Hjælp borgerne med deres digitale gøremål

Borgere skal have nem adgang til hjælp og vejledning i deres digitale kontakt med det offentlige.



Design løsninger for alle

Borgerrettede digitale løsninger skal udvikles med alsidig inddragelse af borgerne, tage afsæt i borgernes behov og være anvendelige for flest muligt.



Hjælp dem, der hjælper

Det skal være nemt, sikkert og trygt for støttepersoner at hjælpe digitalt.



Kommunikér så alle forstår det

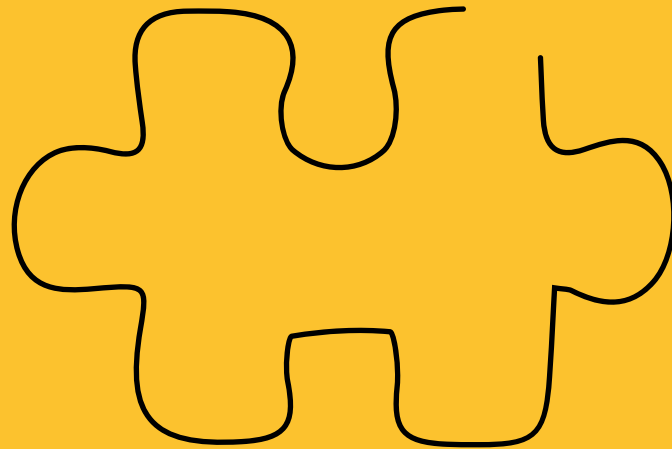
Myndigheder skal anvende et letforståeligt sprog og bruge understøttende virkemidler.



Stil anvendelige alternativer til rådighed

Når borgere ikke har mulighed for at være digitale, skal der være alternativer til rådighed.

Princip 01



**Hav øje for digitaliseringens
konsekvenser**

Hav øje for digitaliseringens konsekvenser

Beslutninger om digitalisering skal understøtte alle borgeres rettigheder og minimere risici for eksklusion.

Borgervendt digitalisering kan gøre mange ting nemmere og mere effektive for både borgere og myndigheder. Men digitalisering, der ikke tager udgangspunkt i alle borgeres behov, risikerer at ekskludere borgere eller gøre dem afhængige af hjælp. Det kan udfordre borgernes tryghed og tillid til offentlig digitalisering.

Derfor er det vigtigt, at beslutninger om digitalisering bliver taget på et kvalificeret grundlag. Det kræver, at myndighederne tidligt og løbende vurderer konsekvenser af digitaliseringsindsatser for borgere. Tidlig inddragelse af borgerne – ikke mindst dem, der kan opleve udfordringer – kan være et vigtigt værktøj.

Der kan være mange hensyn at afveje, når man digitaliserer. Når det er relevant, bør den ansvarlige ledelse og/eller demokratisk valgte beslutningstagere inddrages, så de kan være med til at finde den rette balance mellem de forskellige hensyn. Det er i sidste ende dem, der bærer ansvaret.

Når vi har øje for, hvordan borgerne påvirkes af digitalisering, skaber vi grundlaget for at træffe gode og ansvarlige beslutninger – og for at implementere løsninger, der fungerer for alle borgere.



Omsæt princippet til praksis

Hav øje for digitaliseringens konsekvenser

- **Skab klarhed om formålet med borgerrettet digitalisering**

Vær grundig og konkret omkring hvilket problem, jeres digitaliseringsprojekt skal løse. Klarhed om formålet skaber det bedste grundlag for at afveje relevante hensyn. Vær opmærksom på, om formålet fra start tager hensyn til inklusion af flest muligt.

- **Inddrag ledelse og/eller demokratisk valgte i beslutninger om digitalisering og synliggør alle relevante konsekvenser i beslutningsgrundlaget**

Økonomiske konsekvenser og gevinster kan ikke stå alene i beslutninger om digitalisering. Orientér beslutningstagere om relevante konsekvenser og risici for borgerne. Det gælder ikke mindst dem, der kan opleve udfordringer ved den planlagte løsning.

- **Søg tidligt indsigt i borgernes behov for at undgå blinde vinkler**

Uden tilstrækkelig indsigt i borgernes situationer og behov risikerer man blinde vinkler for, hvad en planlagt løsning kan betyde for nogle borgeres adgang til offentlige services.

Tidlig inddragelse af borgerne - ikke mindst dem, der kan opleve udfordringer - er en vigtig del af løsningen. Inddrag borgerne, før I har lagt jer fast på, hvad løsningen er.

Dialog og samarbejde med civilsamfundsorganisationer kan styrke jeres vidensgrundlag. Ofte kan fx ældre- og handicaporganisationer bidrage med kendskab til borgergrupper, der kan være udfordret af det digitale eller have særlige behov. Der kan også være værdifuld viden hos borgerservice eller hos andre medarbejdere, der har direkte borgerkontakt.

- **Overvej konsekvenser for borgerne – ikke mindst dem, der kan opleve udfordringer ved det digitale**

Hvilke gevinster og uønskede konsekvenser kan den planlagte løsning have for borgere, der er udfordret af det digitale? Det kan være relevant at lave en analyse af digitaliseringsprojektets konsekvenser for borgernes retssikkerhed og mulighed for at være selvhjulpne. Anvend analysen aktivt i beslutningstagningen.



Føler du dig overordnet i stand til at være digital i din kontakt med det offentlige?

Ja **80%**

Delvist **16%**

Nej **4%**

blandt borgere mellem 15 og 89 år, der har prøvet at benytte en offentlig digital løsning.¹

Det kan fx have konsekvenser for borgere, der er fritaget for Digital Post, hvis de får den fysiske post for sent — fx indkaldelse til operation eller møde hos jobcenteret. Dermed kan det ske, at der bliver så kort frist til et møde, at borgeren ikke kan nå at få en bisidder med.



Princip 02



Design løsninger for alle

Design løsninger for alle

Borgerrettede digitale løsninger skal udvikles med alsidig inddragelse af borgerne, tage afsæt i borgernes behov og være anvendelige for flest muligt.

Vi skal i fællesskab sikre, at den digitale service er tilgængelig og brugervenlig, så alle borgere har adgang til offentlige tjenester og ydelser.

Tidlig og løbende brugerinddragelse er nøglen til at udvikle løsninger, der giver værdi for borgerne, og som flest muligt kan benytte. Men inddrager man kun dem, der ligner flertallet, drager man ikke nytte af indsigter hos de borgere, der kan være udfordret af det digitale.

Det er derfor afgørende for en inkluderende digital service, at myndighederne prioriterer alsidig brugerinvolvering i projektplaner og i løbende drift.

Rettidig og reel inddragelse tager tid og kræver ressourcer, men skal betragtes som en investering i en løsning, der møder borgernes behov. Det minimerer blandt andet behovet for senere tilpasninger og kan derfor i sidste ende give den bedste udnyttelse af offentlige midler og ressourcer.

Jo mere enkel og brugervenlig en løsning er, desto flere kan bruge den og få gavn af den. Fokus på borgernes behov skal ses som en investering i bedre, mere borgernær digitalisering. Derfor bør vi som myndigheder tilstræbe, at de løsninger, vi indkøber eller designer, er anvendelige for så mange mennesker, som det med rimelighed er muligt.



Omsæt princippet til praksis

Design løsninger for alle

- **Inddrag løbende og reelt – også borgere, der har vanskeligt ved det digitale**

Løbende brugerinddragelse er afgørende for at udvikle inkluderende løsninger. Brugertest er et værdifuldt værktøj, der kan identificere potentialer og problemer, før it-udviklingen begynder, undervejs i projektet og når løsningen er i drift. De mest værdifulde indsigter kommer ofte fra brugere med særlige behov.

For at brugerinddragelsen kan gøre en positiv forskel, skal inddragelsen være reel. Tag borgernes input alvorligt og ret så vidt muligt jeres projekt efter det. Det kan fx være brugbart at indføre en *følg-eller-forklar* tilgang til brugerinput – også over for leverandører.

- **Design inkluderende løsninger, der tager højde for borgernes udgangspunkt**

Når man designer en digital løsning, er det vigtigt at tage højde for forskelle i borgernes muligheder for at være digitalt selvhjulpne. Det kan fx være sprogvanskeligheder, kognitive udfordringer, manglende forståelse for det offentlige mv.

Det er heller ikke alle borgere, der har MitID, kreditkort eller smartphone. Lad jeres viden om borgerne afspejle sig i designbeslutninger for den digitale løsning.

Benyt udbredte designkonventioner for at hjælpe borgerne. En løsning, der er genkendelig og minder om det, borgerne er vant til fra andre platforme, er mere intuitiv at bruge.

- **Design responsive løsninger og tænk *mobile first***

Ni ud af ti danskere ejer en mobiltelefon og foretrækker i vid udstrækning at bruge mobilen til de fleste digitale gøremål. Det gælder ikke mindst blandt de borgere, der er udfordret af det digitale. Det er et webtilgængelighedskrav at anvende responsivt design, så jeres løsning tilpasser sig forskellige devices. Det kan være en fordel tidligt at tage udgangspunkt i designtilgangen *mobile first*, blandt andet for at sikre at løsningen tilpasser sig mobil, tablet og computer.



- **Indtænk brugervenlighed i beslutninger om sikkerhed**

I et digitaliseringsprojekt vil I træffe en række beslutninger om sikkerhedsmæssige krav til brugeren. Beslutninger, der i sidste ende har indflydelse på brugeroplevelsen. Vurderé det nødvendige sikkerhedsniveau, og tænk det sammen med jeres viden om brugerne, så I tager højde for begge dele og skaber en sikker og brugervenlig løsning.

- **Styrk webtilgængeligheden**

Det er et lovkrav, at websteder og apps fra det offentlige skal være webtilgængelige. Webtilgængelighed er en løbende indsats, der bør tænkes ind på tværs af organisationen i både projekter og drift. Skriv kravene fra webtilgængelighedsloven ind i kontrakter, følg op med leverandører og brugertest løbende.

- **Udnyt teknologiske muligheder til at hjælpe borgere med særlige behov**

Nye teknologier kan rumme potentialer for at gøre jeres digitale service mere inkluderende. Vær opmærksom på forskellige teknologier og drøft, hvordan I kan og vil bruge teknologi til at hjælpe borgere, der er udfordret af det digitale.



Cirka 600.000 voksne danskere bruger digitale hjælpemidler eller tilgængelighedsindstillinger, når de færdes digitalt.²

”Det, vi oplever, er, at mange borgere forsøger at kommunikere med det offentlige digitalt, men udfordres af digitale løsninger, der ikke er designet til dem. De giver op på grund af komplekse brugerflader og dårlig digital vejvisning. Det er jo vildt ærgerligt, når de nu faktisk gerne vil være digitale.”³

– Borgerservicemedarbejder i Egedal Kommune



Princip 03



**Kommunikér så alle
forstår det**

Kommunikér så alle forstår det

Myndigheder skal anvende et letforståeligt sprog og bruge understøttende virkemidler.

Den digitale udvikling har øget skriftligheden af kontakten mellem borgerne og det offentlige. Det er problematisk, når hver sjette har svage læsefærdigheder. Andre har kognitive vanskeligheder og kan fx have svært ved at fokusere eller skabe overblik over større mængder af information.

Borgernes behov for letforståelig kommunikation kan være vanskelige at balancere med uomgængelige hensyn til især juridiske forhold. Men reel retssikkerhed kræver, at borgerne kan *finde* den information, de søger, og ikke mindst *forstå* informationen, så de kan *handle* på den.

Den digitale udvikling giver nye muligheder for at kommunikere inkluderende og målrettet. Fx kan det samme indhold formidles med forskellig detaljegrad på samme hjemmeside. Video og grafik kan understøtte forståelsen, og i nogle tilfælde kan nye teknologier som fx taleteknologi mindske skriftligheden. Det er potentialer, vi som myndigheder skal udnytte.

Vi bør som myndigheder kommunikere i et lettilgængeligt sprog og udnytte de digitale muligheder til at understøtte, at flest muligt forstår den offentlige kommunikation. Det gavner borgernes tryk-
hed i kontakten med det offentlige, og det kan mindske behovet for support og hjælp. Det giver værdi for alle.



Omsæt princippet til praksis

Kommunikér så alle forstår det

- **Skriv *til nogen frem for om noget***

Det er vigtigt at skrive modtagerorienteret og at være opmærksom på sine målgrupper. Vær konkrete om, hvad dét betyder i praksis, og del erfaringer med at praktisere det. Fokusér på borgernes reelle informationsbehov og udelad information, der ikke er nødvendig i konteksten. Hjælp modtagerne med at forstå budskabet og sæt dem i stand til at handle.

Skriv kort og præcist og gør indholdet overskueligt. Hold lix-tallet nede og fokusér på de vigtigste punkter, så borgeren lettere kan forstå og handle på dem. Det er særligt vigtigt, når borgerne i stigende grad læser informationen på *mobile devices* og små skærme.

- **Overvej fordele ved korte resuméer og sprogversionering mv.**

Nogle gange kan korte resuméer og lignende, der fremhæver det væsentligste for borgeren, være hensigtsmæssigt. Når der fx kommunikeres om vanskeligt eller juridisk indhold, kan en *ekstra letlæselig* version være fordelagtig.

- **Understøt den skriftlige kommunikation med visuelle virkemidler**

Digital kommunikation giver bedre muligheder for aktivt at understøtte det skriftlige med visuelle virkemidler, fx video og illustrationer. Det kan hjælpe personer med fx læse- eller indlæringsvanskeligheder til at forstå den information, der er relevant for dem.

- **Brugertest jeres kommunikation**

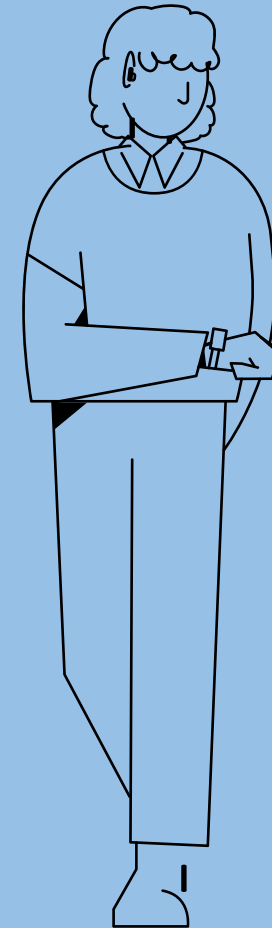
Det kan være en fordel at brugerteste kommunikationsmateriale, breve mv. for at afprøve, hvordan borgerne – også dem, der har vanskeligt ved den skriftlige kommunikation – forstår dem.



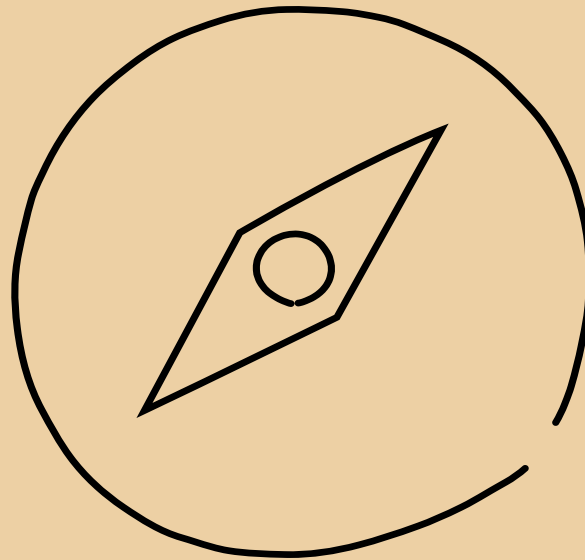
Cirka hver sjette voksne dansker har svage læsefærdigheder.⁴

En effektmåling foretaget af de norske kommuner indikerer, at 1 krone investeret i klart sprog giver et afkast hos myndigheden på 1,30 til 4 kroner. Dertil kommer blandt andet bedre brugeroplevelser for borgerne.⁵

Fagbegreber og lange tekster kan koble borgerne af. Fx kan fuldmagtsbegreberne i det offentlige være svære at finde rundt i. En fuldmagtshaver kom fx til at oprette sig selv som fuldmagtsgiver, fordi hun tog fejl af begrebernes betydning. Fuldmagtsgiver kaldes også *hovedmand*, mens fuldmagtshaver også kaldes *fuldmægtig*, *fuldmagtstager* og *mellemand*.



Princip 04



**Hjælp borgerne med deres
digitale gøremål**

Hjælp borgerne med deres digitale gøremål

Borgere skal have nem adgang til hjælp og vejledning i deres digitale kontakt med det offentlige.

Borgerens gøremål er sjældent i sig selv digitalt – men kontakten med det offentlige er det ofte. Det har gjort det vanskeligere for nogle borgere at være selvhjulpne, men for mange kan den rette hjælp og vejledning være afgørende.

Det er vigtigt, at vi som myndigheder vejleder borgerne. Både så de kan bruge den konkrete digitale løsning, og så de har overblik over, hvad de skal.

Det er ikke altid let at finde frem til den rette hjælp – ikke mindst hvis man i forvejen er usikker digitalt. Det kan betyde, at nogle giver op på forhånd og må søge personlig betjening hos fx borgerservice. Det er vigtigt, at myndighederne tydeligt viser vej til support, når borgere har brug for hjælp i det digitale forløb.

God vejledning og nem adgang til support skaber bedre brugeroplevelser og hjælper flere borgere til at betjene sig selv. Det er effektiv brug af offentlige midler, når borgere, der med lidt hjælp kan være digitale, er det. Vigtigst giver det de bedste betingelser for et godt møde med den digitale offentlige sektor.



Omsæt princippet til praksis

Hjælp borgerne med deres digitale gøremål

- **Vejled om gøremålet, ikke kun den specifikke digitale løsning**

For at undgå, at borgeren bliver usikker eller går i stå midt i en opgave, er det en god idé at vejlede undervejs i løsningen. Pædagogisk vejledning hjælper den usikre borger. Overvej fx at anvende vejledende visualiseringer og video.

Hav i jeres vejledning blik for, at borgerens gøremål i sig selv kan kræve vejledning. Det kan fx være, hvad man bør gøre, inden man benytter den digitale løsning, hvor langt man er i processen, og hvad næste skridt er.

Medarbejdere med direkte borgerkontakt vil ofte have værdifuld viden om, hvor i processen borgerne opsøger hjælp, fordi de bliver usikre eller går i stå.

- **Gør det tydeligt for borgeren, hvor der er hjælp at hente**

Vær opmærksom på at understøtte borgernes brug af de digitale løsninger med gode supportmuligheder. Borgernes behov er forskellige og telefonsupport, chatbots, sidemandshjælp mv. kan være relevante tilbud for forskellige borgere.

Alene tydelig angivelse af, hvor der er hjælp at hente, kan for nogle borgere styrke trygheden ved den digitale løsning. Vær klar og tydelig om hjælpe- og supportmulighederne til jeres løsninger.

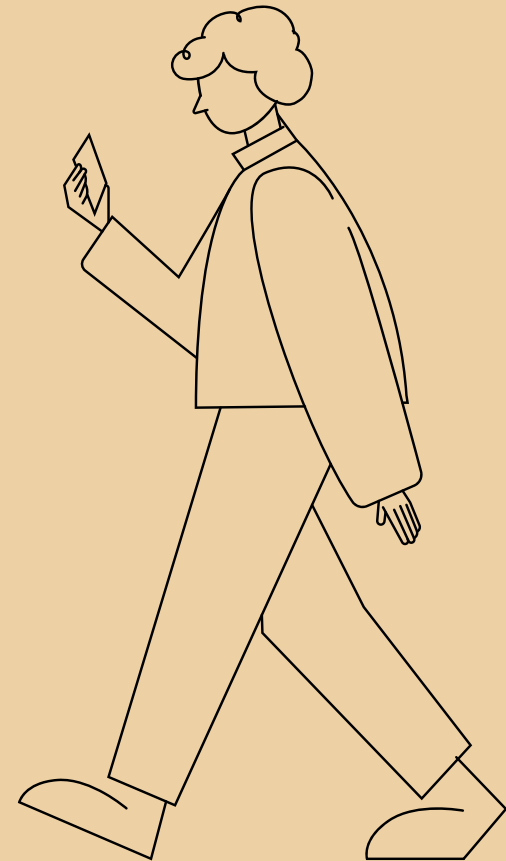
- **Udnyt relevante hjælpesituationer til at opbygge tryghed og kompetencer hos borgeren**

En tryk introduktion kan gøre en stor forskel for den enkelte. Når en borger er mødt frem for at få hjælp til en digital løsning, kan det være relevant at benytte hjælpesituationen til at lære borgeren selv at bruge den digitale løsning. Det kan blandt andet være hensigtsmæssigt, at medarbejderne klædes på til den situation, og at der er vejledningsmateriale til rådighed.

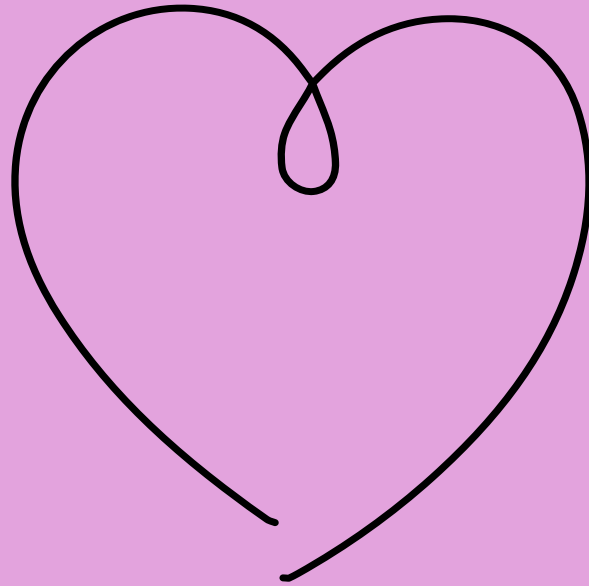


Fire ud af fem borgere, der anvender offentlige digitale løsninger, foretrækker at klare deres gøremål hos det offentlige digitalt.⁶

Borgerservice 2GO i Aarhus Kommune besøger fast kommunens væresteder og varmetuer for at hjælpe borgerne med fx MitID. Det er en håndsrækning til borgere, der har brug for hjælp, men som ikke altid selv opsøger hjælpen. Intentionen er at møde borgerne, hvor de er, så flere får mulighed for at færdes i det digitale offentlige Danmark. En hjælp til digital selvhjælp.



Princip 05



Hjælp dem, der hjælper

Hjælp dem, der hjælper

Det skal være nemt, sikkert og trygt for støttepersoner at hjælpe digitalt.

Mange, der er udfordrede af det digitale, finder hjælp hos støttepersoner som familie, en it-frivillig eller en medarbejder på fx et botilbud. Det er godt, fordi de dermed får adgang til fordele ved den digitale service.

Men hjælpesituationen kan være sårbar og grænseoverskridende. Der kan fx være situationer, hvor borgeren udleverer sine kodeord, eller hvor man som hjælper får adgang til private oplysninger, der er unødvendige for det givne formål.

Derfor er det vigtigt, at vi som myndigheder tager ansvar for at skabe klare rammer for hjælpen. Det indebærer især gode muligheder for digital partsrepræsentation, hvormed en hjælper kan varetage borgerens interesser.

Det kræver, at brugsscenarier tænkes grundigt igennem for den, der har brug for hjælp, og for hjælperen. Med gode hjælpemuligheder kan flere nå i mål med deres gøremål digitalt, på en tryk og sikker måde.



Omsæt princippet til praksis

Hjælp dem, der hjælper

- **Husk borgerens og hjælperens behov i digitale hjælpesituationer**

Tryk og tilstrækkelig hjælp kræver gode digitale hjælpemuligheder. Indtænk borgernes behov for blandt andet partsrepræsentation i jeres løsninger og sørg for, at borgeren med hjælpen kan nå i mål med sit gøremål.

Betragt det samlede hjælpeforløb som en brugerrejse for både hjælper og borger. Sørg for, at forløbet er nemt for hjælperen, og at hjælperen har de nødvendige rettigheder til at gennemføre opgaven.

- **Gør det tydeligt for hjælperne, hvordan de kan hjælpe**

Det kan være vanskeligt at navigere i de forskellige muligheder for partsrepræsentation. Skab overblik over de digitale hjælpemuligheder og benyt fx den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning, så mulighederne er genkendelige og intuitivt anvendelige på tværs.

Det kan ikke forventes, at hjælpere ved, hvordan de kan hjælpe digitalt. Derfor er det vigtigt at informere hjælpere om, *hvad* de kan hjælpe med i det konkrete gøremål, og *hvordan* de hjælper digitalt.

Vær opmærksom på, at hjælpere ikke nødvendigvis har et stærkt udgangspunkt for at hjælpe digitalt. Det gælder også medarbejdere, der ved siden af deres kerneopgave hjælper borgere med digitale gøremål. Det kan være hensigtsmæssigt at understøtte medarbejderne med relevant vejledningsmateriale eller kompetenceudvikling.

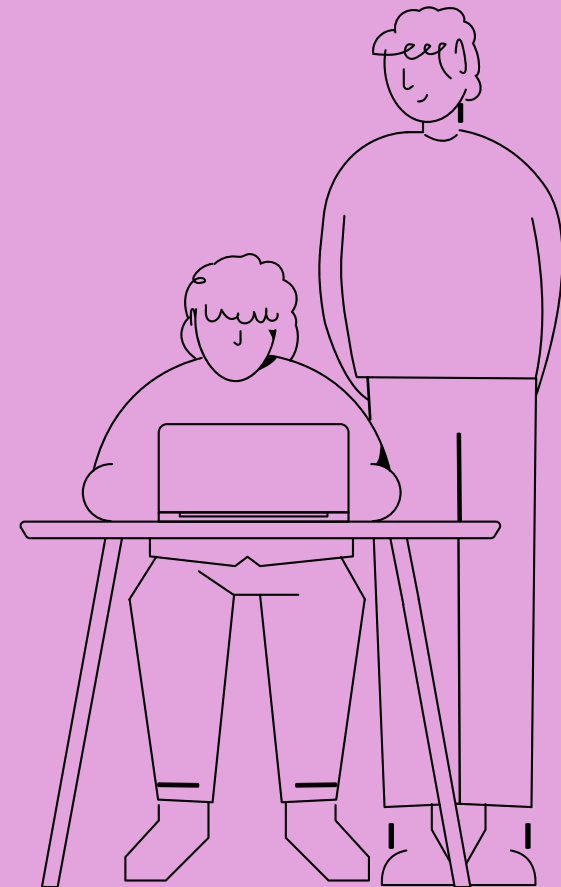


”Vi fik et brev om varmetillæg – der var et link i papirbrevet. Jeg troede, at jeg som pårørende kunne gå ind og indberette varmeforbrug – men det kunne løsningen ikke håndtere. Så det med pårørende gælder åbenbart kun, at jeg kan ringe og snakke med dem om hendes sag.”⁷

– Pårørende til Digital Post-fritaget borger

Cirka hver femte voksne dansker har haft brug for hjælp til den digitale kontakt med det offentlige inden for det seneste år.

Over halvdelen af dem har fået hjælp hos en person i sin familie eller vennekreds.⁸



Princip 06



**Stil anvendelige alternativer
til rådighed**

Stil anvendelige alternativer til rådighed

Når borgere ikke har mulighed for at være digitale, skal der være alternativer til rådighed.

Det er afgørende, at borgere, der ikke har mulighed for at være digitale, fortsat har adgang til det offentlige på en værdig måde. Der vil altid være nogle, som ikke kan benytte digitale løsninger – de skal ikke stilles ringere end andre eller gøres ufrivilligt afhængige af andres hjælp.

Men hvordan sikrer man tilstrækkelige alternativer til det digitale, når administrationen og brugerrejsen er digitaliseret? Og hvilken alternativ service kan og bør man tilbyde, hvis en service netop er gjort mulig af digitale værktøjer? Det kan være vanskelige spørgsmål, som ikke desto mindre er vigtige at tage stilling til.

Vi bør som offentlig sektor sørge for, at der findes anvendelige alternativer til de digitale løsninger – og at de borgere, der har behov for et alternativ, ved, hvor de kan finde det.

Nye teknologier giver nye muligheder. Det gode alternativ er ikke nødvendigvis analogt. Fx kan kunstig intelligens muliggøre nye former for medbetjening eller understøtte borgere i deres informationsøgning og selvbetjening.

Tydelige og anvendelige alternativer kan give dem, der ikke kan bruge digitale løsninger, bedre mulighed for at være selvhjulpne og være med til at sikre et trygt møde med det offentlige.



Omsæt princippet til praksis

Stil anvendelige alternativer til rådighed

- **Sørg for passende alternativer til det digitale**

Lovgivning, der forpligter borgerne til digital kontakt med det offentlige, fx brug af digitale selvbetjeningsløsninger, skal altid rumme mulighed for undtagelse fra kravet for borgere, der har behov for det.

I nogle tilfælde er en digital løsning ikke obligatorisk ved lov, men i praksis den eneste reelle mulighed for at modtage en service. I de tilfælde bør myndigheden – når det er meningsfuldt – tilbyde en alternativ adgang til samme eller lignende service for borgere, der ikke har mulighed for at bruge den digitale løsning.

- **Gennemtænk den alternative brugerrejse**

Nogle gange kan borgere, der ikke har mulighed for at være digitale, opleve, at de alternative muligheder til digitale løsninger er utilstrækkelige eller besværlige. Hjælp og vejledning til borgerens gøremål, fx til forståelse af en blankets indhold, er ligeså vigtigt uden for de digitale platforme. Tænk derfor den alternative brugerrejse igennem.

Civilsamfundsorganisationer samt medarbejdere med direkte borgerkontakt i fx borgerservice kan bidrage med værdifuld viden om, hvor udfordringerne opstår i den alternative brugerrejse.

- **Gør alternativerne lette at finde**

Borgerne bør have mulighed for selv at håndtere deres gøremål, selvom de ikke er digitale, ikke har et MitID eller ikke har et cpr-nummer. Sørg for, at det er tydeligt, hvor borgeren kan henvende sig for et alternativ, fx på jeres hjemmeside eller i forbindelse med selvbetjeningsløsningen.

- **Understøt borgernes gøremål og behov med anvendelige alternativer**

Borgernes situationer og behov er forskellige, og alternativerne til den digitale kontakt bør være anvendelige for den enkelte borger. Det gode alternativ er ikke nødvendigvis en printet blanket. Fx kan personlig eller udkørende betjening, telefonisk sagsbehandling, videomøde mv. hjælpe borgere på forskellig vis. Og en telefonisk voicebot kan fx understøtte ikke-digitale borgere i deres informationssøgning, bidrage til borgerens forståelse for sit sagsforløb mv.



I blandt andet Roskilde kommune kan borgerne ved hjælp af taleteknologi få telefonisk hjælp af talerobotten Kiri, der kan svare på spørgsmål og fx bestille tid i borgerservice for borgeren.

” 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 ærekærhed gør, at de egentlig helst vil foretage handlingen for borgeren i stedet for. De mener ikke, de leverer en god service i disse situationer.”⁹

– Borgerservicechef i en kommune



Kilder

1. It-anvendelse i befolkningen 2023, Danmarks Statistik, Digitaliseringsstyrelsen og Ældre Sagen. <https://www.dst.dk/da/Statistik/nyheder-analyser-publ/Publikationer/VisPub?cid=49775>
2. It-anvendelse i befolkningen 2023, Danmarks Statistik, Digitaliseringsstyrelsen og Ældre Sagen. <https://www.dst.dk/da/Statistik/nyheder-analyser-publ/Publikationer/VisPub?cid=49775>
3. Eget interview, Digitaliseringsstyrelsen
4. Danskernes kompetencer, Danske resultater af OECD's PIAAC-undersøgelse. Det nationale forskningscenter for velfærd. <https://www.uvm.dk/-/media/filer/uvm/udd/voksne/pdf13/131008-sfi-pjece-om-piaac.pdf>
5. Gevinster av klart språk i norske kommuner, KS (kommunesektorens interesseorganisasjo) og Menon Economics. <https://www.ks.no/contentassets/681a80cd42df4f45a0d448f3a031779f/Menon-rapport-75-2022-Gevinster-av-klart-sprak-i-norske-kommuner-002-.pdf>
6. It-anvendelse i befolkningen 2023, Danmarks Statistik, Digitaliseringsstyrelsen og Ældre Sagen. <https://www.dst.dk/da/Statistik/nyheder-analyser-publ/Publikationer/VisPub?cid=49775>

7. Digital inklusion i det digitaliserede samfund, april 2021, Digitaliseringsstyrelsen og KL
8. It-anvendelse i befolkningen 2023, Danmarks Statistik, Digitaliseringsstyrelsen og Ældre Sagen. <https://www.dst.dk/da/Statistik/nyheder-analyser-publ/Publikationer/VisPub?cid=49775>
9. Digital inklusion i det digitaliserede samfund, april 2021, Digitaliseringsstyrelsen og KL

Læs mere om principperne, og find hjælp og inspiration
til jeres arbejde med digital inklusion på

principperforinklusion.digst.dk

Der kommer løbende nye værktøjer og materialer til.

KL

 **DANSKE
REGIONER**

 **Digitaliserings-
styrelsen**