

Aarhus Kommune – Plan for digital inklusion

Som myndighed har Aarhus Kommune en forpligtelse til at hjælpe borgerne, så de kan begå sig i en stadig mere digital kontakt med os. Derfor har vi lavet *Plan for digital inklusion*, der sætter kursen for, hvordan vi arbejder med hjælp til de borgere, der oplever udfordringer med det digitale.



Ambition

Uanset hvordan borgerne kommunikerer med Aarhus Kommune, skal de opleve en god service. God service er at blive mødt i øjenhøjde, respektfuldt og med en følelse af at kunne mestre sin situation - uafhængigt af hvilken kommunikationskanal man foretrækker.



Principper

Et brugervenligt og lettilgængeligt digitalt tilbud til dem, der kan selv

Hjælp til dem, der ikke kan det digitale

Hjælp til dem, der hjælper



Hvad vil vi lykkes med?

Vi vil lykkes med:
At minimere barriererne så flere kan være med

Vi vil lykkes med:
At sikre hjælp og ligeværdige alternativer til den digitale kontakt

Vi vil lykkes med:
At hjælpe pårørende, frivillige og medarbejdere med at hjælpe med det digitale



Hvorfor er det vigtigt?

74 % af danskerne foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare deres ærinder hos det offentlige (2022)

17-22 % af danskerne er digitalt udfordret i deres kontakt med det offentlige (2021)

63 % af dem, der har brug for hjælp til den digitale kommunikation med det offentlige, får hjælp af en person i familien eller vennekredsen (2022)

Set i et overordnet, samfundsmæssigt perspektiv handler digital inklusion om sammenhængskraften i samfundet, borgernes retssikkerhed og tillid til offentlige myndigheder. I bund og grund er det et spørgsmål om, at et velfungerende demokrati og velfærdssamfund prioriterer, at alle borgere har mulighed for at deltage aktivt i samfundslivet og tage hånd om egen situation.