



## Fire centrale målgrupper for digital inklusion

I Aarhus Kommunes *Plan for digital inklusion* sætter vi fokus på fire målgrupper, som særligt oplever udfordringer i det digitaliserede samfund. Det gælder seniorer, unge, udsatte borgere samt internationale borgere.

I det følgende er en uddybende beskrivelse af de fire målgrupper.

### Seniorer

*Fakta: 4 pct. af borgerne i Danmark anvender slet ikke offentlige digitale løsninger. Det gælder særligt de ældste borgere (18 pct. blandt de 75-84-årige; 36 pct. blandt borgere 85 år og derover). Kilde: "Et digitalt samfund for alle", Finansministeriet, 2022.*

Målgruppen omfatter ældre borgere, der ikke har brugt pc eller anden IT i deres arbejdsliv eller i deres tidligere kontakt med den offentlige sektor, samt ældre borgere, der har været digitalt selvhjulpne, men ikke er det længere.

Det er kendetegnende for seniorerne, at de ofte har en høj grad af tillid til den offentlige sektor. Typisk vil de meget gerne selv, og de har også en forventning om selv at kunne håndtere deres (digitale) ærinder med det offentlige.

En af udfordringerne for denne målgruppe er dog, at målstregen hele tiden flytter sig. Den digitale udvikling betyder konstante ændringer i de digitale løsninger, og det kan have store konsekvenser for seniorerne. De har typisk fået hjælp til at sætte deres udstyr op, men når der kommer en ændring, en opdatering eller en ny løsning, kan de ikke selv installere den og tage den i brug. De mangler de nødvendige tekniske eller kognitive kompetencer til at være en del af det digitale offentlige samfund. Det betyder, at de, som ellers har været selvhjulpne i hele deres liv, får svært ved at klare sig på egen hånd i det digitale samfund.

Side 1 af 5

### KULTUR OG BORGERSERVICE

Borgerservice og Biblioteker  
Aarhus Kommune

### Udvikling og Demokrati

Dokk1, Hack Kampmanns Plads 2  
8000 Aarhus C

Direkte e-mail:  
ibae@aarhus.dk

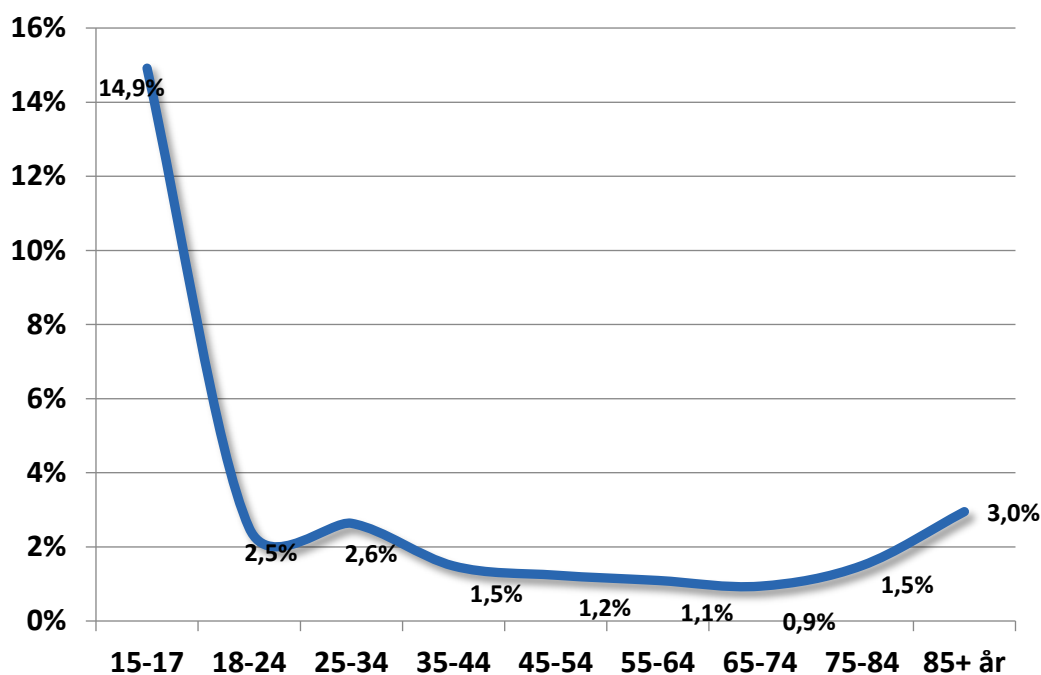
Sagsbehandler:  
Ina Bækgaard



## Unge

*Fakta: Når man fylder 15 år, er man som borger i Danmark (juridisk) forpligtet til at kommunikere digitalt med det offentlige via Digital Post. Nedenfor ses en tabel over andelen af borgere, der ikke har tjekket Digital Post inden for de seneste 6 måneder (2019).*

Side 2 af 5



Unge har alle de tekniske forudsætninger for at kunne begå sig på de digitale platforme, men de er alligevel udfordret i den digitale interaktion med den offentlige sektor. Det skyldes flere faktorer. For det første fremtræder kommunikation med det offentlige ikke umiddelbart som vigtig for de unge – i hvert fald ikke før det for alvor brænder på, og de ikke får udbetalt løn for deres fritidsjob eller ikke møder op til session, fordi de ikke har læst deres Digitale Post.

For det andet har de unge ofte svært ved at forstå til indholdet af kommunikationen med det offentlige. Sproget er formuleret juridisk korrekt, men det er ikke et sprog, som de unge kender og kan forholde sig til. Det kan resultere i, at de bliver usikre på, om de har forstået reglerne rigtigt, om de har gjort det, der er blevet efterspurgt, om de har indberettet de rigtige oplysninger. En sådan usikkerhed kan medføre frustrationer, fremmedgørelse og på sigt mistillid til det offentlige.

For de unge handler det dermed om manglende indsigt i, hvad den offentlige sektor er, og hvordan den offentlige sektor fungerer. Det er denne



manglende forståelse, der gør det svært for de unge – ikke platforme eller det digitale tilbud som sådan.

Side 3 af 5

## Udsatte borgere

*Fakta: Socialt udsatte borgere defineres af Social- og Indenrigsministeriet som "personer, der lever i samfundets yderkanter, personer, der ofte har et dårligt helbred, der sjældent har tilknytning til arbejdsmarkedet, og som ikke drager nytte af samfundets almindelige tilbud til borgerne". Definitionen rummer en række forskellige typer borgere, blandt andet borgere med psykiske problematikker, borgere med misbrug, borgere med hjemløseproblematikker og borgere med handicap/udviklingshæmning.*

Denne gruppe af borgere har ofte færre ressourcer til at mestre eget liv, og når de møder lavpraktiske problemer i interaktionen med det offentlige, går kommunikationen ofte i stå. Det kan potentielt få store – og også økonomiske – konsekvenser for borgerne, hvis de fx overser en henvendelse fra myndighederne, der kræver handling.

En væsentlig udfordring er, at man som borger skal kunne identificere sig i enhver form for kontakt med det offentlige (og med andre parter som fx banker). Men netop legitimation kan være særlig vanskeligt for udsatte borgere, der typisk har svært ved at holde styr på MitID, kontokort, sundhedskort og koder. Det sætter i praksis ofte en stopklods for kommunikationen med myndighederne.

Derudover kan de kommunale selvbetjeningsløsninger forekomme så uoverskuelige og det kommunale sprog så svært at forstå, at borgerne giver op, selv om de har brug for – og ret til – at søge om en bestemt ydelse. Den digitale kommunikation stiller desuden krav til borgernes devices, men for dårligt stillede borgere kan det være vanskeligt at få råd til fx nyere smartphones. De ikke-digitale alternativer til helt almindelige, dagligdags transaktioner (som fx kontanthævninger eller betaling af regninger) er ofte både besværlige og dyre.

Sidst, men ikke mindst kan udsatte borgere have en oplevelse af, at det offentlige ikke vil dem det godt. Manglende tillid kan derfor være en barriere for disse borgere i forhold til at kommunikere med eksempelvis kommunen. Denne barriere er ikke blevet mindre af, at kommunikationen er blevet digital. Digital inklusion i forhold til denne målgruppe handler derfor blandt andet om relationsopbygning og skabelse af tillid. Der er gode erfaringer med en håndholdt tilgang og med at hjælpe borgeren fysisk dér, hvor han eller hun er.



## Internationale borgere

*Fakta: I 2019 meldte cirka 9000 borgere indrejse til Aarhus Kommune. I Corona-årene 2020 og 2021 var antallet af indrejste borgere godt 6000 pr. år. I 2022 var tallet steget til knap 9000 igen. I alt har ca. 20% af borgerne i Aarhus en anden etnisk baggrund end dansk.*

Side 4 af 5

Denne målgruppe tæller både de borgere, der er opvokset i Aarhus, men har etnisk baggrund, samt de borgere, der kommer til byen som internationale studerende eller arbejdstagere.

Førstnævnte gruppe er indvandrere, efterkommere, flygtninge, asylansøgere, familiesammenførte m.fl. For disse borgere skyldes udfordringer med den digitale kontakt med myndighederne en kombination af sprogvanskeligheder og manglende digitale kompetencer. For nogle kan manglende tillid til det offentlige også være en barriere. Det gælder fx de borgere, der kommer fra lande, hvor de ikke har oplevet myndigheder som venligtsindede og troværdige.

De IT-stærke blandt denne gruppe af borgere foretrækker typisk at benytte sig af PC, da det er nemmere med automatisk oversættelse i browseren. De mindre IT-stærke bruger mest smartphones. Her er der dog en udfordring med apps, som man ikke kan få automatisk oversat.

De internationale studerende og arbejdstagere kommer typisk fra lande, som ikke er lige så langt, når det gælder offentlig digitalisering, som det er tilfældet i Danmark. Det kan være en udfordring for disse borgere at navigere digitalt i forhold til den offentlige sektor, fordi de ganske enkelt ikke er vant til det. Uanset om der er tale om studerende, håndværkere, medarbejdere inden for velfærdsområderne eller vidensmedarbejdere, kan det kræve en særlig introduktion at kommunikere digitalt med det offentlige.

For mange er særligt ankomsten og de første år i Danmark svære, da de oplever, at de selv har ansvaret for at skulle navigere i og lære systemerne at kende. Denne gruppe af borgere mangler typisk forståelse for de digitale løsninger og har ikke på forhånd kendskab til hverken CPR-nummer, MitID eller Digital Post. De forstår derfor ikke vigtigheden af disse løsninger i forhold til kontakten til det offentlige og kan derfor være længe om at tage dem i brug.

Også de mange offentlige myndigheder skaber usikkerhed og forvirring. Som nyankommet til Danmark skal man i kontakt med ikke mindre en tre forskellige Borgerservices (Udlændingestyrelsen, Siri og kommunen). Borgeren oplever, at der er mange forskellige kilder til information, og det skaber tvivl om, hvornår der er tale om en pålidelig kilde.



Også for denne gruppe af borgere udgør sprogvanskeligheder en barriere. Derfor anvender mange sociale medier og andre uofficielle kanaler til at opnå information. Det bidrager kun til forvirringen.