

Plan for digital inklusion

AARHUS KOMMUNE

2023 - 2026

Indhold

1. Plan for digital inklusion	2
2. Om planen	3
3. Vores ambition	3
4. Principper for digital inklusion	3
4.1. Princip 1: Et brugervenligt og lettilgængeligt digitalt tilbud til dem, der kan og vil selv.....	3
4.2. Princip 2: Hjælp til dem, der ikke kan det digitale.....	4
4.3. Princip 3: Hjælp til dem, der hjælper.....	4
4.4. Fællesoffentlige rammer for digital inklusion	4
5. Arbejdsform.....	5
6. Målgrupper for digital inklusion.....	6
7. Organisering	6
7.1. En tværgående erfa-gruppe.....	7

Bilag

- Bilag 1: Plan for digital inklusion – onepager
- Bilag 2: Procesplan for arbejdet med digital inklusion
- Bilag 3: Beskrivelse af målgrupper
- Bilag 4: Prøvehandlinger og forberedende aktiviteter – efteråret 2023

1. 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 og vil 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.

2. Om planen

Plan for digital inklusion (2023-2026) udstikker en fælles retning for, hvordan vi i Aarhus Kommune vil arbejde med hjælp til de borgere, der oplever udfordringer med den digitale kommunikation med kommunen. Planen formulerer en fælles ambition og en række overordnede principper for vores arbejde med digital inklusion i årene frem mod 2026. Derudover indeholder planen en beskrivelse af:

- Hvordan vi vil arbejde med digital inklusion. Vi er i høj grad inspireret af Aarhuskompasset og ønsker at igangsætte en inddragende og lærende proces med fokus på det, der kan skabe værdi for borgerne.
- Hvordan vi organiserer os i forhold til arbejdet med digital inklusion. Vi er klar over, at vi er nødt til at arbejde på tværs af magistratsafdelinger og forvaltninger, hvis vi skal hjælpe borgerne med deres digitale udfordringer.
- En beskrivelse af de målgrupper, vi har fokus på, og deres primære udfordringer i det digitale møde med Aarhus Kommune.

Sidst, men ikke mindst indeholder *Plan for digital inklusion* en overordnet procesplan for vores arbejde i årene 2023-2026.

3. Vores ambition

Det er vores ambition, at borgerne oplever en god service, når de kommunikerer med Aarhus Kommune. God service er at blive mødt i øjenhøjde, respektfuldt og med en følelse af at kunne mestre sin situation – uanset hvilken kommunikationskanal man foretrækker.

For mange borgere er det god service at betjene sig selv digitalt. Det er nemt og bekvemt at kunne ordne sit ærinde med kommunen hjemmefra, når man har tid og lyst. For en stor del af borgerne medfører det digitale samfund imidlertid problemer. KL har afdækket, at 17-22 % af den voksne befolkning er såkaldt *digitalt udfordrede* – af mange og komplekse grunde.¹ Hvis vi gerne vil tilbyde god service for alle, er digital inklusion således én af de helt store opgaver, vi står over for som kommune. Særligt set i lyset af, at services for og kontakt med borgerne i stadig højere grad bliver digital.

4. Principper for digital inklusion

Med henblik på at indfri vores ambition om at yde god service for alle borgere – også dem, der oplever den digitale kontakt som en udfordring – arbejder vi med tre principper for digital inklusion.

4.1. Princip 1: Et brugervenligt og lettilgængeligt digitalt tilbud til dem, der kan og vil selv

Vi ved fra undersøgelser af borgernes IT-præferencer, at størstedelen af den voksne befolkning (74 %) foretrækker at bruge digitale løsninger til at klare deres ærinder hos det offentlige.² Derfor har vi fokus på at gøre det nemmere og mere trygt at indgå i den digitale kontakt med os, så flere kan være med.

Eksempler på, hvordan vi kan arbejde med at gøre det digitale mere brugervenligt, tillidsvækkende og tilgængeligt:

- Tilbud om hjælp til selvhjælp (fx i form af muligheder for medbetjening, hvor en medarbejder guider en borger gennem et selvbetjeningsforløb).

¹ *Digital inklusion i det digitaliserede samfund*, Digitaliseringsstyrelsen og KL, 2021.

² *Et digitalt samfund for alle*, Finansministeriet, 2022.

- Bedre kommunikation, så skriftlige henvendelser fra Aarhus Kommune bliver mere mundrette og lettere at forstå. Det gælder fx de cirka 7,5 millioner Digital Post-meddelelser, som vi udsender årligt.
- Fokus på brugerinddragelse i udvikling og nyindkøb af digitale løsninger.
- Fokus på digitale løsningers tilgængelighed i forhold til tekniske standarder, servicedesign og formidling.

4.2. Princip 2: Hjælp til dem, der ikke kan det digitale

Vores udgangspunkt i Aarhus Kommune er, at de borgere, der kan benytte sig af vores digitale løsninger, skal gøre det. For op imod en fjerdedel af borgerne er det imidlertid ikke god service at skulle betjene sig selv digitalt. For nogle borgere handler det om, at de har problemer med at håndtere de digitale platforme, for andre er det indholdet i kommunikationen eller det overhovedet at skulle forholde sig til en myndighed, der volder problemer. Eller der er noget helt fjerde på færd, der står i vejen for en ligeværdig og tillidsfuld kontakt med Aarhus Kommune. Disse borgere har brug for hjælp til det digitale – eller måske ligefrem et alternativ.

Eksempler på, hvordan vi kan arbejde med at hjælpe de borgere, der ikke kan det digitale:

- Synliggørelse af support-muligheder – både i kommunalt og i civilsamfundsmæssigt regi.
- Synliggørelse af alternativer til det digitale tilbud.

4.3. Princip 3: Hjælp til dem, der hjælper

63 pct. af dem, der har haft brug for hjælp til den digitale kommunikation med det offentlige inden for det seneste år, har fået hjælp af en person i familien eller vennekredsen.³ Derfor har vi et særligt fokus på at hjælpe dem, der hjælper andre med det digitale. Nogle borgere er ikke så heldigt stillede, at de har pårørende, der kan hjælpe. Der er derfor også behov for, at vi understøtter civilsamfundet og ”professionelle støttepersoner” som fx kommunale medarbejdere, der har det som en mere eller mindre officiel del af deres stillingsbeskrivelse at hjælpe borgerne med det digitale.

Eksempler på, hvordan vi kan arbejde med at hjælpe dem, der hjælper med det digitale:

- Udbredelse af kendskabet til digitale fuldmagter.
- Tættere samarbejde med de organisationer og foreninger, der vejleder om det digitale.
- Kompetenceudvikling af kommunale medarbejdere, der hjælper borgere med det digitale uden at dette indgår som en officiel del af deres kerneopgave.
- Informationsindsats om, hvordan man bedst muligt - og lovligt - yder hjælp.

4.4. Fællesoffentlige rammer for digital inklusion

De tre principper for digital inklusion, som vi arbejder med i Aarhus Kommune, udgør et koncentrat af de visioner, mål og anbefalinger vedrørende hjælp til digitalt udfordrede borgere, som er formuleret i de offentlige digitaliseringsstrategier og -politikker de seneste år. Det gælder blandt andet regeringens digitaliseringsstrategi,⁴ den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi⁵ og kommunernes digitaliseringspolitik.⁶

³ *Et digitalt samfund for alle*, Finansministeriet, 2022.

⁴ *Et digitalt samfund for alle*, Finansministeriet, 2022.

⁵ *Digitalisering, der løfter samfundet. Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2022-2025*, Regeringen, KL og Danske Regioner, 2022.

⁶ *Gentænk velfærd. Kommunernes digitaliseringspolitik*, KL, 2022.

Dermed understøtter vi med denne plan den lokale realisering og implementering i Aarhus Kommune af de overordnede strategiske og politiske rammer for arbejdet med digital inklusion.

Fælles for de overordnede strategier og politikker er, at de forudser en fremtid med øget digital kommunikation mellem den offentlige sektor og borgerne – og at dette bliver anset som positivt, da det kan bidrage til at løse nogle af de store samfundsmæssige udfordringer, vi står overfor (fx den grønne omstilling og manglende arbejdskraft).

Et andet fællestræk er dog også en erkendelse af, at den øgede digitalisering for en stor gruppe borgere medfører problemer. Derfor står den offentlige sektor med et ansvar og en særlig opgave i forhold til at hjælpe disse borgere, så de også oplever god og effektiv service.

5. Arbejdsform

Beslutningen om, at Aarhus Kommune skal have en fælles plan for digital inklusion, har rod i Aarhuskompasset. Som vores nye forståelsesramme udstikker Aarhuskompasset retningslinjer for, hvordan vi styrker vores fokus på værdi, samskabelse og vidensinformeret praksis. Det er alt sammen elementer, som potentielt kan have stor betydning for vores arbejde med digital inklusion i Aarhus Kommune.

Under alle omstændigheder er digital inklusion – i takt med den øgede digitalisering af samfundet – en stadig større opgave for os alle at håndtere. Der er tale om en kompleks og tværfaglig udfordring, som vi ikke kan effektivisere os ud af. Vi er i stedet nødt til at have et særskilt og vedvarende fokus på digital inklusion. Vi kender ikke svarene på forhånd, men må række ud efter borgerne, civilsamfundsaktører og andre eksperter for at få viden og hjælp til at finde de rette løsninger.

Derfor planlægger vi – med afsæt i Samarbejdskompasset – en proces, hvor vi ikke lader os låse fast af vores antagelser, men aktivt søger viden om vores målgrupper, deres udfordringer og deres egne bud på, hvad de har brug for. Vi starter i det små og prøver os frem – med henblik på at blive klogere på problemerne og de løsninger, der ser ud til at virke. På baggrund af indledende prøvehandlinger beslutter vi os for indsatser med større volumen og længere rækkevidde. Vi er klar over, at vi er nødt til at samarbejde på tværs af afdelinger og fagområder, dele vores erfaringer og hjælpe hinanden med at komme i kontakt med de rette medarbejdere i andre dele af kommunen, som kan bidrage til opgaveløsningen.

Der er mange grader af digital udsathed, men lykkes vi med at minimere barriererne, så flere kan være med i den digitale kontakt til kommunen, tilbyde alternativer og ekstra hjælp til dem, der ikke kan det digitale samt hjælp til dem, der hjælper, vil det i høj grad skabe værdi for de borgere, som i dag oplever udfordringer. Det gælder både dem, der frustreres over unødigt, tidsrøvende bøvl i en travl hverdag, og dem, der skubbes endnu længere ud i periferien af samfundet, fordi de ikke overkommer de digitale krav.

Værdien af vores indsats for digital inklusion er ikke begrænset til at gøre en forskel i de enkelte borgers liv, men omfatter også de pårørende, civilsamfundsorganisationerne og de mange kommunale medarbejdere, der i dag hjælper dem, der ikke mestrer det digitale selv. Hvis vi understøtter deres muligheder for at hjælpe, vil de opleve en lettelse af deres støttefunktion, og det kan øge kvaliteten i løsningen af kerneopgaven samt frigive ressourcer til andre vigtige opgaver.

Vi ser også arbejdet med digital inklusion som et bidrag til at løse de såkaldt *vilde problemer*, som Aarhus Kommune står over for.⁷ Det gælder for eksempel problemet ”Den demokratiske samtale”, hvor de digitaliserede inddragelses- og høringsprocesser risikerer at ekskludere borgergrupper, som vi ellers meget

⁷ [Vilde problemer Aarhus Kommunes strategiske udfordringer - AarhusIntra](#)

gerne vil høre fra. Her vil vi med digitale inklusionsindsatser kunne understøtte inddragelsen af de borgere, der har vanskeligt ved at deltage i de demokratiske beslutningsprocesser.

6. Målgrupper for digital inklusion

I vores arbejde med digital inklusion sætter vi fokus på fire centrale målgrupper, som i særlig grad oplever udfordringer i det digitaliserede samfund. Det drejer sig om: Seniorer, unge, udsatte borgere samt internationale borgere (se bilag 3 for en nærmere beskrivelse af målgrupperne).

Der er umiddelbart tale om ret forskellige målgrupper, der adskiller sig fra hinanden, når det gælder kompetencer og forudsætninger i forhold til offentlig digitalisering. Alligevel er der klare overlap mellem målgrupperne, hvad angår de udfordringer, som de oplever i den digitale kommunikation med myndighederne. I vores indledende arbejde med at skaffe os viden om området, har vi fundet følgende problemstillinger som går igen for flere af målgrupperne:

- Vanskeligheder ved at forstå henvendelser fra kommunen (fx Digital Post), fordi vi benytter en fagligt indforstået sprogbrug
- Vanskeligheder ved at navigere i kommunale selvbetjeningsløsninger og håndtere fx MitID
- Vanskeligheder ved overhovedet at forholde sig til Aarhus Kommune på grund af en generel manglende forståelse for myndigheder
- Generel manglende tillid til myndigheder
- Generel utryghed ved det digitale
- Sparsomme digitale færdigheder
- Afhængighed af støttepersoner

Der kan også være særskilte udfordringer, som kun optræder hos enkelte af målgrupperne. Fx kan seniorerne føle sig teknisk udfordret af deres digitale devices og have svært ved at opdatere deres telefon eller installere en app, men de har til gengæld oftest god forståelse for, hvorfor det er vigtigt at læse sin Digitale Post. For de unge er det typisk det modsatte, der gør sig gældende.

I vores arbejde med digital inklusion har vi fokus på både de fælles og de særskilte udfordringer for målgrupperne.

7. Organisering

Ansvar for at omsætte vores ambition for digital inklusion til konkrete indsatser bliver placeret i de magistratsafdelinger og tæt på de medarbejdere, der har indsigt og faglige kompetencer i relation til de udvalgte målgrupper. Det vil styrke relevansen og kvaliteten af de indsatser, der bliver sat i værk.

Det betyder følgende overordnede ansvarsfordeling:

- MSO: Seniorer
- MBU: Unge
- MSB: Udsatte borgere
- MKB og BA: Internationale borgere

At en magistratsafdeling får det overordnede ansvar, betyder ikke, at den er alene om at arbejde med digital inklusion af den pågældende målgruppe. Det skal i stedet forstås sådan, at magistratsafdelingen får ansvaret for at være initiativtager og tovholder for indsatserne og for at invitere relevante parter ind i samarbejdet – hvad enten det gælder andre afdelinger i Aarhus Kommune, eksterne samarbejdspartnere eller borgerne. Digital inklusion er en tværgående udfordring, der griber ind i flere fagområder, og der vil derfor være brug for et tværgående samarbejde om at finde gode løsninger.

Denne måde at arbejde sammen på ligger i forlængelse af intentionerne i Aarhuskompasset. I stedet for at nedsætte arbejdsgrupper ud fra et repræsentationsprincip, hvor alle magistratsafdelinger skal deltage, har vi fokus på at etablere meningsfulde arbejdsfællesskaber. Her er deltagerne inviteret til at bidrage som følge af faglig relevans, og de er selv med til at vurdere, om indsatsen står mål med de ressourcer, der lægges i samarbejdet.

7.1. En tværgående erfa-gruppe

Der etableres en tværgående erfa-gruppe for de medarbejdere, der er tovholdere for arbejdet med digital inklusion i hver magistratsafdeling. Her koordinerer vi samarbejdet om de udfordringer, der går på tværs af målgrupperne. Vi videndeler, omsætter erfaringer til læring, sparrer med hinanden og hjælper hinanden med at finde frem til de rette kontaktpersoner, der kan bidrage fagligt til konkrete indsatser.

Erfa-gruppen har også til opgave at orientere sig i, hvad der sker på nationalt og fælleskommunalt plan i forhold til digital inklusion. Det gælder de offentlige digitaliseringsstrategier og -politikker samt Digitaliseringsstyrelsens "Netværk for digital inklusion" og "Myndighedsnetværk for digital inklusion".⁸

Borgerservice er tovholder for erfa-gruppen og får til opgave at understøtte den overordnede koordinering mellem ansvarsområderne, opfølgning og fremdrift i forhold til prøvehandling og indsatser samt afrapportering til Sekretariatschefgruppen og Direktørgruppen.

⁸ [Netværk for digital inklusion \(digst.dk\)](#) og [Myndighedsnetværk for digital inklusion \(digst.dk\)](#)