



FINANSMINISTERIET

# Et digitalt samfund for alle

# 2022



## **Et digitalt samfund for alle**

I tabeller kan afrunding medføre,  
at tallene ikke summer til totalen.

Denne publikation er udarbejdet af  
Finansministeriet  
Kontor  
Christiansborg Slotsplads 1  
1218 København K  
Telefon 33 92 33 33  
fm@fm.dk

Elektronisk publikation:  
Produktion: Aliro Docs  
ISBN: 978-87-94088-51-0

Publikationen kan hentes på  
Finansministeriets hjemmeside  
fm.dk

# 1. Et digitalt samfund for alle

---

Danmark har tidligt investeret ambitiøst i digitalisering. Derfor behøver vi ikke længere stå i kø på posthuset for at betale regninger eller tage forbi kommunen for at skrive vores børn op til institution. Under COVID-19 så vi, hvordan digitalisering kan spille en både positiv og afgørende rolle for vores velfærdssamfund. Det var i høj grad på grund af vores stærke digitale fundament, at det var muligt hurtigt at udrulle vacciner og udvikle corona-passet, så vi tidligt kunne åbne samfundet på ny.

Når de digitale løsninger gør vores hverdag nemmere, tager vi løsningerne til os. Det har danskerne gjort lige fra start, og vi har hjulpet hinanden til hurtigt at omstille os til en ny og mere digital offentlig sektor. Det har gjort os i stand til at gå forrest i den digitale udvikling. Det skal vi blive ved med.

Men for nogle er det digitale svært, og det kan opleves som en barriere for at udføre både daglige gøremål og vigtige handlinger. Når posten ikke sendes til ens fysiske postkasse, er det for nogle svært at følge med. Og når ansøgningen til en kørestol eller rollator skal foregå digitalt, kan det virke uoverskueligt. Den offentlige sektor kan derfor komme til at virke fjern og svært tilgængelig. Det kan betyde, at nogle borgere ikke får læst indkaldelsen til sygehuset eller får ansøgt om de velfærdsydelser, de har krav på – hvad end der er tale om boligstøtte eller sygedagpenge.

**Boks 1****Civilsamfundet rolle i den digitale omstilling**

Lige siden den digital kommunikation med det offentlige blev gjort obligatorisk har civilsamfundets organisationer spillet en helt central rolle i forhold til at hjælpe de borgere, der har svært ved det digitale.

Mange civilsamfundsorganisationer tager initiativ til at klæde borgere på til at begå sig i et digitalt samfund. Fx har Bydelsmødre og Baba bidraget til at udbrede kendskabet til MitID blandt borgere med etnisk minoritetsbaggrund. Foreningen Ligeværd har udviklet brætspillet 'Stop identitetstyven' og læringsværktøjet DigiSafe, hvor unge med særlige behov kan lære om Digital Post, handel på nettet og Sociale Medier.

Flere organisationer som fx Ældre Sagen og Dansk Blindesamfund arrangerer også særlige kurser i digitalisering for deres medlemmer, og It-frivillige gør hver dag - på biblioteker, i boligområder og i forsamlingshuse – en stor indsats for at hjælpe borgere, der har svært ved det digitale.

Alle borgere skal opleve, at de modtager den offentlige service og hjælp til det digitale, de har brug for – når de har brug for den. Når dele af velfærdssamfundet digitaliseres, har vi et ansvar for, at alle borgere fortsat har let adgang til det. Velfærdssamfundet er til for alle, og den offentlige service skal være tilgængelig for alle – uanset ens digitale kompetenceniveau. En smartphone må ikke blive den eneste adgangsbillet til velfærdssamfundet.

Regeringen vil derfor gøre det nemmere for alle borgere at færdes i et digitalt samfund. Alle skal have mulighed for at få den hjælp og vejledning, de har behov for. Det kan fx være hjælp til at ibrugtage og anvende de offentlige digitale løsninger.

Hvis flere borgere skal have gavn og glæde af den digitale udvikling, stiller det krav til, at de digitale løsninger, der udvikles på tværs af den offentlige sektor, i højere grad udvikles og implementeres med borgerens behov i centrum og tilpasses borgere med forskellige niveauer af digitale kompetencer.

De borgere, som kan betjene sig selv digitalt, skal fortsat gøre det. For de borgere, der ikke har mulighed for at anvende de digitale løsninger, skal det være enkelt at blive fritaget, og der skal stilles gode alternativer til rådighed. Endelig skal det være nemmere at få hjælp fra pårørende og støttepersoner til at håndtere ærinder med det offentlige. Det kan fx være hjælp til at besvare henvendelser i Digital Post eller håndtere sin årsopgørelse.

**Boks 2****Faktaboks**

- 6,6 pct. af befolkningen er fritaget for Digital Post.
- 17-22 pct. af danskere ml. 15-89 år anslås i forskellig grad at være udfordret af det digitale samfund, blandt andet i deres kontakt med det offentlige.
- 4 pct. af borgerne 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).
- 78 pct. af borgerne i Danmark mellem 15 og 89 år anvender offentlige digitale løsninger mindst en gang om ugen.
- Danskerne foretrækker generelt at anvende de offentlige digitale løsninger. 74 pct. (af den voksne befolkning) er enige i, at de foretrækker af bruge digitale løsninger til at klare deres ærinder hos det offentlige. 6 pct. er uenige.
- Flertallet af danskere foretrækker at få hjælp fra pårørende til deres digitale gøremål. 63 pct. af dem, der har haft brug for hjælp til at bruge Digital Post eller digitale selvbetjeningsløsninger fra det offentlige inden for det seneste år, har fået hjælp af en person i familien eller vennekredsen. 17 pct. har opsøgt hjælp i myndighedernes telefoniske support og 16 pct. i borgerservice eller på et bibliotek.

Kilde: Digitaliseringsstyrelsen og KL, 2021: 'Digital inklusion i det digitaliserede samfund'; It-anvendelse i befolkningen 2022, Danmarks Statistik; Digitaliseringsstyrelsen marts 2022, antal fritaget for Digital Post.

Regeringen vil derfor igangsætte 5 strategiske indsatser, der skal gøre det nemmere at være borger i et digitalt samfund:

- **Det skal være nemmere at vælge det digitale fra.** Reglerne for fritagelse skal forenkles, så det bliver lettere for borgere, der ikke har mulighed for at anvende de digitale løsninger, at vælge det digitale fra.
- **Det skal være nemmere at få hjælp.** Det gøres nemmere og hurtigere at få hjælp til at anvende de offentlige digitale løsninger både pr telefon og ved fremmøde i borgerservice. Derudover skal samarbejdet med civilsamfundet styrkes.
- **Det skal være nemmere at hjælpe hinanden.** Det gøres nemmere at hjælpe hinanden med dagligdagens digitale gøremål ved blandt andet at gøre det lettere at hjælpe en pårørende med dennes digitale postkasse.
- **Digitale løsninger skal passe til danskerne.** De digitale løsninger, der fremover udvikles til den offentlige sektor, skal omfatte borgere med forskellige niveauer af digitale kompetencer og testes bredt blandt borgerne.
- **Styrket politisk fokus på den digital udvikling.** Der sættes styrket fokus på den digitaliseringspolitiske dagsorden ved blandt andet at udarbejde en årlig redegørelse om Danmarks digitale trivsel, der drøftes med Folketinget.

Regeringen vil udmønte de 5 strategiske indsatser i 9 konkrete initiativer:

**Tabel 1**

**Nye initiativer til at understøtte et digitalt samfund for alle**

**Det skal være nemmere at vælge det digitale fra**

**Forenkling af regler for undtagelse for obligatorisk digital selvbetjening**

Digitalt udfordrede borgere skal have nemmere ved at blive fritaget for obligatorisk digital selvbetjening. Der fremsættes lovforslag om, at borgere, der er fritaget for Digital Post, samtidig kan undtages for alle obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger alene på denne baggrund.

**Det skal være nemmere at få hjælp**

**Partnerskab med civilsamfundet**

Det skal være lettere for danskerne at få fysisk hjælp til de offentlige digitale løsninger. Regeringen vil invitere relevante civilsamfundsorganisationer og KL til i fællesskab at se på, hvordan indsatsen for at hjælpe danskerne kan styrkes og nå ud til der, hvor danskerne har mest brug for hjælp.

**Øget hjælp i overgangen til MitID**

Danskerne skal for alvor til at tage det nye MitID i brug. Både overgangen til og anvendelsen af MitID kan være udfordrende for nogle borgere. Indsatsen for at give borgere hjælp og support til MitID styrkes i borgerservice og hos den telefoniske support og med øget vejledning og kommunikation om anvendelsen af MitID for særlige grupper.

**Det skal være nemmere at hjælpe hinanden**

**Det skal være muligt at give pårørende og digitale hjælpere fuld adgang til sin Digital Post**

De fleste borgere foretrækker at få hjælp til at håndtere deres digitale ærinder af en pårørende eller et familiemedlem. Der skal etableres mulighed for, at fx en pårørende kan tildeles adgang til at læse og sende post på vegne af en digitalt udfordret borger. I dag er det kun muligt at give læseadgang.

**Borgere skal kunne modtage både fysisk post og digital hjælp**

For nogle af de borgere, der er fritaget for Digital Post, kan det gøre interaktionen med det offentlige nemmere, hvis fx en pårørende også har mulighed for at tilgå posten digitalt. Det skal undersøges nærmere, om der kan etableres mulighed for, at fritagne borgere kan modtage fysisk post fra det offentlige samtidig med, at der kan gives adgang for pårørende til at tilgå posten digitalt.

**Digitale løsninger skal passe til danskerne**

**Bedre brugerinvolvering og etablering af et testpanel for nye digitale løsninger**

Nye digitale løsninger skal i højere grad testes på digitalt udfordrede borgere, så de offentlige digitale løsninger kan favne flere. Der oprettes et særligt testpanel af borgere, som på forskellig vis er udfordret af det digitale, der kan bistå med brugertest af nye digitale løsninger på tværs af statslige myndigheder. Samtidig udvikles værktøjer, der kan støtte myndighederne i at udvikle brugervenlige løsninger.

**Nedsættelse af et ekspertudvalg for digital inklusion**

Digital inklusion er tværgående og kompleks problemstilling. De gode løsninger skal derfor findes i fællesskab. Der nedsættes et ekspertudvalg, der skal rådgive regeringen om problemstillinger og kvalificere igangværende aktiviteter på området.

**Styrket politisk fokus på den digitale udvikling**

**Årlig redegørelse om danskernes digitale trivsel**

Danskernes digitale trivsel er afgørende for deres tillid til den offentlige sektor. Der skal udarbejdes en årlig redegørelse om digital trivsel i befolkningen, der skal oversendes til Folketinget.

**Myndighedsnetværk for digital inklusion**

De offentlige digitale løsninger er forankret på tværs af en lang række myndigheder. Der skal etableres et styrket myndighedssamarbejde for at øge fokus på, at der tilbydes gode digitale tilbud og alternative veje til digitalt udfordrede borgere og at de gode løsninger genbruges på tværs.



fm.dk