

# Principper for digital inklusion – fra papir til praksis

18. september 2024

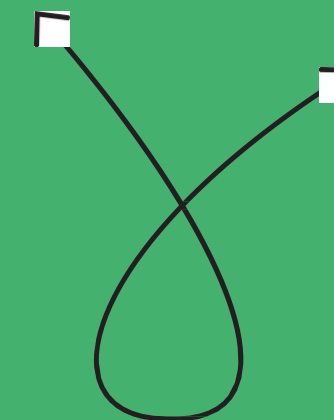
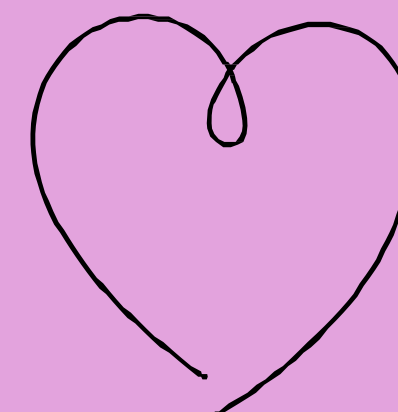
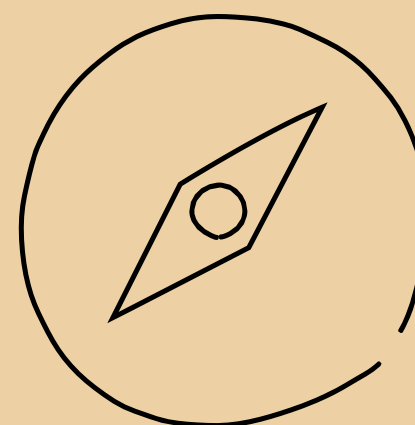
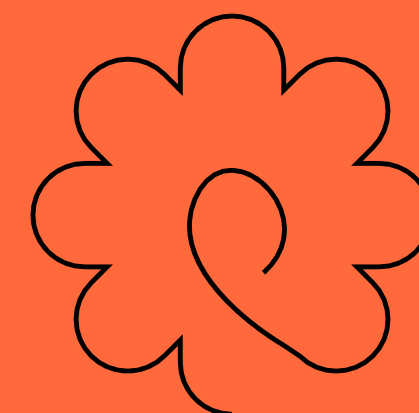
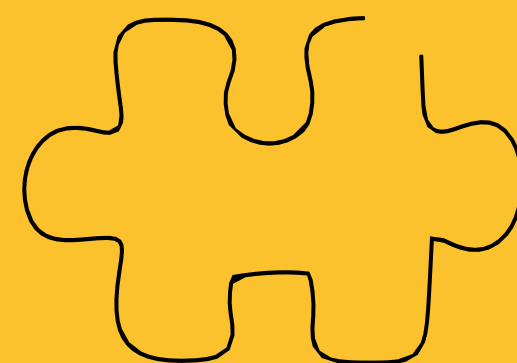
**Michala Høg Daimar**

Kontor for inklusion og digital service  
mihda@digst.dk

**KL**

**DANSKE  
REGIONER**

**Digitaliserings-  
styrelsen**



SF: Det er en »falliterklæring for velfærdssamfundet«, at staten kræver, at alle har en smartphone eller pc



Finansminister bryder to måneders tavshed om digitale problemer for borgerne

DANMARK | P | W



MitID koster tårer og tab af sikkerhed: »Hver eneste dag møder vi frustrerede, vrede, grådkvalte og forvirrede borgere«

DANMARK | P | W

»Umenneskeligt monster«, »op ad bakke« og »digitaliban«: Læserne reagerer på serie om digitalt udstødte



Lars begik identitetstyveri for at hjælpe sin 89-årige mor

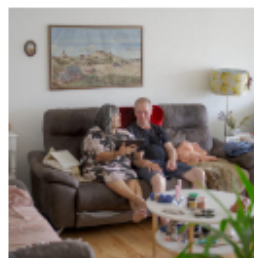
32-årige Raymond nægter at leve sit liv gennem en smartphone, men det er stort set umuligt at undgå digital dialog med det offentlige

De unge kaldes 'digitalt indfødte', men støder alligevel panden imod den digitale velfærdsstat



DANMARK | P | W

Politiken bombarderet med skrækeksempler: De er bange, dumper MitID-prøven og tæt på at bryde ud i gråd



Alexander havde fået 6.381 kroner mere, hvis bare han var lidt mere it-fiks på fingrene

DANMARK | P | W

Staten straffer borgere, der har svært ved at greje e-Boks, nemID og alle de andre offentlige it-systemer

Ekspert: De folkevalgte må begynde at tage ansvar for digitaliseringskonsekvenser for borgerne

SF: Det er en »falliterklæring for velfærdssamfundet«, at staten kræver, at alle har en smartphone eller pc

# DEN DIGITALE UNDERKLASSE



Hun var med til at digitalisere det offentlige: »Det bliver gjort mere kompliceret, end det i virkeligheden er«

DANMARK | P | W

»Vi ser nu elementer, der går tilbage til tiden før velfærdsstaten, hvor familien var ansvarlig for at klare sig selv og tage sig af hinanden«

Mange er kommet med på digitaliseringen. Men »der er ikke nogen grund til at slå med en kæp på resten«



Per Arnoldi: »Christiane bliver så ulykkelig, og jeg bliver så rasende og smider med tingene«

Professor emeritus: De it-systemer, vi er tvunget til at bruge, er elendigt designet

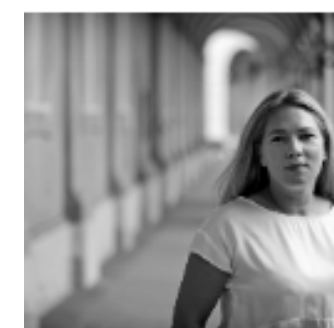
DEBATINDLÆG | P | W

Støttepartier og DF vil gøre det nemmere at leve analogt

Velfungerende lønmodtagere får trukket arbejdsmønstre af: »Mange har slet ikke kompetencerne til at sætte sig ind i det«



Frustreret Ghita Nørby: Velfærdsstaten »er ødelagt, desværre«



SF's it-ordfører: »Vi politikere har svigtet borgerne totalt«

DANMARK | P | W

## Hvorfor?

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

Cirka **hver femte** dansker oplever udfordringer ved den digitale kontakt med det offentlige

Cirka **600.000** bruger tilgængelighedsværktøjer når de færdes digitalt

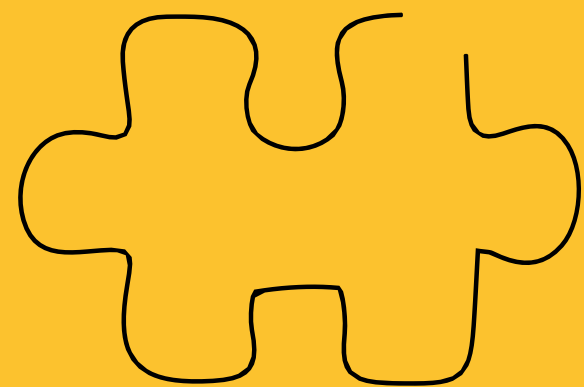
**6 pct.** er fritaget fra Digital Post

Barriererne er forskelligartede

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

Forordet til principper for digital inklusion





### **Hav øje for digitaliseringens konsekvenser**

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



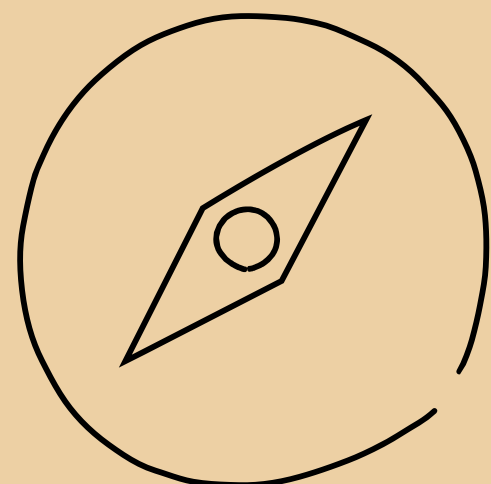
### **Design løsninger for alle**

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



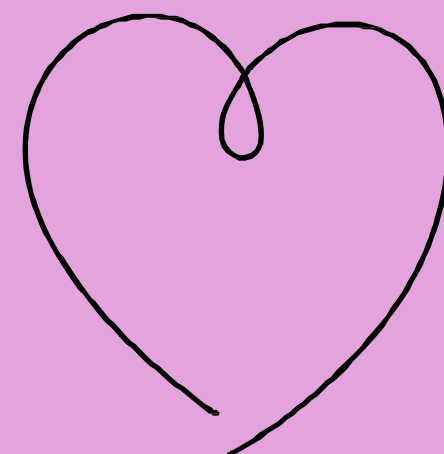
### **Kommunikér så alle forstår det**

Myndigheder skal anvende et letforståeligt sprog og bruge understøttende virkemidler



### **Hjælp borgerne med deres digitale gøremål**

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



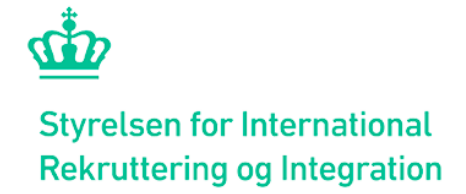
### **Hjælp dem, der hjælper**

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



### **Stil anvendelige alternativer til rådighed**

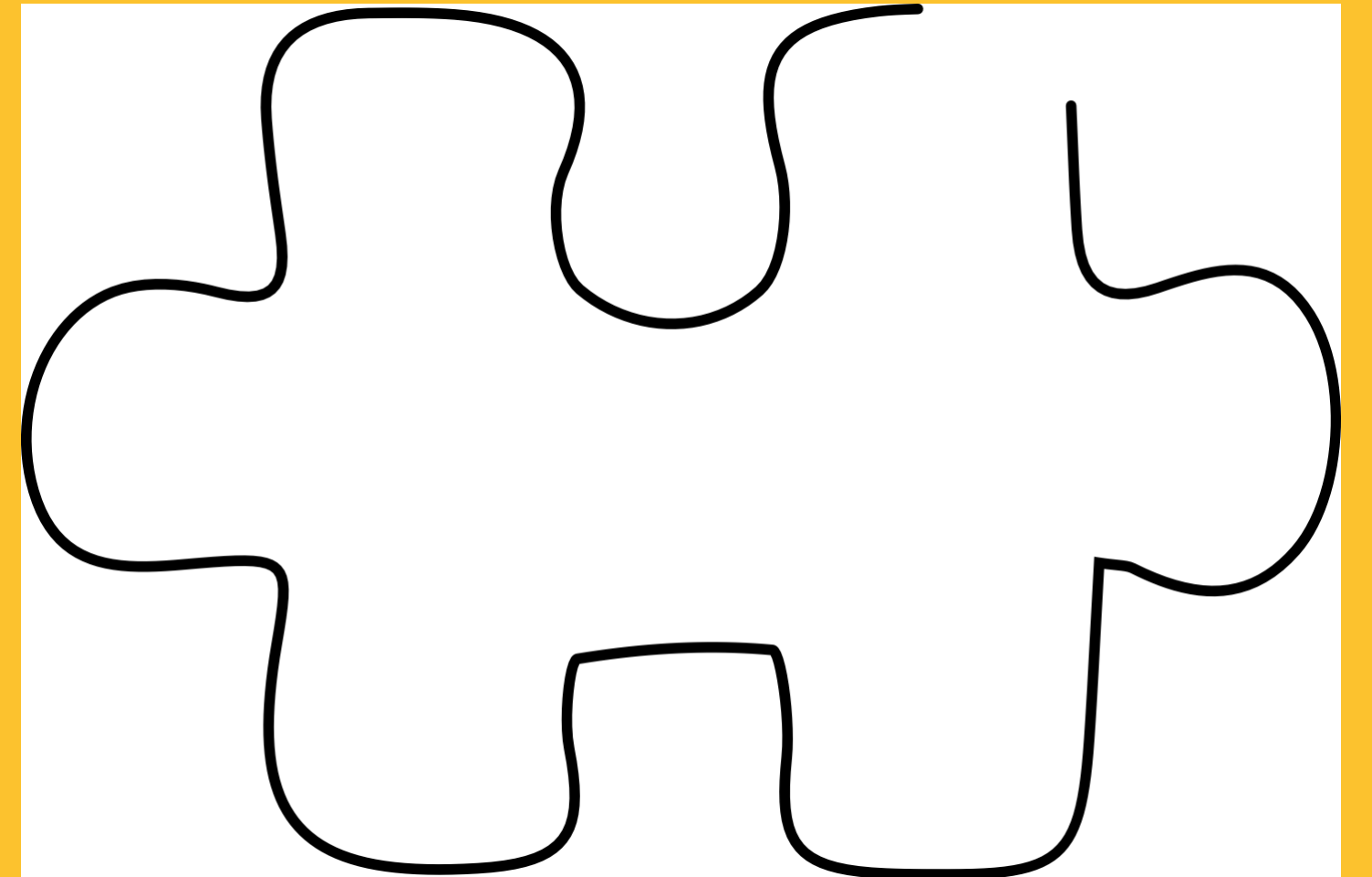
Når borgere ikke har mulighed for at være digitale, skal der være alternativer til rådighed



Princip 01

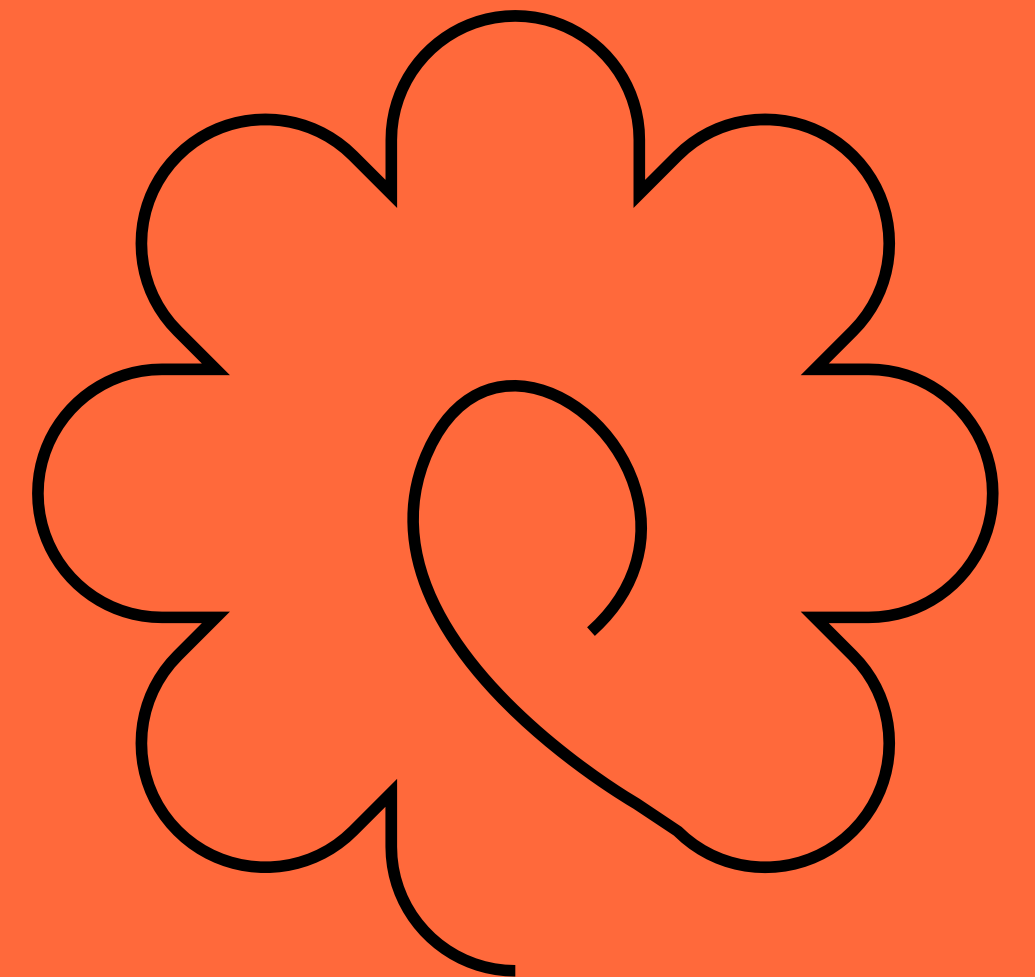
# Hav øje for digitaliseringens konsekvenser

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



## Design løsninger for alle

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



# Inklusionspersoner

## Hvad

- En beskrivelse af en fiktiv borger med karakteristika og behov

## Hvorfor

- Se verden gennem andres øjne og derigennem undersøge, om den service, der tilbydes, imødekommer borgerens behov.

## Hvordan

- Som referenceramme
- Brug fx personaerne til at analysere en servicerejse og til at vurdere, hvordan den opleves og anvendes af en eller flere af personaerne

The image shows a tablet displaying a tool for creating fictional personas. The tool is organized into a grid of six cards, each representing a different person. Each card contains the following information:

- Persona Profile:** Name and age (e.g., Annie, 78; Zorah, 55; Jakob, 22; Morten, 38).
- Baggrund (Background):** A short story or context about the person's life, including family, work, and interests.
- Kompetencer (Competencies):** A scale from 0 to 100 representing the person's proficiency in various skills, such as using digital tools, reading, or writing.
- Udfordringer (Challenges):** A list of specific difficulties the person faces, such as limited mobility, cognitive impairments, or lack of social skills.
- Kommunikeres helst via (Preferred Communication):** A list of communication methods the person prefers, such as face-to-face, phone, or text.
- Støttestøt (Support):** A list of people or services that provide support to the person, such as family members or community groups.

[principperforinklusion.digst.dk](http://principperforinklusion.digst.dk)





Princip 03

# Kommunikér så alle forstår det

Myndigheder skal anvende et  
letforståeligt sprog og bruge  
understøttende virkemidler.



Hvor svært kan det være?

Lige så svært som at bestige

Mount Everest.

Det digitale pres ligger som en klam hånd på mig og andre,  
der ikke er robotter.

(...)

Stirrer og forstår ikke selv

hvad det er der gør mig så angst for at tjekke hvad kommunen vil mig  
i e-boks.

Jeg åbner efter at have taget tilløb længe.

Først skulle jeg lige sove en time ekstra  
indkøb og støvsugning og et brusebad.

Jeg sveder og prøver at forstå

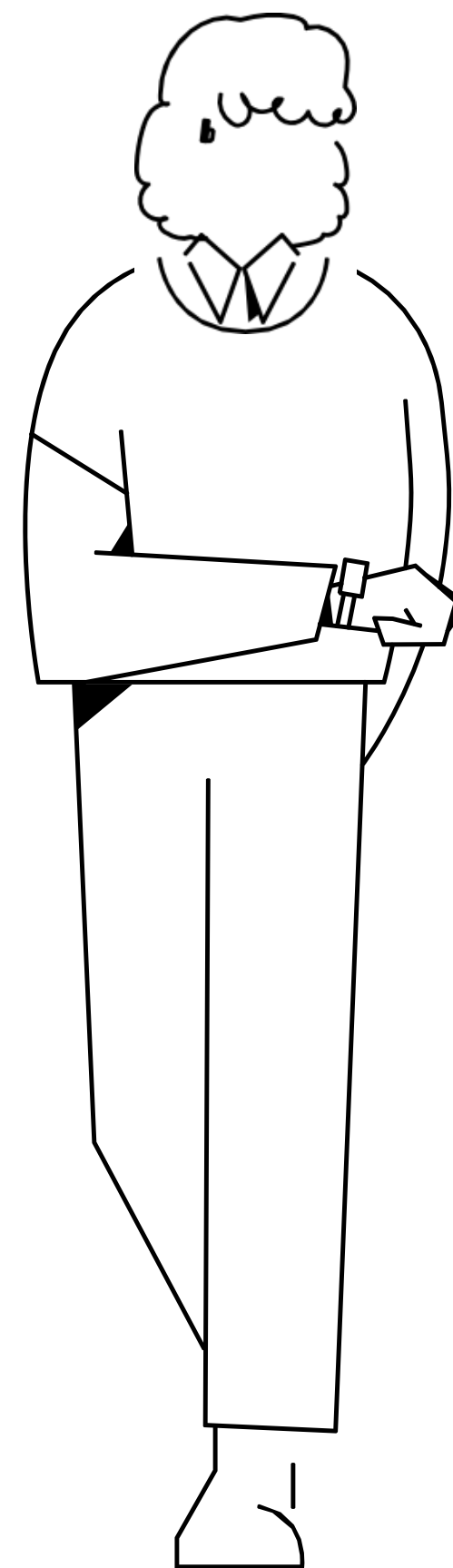
det krøllede kancellist sprog

som ingen bør skrive

for kun få kan forstå.

Jeg er et menneske,

der tænker mange tanker og føler dybe følelser.



## KL's tænke-højt-test

### Hvad

- Metode til at få indblik, hvordan en tekst forstås og opleves

### Hvorfor

- Mulighed for at forbedre kommunikationen til borgerne

### Hvordan

- Testpersoner "tænker højt" og sætter spontant ord på tanker, følelser og oplevelser under læsningen
- Gerne to forskellige versioner, fx en oprindelig og en ny version

### Tænke-højt-test

KL har udviklet en vejledning til en tænke-højt-test, du kan bruge til at teste din skriftlige kommunikation. En tænke-højt-test er en metode til at undersøge, hvordan en tekst – fx et brev – opleves. Metoden kan bruges af alle, der ønsker at skrive bedre breve mv. til borgerne.

KL's tænke-højt-test giver indblik i, om jeres tekster forstås og opleves efter hensigten. Skulle det ikke være tilfældet, kan metoden pege på, hvad der med fordel kan forbedres og ikke mindst hvordan.

Værktøjet er udviklet til kommuner, men andre offentlige myndigheder kan også anvende det.

#### Hvad er en tænke-højt-test?

Kort fortalt fungerer en tænke-højt-test ved, at du beder et antal læsere om at læse teksten og undervejs sætte ord på tanker, følelser og oplevelser.

Metoden kan give indblik i, om dine tekster forstås og opleves, sådan som du ønsker og håber. Skulle det ikke være tilfældet, kan metoden pege på, hvad du skal forbedre og hvordan. På den måde kan metoden hjælpe med at styrke den skriftlige kommunikation.

#### Godt at tænke over, inden du går i gang

Hvis ikke du kan handle på baggrund af indsigterne fra en tænke-højt-test, har den ingen funktion. Derfor er det vigtigt, at det stadig er muligt at bearbejde og redigere brevet på baggrund af input fra læserne.

Vær opmærksom på, at inddragelse og test med brugere tager tid – ofte 3-4 uger. Afsæt derfor den nødvendige tid i tidsplanen.



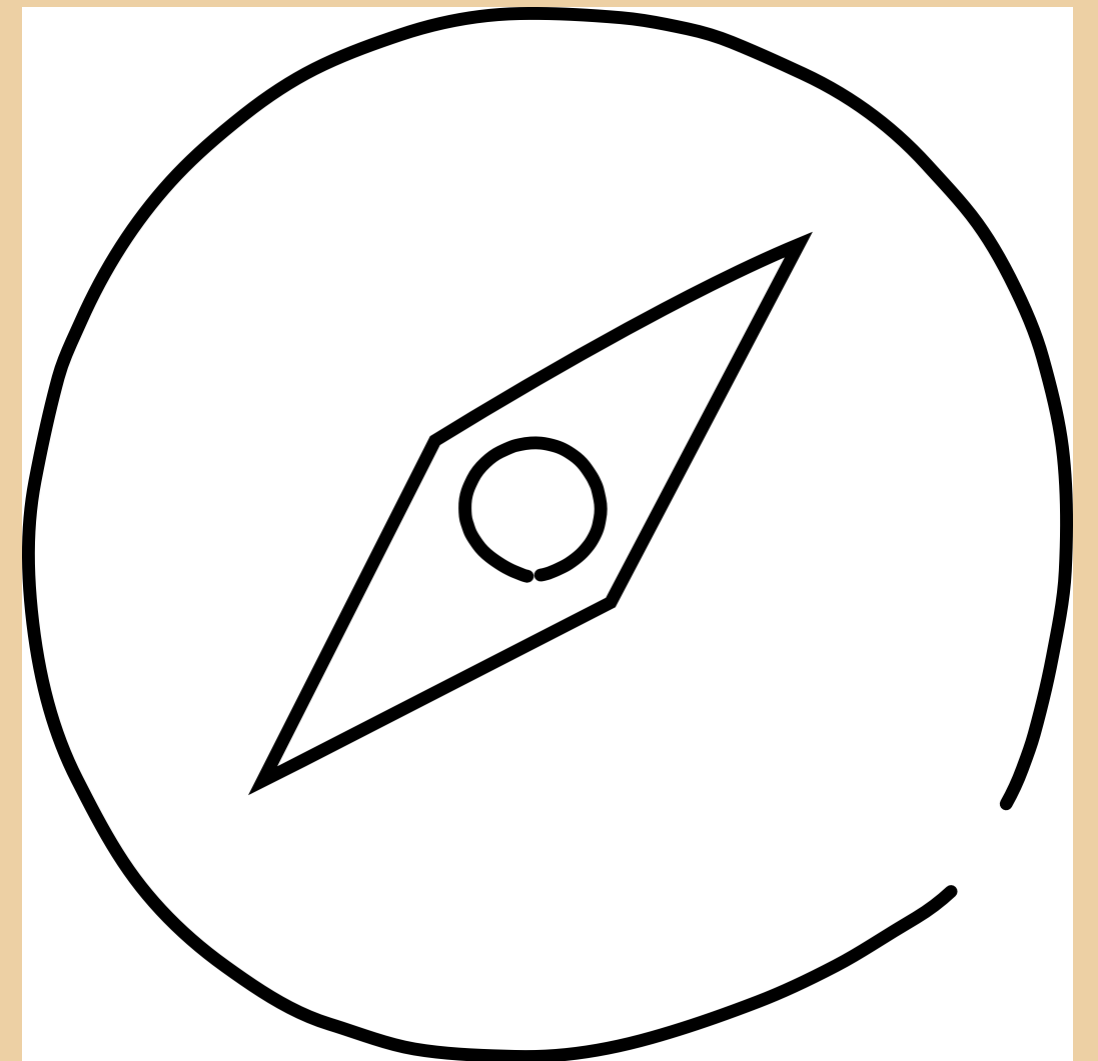
[principperforinklusion.digst.dk](http://principperforinklusion.digst.dk)



Princip 04

## Hjælp borgerne med deres digitale gøremål

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



# Livssituationsguider

## Hvad

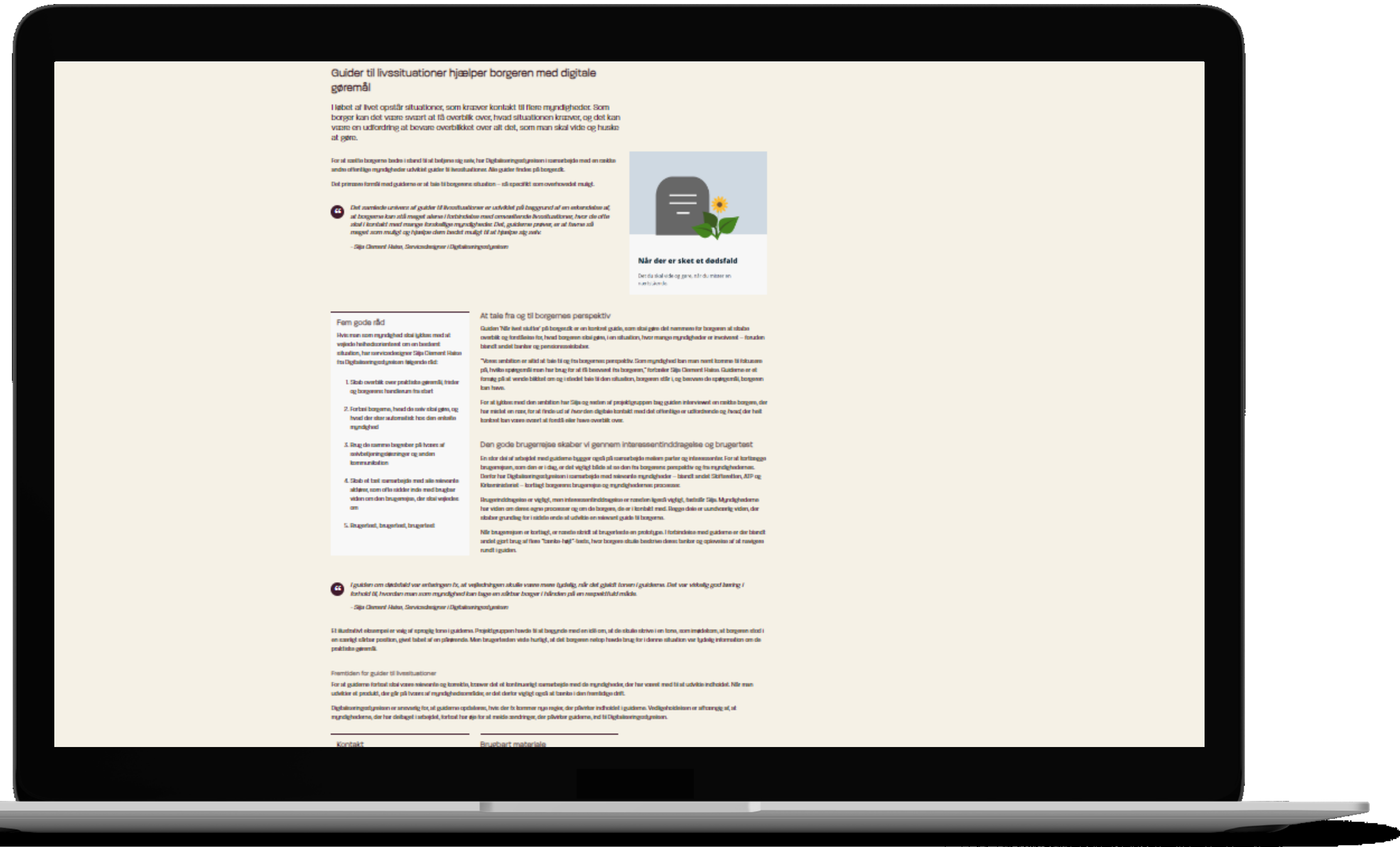
- Tale fra og til borgernes perspektiv

## Hvorfor

- Sætte borgerne bedre i stand til at betjene sig selv

## Hvordan

- Skab overblik over praktiske gøremål, frister og borgerens handlerum
- Fortæl, hvad borgerne selv skal gøre, og hvad der sker automatisk
- Brug samme begreber på tværs af selvbetjeningsløsninger og anden kommunikation
- Brugertest



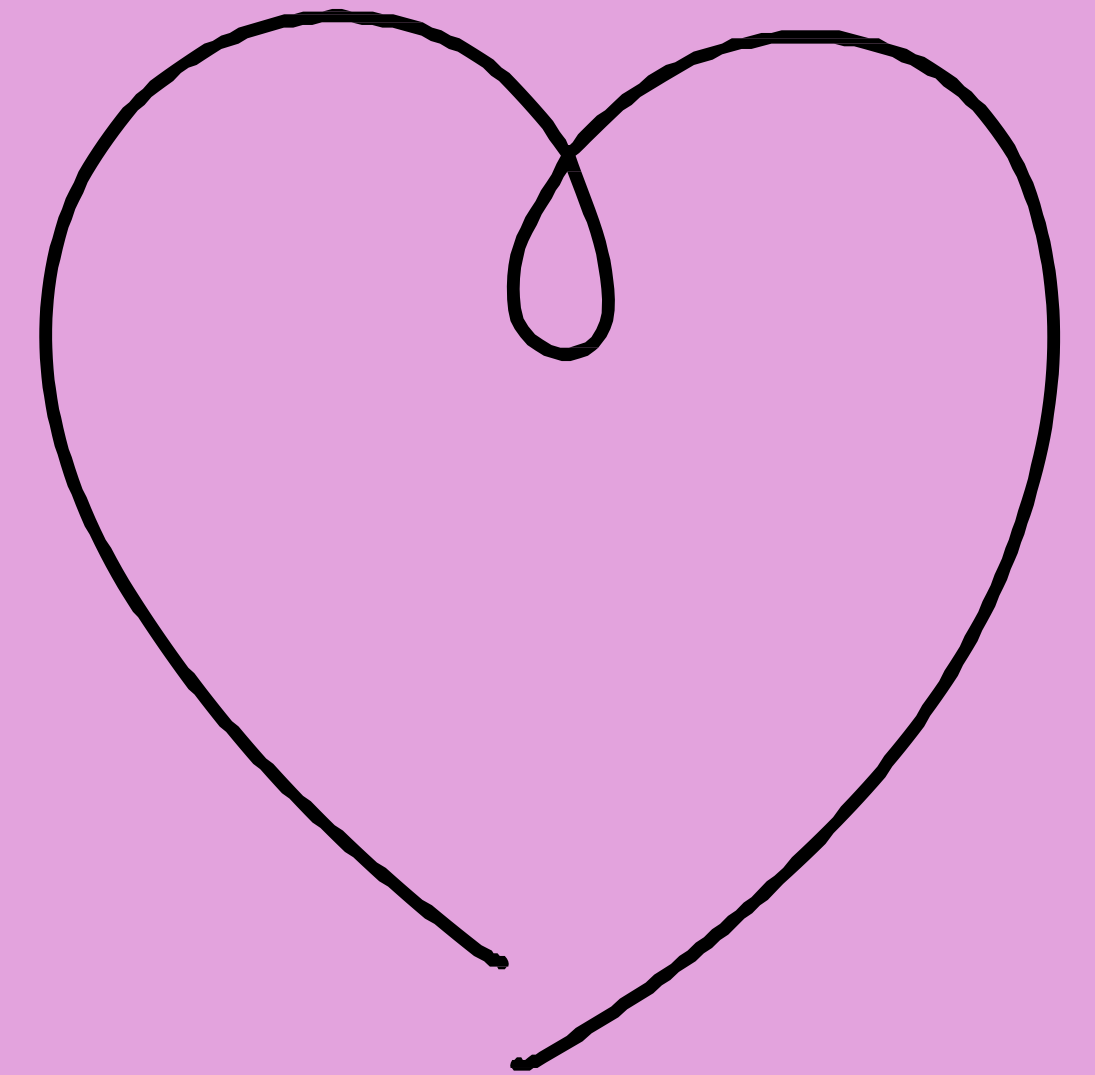
[principperforinklusion.digst.dk](http://principperforinklusion.digst.dk)



Princip 05

## Hjælp dem, der hjælper

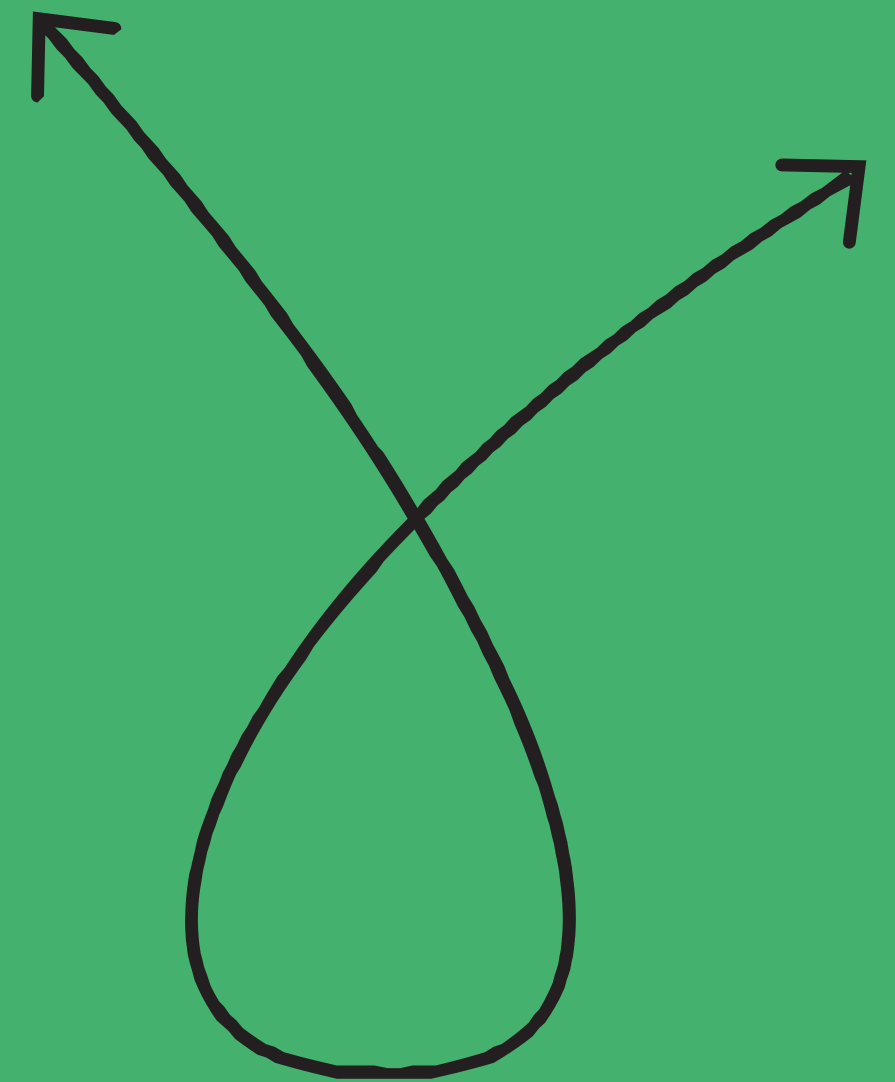
Det skal være nemt, sikkert og trygt for støttepersoner at hjælpe digitalt.



Princip 06

## Stil anvendelige alternativer til rådighed

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



# Nøglespørgsmål

## Hvad

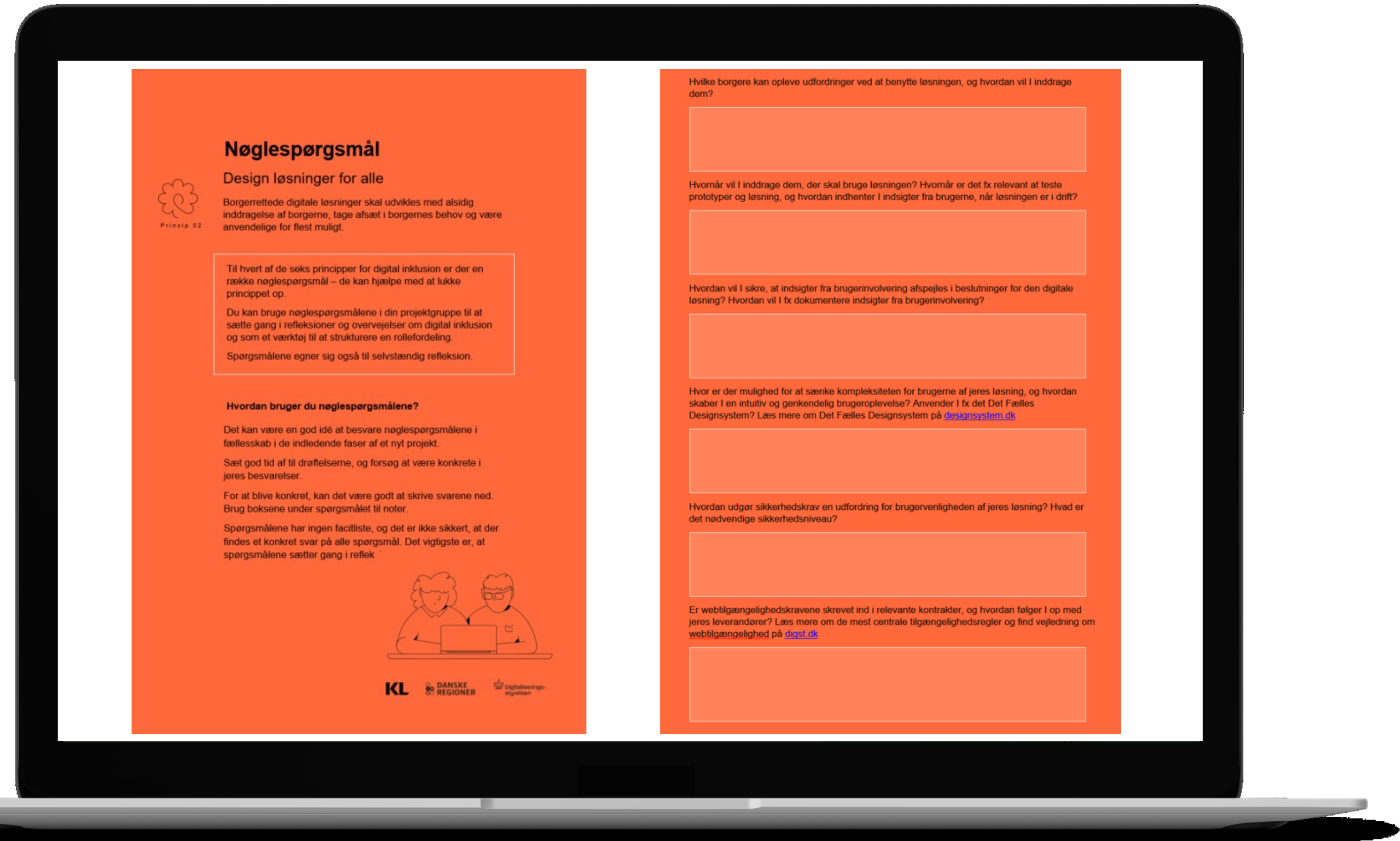
- Hjælp til at "låse principperne op"
- Kan strukturere ansvar og rollefordeling
- Tjekliste for om man er kommet hele vejen rundt i vurderingen af forskellige relevante hensyn

## Hvorfor

- Sætte gang i refleksioner og overvejelser om digital inklusion
- Undgå utilsigtede konsekvenser for borgerne

## Hvordan

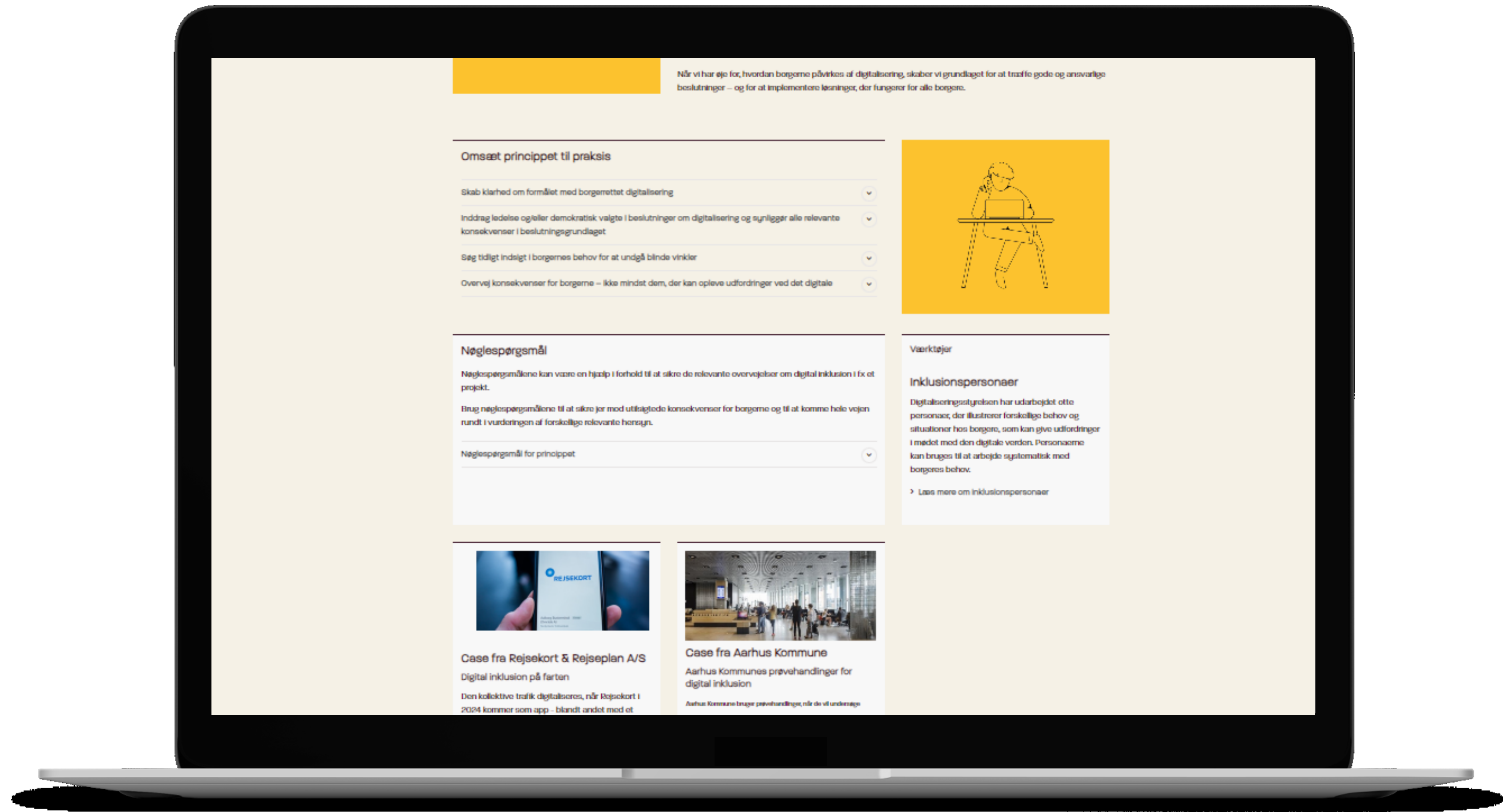
- Besvar nøglespørgsmålene i fællesskab i de indledende faser af et nyt projekt.
- Forsøg at være konkret i besvarelsenerne
- Spørgsmålene har ingen facitliste



[principperforinklusion.digst.dk](http://principperforinklusion.digst.dk)

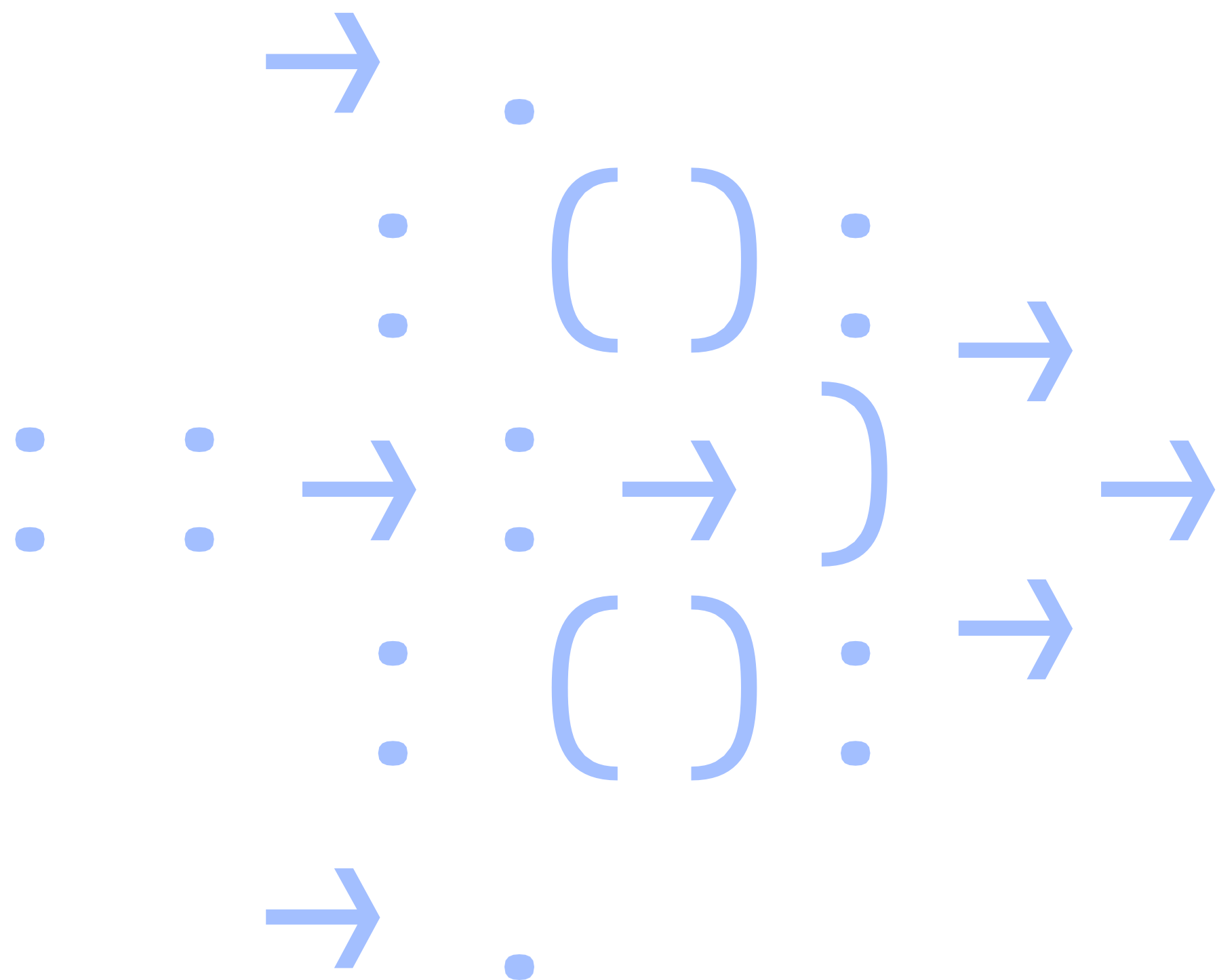






[principperforinklusion.digst.dk](http://principperforinklusion.digst.dk)





# Spørgsmål

**Michala Høg Daimar**  
Kontor for inklusion og digital service  
[mihda@digst.dk](mailto:mihda@digst.dk)