

Vision for et digitalt inkluderende samfund

Maj 2023

Danmark er et af de mest digitaliserede lande i verden. Den position medfører mange fordele. Digitale løsninger bidrager til bedre velfærd, vækst, acceleration af den grønne omstilling og til at sikre tilstrækkelig og kompetent arbejdskraft. For langt de fleste borgere har den digitale udvikling og nye teknologiske løsninger bidraget til en bedre og mere effektiv offentlig service, samt en mere fleksibel adgang til den offentlige sektor.

Med den digitale udvikling kan det være udfordrende for nogle borgere at deltage i det digitale samfund. I Danmark skal vi – imens vi fastholder den digitale førertrøje – insistere på, at alle borgere har lige muligheder for at deltage i vores samfund. Vi skal sikre digital inklusion. I nogle tilfælde kan digitalisering ligefrem spille en positiv rolle, idet nye teknologiske løsninger rummer store potentialer for at bidrage til yderligere inklusion. Muligheder som allerede i dag kommer fx borgere med forskellige fysiske handicaps til gode.

Der er samtidig behov for en bredere diskussion af og principiel, politisk stillingtagen til, hvordan vores digitale velfærdssamfund skal se ud. Det indebærer også spørgsmålet om, hvordan vi sikrer, at vores digitale samfund ikke ekskluderer borgere eller fravriter nogle grupper af borgeres mulighed for at deltage i samfundet. Endelig er det vigtigt at tage både faglig og politisk stilling til, hvilke områder, domæner eller processer i vores samfund, der kan og skal digitaliseres, og hvilke, der kræver andre indsatser eller skal bevares i deres nuværende form.

Digitaliseringsrådet mener grundlæggende, at denne principielle diskussion skal være mere synlig i den aktuelle debat om digital inklusion. Derfor har Digitaliseringsrådet formuleret en vision for et digitalt inkluderende samfund, som digitaliserings- og ligestillingsministeren opfordres til at tage med sig i sit videre arbejde.

Vision

Digitaliseringsrådet mener, at en fremtidig vision for et digitalt inkluderende samfund skal hvile på nogle grundlæggende værdier:

- Digitale løsninger skal skabe værdi for borgere og virksomheder som et hele eller tilgodese samfundshensyn, fx sikre tilstrækkelig og kompetent arbejdskraft og opretholde eller skabe bedre service - vi skal derfor digitalisere dér, hvor det dokumenteret beriger kerneopgaven, og hvor digitalisering beviseligt efterlader mere tid eller flere ressourcer til at levere kerneopgaven.
- Digitalisering er et værktøj, som vi som samfund skal bringe i anvendelse, når væsentlige hensyn taler for – og som i nogle tilfælde ligefrem kan bidrage til øget inklusion.
- Den universelle velfærdsstat skal ikke sættes under pres, og ingen borger skal ekskluderes fra samfundet, som direkte følge af digitalisering eller komplicerede regler. Alle borgere skal have lige adgang til velfærdsydelser med udgangspunkt i individuelle behov.

Disse grundlæggende værdier kan sammenfattes i følgende vision for et digitalt inkluderende samfund:

- I det digitalt inkluderende samfund skal alle borgere opleve, at man uanset digitale forudsætninger får mødt sine individuelle behov. Som samfund vil vi derfor forpligte os på, at vi tilbyder forskellige alternativer og hjælp til dem, som finder det digitale svært, og at vi nøje vægter relevante hensyn for og imod i den videre digitalisering af samfundet.

Retningslinjer

For at indfri visionen har Digitaliseringsrådet opstillet fire retningslinjer, der skal vise vej i den videre digitalisering af samfundet.

Behovsbaserede løsninger

Digitalisering skal altid ske med borgeren i centrum. Udviklingen og implementeringen af digitale løsninger skal tage udgangspunkt i borgernes behov. Fx gennem tidlig og konsekvent bruger- og medarbejderinddragelse i udviklingen af digitale løsninger med henblik på at vurdere, om det pågældende projekt er digitalt inkluderende. Digitalisering bør altid prioriteres, hvis det dokumenteret beriger kerneopgave for borgeren og hvis det beviseligt efterlader mere tid og flere ressourcer til at levere på kerneopgaven. Et sådant fokus på borgerens behov, gør det nemmere at vurdere om et givent område skal digitaliseres eller ej, og tydeliggøre at borgernes behov i visse tilfælde er udviklingen af eller tilbud om andre løsninger end de digitale.

Anerkend kompleksiteten

Det er vigtigt at skelne mellem de forskellige behov for hjælp og for alternativer, som borgere oplever, fx afhængig af sektor, livssituation mv. Inden for nogle sektorer og områder er kompleksiteten særligt høj. Tilbud og rammer bør afspejle denne forskel, så man som offentlig sektor kan sikre den nødvendige hjælp - fx via konkrete hjælpværktøjer, digitale eller analoge alternativer samt muligheden for at tilvælge hjælp fra sine omgivelser. Samtidig er der behov for et kontinuerligt politisk fokus på at forenkle de regler, som den offentlige sektor er bygget på – både for at lette borgerens forståelse og oplevelse af den offentlige sektor og for at lette administrative, herunder digitale, processer. Dette er afgørende for, at alle borgere, der vil, kan føle sig som en del af samfundet.

Transparent og tydelig kommunikation

En forudsætning for aktiv deltagelse i det digitale samfund er, at borgerne har tillid til de digitale løsninger og til den offentlige sektor. Der bør derfor være kontinuerlig, transparent og tydelig kommunikation mellem borgere og myndigheder om *formålet* med digitaliseringen. Formål kan fx være at øge fleksibilitet, sikre sammenhæng og overblik, frigøre ressourcer, øge graden af selvbetjening, mv. Og disse formål bør være ekspliciteret i forbindelse med digitaliseringsprojekter.

Øget implementeringsfokus

Der skal være øget fokus på implementeringskonsekvenser af digitaliseringsprojekter. Det gælder både økonomiske konsekvenser, hvor gevinster ved digitaliseringsprojekter ikke må foruddiskonteres, men det gælder også implementeringskonsekvenser for borgere og myndigheder. Indsatsen for at sikre digitaliseringsklar lovgivning skal derfor revitaliseres, og der skal være fokus på konsekvenserne for borgerne samt nye arbejdsopgaver og opgaveflytning, som digitaliseringsprojekter kan medføre. Øget digitalisering kræver investeringer. Dette vil understøtte den demokratiske debat om digitalisering og til balancering af forskellige relevante hensyn i den videre digitalisering.