



København, oktober 2018

Kære Borgerservice

Det kan være svært at bede om hjælp med it. Èt er at mande sig op til at spørge, noget andet er at forstå svaret. Især hvis begreberne er uforståelige og mekanismerne usynlige.

Danmark blev i sommer kåret af FN som verdens bedste land til digitalisering, og det kan vi godt være stolte af. Men bagsiden af den guldmedalje er, at hver tredje dansker over 65 år er permanent fritaget fra digital post med det offentlige. Eller flere end 315.000 mennesker.

Nogle af dem har et snævert socialt netværk, og andre har ikke lyst til at bruge kostbar tid med børn eller børnebørn på ulogiske problemer, der ser ud til at opstå ud af ingenting og i en endeløs række.

Nogle af dem har aldrig arbejdet med computer, og andre har, men får alligevel fugtige håndflader, når der popper advarsler op på skærmen. Mange af dem betaler til løsninger, de ikke behøver eller slet ikke benytter, men som de fornemmer, de bør have, fordi det har alle andre. Som fx en mobiltelefon.

Nogle af dem møder I, når de kommer ned for at få online-hjælp. Andre ringer måske til jer, fordi de sidder hjemme og mister pusten digitalt, og flere kender muligvis ikke andre, de kan spørge, end jer.

Håbet med bogen 'Google er ikke min ven', som Fonden Ensomme Gamles Værn her har udgivet, er at skabe en forståelse for, hvordan livet er for de mennesker, der ikke har fået plads på digitaliseringstoget. De er ikke nødvendigvis kede af at stå tilbage på perronen, men de er helt klar over, at toget er kørt. Uden dem. Derfor har de brug for mere hjælp.

Hvis det er meget irriterende, næste gang I skal mønstre al jeres tålmodighed og samtlige pædagogiske evner, fordi en borger har svært ved det digitale, så tænk over, hvor irriterende det må være ikke bare at kunne klare det selv.

Vi håber, at I får tid til at læse lidt i bogen, og at den kan give nye vinkler på det analoge liv.

Med venlig hilsen

Marianne Vestergaard Nielsen, forfatter

*Om 'Google er ikke min ven'*

*Bogen er udgivet med støtte fra Fonden Ensomme Gamles Værn, og den er skrevet af Marianne Vestergaard Nielsen, der stiftede Din e-hjælp i 2014. Som e-hjælper støttede hun ældre i sit lokalområde med at få styr på NemID, netbank og e-boks.dk. De seks hovedpersoner i bogen er et udpluk af forskellige mennesker, der ringede efter e-hjælp. I dag er Marianne Vestergaard Nielsen foredragsholder, forfatter og journalist hos bl.a. Fonden Ensomme Gamles Værn.*

*Bogen kan også hentes digitalt fra fondens hjemmeside, [egv.dk](http://egv.dk)*