

Beretning afgivet af Udvalget for Digitalisering og It den 24. maj 2023

## Beretning

om

### styrkelse af borgerfokus i digitaliseringen af den offentlige sektor

#### 1. Indledning

Sidste år kårede FN for tredje gang Danmark til verdensmester i offentlig digitalisering ud fra parametrene: udbredelse af digitale løsninger, adgangen til dem og integrationen af digitale teknologier til offentlig styring.

Tre ud af fire danskere foretrækker at anvende digitale løsninger i kontakten med det offentlige (»Tilliden til den digitale offentlige sektor 2022« af Digitaliseringsstyrelsen, januar 2023). Samtidig vurderes 17-22 pct. af den voksne befolkning at være digitalt udsatte (»Digital inklusion i det digitaliserede samfund« af Digitaliseringsstyrelsen og KL, april 2021).

Det indikerer, at selv om digitale selvbetjeningsløsninger gør hverdagen nemmere for en stor del af befolkningen, er der et misforhold mellem at være en digital føremation og borgernes oplevelse af digitaliseringen.

For at Danmark skal forblive et digitalt foregangsland, er det derfor nødvendigt at få så stor en del af befolkningen med i den digitale udvikling som muligt. Det kræver bred inddragelse af brugere i udviklingen af borgerrettede it-systemer. Samtidig skal der findes løsninger, som imødekommer de digitalt udsattes behov.

Udvalget for Digitalisering og It har, siden udvalget blev nedsat i januar 2023, sat fokus på borgerperspektivet i offentlige digitaliseringsprojekter. I februar afholdt udvalget et ekspertmøde om digital ulighed og inklusion og i marts et ekspertmøde om borgerfokus i offentlige systemer.

#### Udfordringer

Udvalget kan på baggrund af ekspertmøderne konkludere, at mens digitale teknologier er afgørende for at løse mange af de udfordringer, vi som samfund står over for, er der samtidig behov for at gentænke måden, vi digitaliserer på, så alle borgere kan være med – uanset forudsætninger.

En udfordring er adgangen til de digitale løsninger. Mange digitale løsninger er komplicerede og kræver adgang til enten en pc eller nyere smartphone. Men det er ikke alle borgere, som har adgang hertil, ligesom borgere med visse

fysiske og psykiske handicap kan have vanskeligheder ved at betjene digitale værktøjer.

En anden udfordring er, at danskerne mangler viden om, hvad deres data bliver brugt til, og de vil gerne have et nemmere overblik over det. En undersøgelse af danskernes holdning til digitalisering af den offentlige sektor viser, at 48 pct. af respondenterne ikke ved nok om, hvad deres data bliver brugt til, og at 77 pct. gerne vil vide mere, hvis det var lettere at overskue. Samtidig mener næsten tre ud af fire, at det ikke er deres eget ansvar at holde øje med, hvordan persondata bliver brugt (»En fremtidsikkert velfærdsstat med AI«, SIRI-Kommissionen 4.0, april 2022).

En tredje udfordring er, at vores samfund i dag er baseret på, at borgerne besidder basale digitale kompetencer, men ca. 7 pct. af befolkningen er ifølge Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside fritaget for Digital Post. Hertil viser undersøgelser, at ca. 10-15 pct. af den voksne befolkning tilhører den såkaldte digitale gråzone, som tilsyneladende klarer sig digitalt, men har brug for hjælp i større eller mindre grad, jf. tidligere omtalt rapport af Digitaliseringsstyrelsen og KL, april 2021. Til denne gruppe hører også unge, som er født og opvokset i den digitale tidsalder, men som ikke nødvendigvis automatisk er kompetente brugere af digitale løsninger eller er digitalt entreprenante (»Borgernær og inkluderende digitalisering i Danmark«, Justitia m.fl., januar, 2023).

En fjerde udfordring er, at offentlige myndigheder ofte har begrænset kontrol med private leverandører af digitale offentlige systemer, og at myndighederne er afhængige af få globale aktører, jf. Justitia m.fl. 2023.

De nævnte udfordringer bekræfter udvalget i, at der er behov for politisk indflydelse på den digitale udvikling, hvor der tages højde for inklusion og brugervenlighed.

#### 2. Eksperternes anbefalinger til udvalget

Udvalget er på ekspertmøderne blevet præsenteret for en række anbefalinger til, hvad der kan gøres for at skabe gode digitale løsninger med udgangspunkt i borgernes virkelighed.

### 2.1. *Borgeren i centrum*

Ved udvikling af nye offentlige borgerrettede it-systemer. De digitale løsninger skal udvikles og designes, så borgernes forskelligheder tænkes ind fra starten. Det kan ske, ved at forskellige borgergrupper inddrages i systemudviklingen hele vejen fra start til slut – fra udvikling til implementering.

### 2.2. *Inklusion i designfasen*

Der skal skabes enklere løsninger i øjenhøjde med borgeren og målgruppen, og de digitale platforme bør afspejle borgernes ærinder. Mange kan klare sig med en lightmodel, men der designes ofte, så alle muligheder er taget med. Det øger kompleksiteten og udfordrer brugervenligheden. I til-læg hertil bør systemerne tilpasses borgernes foretrukne enheder, f.eks. mobiltelefonen.

### 2.3. *Fritagelse fra digitale løsninger*

Det skal være nemmere at blive fritaget for de borgere, som ikke er i stand til at blive digitale. Der skal altid være en analog vej. Samtidig skal der findes alternativer til digitale fuldmagter til dem, som ikke ønsker eller har mulighed for at involvere deres netværk. Det blev også nævnt, at der skal være bedre adgang til personlig digital træning til de borgere, der ønsker at være digitale, men som er udfordret.

### 2.4. *Børn og unge*

Børn og unge skal rustes til at kunne begå sig i det digitaliseret samfund. Skolerne spiller her en afgørende rolle, og teknologiforståelse anbefales indført som obligatorisk timesat fag i grundskolen i samarbejde med skolernes parter. Samtidig skal lærerne klædes bedre på, og der bør igangsættes en betydelig efteruddannelsesindsats, ligesom teknologiforståelse bør indføres som et selvstændigt fagområde på læreruddannelsen.

### 2.5. *Konsekvensvurdering af digitaliseringsprojekter*

Der skal være pligt til at vurdere de retssikkerhedsmæssige, dataetiske og bredere samfundsmæssige konsekvenser af et digitaliseringsprojekt, inden der træffes beslutning om at igangsætte projektet. Dette skal ske systematisk på tværs af stat, regioner og kommuner. Konsekvensvurderingerne skal være offentligt tilgængelige.

### 2.6. *Offentlige udbud af digitale projekter*

Der skal fastsættes fælles regler og retningslinjer for offentlige udbudsprocesser om digitale projekter, hvor der indgår krav om it-sikkerhed, anvendelse, inklusion, brugervenlighed og beskyttelse af borgernes data samt ansvarlig digitalisering. Offentlige myndigheder skal undgå afhængighed af få globale aktører, og offentligt betalt udvikling skal være offentligt ejet, herunder kildekoden, for at gøre op med monopollignende tilstande og sikre offentlig kontrol med og indflydelse på systemudviklingen. Det vil desuden smidiggøre overdragelse af systemerne til andre offentlige myndigheder og leverandører.

Det bemærkes, at udvalget ikke har taget stilling til de enkelte anbefalinger.

## 3. **Udvalgets indstilling**

Udvalget finder, at der er behov for en struktureret og politisk styret tilgang, hvis vi som samfund skal håndtere udfordringerne med at sikre brugervenlig digitalisering for alle borgere og finde løsninger til de borgere, som ikke er i stand til at blive digitale. Der er samtidig behov for at vurdere, hvorvidt, hvordan og i hvilket omfang de præsenterede anbefalinger kan realiseres.

Udvalget finder, at oprettelsen af et Digitaliseringsministerium og Folketingets Udvalg for Digitalisering og It har skabt rammerne for en mere struktureret og politisk tilgang.

Udvalget opfordrer digitaliseringsministeren til at lade Digitaliseringsministeriet vurdere anbefalingerne fra eksperterne og komme med forslag til, hvordan anbefalingerne kan imødekommes og konkret implementeres, f.eks. ved vedtagelse af ny lovgivning på området. Digitaliseringsministeren og Udvalget for Digitalisering og It skal herefter drøfte opfølgning på Digitaliseringsministeriets vurderinger og forslag.

P.u.v.

Lisbeth Bech-Nielsen  
udvalgsformand