

XRAY | NOVEMBER 2022

DIGITAL INKLUSION – HVORDAN LØSES DET?

PROGRAM

- 15:00-15:30 Velkommen og Introduktion ved Jan
- 15:30-16:00 Erfaringer fra virkeligheden ved Anna
- 16:00-16:20 Netværk & tapas
- 16:20-1700 Dialog og debat
- 17:00 Tak for i dag!

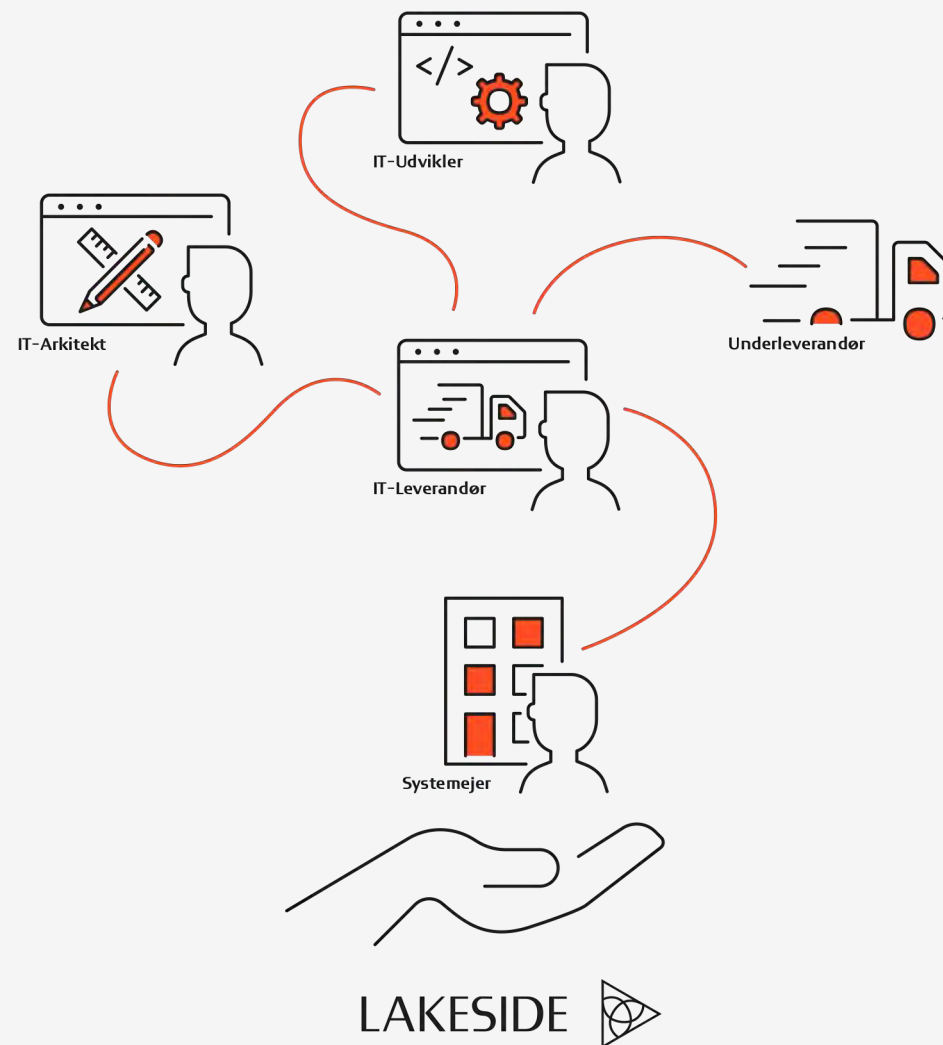
BYGHERRERÅDGVNING FOR DIGITALISERINGSPROJEKTER

Med en bygherrerådgiver på dit digitaliseringsprojekt undgår du at fare vild i junglen af lovgivning, leverandører og lovprisninger om ny teknologi

Vi kalder det bygherrerådgivning, fordi det at bygge, anskaffe og udvikle nye digitaliseringsinitiativer har mange paralleller til det klassiske byggeri.

Som bygherrerådgivere hjælper og rådgiver vi systemejere (*bygherrer*) igennem alle faser af deres digitaliseringsproces fra strategi og specifikation til implementering og opfølgning – præcis som en almindelig bygherrerådgiver hjælper dig igennem planlægningen og opførelsen af dit nye sommerhusanneks.

En bygherrerådgiver på dit digitaliseringsprojekt vil skabe overblik og gøre det nemmere at gennemskue opgaven, så du kan etablere en proaktiv dialog med din leverandør.

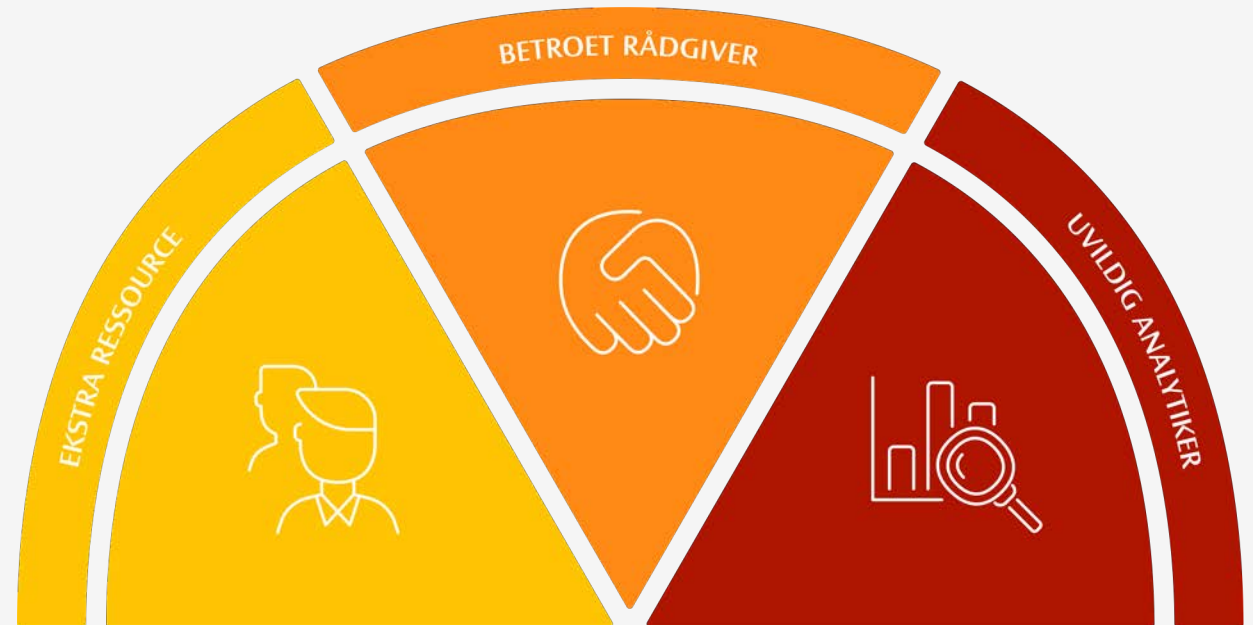


UDVILDIG IT-RÅDGIVNING

[Lakeside](#) er en rådgivningsvirksomhed, der uvildigt rådgiver den offentlige og private sektor i it og digitaliseringsprojekter

Vores specialister og rådgivere har et stærkt teknisk begrebsgrundlag og en udbredt forretningsforståelse, der gør dem i stand til at koble digitale visioner og mål med forretningens.

De rådgiver altid med udgangspunkt i kundens forretningsdomæne og kan bl.a. varetage rollen som betroet rådgiver, ressourcestøtte, it-arkitekt, analytiker, teknisk projektleder og bygherrerådgiver for det fulde digitaliseringsprojekt.



Ekstra Ressource

Lakeside leverer fx en projektleder med den relevante viden, erfaring og kompetence.

Betroet rådgiver

Lakeside leverer kundens forretningskritiske samarbejdspartner, som fungerer som bisidder og leverer det gode solide råd samt forstår kundens udfordringer og interesser.

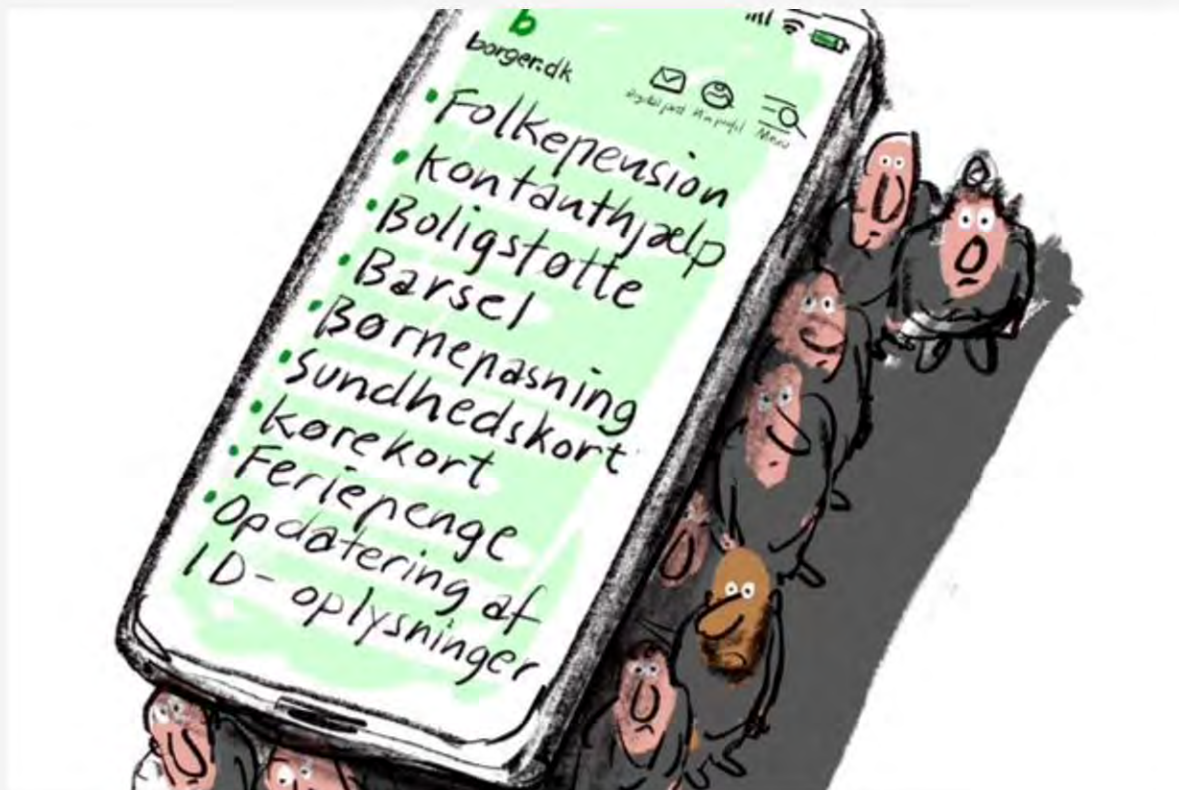
Uvildig Analytiker

Lakeside leverer den erfarne analytiker, som udarbejder analyser i kundens kontekst.

DIGITAL INKLUSION – HVOR ER LØSNINGERNE?!

v. Jan Riis

17.06.2022



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

At være digitalt udfordret kan være både dyrt og uværdigt. For 20-25 procent af befolkningen undermineres retssikkerheden og rettighederne af den digitale velfærdsstat, viser ny rapport.



Et samfund skal kendes på, hvordan det behandler sine svage – det gælder i høj grad også for de digitalt svage

Tina Christensen, 3F's næstformand



TORS DAG 21. JULI 2022



Lars begik identitetstyveri for at hjælpe sin 89-årige mor

DANMARK |

ONSDAG 20. JULI 2022



»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«

DANMARK |

TIRSDAG 19. JULI 2022



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

DANMARK |

MANDAG 18. JULI 2022



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

DANMARK |

SØNDAG 17. JULI 2022



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

DANMARK |





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

DANMARK |

TIRSDAG 26. JULI 2022



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

DANMARK |



Ida Soelberg står klar med hjælp, hvis jobbet ryger, ægtefællen skrider, eller e-boksen føles helt uoverskuelig

DANMARK |

MÅNDAG 25. JULI 2022



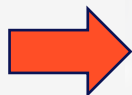
Ekspert: Det er de rige, der udnytter internettets potentiale

DANMARK |



Vi er blevet bombarderet af henvendelser fra digitalt frustrerede mennesker

DEBAT |



LØRDAG 30. JULI 2022



Digitaliseringens udfordringer kræver handling nu. Lad os starte med kontanterne

DEBATINDLÆG |



Koks med MitID er kun toppen: Politikerne svigter deres ansvar

MICHAEL JARLNER |



Ekspert: De folkevalgte må begynde at tage ansvar for digitaliseringens konsekvenser for borgerne

DANMARK |

FREDAG 28. JULI 2022



Støttepartier og DF vil gøre det nemmere at leve analogt

DANMARK |

ONSDAG 27. JULI 2022



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

DANMARK |



LØRDAG 6. AUGUST 2022



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

DANMARK |

TORS DAG 4. AUGUST 2022



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

DANMARK |



Opråb fra 'den digitale underklasse': »Vores ægteskab har lidt voldsomt. Hvem skal vi nu belemre med vores spørgsmål? Vi tør ikke gå til vores voksne børn«

DU LYTTET TIL POLITIKEN |

ONSDAG 3. AUGUST 2022



Støjberg har beskrevet dem som »fine københavnske saloner«. Ingen nævnt, men alle husket hos vælgerne

DEBATINDLÆG |



TIRSDAG 23. AUGUST 2022



Dagens tegning: Brugervenlig

DAGENS TEGNING |

TORSDAG 11. AUGUST 2022



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

DANMARK |

ONSDAG 10. AUGUST 2022



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

DANMARK |



MANDAG 29. AUGUST 2022



Amalie Kestler: »Hvilken partileder vil seriøst gøre det her til en mærkesag? Hvem melder sig under fanerne?«

DEBAT |



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

DANMARK |



Frustreret Ghita Nørby: Velfærdsstaten »er ødelagt, desværre«

DANMARK |

SØNDAG 28. AUGUST 2022



Finansminister bryder to måneders tavshed om digitale problemer for borgerne

DANMARK |



MÅNDAG 12. SEPTEMBER 2022



Kommuner må hjælpe de samme borgere igen og igen: Opgaven med MitID er »langt større« end NemID

DANMARK |



»Helt gakkelak«: Hov, der blev netbanken spærret, og huslejen skal betales lige om lidt

DANMARK |

MÅNDAG 5. SEPTEMBER 2022



Giftig Digitalis

DAGENS TEGNING |

FREDAG 2. SEPTEMBER 2022



Dagens tegning: Nul og et

DAGENS TEGNING |

ONSDAG 31. AUGUST 2022



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

DEBATINDLÆG |



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

DANMARK |





»Absurd, set i ressourcemæssig forstand«: Søren Bald ville køre med toget fra Frederiksværk til Frederikshavn. Efter besvær med at købe billetter endte han med at flyve til Aalborg

DANMARK |



Trafikselskaber kritiseres for at gøre det for svært for mange danskere at kunne købe billet til bus, tog og metro

DANMARK |

TIRSDAG 20. SEPTEMBER 2022



Professor: Jeg var med til at skabe det digitale monster. Nu græmmes jeg

KRONIKEN |



Nu skal det være nemmere at blive fritaget for digital selvbetjening

DANMARK |

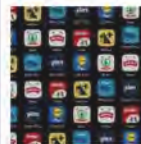
MANDAG 19. SEPTEMBER 2022



MitID vil ikke være brugbar for alle danskere: »Vi beklager meget de gener, som forsinkelsen måtte medføre«

DANMARK |

TIRSDAG 13. SEPTEMBER 2022



Den digitale underklasse bliver snydt for gode tilbud

FORBRUG |





Ghita Nørby skældte ud på politikere til debat om 'digital underklasse'

DANMARK |

»Et mareridt«: Tusindvis af danskere i udlandet bliver bedt om at tage i borgerservice for at komme på MitID

»Absurd, set i ressourcemæssig forstand«: Søren Bald ville køre med toget fra Frederiksværk til Frederikshavn. Efter besvær med at købe billetter endte han med at flyve til Aalborg

ONSDAG 5. OKTOBER 2022



»Et mareridt«: Tusindvis af danskere i udlandet bliver bedt om at tage i borgerservice for at komme på MitID

DANMARK |

TORS DAG 29. SEPTEMBER 2022



Pernille Vermund blev pludselig digitalt udfordret: »Det var mildest talt så kompliceret, at jeg i raseri var ved at smide telefonen væk«

DANMARK |



FREDAG 11. NOVEMBER 2022



Bankernes lukning af NemID skaber stormløb mod borgerservice

DANMARK |

SØNDAG 30. OKTOBER 2022



»Kodeoplæseren er desværre gået i restordre igen, og jeg har ingen mulighed for at se, hvor i køen din svigermor er«

DANMARK |

TORS DAG 27. OKTOBER 2022



SF: Velfærden skal ikke rammes af Digitaliseringsstyrelsens inkompetence

DANMARK |

ØNSDAG 26. OKTOBER 2022



Tusindvis af danskere mister adgang til egne penge

DANMARK |

TORS DAG 20. OKTOBER 2022



Formand: Vi er ved at blive verdensmestre i digital eksklusion

TECH |



45 (FEM OG FYRRE!) PROBLEMATISERENDE OG MENINGSTILKENDEGIVENDE ARTIKLER, DEBATINDLÆG OG TEGNINGER !!

- Har vi SÅ fået problemet ordentligt belyst!?
- Og skal vi ikke snart til at tale om løsninger?

DISKUSSIONEN BLIVER NEMT FORDREJET

- Dårlige løsninger → Frustrerede brugere → Krav om analogt alternativ

Nej! Vi skal sigte mod bedre kvalitet i løsningerne!

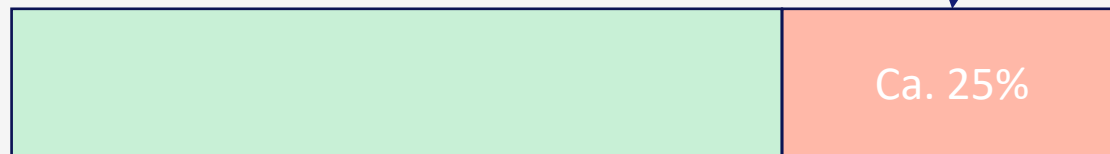
- Tunnelsyn og usund fokus på økonomi → "Halve" løsninger → Krav om analogt alternativ

Nej! Vi skal have ændret forandringskulturen, så der reelt tænkes holistisk!

- Systemtænkning → Mennesket ude af fokus → "Jeg kan ikke få hjælp" → Krav om analogt alternativ

Nej! Vi skal have 'menneskelighed' ind i forandringerne. Ud med systemtænkning, ind med borgerperspektivet, og bedre muligheder for at hjælpe, f.eks. af pårørende i stedet?

Nu:

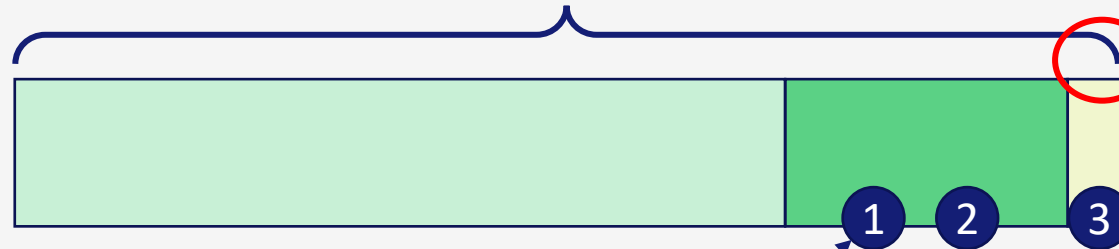


Op mod 25% er "digitalt udsatte" pga. dårlige løsninger, handicap eller fordi de ikke ønsker at være digitale

Nuværende fokus i digitaliseringsprojekter

Fremtiden:

Fremtidens fokus i velfærdsprojekter (med digital understøttelse)



Bemærk! Det er også projektets ansvar at finde alternative løsninger Alle skal med!

Borgerinddragelse

Væk fra systemtænkning

(Borger)test og certificering

UX

Massivt bedre og mere intuitive løsninger.
Flere kan blive selvhjulpne, hvis det er let og intuitivt!

Massivt bedre muligheder for hjælp fra pårørende/nærtstående!

Der skal være et alternativ til dem, der stadig ikke kan eller vil!



Borgernes navigation i offentlig digitalisering

Anna de Boer

Udviklingskonsulent | Egedal Kommune

"Jeg synes, at det her computer bliver presset ned over hovedet på os, der ikke er trygge ved det.

- og det er jo vigtige ting det handler om. "

Det her forventer vi af borgerne



Et behov der skal løses hos en myndighed

Modtager henvendelse fra en myndighed

Afkode hvem der skal kontaktes

Afkode hvem afsenderen er og om man skal reagere

Brev i eBoks

Selvbetjening

Telefonisk eller fysisk henvendelse

Indtaste og/eller fremfinde relevant information

Besvarelse i eBoks

Selvbetjening

Telefonisk eller fysisk henvendelse

Holde private informationer sikre på krypterede forbindelser



Kunne flytte information mellem enheder og mellem det analog og digitale

2

store
bevægelser
der er sket
over de
sidste fem

Man kan ikke dele
danskerne op i digital
eller ej.

Det handler ikke om
bestemte grupper af
borgere.

Ikke digital
eller ej...

– men flere
spektre af
kompetencer

JA

NEJ

Kan du selvstændigt bruge digitale enheder?

Kan du bruge alle former for digitale enheder?

Kan du navigere i uvished/er du digitalt modig?

Forstår du offentlig logik?

Er du stærk i kildekritik på nettet?

Kan du tale/læse/skrive/forstå dansk eller engelsk?

Enkeltydelse

"Mine øjne er blevet dårligere og jeg har ikke råd til nye briller. De sagde hos Loui Nielsen at man måske kan få hjælp hos kommunen."

"Jeg er gået fra SU der er forudbetalt til kontanthjælp der er bagudbetalt og kan derfor ikke betale min husleje."

"Jeg har ikke råd til min tandlægeregning og det gør virkelig ondt i mine tænder. Jeg har ikke sovet i mange dage."

"Jeg har fået brug for høreapparat og de siger, at jeg kan få tilskud hos kommunen. "

Fremtidsfuldmagter

borger.dk



Digital Post



Mit Overblik



Menu

[Forside](#) / [Samfund og rettigheder](#) / [Fuldmagter](#) / **Fremtidsfuldmagt**

- > Dansk statsborgerskab
- > Folkeregister og CPR
- ∨ Fuldmagter
 - Fuldmagter i det offentlige
 - Digital Fuldmagt
 - **Fremtidsfuldmagt**
- > Klagemuligheder
- > Ligestilling
- > Myndighed og værgemål
- > Valgsystemet
 - Medlemskab af folkekirken
 - Offentlighed i forvaltningen

Fremtidsfuldmagt

Med en fremtidsfuldmagt kan du vælge en eller flere til at handle på dine vegne, hvis du fx bliver syg



Kommunevælger

Vælg kommune for at se selvbetjening og information, der gælder dig

Vælg kommune



Det her skal vi gøre..

Webtilgængelighed

Bedre/mere brugervenlige hjemmesider /digitale løsninger.

Flere former for vejlednings- og kommunikations produkter inkl. om hvad der er alternativet til hovedvejen.

En bedre infrastruktur for støttepersoner tæt på den digitalt udsatte borger.

Flere digitale- og administrative kompetencer til borgerne.



Digitale fuldmagter –
hvordan sikre vi, at de bliver
en del af løsnignen?