

6 KERNEINDSIGTER OM DIGITALT UDSATTE

ADRESSE COWI A/S
Parallelvej 2
2800 Kongens Lyngby

TLF +45 56 40 00 00

FAX +45 56 40 99 99

WWW cowi.dk

INDHOLD

1	Baggrund	2
2	6 kerneindsigter	2
2.1	"Taberne" i det digitale skæl	2
2.2	Det er kontekstafhængigt	2
2.3	En rolle fremfor en identitet	2
2.4	Graduerbart	2
2.5	Til tider skamfuldt	2
2.6	Afhængighed af pårørende	2
3	Kilder	3
3.1	Hvem er digitalt udsat? Og hvornår?	3
3.2	Hvordan kan forskellige typer af læringsforløb blive attraktive og relevante for udsatte borgere?	4
3.3	Hvordan får man digitalt udsatte til at deltage i forløb, hvis de ikke selv ser sig som digitalt udsatte?	7
3.4	Hvordan gør vi digitalt udsatte i stand til at deltage i den demokratiske samtale?	7

1 Baggrund

Hvilken betydning har det for evnen til at deltage i samfundet at være digitalt udsat – ikke mindst set i lyset af, at Danmark er et af de mest digitaliserede samfund i verden? I det følgende præsenteres 6 kerneindsigter om, hvad det vil sige at være digitalt udsat. Indsigterne er udarbejdet på baggrund af desk research af danske og internationale publikationer og rapporter.

2 6 kerneindsigter

2.1 "Taberne" i det digitale skæl

Skællet mellem dem, der har adgang til at benytte internettet, og dem, der ikke har; enten grundet (manglende) teknik eller evner.

2.2 Det er kontekstafhængigt

Hvad, der er nemt for nogle borgere, er svært for nogle andre. Og det, man kunne i går, kan man måske ikke i dag. For nogle handler det om egne evner, for andre handler det om (manglende) teknik til rådighed.

2.3 En rolle fremfor en identitet

Individer er ikke sårbare konstant, men bliver det derimod først *i mødet* med noget andet (det digitale).

2.4 Graduerbart

Man kan sagtens være en, der kan klare sig digitalt, og så stadig være digitalt udsat; nogle borgere har både Digital Post, MitID, MobilePay, Rejsekort m.v., men de rammer barrierer i det digitale møde med offentlige myndigheder. Man kan også være en, der slet ikke kan klare sig digitalt.

2.5 Til tider skamfuldt

Borgere kan bebrejde egne evner og give op, når noget ikke lykkedes. De føler, de bliver hængt af, fordi de ikke kan leve op til forventningerne, og de kan føle sig sat udenfor samfundet.

2.6 Afhængighed af pårørende

Kan medføre en følelse af mistet autonomi. Manglende pårørende kan også skabe ens position som 'udsat'.

3 Kilder

3.1 Hvem er digitalt udsat? Og hvornår?

Kilde	Indsigt
Viden på Tværs	Borgeres forventninger til at få hjælp til det digitale er steget, og der er mange gråzoner for, hvad kommunale medarbejdere burde eller ikke burde hjælpe med (f.eks. opsætning af mobiler og tablets). Formålet med dialogmaterialet er at give medarbejdere og ledere et afsæt for faglige drøftelser af spørgsmål og dilemmaer vedrørende at hjælpe borgere med digitale udfordringer. Digitalt udsatte borgere: F.eks. ældre, sygemeldte eller handicappede borgere
Digitaliseringsstyrelsen om digital inklusion	Hvem, der er digitalt udsatte, er kontekstafhængigt. Hvad, der er nemt for nogle borgere, er svært for andre. Det, man kunne i går, kan man måske ikke i dag. Man kan sagtens være en, der kan klare sig digitalt, og så stadig være digitalt udsat: Nogle borgere har både Digital Post, MitID, MobilePay m.v., men de rammer barrierer i det digitale møde med offentlige myndigheder. Det handler ikke altid om manglende personlige evner men derimod også om manglende teknik til rådighed. Lette ofre for snyd og IT-kriminalitet. Informationssøgning bliver i sig selv en uoverstigelig opgave, fordi det forudsætter, at borgeren har en forudgående forståelse for de relevante begreber og søgeord til en google-søgning Digitalt udsatte borgere: Borgere med svage danskfærdigheder. Kan føle sig sat udenfor samfundet: At logge ind på netbanken, at tanke sit rejsekort m.v. kræver digitale midler. Graduerbarhed. Mistet autonomi grundet afhængighed af pårørende.
Kommunale Vel-færdschefer	"En misforståelse er, at vi tror, vi ved, hvem de digitalt udsatte er. Det gør vi ikke. De er ikke kun de ældre. Der er dog en vis social reproduktion i det – at de, som i forvejen

	er socialt udsatte, også bliver det digitalt, men ikke kun. For vi kan kun skimte de digitalt udsatte, der klarer sig ved hjælp af andre. Men vi kender alle nogen, som har svært ved det.” - Morten Hjelholt, lektor på IT-universitetet
Rådet for Socialt Udsatte	”Hvad hjælper det at have NemID men hverken computer eller nøglekort?”
Center for Borgerdialog	At være sårbar er en rolle og ikke en identitet. Det, at være sårbar, er altså noget, individet træder ind og ud af i forskellige sammenhænge.
What Is the Digital Divide? - Internet Society	Det digitale skæl: - Dem, der har adgang til brugen af internet, og dem, der ikke har (enten grundet teknik eller evner)

3.2 Hvordan kan forskellige typer af læringsforløb blive attraktive og relevante for udsatte borgere?

Kilde	Indsigt
Digitaliseringsstyrelsen om digital inklusion	Den personlige, helhedsorienterede vejledning og hjælp er ofte nødvendig for den enkelte borger. Man kan ikke lave ét forløb for alle digitalt udsatte, da kognitivt eller sprogligt udfordrede f.eks. ikke hjælpes af skriftlig information. PLUS: Det graduerbare; man mister nogle borgere, hvis processen er <i>for</i> let eller <i>for</i> svær. Abstrakte begreber såsom 'data' og 'samtykke' kan være svære at forstå. Udviklingen og implementeringen af løsninger med tæt brugerinddragelse. 'Forenkling' af kommunikation frem for 'forbedring' af kommunikation.
Kommunale Velfærdschefer	Digitalt udsatte kan ikke bare uddannes, fordi barrieren for, hvad vi skal kunne, flytter sig hele tiden. Det skal være socialt acceptabelt at søge om hjælp og til aldrig at kunne følge helt med.

Deltagerkultur i Danmark	Biblioteker hører med under "kulturhuse" i rapporten. Biblioteket skal være 'inviterende' og 'overskueligt': Helt lav-praktisk er det vigtigt, at det er nemt at finde rundt i huset og se hvilke muligheder, der er hvor. Det inviterende rum kan også være, at man føler sig velkommen og ikke behøver være bekymret for, at man gør noget galt. 88 % af brugerne af kulturhuse er ældre. Unge er en svær målgruppe at nå. Bruger-til-bruger undervisning: Når én borger underviser/vi-densdeler med en anden. Processerne kan ende med at have flere effekter/værdier for den enkelte og for forskellige deltagere: (Social) inklusion, læring, medborgerskab, fællesskab m.v.
Deltagelse som vejen til forandring	Studerende: "Jeg håber, at socialt udsatte i fremtiden sidder med om bordet, når der skal forhandles om, hvordan man skal hjælpe dem." Udsat: "At vi har en fælles historie gør, at man smider sit skjold." Rekruttering gennem netværk - Skaber motivation og tillid Plads til åben diskussion og at arbejde med konkrete forslag - Dette er en balancegang mellem enkelthistorier og det fælles mål (evt. hav facilitatorer) - Man skal holde fokus på handling Deltagelse må ikke komme til at kræve for meget af borgeren
Viden til Velfærd	"Man tager udgangspunkt i borgerens egne ønsker og støttebehov og hjælper med det, han eller hun selv oplever at have brug for hjælp til i hverdagen." "Det afgørende er, at man i højere grad giver hjælpen i hverdagen og ikke først, når det går galt."
Center for Borgerdialog	Udsatte grupper skal have mulighed for at bruge flere sider af sig selv ved at være både aktive og givende og passive og modtagende. Man skal støtte udsatte på deres præmisser. Det kan give stor værdi at stille nogle arenaer til rådighed, hvor de 'sårbare' kan udvikle sig sammen med andre. [...] at udvikle nye fællesskaber, hvor der er plads til at invitere ind og give deltagerne mulighed for at være med på en fleksibel måde og

	på deres egne præmisser. Det er krævende, men det kan lade sig gøre.
Bog: Without a net: Librarians bridging the digital divide	At stille offentligt rum, computere, internetadgang og personale til rådighed. At afholde kurser, være velkommende og opfordrende, og ikke sprede frygt, usikkerhed og tvivl. Det handler om at vide, hvad folk søger, når de besøger et bibliotek og derefter tilrettelægge bibliotekets udbud, så det passer ind i de rammer. At gøre teknologi nærværende: "For many people, technology doesn't become real until they've seen it, touched it, and maybe played with it a little." → Ved at skabe en teknologisk "petting zoo". Processer: - Drop-ind-tider: Folk kan få lov til bare at røre en computer, uden at være bekymrede for at kunne finde ud af det → Computeren kan gøres nærværende - Show-and-tell-tider 1: Når en medarbejder viser noget frem og fortæller om brugen af det - Show-and-tell-tider 2: Når borgere kan tage deres digitale værktøjer med og stille spørgsmål til en biblioteksmedarbejder. Det handler om at skabe et nyt narrativ: "Du KAN godt gøre det her; du KAN godt lære det; du KAN godt bruge de her værktøjer; ja, DIG." - Entusiasme og kompetence smitter
Librarians are the key to bridging the digital divide	At skabe adgang: Teknologiske midler til anvendelse af alle borgere On-site-support: "Hvordan man opsætter en e-mailadresse", "Hvordan man sikkert bruger sociale medier" m.v. Samfunds fortalere: Bibliotekerne skal gå forrest i snakke med lokale og nationale regeringer om, hvordan vi løser <i>det digitale skæl</i>.
What role do librarians play in the fight for media literacy?	Bibliotekarere skal ikke bare gøre det, der er online, tilgængeligt for borgere; de skal også klargøre borgere til at tænke kritisk over det, de så læser online. Værktøjer: - Lav en simpel checkliste over de ting, folk skal være opmærksomme på, når de benytter internettet - Afhold undervisning i 'media literacy' (mange lesson plans ligger online)

Media Literacy and Digital Citizenship Lesson Plan Ideas Facing History & Ourselves	Lessons plans til mange forskellige emner, der særligt henvender sig til unge mennesker såsom brugen af "The Ethics of Generative AI in the Classroom": The Ethics of Generative AI in the Classroom Facing History & Ourselves . Tilgangen kan også bruges til andre aldersgrupper.
A digital media literacy intervention for older adults improves resilience to fake news	Ældre må ikke komme til at tro, at alt, de kan finde på nettet, er fake news. Det handler derimod om at give dem nogle værktøjer til at identificere hvad der kunne være falsk information. Ældre må ikke skræmmes væk fra online nyheder, men de skal derimod klargøres til dem.

Fordi det er *i mødet* med det digitale, at nogle borgere bliver 'sårbare', er det altså *mødet*, der skal "fikses" og ikke borgeren. Borgeren bliver sårbar qua det digitale møde.

3.3 Hvordan får man digitalt udsatte til at deltage i forløb, hvis de ikke selv ser sig som digitalt udsatte?

Kilde	Indsigt
Når udsatte ikke ser sig selv som udsatte	Man skal tilgå borgerne åbent og som mennesker
Center for Borgerdialog	'Sårbare' borgere vil ikke være en målgruppe

Vis det stærke i ikke at være god til det digitale: STÆRK – og sårbar. "Hvordan ville I guide andre som jer i brugen af digitale midler?" Fremhæv det stærke ved at være god til det analoge.

3.4 Hvordan gør vi digitalt udsatte i stand til at deltage i den demokratiske samtale?

Altså at kunne indhente, forstå og kritisere viden med henblik på at deltage i samfundsdebatter.

Kilde	Indsigt
Digitaliseringsstyrelsen om digital inklusion	For at være inkluderende i samfundet, skal der fortsat være tydelige og funktionsdygtige veje for de borgere, som aldrig bliver digitale. Der skal være alternative veje, når det gælder informationssøgning, selvbetjeningsløsninger, sagsprocesser og kommunikation med offentlige myndigheder.

