

Hvad koster digital inklusion? Værdisætning af inkluderende digitalisering i danske kommuner

Fra 1. marts 2025 igangsætter Borgerservice i samarbejde med DTU Management et erhvervs-ph.d.-projekt, der sætter fokus på værdien af inkluderende digitalisering i de danske kommuner.

Som ét af verdens mest digitaliserede lande har vi i Danmark de seneste 30 år gennemgået en omfattende samfundsmæssig udvikling, der også i vidt omfang har transformeret den offentlige sektor. Særligt potentialerne i forhold til effektivisering har betydet, at digitalisering har været en kernestrategi ikke mindst i kommunerne, hvor den digitale udvikling har haft en fundamental indflydelse på den kommunale opgaveløsning og på, hvordan borgerne forventes at interagere med kommunen som myndighed.

Der er imidlertid en større andel af borgerne, der har vanskeligt ved at indgå i den digitale interaktion med myndighederne. KL konkluderer i en rapport fra 2021, at 17-22 pct. af den voksne befolkning er såkaldt digitalt udfordrede og således ikke profiterer af de offentlige digitale løsninger. Foruden store individuelle konsekvenser for disse borgere indebærer den høje andel af digitalt udfordrede borgere en risiko for en markant udhuling af de effektiviseringsgevinster, der ofte er formålet med de offentlige digitaliseringstiltag. Myndighederne – især kommunerne, som administrerer mange af de borgervendte, digitale løsninger – står således over for en omfattende opgave i forhold til at omstille den offentlige digitalisering i en mere bæredygtig retning, der også inkluderer de borgergrupper, der har svært ved at navigere i det digitaliserede samfund.

Dette projekt sætter fokus på en væsentlig barriere for at arbejde målrettet og vedvarende med digital inklusion i kommunerne, nemlig at det som indsatsområde ofte drukner i mængden af andre kritiske dagsordener som eksempelvis pressede budgetter og sparekrav, ældrepleje, grøn omstilling, børn og unges trivsel osv. Ikke desto mindre bruger mange kommunale medarbejdere en betragtelig del af deres arbejdstid på at hjælpe borgerne med det digitale – også selv om det ikke umiddelbart er tiltænkt at være en del af deres kerneopgave. Dette uofficielle, digitale omsorgsarbejde er en forudsætning for at opretholde et basalt funktionsniveau i det digitaliserede samfund, men det går ofte under radaren og indgår derfor ikke som et parameter i beslutningsgrundlaget for de kommunale digitaliseringsindsatser. Det digitale omsorgsarbejdes karakter af usynligt arbejde og udhulingen af indsatsernes forventede effektiviseringspotentiale kan derved bidrage til at presse kommunernes budgetter endnu mere og trække ressourcer ud af andre kerneopgaver.

Indledende erfaringer fra Aarhus Kommune viser imidlertid, at selv ganske beskedne investeringer i digital inklusion kan medføre ret så omfattende (også økonomiske) gevinster og nedbringe omfanget af det digitale omsorgsarbejde markant. Erfaringerne peger dog også på, at der mangler metoder til at opgøre omkostningerne af det digitale omsorgsarbejde, hvilket gør det vanskeligt at beregne værdien af de inklusionsindsatser, der kan gøre livet lettere for de digitalt udfordrede borgere og reducere deres behov for hjælp. Som det er i dag, er det således ikke muligt at svare på, hvad det koster kommunen, hvis en borger ikke har MitID – og det er tilsvarende svært at dokumentere, at det kan betale sig (også) for kommunen at investere i at gøre det nemmere for en sådan borger at få MitID.

Kommunerne mangler altså helt nødvendig viden om, hvordan digitalt omsorgsarbejde og digitale inklusionsindsatser kan måles og værdisættes. Ambitionen for dette projekt er derfor at udvikle målemetoder til at vurdere prisen for digital inklusion i kommunerne samt afprøve løsninger, der kan nedsætte behovet for digitalt omsorgsarbejde og bidrage til at inkludere digitalt udfordrede borgere i det digitaliserede samfund.

Projektet udføres af Ina Bækgaard (Aarhus Kommune) og vejledes af Brit Ross Winthereik (DTU) og Lene Hartig Danielsen (Aarhus Kommune). Danmarks Innovationsfond har givet økonomisk støtte til projektet.