

Projektbeskrivelse videndeling om effekt

1. Formål og baggrund

1.1. Formål

Projektet skal tydeliggøre effekterne af digital inklusion og hjælpe kommunerne med at omsætte viden og værktøjer til praksis.

Målet er at styrke udbredelse og anvendelse af viden, værktøjer og digitale løsninger, der fremmer inklusion.

1.2. Baggrund

Digitale services skal designes, så alle i vid udstrækning kan bruge dem – uanset forudsætninger. Når mødet med kommunen i stigende grad bliver digitalt, stiller det krav om, at vi tilbyder tidssvarende og brugervenlige løsninger. Alle borgere skal have glæde af digitalisering og teknologi og skal bevare deres selvstændighed og værdighed i en digital hverdag – også dem der har svært ved at begå sig digitalt.

Der er gennem årene udviklet viden, værktøjer og løsninger til at fremme digital inklusion, men det har været svært at få det udbredt og forankret i den kommunale praksis. Det skyldes bl.a., at effekterne af arbejdet med digital inklusion er svære at måle, og målgruppen er sammensat – der findes ikke én løsning, der passer til alle. Derfor kan det være vanskeligt at vide, hvor og hvordan kommunerne mest effektivt skaber digital inklusion.

Mange kommuner arbejder allerede med digital inklusion, men der er behov for at etablere og formidle mere viden om effekter af indsatserne - både økonomiske effekter, men i lige så høj grad øget brugervenlighed, borgernes oplevelse af et serviceløft osv.

2. Projektidéer og leverancer

2.1. Kommunale indsatser og vurdering af deres effekter

Dette afsnit beskriver, hvordan kommunale indsatser for digital inklusion identificeres og vurderes. Gennem en kombination af survey og udvalgte caseanalyser skabes et overblik over eksisterende initiativer, deres målgrupper og effekter.

Formålet er at samle og formidle viden, der både kan understøtte kommunernes praksis og give et mere kvalificeret grundlag for at vurdere effekten af fremtidige indsatser.

2.1.1: Survey skal give overblik over indsatser

For at få et overblik over indsatser i kommunerne udsendes der et survey til digitaliseringschefer, borgerservicechefer, KL's netværk for webansvarlige og evt. biblioteker i kommunerne. Surveyet skal indsamle kommunernes allerede gode indsatser.

Dato: 18. august 2025

Sags ID: SAG-2025-04392
Dok. ID: 3678925

E-mail: SILT@kl.dk
Direkte: 3370 3273

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk
Side 1 af 6

Dato: 18. august 2025

Sags ID: SAG-2025-04392
Dok. ID: 3678925E-mail: SILT@kl.dk
Direkte: 3370 3273Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København Swww.kl.dk
Side 2 af 6

Surveyet vil fx være bygget op om følgende temaer:

- Initiativer der fremmer digital inklusion
- Målgrupper for initiativerne
- Effekter (kvantitative og kvalitative)
- Økonomi

Når surveyet er afsluttet, udpeges de mest relevante indsatser, som følges op med interview for at kunne beskrive dem mere detaljeret og med fokus på effektmåling.

Det endelige produkt afhænger af, hvor mange indsatser, der bliver identificeret og vurderet egnet til at indgå i et overblik til kommunerne. Resultaterne skal kobles med eksisterende viden og værktøjer og formidles ud til kommunerne på en måde, så det er let at tage i anvendelse som forvaltning.

2.1.1: Vurdering af indsatsernes effekter i 4-6 cases

Det antages, at kommunerne har arbejdet minimalt med effektmåling i de indsatser, der bliver identificeret i surveyet. Et muligt outcome af surveyet vil derfor være at udvælge 4-6 cases, hvor der i samarbejde med kommunerne udarbejdes en overordnet vurdering af effekterne.

De 4-6 udvalgte cases vil dække forskellige typer af indsatser (se bilag 1), målrettet forskellige borgergrupper der særligt er digitalt udfordret. Det kan fx være effekten af digital inkluderende løsninger, mere brugervenlig kommunikation og selvbetjeningsløsninger eller mere analog tilbud såsom mestringsvejledere. Der vil samtidig være fokus på at udvælge cases på forvaltningsområder med særlig mange digitalt udfordrede borgere.

Vurdering af effekterne af indsatser og tiltag, der fremmer digital inklusion, handler om at vurdere, i hvor høj grad konkrete indsatser faktisk forbedrer borgernes adgang til, brug af og udbytte af digitale løsninger – men også om indsatsen er en god business case for kommunen.

Effekterne kan dermed opdeles i to overordnede kategorier: kvantitative og kvalitative effekter. De kvantitative effekter handler om de målbare effekter, fx antal henvendelser i support, antal ekspeditioner, antal timer forbrugt. De kvalitative effekter handler om vurderinger og erfaringer, fx oplever medarbejderne en øget tilfredshed hos borgerne, en øget kvalitet i deres arbejde eller færre opgaver, der relaterer sig til den digitale service.

Det endelige produkt afhænger af, hvilket grundlag de 4-6 cases har skabt. Der er risiko for, at det ikke vil være muligt at måle effekter på de 4-6 cases. Et muligt outcome vil i så fald være, at vi får et mere kvalificeret bud på, hvordan man kan måle effekter af lignende projekter i fremtiden.

Spor 1: Kommunale indsatser og vurdering af deres effekter

Leverancer

- ✓ Indsamling af viden om indsatser og effekt for digital inklusion fra udvalgte fagområder i kommunerne.
- ✓ Synliggør effekter af 4-6 kommunale cases
- ✓ Kommunikation af resultater på kl.dk
- ✓ Formidle og udbrede resultater fx gennem kurser, konferencer eller dialogmøder

Resultatmål

- Kommunale medarbejdere kan let få et relevant overblik over viden og værktøjer om digital inklusion samt inspiration fra andre kommuners indsatser

Dato: 18. august 2025

Sags ID: SAG-2025-04392
Dok. ID: 3678925

E-mail: SILT@kl.dk
Direkte: 3370 3273

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk
Side 3 af 6

3. Tentativ tidsplan

Oktober	November	December	Januar	Februar	Marts	April
Ud-sende survey	Interviews og casebeskrivelser	Interviews og casebeskrivelser	Interviews og casebeskrivelser	Analyse	Formidling	Formidling

4. Tidshorisont

Projektet afsluttes i 2026.

5. Risikovurdering af projektet

Risikoen er, at det kan være svært at finde kvalificerede kommunale cases, og dermed at produkterne ikke er relevante og anvendelige i kommunerne.

6. Interessentvurdering

Det bliver relevant at inddrage kommunerne for at kvalificere om produkterne er anvendelige i en kommunal kontekst.

7. Organisering

Arbejdet forankres i det fælleskommunale digitaliseringsprogram under styregruppe for delprogram 1. borger, teknologi og lokaldemokrati.

Bilag:

Bilag 1: Parametre på cases

Bilag 2: Udkast til survey til kommuner

Bilag 1: Parametre på cases

De 4-6 kommunale cases i spor 1 kan vælges på baggrund af en passende spredning på følgende parametre:

Forvaltningsområde	Markører for digitalt udsathed hos borgere*	Anvendelse af (ny) teknologi	Anden indsats
Beskæftigelse og integration	Ældre (+ 75)	AI	Nye tværgående samarbejder i kommunen
Social	Unge (15-24-årige)	Video	Tilpasning af kommunikation
Sundhed og ældre	Borgere med grundskoleuddannelse	Smartphones	
Børn og unge	Pensionist/efterlønsmodtager	Tilpasninger i systemer pba. Brugerfeedback	
Teknik og miljø	Arbejdsløs/uden for arbejdsstyrken		
Kultur og fritid			

* *Borgernes møde med den digitale offentlige sektor – med fokus på dem, der oplever udfordringer*, analyse udgivet af Digitaliseringsstyrelsen 2025

Dato: 18. august 2025

Sags ID: SAG-2025-04392
Dok. ID: 3678925

E-mail: SILT@kl.dk
Direkte: 3370 3273

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk
Side 4 af 6

Bilag 2: Udkast til survey til kommunerne

Spørgeskema til digitaliseringschefer i danske kommuner

Introttekst

KL ønsker at få et overblik over, hvordan kommunerne arbejder med at understøtte borgere med begrænsede digitale færdigheder, borgere der er fritaget fra digital selvbetjening samt borgere uden MitID. Svarene vil blive brugt til at identificere gode erfaringer, udfordringer og mulige løsninger, der kan deles på tværs af kommunerne.

Dato: 18. august 2025

Sags ID: SAG-2025-04392
Dok. ID: 3678925

E-mail: SILT@kl.dk
Direkte: 3370 3273

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk
Side 5 af 6

Spørgeskemaet

1. Strategi og politik

Har jeres kommune en formuleret strategi eller politik for inklusion af borgere med begrænsede digitale kompetencer?

- Ja, en selvstændig strategi
- Ja, som en del af en anden strategi (fx digitaliseringsstrategi eller borgerservice)
- Nej
- Ved ikke

2. Identifikation af målgruppen

Hvordan identificerer jeres kommune borgere med dårlige digitale færdigheder eller uden MitID?

- Via data og analyser
- Via frontmedarbejderes observationer
- Gennem samarbejde med eksterne aktører (fx biblioteker, foreninger)
- Andre metoder (uddyb gerne)

3. Alternativer til digital selvbetjening

Hvilke alternative løsninger tilbyder jeres kommune borgere, der er fritaget eller ikke kan bruge MitID?

- Telefonisk betjening
- Fysisk fremmøde i borgerservice
- Papirblanketter
- Hjælp gennem pårørende/værger
- Andet (uddyb)

4. Ressourcer og organisering

Hvordan er opgaven med at hjælpe borgere uden eller få digitale færdigheder organiseret i jeres kommune?

- Borgerservice
- Biblioteker
- Lokale frivillige/foreninger
- Decentrale institutioner (fx plejecentre, jobcentre)
- Andet (uddyb)

5. Uddannelse og kompetenceudvikling

Tilbyder jeres kommune træning eller undervisning i digitale færdigheder til borgere?

- Ja, fast tilbud (fx kurser, workshops)
- Ja, ad hoc tilbud
- Nej, men planlagt
- Nej, og ikke planlagt

6. Samarbejde med andre aktører

Samarbejder jeres kommune med eksterne aktører om digital inklusion (fx frivillige organisationer, oplysningsforbund)?

- Ja, systematisk samarbejde
- Ja, men kun i begrænset omfang
- Nej

7. Kommunikation og information

Hvordan informerer jeres kommune borgere uden eller få digitale færdigheder om mulighederne for hjælp og alternativer?

- Breve eller pjecer
- Opslag i borgerservice/bibliotek
- Gennem lokale medier
- Via medarbejdere i kontakt med borgerne
- Andet (uddyb)

8. Udfordringer

Hvad ser I som de største udfordringer for kommunen i arbejdet med borgere uden digitale færdigheder?

(Åbent spørgsmål)

9. Gode erfaringer og tiltag

Kan I nævne konkrete indsatser eller løsninger, der har fungeret godt i jeres kommune til at støtte denne målgruppe?

(Åbent spørgsmål)

10. Må vi kontakte dig og spørge ind til dine svar, hvis det er relevant?

Afslutning

Tusind tak for jeres tid og besvarelse.

Jeres input er vigtigt for at styrke videndeling og udvikle bedre løsninger, så alle borgere – uanset digitale forudsætninger – kan få adgang til den nødvendige service og støtte.

Dato: 18. august 2025

Sags ID: SAG-2025-04392
Dok. ID: 3678925

E-mail: SILT@kl.dk
Direkte: 3370 3273

Weidekampsgade 10
Postboks 3370
2300 København S

www.kl.dk
Side 6 af 6