

UNDERSØGELSE

DIGITALISERING OG KOMMUNAL SERVICE FOR GRUPPER MED SÆRLIGE UDFORDRINGER

OKTOBER 2016

REF. AFJA

Formål: Projektet undersøger, hvordan kommunerne sikrer særligt udfordrede grupper adgang til de offentlige services i de tilfælde, hvor de obligatoriske digitale selvbetjeningsløsninger er svære eller slet ikke kan bruges af borgerne.

Fokus:

Undersøgelsen har især fokus på fire grupper af borgere:

- Borgere med ringe dansk-sproglige kompetencer, typisk mennesker med anden baggrund end dansk.
- Borgere med særlig udsathed, for eksempel hjemløse med yderligere problemer som misbrug og psykisk skrøbelighed.
- Ældre med få eller uden digitale kompetencer. Borgere, der ikke har adgang til internet fra deres hjem, og som ikke fysisk eller mentalt er rustet til digital selvbetjening.
- Borgere med kognitive handicap, som ikke er i stand til eller har meget svært ved digital selvbetjening.

Undersøgelsens data:

- Spørgeskemaundersøgelse blandt kommunerne om typer af hjælp i Borgerservice. Om info på hjemmeside, om evt. inddragelse af kommunale råd i tilrettelæggelse af alternative løsninger.
- Spørgeskema til kommunale råd og organisationer på integrations-/udlændinge-, udsatte-, ældre- og handicapområderne (Handicap-, Ældre-, Integrations- og Udsatteråd): Om brugerfaringer på området samt hidtidig og fremtidig inddragelse i lokale løsninger.

Rapportens opbygning:

- Menneskeretlige problemstillinger.
- Den juridiske ramme og offentlige digitale strategi 2016-20.
- Praksis i kommunerne
- Erfaringer og behov ifølge repræsentanter for de fire udvalgte grupper (sproglige udfordringer, socialt udsatte, manglende digitale kompetencer, handicap,).
- Opsamling og anbefalinger.
-

Undersøgelsen indgår i Institut for Menneskerettigheders projekt 'menneskerettigheder i kommunerne'. Se

<http://menneskeret.dk/projekter/menneskerettigheder-kommunerne>