

De, der kan, skal

En kritisk diskursanalyse af det offentliges konstruktion af borgerne i den fællesoffentlige digitaliseringskampagne

Those who can, must - a critical discourse analysis of the construction of the citizens in the public sector digitization campaign

LÆRKE BRIGSTED

KANDIDATAFHANDLING, CAND.MERC.(KOM.)

VEJLEDER SARA LOUISE MUHR

ANTAL ANSLAG: 153.952

ANTAL NORMALSIDER: 67,7

Abstract

The citizens of Denmark will in less than two weeks have to receive their communication from the public authorities digitally. This is merely one of the landmarks in the digitizing of the public service of citizens which takes place from 2011 to 2015. This digitization has achieved a lot of media attention, especially in relation to specific groups expected to experience challenges. How will the public authorities handle this alleged challenge?

Hence, the purpose of this thesis is to investigate how the public authorities construct the citizens in the campaign material composed by Digitaliseringsstyrelsen (the agency of digitization) as well as investigating any potential marginalizing effects of these discourses in relation to individual groups of citizens. The thesis seeks to do this through a critical discourse analysis of the campaign material.

The results of the analysis indicate that the citizens are constructed through four different discourses which describe the citizens from four different perspectives: The discourse of digitally competent citizens, the discourse of the need of exemption, the consumer discourse, and the citizen discourse.

In the light of these results, differences and similarities between the four discourses are discussed. An asymmetric power relation between the citizens and the public authorities is found in all four discourses where the authorities possess great power and the citizens less. The digital facilities are primarily described in positive terms and good digital qualifications are the aim pursued in all four discourses. The digital expressions therefore achieve a hegemonic status in the campaign material. In the discourse of the need for exemption, the classic stereotype that older people lack digital competencies is exercised. Consequently this stereotype also achieves a hegemonic status in the discourse of the need for exemption. Furthermore, it is discussed how social structures, power relations, and hegemonies identified in and around the four discourses may affect a possible marginalization of the citizens.

Finally, it is concluded that the hegemonic status of the digital competencies and digital facilities may obstruct the public authorities' inclusion of all types of citizens in the community. In addition, the campaign material tends to marginalize the group of senior citizens because of their age. Yet, the thesis illustrates that this tendency is solely present in the discourse of the need for the exemption.

KEY WORDS: Digitization of the public sector, citizens, critical discourse analysis, diversity, ageing.

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	4
1.1	Problemformulering og arbejdsspørgsmål.....	6
1.2	Casebeskrivelse - Den digitale vej til fremtidens velfærd	6
1.3	Læsevejledning.....	7
2	Refleksioner over afhandlingens metode	8
2.1	Den videnskabsteoretiske tilgang	8
2.2	Undersøgelsens kvalitet.....	9
2.2.1	Validitet.....	10
2.2.2	Reliabilitet	11
2.2.3	Min for forståelse	12
2.2.4	Analytisk generaliserbarhed.....	12
2.3	Empiri og empiriafgrænsning	12
2.3.1	Hvorfor netop denne empiri?.....	13
2.4	Analysemetode	14
2.4.1	Diskursanalyse og diskursteori	14
2.4.2	Den tredimensionelle analysemodel	17
2.4.2.1	Diskursiv Praksis	18
2.4.2.2	Tekst.....	19
2.4.2.2.1	Transitivitet	19
2.4.2.2.2	Modalitet.....	20
2.4.2.2.3	Ordvalg.....	21
2.4.2.3	Social Praksis.....	22
3	Teoretisk referenceramme	24
3.1	Diversity management	24
3.2	Diversitetslitteraturen	25
3.3	Alder som diversitetskategori	26
3.4	Ældre og stereotyper	27
3.5	Endelig identifikation af problem i teorien.....	29
4	Analyse.....	30
4.1	Diskursiv Praksis	30
4.1.1	Det offentliges indstilling til borgerne.....	30
4.1.2	Pligt eller frivillighed?	32
4.1.3	Interdiskursivitet internt i kampagnematerialet	34

4.1.4	Delkonklusion	35
4.2	Tekst.....	35
4.2.1	Diskurs om digitalt kompetente borgere	35
4.2.2	Diskurs om behov for fritagelse.....	39
4.2.3	Forbrugerdiskurs.....	44
4.2.4	Borgerdiskurs	46
4.2.5	Delkonklusion	52
5	Diskussion – Social Praksis	54
5.1	Agency og magtrelationer	54
5.2	Det digitale.....	56
5.3	Ældre	57
6	Konklusion	60
7	Perspektivering	62
7.1	Samfundsmæssig kontekst.....	62
7.2	Analytisk generaliserbarhed.....	63
7.3	Fremtidig forskning	63
8	Oversigt over litteratur og andre referencer.....	65
9	Bilag	71

1 Indledning

Hvis du for nylig er flyttet og skulle melde flytning og finde ny læge, eller har skullet melde dit barn ind i SFO'en eller folkeskolen, har du sikkert allerede oplevet, at der er noget, der er anderledes, end det plejer at være. Hvor du før 2011 kunne gå på rådhuset eller biblioteket ned til borgerservice og udfylde en blanket, når du ønskede at gøre brug af det offentlige ydelser og tilbud, er det nu obligatorisk, at du betjener dig selv digitalt på en række områder og flere kommer til i de næste år.

Det skyldes, at VK-regeringen, Kommunernes Landsforening og Danske Regioner i 2011 indgik en aftale om en digitaliseringsstrategi, der sætter rammerne for en yderligere digitalisering af det offentlige i perioden 2011 til 2015 (Regeringen et al., 2011). Det gælder både ansøgning om en lang række offentlige ydelser og tilbud, lige fra folkepension til betaling af jagttegn, og kommunikation med det offentlige i form af Digital Post. Derudover ønsker man øget brug af velfærdsteknologi på for eksempel skoler og hospitaler og en højere grad af samarbejde på tværs af det offentlige ved hjælp af digitale løsninger (Regeringen et al., 2011, s. 3).

Hvor størstedelen af de initiativer, der er bebudet i Digitaliseringsstrategien kommer til at berøre bestemte grupper af danskere, eksempelvis patienter på hospitalerne eller studerende på universiteterne, er to tiltag til målrettet til at påvirke størstedelen af borgerne og hvem, der ellers måtte være berettiget til tilbud og ydelser fra det offentlige: Digital selvbetjening, der bliver obligatorisk for alle, og Digital Post, som bliver obligatorisk for personer, som er over 15 år, har dansk cpr-nummer og fast bopæl i Danmark (Bilag 1.11).

En stor del af de digitale selvbetjeningsløsninger samt systemet til Digital Post er allerede i brug. Ifølge Danmarks Statistik havde et flertal på 65 procent af danskerne mellem 16 og 89 år i 2012 indsendt oplysninger til det offentlige via nettet (Holm, 2012). Tallene viser dog, at nogle befolkningsgrupper ligger betydeligt under dette niveau, blandt andet hos borgerne over 65: Blandt de 65 til 74-årige er tallet således kun 41 procent, mens det blandt danskerne over 75 ligger på 16 procent (Holm 2012). Udover ældre er det eksempelvis også borgere med kort eller ingen uddannelse, ledige samt personer bosat uden for de større byer, der peges på som borgere, der typisk vil blive udfordret af eller ikke har fordel af digitaliseringen (Niras 2012, s. 1).

Ekspert pointerer, at digitaliseringen ligefrem kan blive problematisk for disse grupper. Således udtaler professor på institut for it-ledelse på CBS Niels Bjørn-Andersen til Danmarks Statistik:

”De personer, som står uden for, kommer ikke til at få fordelene af den digitale udvikling. Tværtimod risikerer de at blive hægtet af dele af samfundet og få ekstra udgifter. (...) »Kon-

sekvenserne for de grupper er, at de måske ikke får søgt om tilskud, som de skal have, de får ikke søgt om, at barnet kommer ind på en daginstitution osv. Man risikerer ikke at kunne finde de oplysninger, der skal til, og det offentlige bliver ved med at punke én for noget, man ikke kan levere.» (Holm, 2012).

For at oplyse borgerne om ændringen i forhold til betjening hos og kommunikation med den offentlige sektor har Digitaliseringsstyrelsen¹, som er ansvarlig for udrulningen af Digitaliseringsstrategien, udviklet oplysende kampagnemateriale, der kan bruges af alle offentlige myndigheder. Målgruppen for kampagnematerialet er alle myndige i Danmark, omend dele af materialet er målrettet specifikke grupper, såsom de ældre (MEGAFON, 2013, s. 7; Digitaliseringsstyrelsen, 2013). Samtidig fungerer materialet som kommunikation til medarbejderne i det offentlige: Det signalerer, hvordan det offentlige som helhed forstår sin egen rolle i digitaliseringen af det offentlige og eksemplificerer forholdet mellem borger og offentlig myndighed. Dermed giver materialet et tydeligt billede af borgeren, som denne ses af det offentlige. Dette billede kan antages at blive konstituerende for det offentliges praksis i forhold til borgeren, som igen bliver konstituerende for det offentliges billede af borgeren.

En undersøgelse af, hvordan kampagnematerialet sprogligt konstruerer borgeren, vil derfor kunne bidrage til diskussionen af, om der er bestemte grupper i befolkningen, eksempelvis de ældre, som der ikke tales til eller som konstrueres på særligt fordelagtige eller ufordelagtige måder, samt hvordan disse konstruktioner kan udmunde i stereotype marginaliseringer.

En sådan undersøgelse vil placere sig inden for forskningsområdet 'ageing', der beskæftiger sig med diversitet og alder. Dette felt er relativt nyt, og derfor ikke undersøgt til bunds (Riach, 2009, s. 324). Det gælder eksempelvis spændingsfeltet mellem det offentlige, ældre borgere og det digitale, hvorfor en undersøgelse inden for dette felt vil kunne bidrage med yderligere viden. Der er endvidere forsket i forholdet mellem borger og myndighed (for eksempel Andersen, 2010), men kun i lille grad i, hvordan myndigheder italesætter borgerne og hvordan digitalisering af det offentlige kan føre til marginalisering af visse befolkningsgrupper.

Med baggrund i disse argumenter er det relevant at undersøge, hvordan borgerne konstrueres sprogligt i det fællesoffentlige kampagnemateriale. Har en gruppering status som mere attråværdig end andre? Hvilke sociale konsekvenser kan det få for de grupper, der konstrueres som mindre forbilledlige?

Med dette udgangspunkt vil nærværende afhandling styres af følgende problemformulering:

¹ Digitaliseringsstyrelsen er en styrelse under Finansministeriet.

1.1 Problemformulering og arbejds spørgsmål

Hvordan konstruerer Digitaliseringsstyrelsens fællesoffentlige kampagnemateriale borgeren?

- Hvilke diskurser findes der om borgerne i empirien?
- Konstrueres nogle grupper borgere som særligt digitalt kompetente eller inkompetente?

Hvordan kan de anvendte diskurser få indflydelse på marginalisering af grupper af borgere?

1.2 Casebeskrivelse - Den digitale vej til fremtidens velfærd

Den gradvise digitalisering af det danske samfund, som accelereres med det offentliges seneste digitaliseringsstrategi, er ikke et nyt påfund. Sideløbende med den generelle digitalisering af samfundet har også den offentlige sektor set fordele ved den nye teknologi. Allerede i 1980'erne var der offentligt fokus på, hvordan ny teknologi kunne medvirke til modernisering og effektivisering af det offentlige (Greve & Ejersbo 2013, s. 62). I 2001 udkom den første deciderede digitaliseringsstrategi, og i 2011 kom som nævnt den seneste strategi kaldet "Den Digitale Vej til Fremtidens Velfærd – Den Fælles Offentlige Digitaliseringsstrategi 2011-2015" (2011). Når jeg i denne afhandling bruger betegnelsen 'Digitaliseringsstrategien', taler jeg derfor om denne nyeste digitaliseringsstrategi (Regeringen et al., 2011), mens jeg med 'digitaliseringen af det offentlige' mener digitaliseringen, som den er planlagt i digitaliseringsstrategien.

Overordnet set er målet med digitaliseringsstrategien "*at sætte endnu mere fart på at anvende digitalisering til at forny den offentlige sektor og gøre den mere effektiv.*" (Regeringen et al., 2011, s. 3). Strategien er opdelt i tre fokusområder, som igen er inddelt i en række mere konkrete indsatsområder. Fokusområderne er:

- Slut med papirblanketter og brevpost
- Ny digital velfærd
- Tættere offentligt digitalt samarbejde (Regeringen et al., 2011, s. 3).

Kampagnematerialet, der udgør specialets empiri, omhandler primært de tiltag, der knytter sig til fokusområdet 'Slut med papirblanketter og brevpost'. Her er det gennemgående mål at spare ressourcer ved at benytte de mest omkostningseffektive redskaber, der er til rådighed. Konkret betyder det, at der i perioden 2011-2015 skal indføres obligatorisk digital selvbetjening på en lang række områder, samt at kommunikationen mellem borger og myndighed så vidt muligt skal gøres digital (Regeringen et al. 2011, s. 5). Eksempelvis skal man nu på borger.dk for at melde cykeltyveri eller skrive sit barn op til en plads i daginstitution (Digitaliseringsstyrelsen, 2014b).

Endvidere følger selve overgangen til digital selvbetjening og post en såkaldt 'bølgeplan', hvilket betyder at opgaveområderne i perioden 2012-2015 gradvist gøres obligatoriske at benytte digitalt (Digitaliseringsstyrelsen, 2014a).

1.3 Læsevejledning

Afhandlingen er opbygget af i tre dele. I første del redegør jeg for og forklarer valgene bag afhandlingens metodiske og teoretiske fundament. Denne del udgøres af kapitlerne Indledning, Refleksioner over afhandlingens metode og Teoretisk referenceramme. Anden del består af analyse og diskussion, hvilket konkret er kapitlerne Diskursiv praksis, Tekst og Social praksis. Endelig udgøres afhandlingens tredje del af kapitlerne Konklusion og Perspektivering. Her er formålet at besvare problemformuleringen, trække de vigtigste resultater frem og sætte dem ind i en større kontekst.

2 Refleksioner over afhandlingens metode

I nærværende kapitel vil jeg redegøre for den metode, problemformuleringen fordrer, jeg anvender i besvarelsen af denne. Desuden vil jeg fremlægge de refleksioner, jeg har gjort mig i forhold til metodiske til- og fravalg.

Den beskrevne metode skal ikke ses som en opskrift, man kan følge, og på den måde sikre, at man opnår samme resultater som i denne afhandling. Set fra et socialkonstruktivistisk perspektiv kan metode ikke sikre absolut viden, fordi alle konklusioner vil være afhængige af den kontekst, de er opstået i. Det betyder dog ikke, at de metodiske valg, der tages, er ubetydelige. Tværtimod er det med til at sikre undersøgelsens videnskabelighed at tydeliggøre de metodiske og analysestrategiske valg, der ligger til grund for forskningsprocessen (Andersen, 1999, s. 15). På den baggrund bliver det muligt for læseren at vurdere undersøgelsens kvalitet.

Jeg vil påbegynde dette kapitel med at uddybe min videnskabsteoretiske tilgang til denne undersøgelse samt tilgangens betydning for den viden, der skabes. Derefter vil jeg fremlægge mine overvejelser og beslutninger om valg og indsamling af empiri samt gennemgå analysestrategien og selve behandlingen og analysen af det empiriske materiale.

2.1 Den videnskabsteoretiske tilgang

Genstandsfeltet for nærværende undersøgelse er den sproglige konstruktion af borgerens position i forbindelse med digitaliseringen af det offentlige. Det medfører nødvendigvis en tilgang, der ser verden som konstrueret i sociale sammenhænge. På den måde er genstandsfeltet bestemmende for den videnskabsteoretiske tilgang til undersøgelsen, mens denne videnskabsteoretiske tilgang vil have indflydelse på, hvordan genstandsfeltet kan undersøges og hvilke resultater en sådan undersøgelse kan udmunde i.

Der findes ikke en entydig definition af den videnskabsteoretiske tilgang, der kaldes socialkonstruktionisme, men ifølge lektor Vivien Burr (1995) er der en række kendetegn, som er gennemgående for alle undersøgelser, der beskrives som socialkonstruktionistiske. Disse kendetegn vil også gælde denne afhandling i kraft af den måde, hvorpå genstandsfeltets problem er formuleret.

For det første betyder det, at jeg i undersøgelsen trækker på en anti-essentialistisk og anti-realistisk opfattelse af verden (Burr, 1995, s. 5-6). Der findes altså ikke en objektiv virkelighed eller sandhed, som jeg kan forsøge at afdække. Det offentliges konstruktion af borgeren er bare ét perspektiv på borgeren ud af mange mulige. Det er gennem dette perspektivs 'briller', jeg søger at få en dybere forståelse for konstruktionen af borgeren og de sociale konsekvenser denne måtte få.

Endvidere ses viden som værende afhængigt af den kontekst, den opstår i. Viden er således ikke noget statisk, men ændrer sig løbende (Burr, 1995, s. 6). Det betyder, at det offentlige konstruktioner af borgeren afspejler det samfund og den offentlige sektor, de er opstået i, og altså som de ser ud netop nu, hvilket behandles i kapitlet 5 Diskussion - Social Praksis. Ydermere er det derfor også et vilkår, at jeg, i kraft af min forforståelse af genstandsfeltet, har indflydelse på undersøgelsen og den viden, der skabes, idet forforståelsen vil få betydning for, hvilke tilgange jeg ser som mulige i forhold til genstandsfeltet (Burr, 1995, s. 160). Hermed ikke sagt, at man som forsker kan begrunde alle valg med sin forforståelse. Der er tale om en balance mellem på den ene side en uundgåelig påvirkning og på den anden side arbejdet for at undgå bias. For at opretholde denne balance, vil jeg som nævnt give en grundig indføring i mine valg og fravalg samt baggrunden for disse. Derudover vil jeg beskrive min forståelse af genstandsfeltet, så det står klart for læser, hvad der har dannet fundament for mit arbejde med undersøgelsen (se afsnit 2.2.3 Min forforståelse). Endelig vil jeg berøre temaet i afsnittet 2.2.2. Reliabilitet, hvor jeg specificerer, hvilke forholdsregler jeg har taget for at undgå bias.

Den socialkonstruktionistiske tilgang medfører, at sprog ses som en forudsætning for tankevirksomhed, idet sprogets strukturer sætter grænserne for, hvordan man skaber mening. Verden konstrueres gennem sprogbrug, hvorfor sprogbrug ses som en form for social handling. Det er derfor også i interaktionen og de sociale handlinger, der sættes i spil i interaktionen, at forklaringer på vores handlinger skal findes, frem for i eksempelvis essentielle personlighedstræk. Det betyder ydermere, at viden ses som en dynamisk proces, der skabes i interaktionen mellem mennesker (Burr, 1995, s. 6-8). Derfor er en undersøgelse efter socialkonstruktionistiske principper ideel til at forklare de sociale strukturer, der ligger bag det konkrete genstandsfelt.

Sproget og det sociale fremtrædende placering i undersøgelsen, som i første omgang var givet af problemfeltet, verificeres således af anvendelsen af socialkonstruktionismen som videnskabsteoretisk tilgang.

2.2 Undersøgelsens kvalitet

Som tidligere beskrevet er et af de primære formål med dette kapitel at sikre undersøgelsens redelighed og kvalitet. For at sikre det, vil jeg anvende professor Steinar Kvaales (1997) definitioner af begreberne validitet, reliabilitet og analytisk generaliserbarhed, hvormed jeg vil søge at skabe kvalitet i undersøgelsen og dens konklusioner på socialkonstruktionismens egne præmisser. I dette afsnit vil jeg kort opridse, hvordan Kvale definerer begreberne og hvordan begreberne er tænkt ind i undersøgelsens forskellige led for at sikre en valid og troværdig forskningsproces.

Når jeg har valgt at benytte Kvaless definition af begreberne, skyldes det først og fremmest hans argumentation for at anvende begreberne og at han formår at definere begreberne, så de træder ud af de oprindeligt kvantitative begrebers skygge og vurderer den kvalitative forskning på kvalitative præmisser. Steinar Kvaless definition af validitet, reliabilitet og analytisk generaliserbarhed er målrettet undersøgelser med interviews som empiri, men princippet kan overføres til en kvalitativ undersøgelse som denne, eftersom en del af stadierne (Kvale, 1997, s. 232) i de to typer undersøgelser er de samme. Det gælder eksempelvis arbejdet med undersøgelsens teoretiske fundament samt analysen af empirimaterialet.

Jeg vil vurdere validitet og reliabilitet i dette kapitel, da disse begreber primært knytter sig til metoden, der ligger bag undersøgelsens forskellige led, mens den analytiske generaliserbarhed vil blive behandlet i kapitlet 7 Perspektivering.

2.2.1 Validitet

I kraft af afhandlingens socialkonstruktionistiske perspektiv, er validitetsbegrebet ikke afhængigt af en objektiv sandhed. Fordi genstandsfeltet kan konstrueres ud fra en række forskellige perspektiver, bliver valideringen

"(...) et spørgsmål om at vælge mellem konkurrerende og falsificerbare fortolkninger." (Kvale, 1997, s. 235).

Vurderingen af afhandlingens validitet bliver derfor en vurdering af

"(...) den håndværksmæssige kvalitet i forskningen (...)." (Kvale, 1997, s. 233).

For at skabe så stor transparens som muligt omkring dette håndværksmæssige aspekt og altså den baggrund resultater og konklusioner er opstået på, har jeg i nærværende kapitel grundigt beskrevet metoden og de refleksioner, der ligger til grund for den. Det giver læseren mulighed for at bedømme, om metoden rent faktisk bidrager til en undersøgelse af problemfeltet.

Et eksempel på dette er min anvendelse af Faircloughs tredimensionelle analysemodel. Her har jeg udvalgt de analytiske greb, som jeg vurderer giver det største bidrag i forhold til en belysning af genstandsfeltet og besvarelse af problemformuleringen. De udvalgte analytiske greb beskrives og begrundes i afsnittet 2.4.2.2 Tekst.

Samtidig supplerer jeg Faircloughs kritiske diskursanalyse med diversitetsteori inden for managementlitteraturen som beskrives i kapitlet 3 Teoretisk referenceramme. Fairclough argumenterer selv for, at lingvistisk analyse ikke bør stå alene, men bør kombineres med en analyse, der tager afsæt i social teori. På den

måde kan de to analyseformer gensidigt understøtte hinandens resultater (Fairclough, 1992, s. 85f). Den udvalgte fagteori i denne afhandling er netop valgt som teoretisk referenceramme, da den kan tilføje analysemodellen et perspektiv på sociale konsekvenser ved den sociale praksis, der omgiver kampagnematerialet.

2.2.2 Reliabilitet

Ifølge Kvale omhandler en undersøgelses reliabilitet forskningsprocessens og resultaternes pålidelighed (Kvale, 1997, s. 231). Som tidligere nævnt er det afgørende at finde en balance mellem forskerens uundgåelige indflydelse på undersøgelsen og decideret bias. Derfor har jeg taget en række forholdsregler, der enten har til formål at synliggøre min indflydelse eller minimere bias, og på den måde styrke afhandlingens reliabilitet.

Optimalt var reliabiliteten af både kodning og analyse fastslået ved, at jeg havde diskuteret kodning og analyse med en anden, der var bekendt med fagområdet (Kvale 1997, s. 202). Det har dog ikke været muligt inden for rammerne for denne afhandling, hvilket må ses som ufordelagtigt for reliabiliteten, da den så alene hviler på min fortolkning. For at imødekomme denne svaghed er kodning og analyse gennemgået flere gange. På den måde vil jeg på den ene side opnå at sikre, at fremgangsmåden lever op til den beskrevne metode, og for det andet give mig selv anledning til at genoverveje resultaterne af de to processer, da det kan siges at bidrage til en vis reliabilitet fortsat at stå ved sine egne kodninger og analyseresultater – omend mindre end hvis andre med indsigt i emnet kunne erklære sig enige. Desuden har jeg i analysen søgt at minimere risikoen for bias ved så vidt muligt at understøtte mine fortolkninger med eksempler fra afhandlingens empiri.

Derudover tilstræber jeg at undgå bias ved at anvende den udviklede analysemodel slavisk på alle dele af empirien, også de dele, hvor det måske ikke virkede relevant ved første øjekast. En sådan vurdering ville være farvet af min egen forforståelse af genstandsfeltet og kunne derfor forårsage bias.

I den skriftlige fremstilling af resultater har jeg endvidere fokuseret på at vægte alle dele af empirimaterialet, samt at sikre, at et stykke materiale ikke kommer til at tale på den samlede empiris vegne.

Endnu et skridt, jeg vil tage for at sikre afhandlingens reliabilitet, er at redegøre for min forforståelse af genstandsfeltet, da den i kraft af det socialkonstruktivistiske perspektiv vil påvirke min tilgang til undersøgelsen og bevirke, at jeg ubevidst vil fokusere på nogle aspekter og nedprioritere eller overse andre (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 31ff).

2.2.3 Min forforståelse

Jeg tilhører en generation, for hvilken computere, tablets og smartphones er et naturligt hjælpemiddel. Jeg tager det digitale for givet og ser det både som et vigtigt arbejdsredskab og en kilde til underholdning. Derfor mener jeg også, at muligheden for at betjene sig selv på nettet, når det kommer til offentlige ydelser, er en stor fordel.

Samtidig har det offentlige efter min opfattelse en særlig forpligtigelse til at sikre, at alle borgere kan få glæde af de tilgængelige offentlige tilbud, og dermed også til at sikre, at alle borgere kan anvende de kanaler, det kræver. Konkret har jeg min nu afdøde farmor i tankerne, der på trods af en udførlig, hjemmelavet guide aldrig lærte at bruge sin nye VHS-maskine. Hvis erstatningen for den gamle VHS-maskine udgør en uoverstigelig udfordring, hvordan skulle hun og andre ældre mennesker som hende kunne administrere den digitale kommunikation med det offentlige? Det er ydermere en tvivl, der forstærkes af, at selv jeg som kompetent it-bruger kan have svært ved at finde rundt på borger.dk og skal holde tungen lige i munden for at få opdateret min boligstøtteansøgning digitalt.

Jeg ser således Digitaliseringen som havende to ansigter: På den ene side imødekommer den et behov hos en stor gruppe af digitalt parate borgere som mig selv. På den anden side ser jeg Digitaliseringen som potentielt problematisk for en gruppe mennesker, der ikke føler sig trygge ved det digitale.

2.2.4 Analytisk generaliserbarhed

I kraft af socialkonstruktionismens anti-essentialistiske og anti-realistiske principper er det ikke muligt at generalisere på baggrund af en undersøgelses resultater. Ved i stedet at tage afsæt i undersøgelsens analytiske generaliserbarhed fokuserer jeg i stedet på, om afhandlingens resultater kan vurderes at være vejledende for resultaterne af lignende undersøgelser. Denne vurdering skal foregå på baggrund af en analyse af, i hvor høj grad den undersøgte situation er identisk med situationen, den sammenlignes med (Kvale, 1997, s. 228f). Denne vurdering vil jeg vende tilbage til i kapitlet 7 Perspektivering.

2.3 Empiri og empiriafgrænsning

Fundamentet for denne undersøgelse består af kampagnemateriale fra Digitaliseringsstyrelsens fællesoffentlige kampagne. I dette afsnit vil jeg gøre rede for, hvordan empirien er afgrænset og indsamlet, samt hvilke refleksioner, der ligger bag disse valg.

Som nævnt indledningsvist er et af midlerne til at gøre Digitaliseringsstrategien til virkelighed en fællesoffentlig kampagne rettet mod både borgere og myndighedernes medarbejdere. Kampagnen har til formål at orientere om og vejlede i forhold til de forandringer, obligatorisk digital selvbetjening og obligatorisk digital post vil medføre for borgerne og for de medarbejdere, der har direkte kontakt med borgerne i forbindelse

med brugen af selvbetjeningsløsningerne. Med 'fællesoffentlig' kampagne hentydes der til, at kampagnen er udviklet til brug af alle offentlige myndigheder.

Materialet, der udgør denne afhandlings empiriske grundlag, er det materiale, der er tilgængeligt på www.borger.dk/for-myndigheder under menupunktet 'Fællesoffentlig kampagne'. Det består af en lang række forskellige formater som eksempelvis annoncer, foldere, faktaark, webbannere, Power Point-præsentationer, merchandise og forslag til konkrete events, der kan sætte fokus på digitaliseringen af det offentlige.

Fordi udvalgte tekststykker går igen i store dele af materialet, har jeg valgt at fokusere på dele af kampagnematerialet. For at få det mest varierede empiriske materiale og på den måde kunne analysere det billede, der konstrueres bredt i kampagnematerialet, har jeg valgt at fokusere på følgende elementer:

- Foldere
- Annoncer
- Skabeloner til pressemeddelelser
- Faktaark

Samtidig afgrænser jeg mig fra materiale, der ikke sætter det digitale i centrum, samt mere tekniske eller praktiske vejledninger målrettet myndighedernes medarbejdere, for eksempel om, hvordan myndighederne selv afsender Digital Post. Det gør jeg for at sikre, at det anvendte empiris tema befinder sig i et skæringspunkt mellem det digitale og borgerne. Derudover afgrænser jeg mig fra kampagnematerialets billedside for at kunne fokusere fuldstændig på tekstsiden.

Kampagnematerialet er opdelt i bølger på samme måde som de konkrete opgaveområder, hvilket vil sige at kampagnematerialet består af fire dele. Kampagnedelene udarbejdes løbende, hvilket betyder at kampagnen knyttet til fjerde bølge, som finder sted i 2015, endnu ikke er offentliggjort. Ligeledes er kun dele af kampagnematerialet til tredje bølge (1. dec. 2014) tilgængeligt. Det er derfor kun materiale, som var tilgængeligt på borger.dk den 29. maj 2014, da jeg påbegyndte dataindsamlingen, der indgår som en del af afhandlingens empiri.

Kampagnematerialet, der anvendes som empiri, er vedlagt afhandlingen som bilag i kapitel 9 Bilag.

2.3.1 Hvorfor netop denne empiri?

Selve konstruktionen af borgeren i forbindelse med digitaliseringen af det offentlige kunne være undersøgt med udgangspunkt i en række andre typer empiri. Blandt andet kunne afsættet tages i teksterne om de

forskellige ydelsesområder, som er tilgængelige på borger.dk, i selve Digitaliseringsstrategien eller i interviews eller observationer internt i offentlige myndigheder.

Der er flere grunde til, at jeg har valgt Digitaliseringsstyrelsens fællesoffentlige kampagnemateriale som empiri. For det første er kampagnematerialet konkret og giver overblik i kraft af sin oplysende karakter. I eksempelvis Digitaliseringsstrategien er rammerne for digitaliseringen af det offentlige sat, men der er kun i mindre grad taget højde for praktiske udfordringer, som for eksempel at nogle borgere har brug for mere hjælp end gennemsnittet.

Når borger.dk-teksterne om ydelsesområderne er fravalgt, er det både på grund af deres til tider tekniske karakter, men også på grund af deres omfang. For at kunne gennemføre en analyse, der er gennearbejdet, har jeg derfor valgt et mindre omfangsrigt empirisk materiale. Endvidere er ressourcerne bag nærværende afhandling ikke til en gennearbejdet indsamling og analyse af empiri i form af interviews og observationer.

På den baggrund mener jeg, at det udvalgte kampagnemateriale er den empiri, der bidrager bedst muligt til at belyse konstruktionen af borgeren i relation til digitaliseringen af det offentlige, når der samtidig tages højde for de tilgængelige ressourcer.

2.4 Analysemetode

Når problemformuleringen fordrer, at kampagnematerialets konstruktion af borgeren undersøges, er det ikke alene for at kortlægge et antal perspektiver på genstandsfeltet, men primært for at undersøge baggrunden for de forskellige måder, hvorpå borgeren konstitueres sprogligt. Problemfeltet omhandler en gradvis samfundsmæssig ændring fra digital kommunikation med det offentlige som en mulighed til at det nu bliver påkrævet. Problemformuleringen spørger til de sociale konsekvenser, denne forandring kan få for grupper af borgere, der ikke kan indordne sig under denne nye diskurs. Til dette formål er sprogfilosoffen Norman Faircloughs kritiske diskursanalyse i høj grad anvendelig, da denne type diskursanalyse, foruden et udtalt tekstuel fokus, har til formål at afdække magtforholdet mellem diskurser.

I dette afsnit vil jeg give en kort gennemgang af de for afhandlingen relevante principper og på den baggrund argumentere for den kritiske diskursanalyses egnethed som analysemodel i undersøgelsen.

2.4.1 Diskursanalyse og diskursteori

I dette første afsnit om analysemetode vil jeg opridse de begreber og principper, der tilsammen danner den kritiske diskursanalyses skelet. Hvor det findes relevant, vil jeg endvidere holde Faircloughs teori om kritisk diskursanalyse op mod andre relevante diskursteorier, for eksempel Michel Foucaults diskursteori (1972),

Ernesto Laclau & Chantal Mouffes diskursteori (1985), diskurspsykologien, som bl.a. Jonathan Potter og Margaret Wetherell har bidraget til.

Fairclough beskriver diskurs som talte eller skrevne eksempler på sprogbrug. Fokus ligger dog ikke udelukkende på sprogbrugens mening, men også på de sociale rammer omkring interaktionen mellem afsender og modtager. Diskurs er således en social praksis og ikke en proces, man gennemfører individuelt (Fairclough, 1992, s. 3).

Der eksisterer flere diskurser simultant, som eventuelt kæmper indbyrdes om at blive den dominerende diskurs. Dette er Faircloughs synspunkt, men også Laclau og Mouffes, mens Foucault mener, at der udelukkende findes én diskurs i hver tidsperiode (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 22).

Det analytiske fokus i en diskursanalyse ligger på et kontinuum mellem det hverdagsmæssige plan og det samfundsmæssige plan (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 30). Fairclough tager udgangspunkt i tekst og beskæftiger sig med, hvordan teksten beskriver hverdagsdiskurser. Samtidig undersøger hans kritiske diskursanalyse, hvordan hverdagsdiskurserne får indflydelse på de større samfundsmæssige diskurser. Faircloughs analysemodel er derfor i høj grad anvendelig til denne undersøgelse, eftersom problemformuleringen både fokuserer på diskurserne i et konkret stykke tekst fra hverdagen og på disse diskursers betydning i et større, samfundsmæssigt perspektiv.

Til sammenligning betragter både Foucaults og Laclau & Mouffes teorier diskurs på et abstrakt, samfundsmæssigt plan, mens diskurspsykologien (bl.a. Potter & Wetherell) placerer sig på et konkret, hverdagsmæssigt plan (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 30).

Magt og magtrelationer er centrale i både Foucaults, Laclau & Mouffes og Faircloughs teorier om diskurs. Både Laclau & Mouffes og Faircloughs magtforståelser tager afsæt i Foucaults forståelse af magt. Foucault definerer magt som noget allestedsnærværende, der ikke er knyttet til et enkelt individ, men både muliggør og sætter rammerne for eksempelvis diskurser og sociale relationer (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 23). Fairclough fastholder dette rammesættende element, men mener samtidig, at magt knytter sig til individer, idet dominansrelationer kan opstå. Der, hvor Faircloughs magtforståelse skiller sig ud og gør den kritiske diskursanalyse særlig relevant for denne afhandlings undersøgelse, er i kraft af den afdækkende og kritiske tilgang til forskning, der kan bidrage til viden om magtforhold med udgangspunkt i et individniveau frem for et samfundsmæssigt niveau. Netop formålet med den kritiske diskursanalyse opsummeres præcist af Jørgensen & Phillips (1999):

"(...) at udforske og kortlægge magtrelationer i samfundet og at formulere normative perspektiver, hvorfra man kan kritisere disse relationer og pege på muligheder for social forandring." (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 11).

Ydermere modsætter Fairclough sig Foucaults synspunkt om, at sociale strukturer sætter uoverskridelige grænser for individet, mens Fairclough mener, at individet har agency til at kunne bryde disse strukturer (Fairclough, 1992, s. 56f).

I kraft af Faircloughs fokus på magtrelationer, beskriver Fairclough diskurs som ideologisk og politisk:

"Discourse as a political practice establishes, sustains and changes power relations, and the collective entities (classes, blocs, communities, groups) between which power relations obtain. Discourse as an ideological practice constitutes, naturalizes, sustains and changes significations of the world from diverse positions of power relations." (Fairclough, 1992, s. 67).

For at diskurser kan beskrives som ideologiske, kræves det, at der findes en asymmetri i magtrelationerne, som er opstået på baggrund af den magtmæssigt underlegne parts køn, etnicitet eller klasse (Fairclough, 1992, s. 91).

Ifølge Fairclough findes der både diskurser, der er ideologisk investeret, og diskurser, der ikke er (Fairclough, 1992, s. 91). I praksis kan det være svært at identificere et samfund, der ikke er influeret af klasse-, køns- eller kulturmæssige dominansrelationer, hvilket pointeres af bl.a. Foucault og Jørgensen & Phillips (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 86). I tråd med dette synspunkt betragter jeg derfor alle diskurser som værende ideologiske.

Når en ideologisk diskurs naturaliseres, opstår et overherredømme, hvilket inden for diskursanalytisk teori kaldes en hegemoni. Man kan derfor sige, at alle diskurser er ideologiske, mens nogle diskurser samtidig har opnået hegemonisk status; diskursen er sedimenteret og således accepteret som en kontemporær sandhed (Fairclough, 2001, 124). Det skal dog understreges, at ingen magtrelation er konstant, hvorfor en diskurs, der har en naturaliseret status som hegemoni i dag, kan miste den i morgen. Det betyder, at der konstant kæmpes internt i magtrelationen om at indtage en hegemonisk status og bestemme den gældende virkelighed (Fairclough, 1992, s. 92f).

Endvidere har ingen af de nævnte diskursteoretikere samme fokus på kombinationen af tekstnær analyse og konkrete tilfælde af diskurs som Fairclough. Tekstanalysen tilbyder en tredimensionel analysemodel, der bidrager med en konkret strategi til undersøgelse af genstandsfeltet, og samtidig giver den konkrete argu-

menter til underbygning af påstande i analysen og diskussionen. Det er med til at gøre et u håndgribeligt genstandsfelt så tilpas håndgribeligt, at det kan undersøges systematisk og dermed give valide resultater.

2.4.2 Den tredimensionelle analysemodel

Faircloughs kritiske diskursanalyse er opbygget som en model med tre dimensioner. Genstandsfeltet for denne tredimensionelle model er den 'diskursive begivenhed', hvilket dækker over den konkrete interaktion, der undersøges. Den diskursive begivenhed består af en tekstuel dimension samt dimensionerne 'Social praksis' og 'Diskursiv praksis'. Den sociale praksis kan således i større eller mindre grad være udgjort af diskursiv praksis, alt efter i hvor høj grad den sociale praksis udgøres af en form for kommunikation (Fairclough, 1992, s. 71).

At diskurs ses som en social praksis medfører et dialektisk forhold mellem diskursiv praksis og samfundets sociale strukturer: Diskurserne konstitueres af de sociale strukturer, som samtidig konstitueres af diskurserne (Fairclough, 1992, s. 63f). Man kan sige, at de sociale strukturer sætter en ramme for den diskursive praksis, mens den diskursive praksis samtidig udfordrer og forsøger at ændre denne ramme. Fairclough ser dermed diskursiv praksis som social praksis, mens social praksis ikke nødvendigvis er diskursiv (Fairclough, 1992, s. 65). På den måde er diskurs ifølge Fairclough på én gang konstituerende og konstitueret.

Inden for den ramme, den sociale praksis udgør, findes en diskursorden, der definerer, hvilke diskurser man har til rådighed i produktion og fortolkning af den diskursive begivenhed. Samtidig reproduceres og forandres diskursordnen af den diskursive praksis, der finder sted. Diskurser er således ikke objektive, men farvede af en bestemt mening, der har en konstituerende, reproducerende eller forandrende effekt på diskurser (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 88).

Modellens tre dimensioner² giver mulighed for at undersøge genstandsfeltet med tre forskellige forskningsmæssige tilgange:

"These are the tradition of close textual and linguistic analysis within linguistics, the macrosociological tradition of analysing social practice in relation to social structures, and the interpretivist or microsociological tradition of seeing social practice as something which people actively produce and make sense of on the basis of commonsense procedures."
(Fairclough, 1992, s. 72).

² Dimensionerne skrives med store begyndelsesbogstaver; Diskursiv Praksis, mens praksissen i sig selv skrives med små begyndelsesbogstaver; diskursiv praksis.

I kraft af den konkrete tekst som det fælles omdrejningspunkt understøtter dimensionerne hinanden, idet Tekst fokuserer på det beskrivende, mens Diskursiv Praksis og Social Praksis lægger vægt på det fortolkende (Fairclough 1992, s. 73f).

I nærværende afhandling vil jeg først beskæftige mig med Diskursiv praksis, da denne dimension giver mig mulighed for at fastsætte en diskursorden for den konkrete diskursive begivenhed og at identificere de diskurser, der danner rammen for undersøgelsen. Samtidig giver Diskursiv Praksis mulighed for at kortlægge diskursernes ophav og intertekstualitet. Derefter vil jeg med dimensionen Tekst undersøge konstruktionen af borgeren som den ses i kampagnematerialet. Denne dimension giver teksthæftede argumenter, der kan understøtte de identificerede diskurser og peger på de sociale strukturer og praksisser, der ligger bag. Det er netop disse sociale strukturer og praksisser, der i dimensionen Social Praksis kan bidrage til at forklare de valg, der er taget for den diskursive praksis i genstandsfeltet. I kraft af dimensionen Social Praksis' forklarende karakter, vil denne dimension udgøre afhandlingens diskussion, mens Diskursiv Praksis og Tekst udgør analysen. Ved at fortage denne adskillelse vil jeg opnå et klart fokus på det redegørende og fortolkende i analyseafsnittet, som kan danne et solidt fundament for en fortolkning og diskussion af den sociale praksis og samspillet mellem denne og de to andre dimensioner i diskussionen.

2.4.2.1 Diskursiv Praksis

Dimensionen Diskursiv Praksis undersøger de forhold, teksten produceres, distribueres og konsumeres under (Fairclough, 1992, s. 78). Jeg vil dog fokusere på produktionen og på, hvordan kampagnematerialet trækker på diskurser og andre tekster i konstruktionen af borgeren, og således tage et *"lingvistisk udgangspunkt"* (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 93), hvor jeg koncentrerer mig om empiriens intertekstualitet. Dette valg tages, eftersom problemformuleringens fokus ligger på det offentliges konstruktion af borgeren og distributions- og konsumptionsprocesserne derfor ikke er relevante for denne undersøgelse.

Ifølge Fairclough kan tekster ikke eksistere uafhængigt af andre tekster, hvorfor alle former for diskursiv praksis vil trække på eksisterende tekst (Fairclough, 1992, s. 102). Et centralt punkt i dimensionen Diskursiv Praksis er derfor at analysere intertekstualiteten, altså brugen af andre tekster i den diskursive begivenhed. Det kan for eksempel ses ved, at den nye tekst adopterer hele eller dele af andre teksters diskursordner, eller ved at den nye tekst udfordrer disse (Fairclough, 1992, s. 103). Det betyder således, at det altid vil være muligt at lokalisere implicite eller eksplicite fragmenter fra andre tekster i den diskursive begivenhed.

Intertekstualitet kan opdeles i 'interdiskursivitet' og 'manifest intertekstualitet'. Interdiskursivitet beskriver den måde, hvorpå de diskurser, som øver indflydelse på den givne tekst under produktionen, er konfigureret.

ret. Intertekstualiteten kan også indtage en manifest form, hvor der eksplicit trækkes på en anden tekst. Det kan eksempelvis markeres med direkte citater fra eller henvisninger til andre tekster (Fairclough, 1992, s. 104).

For at afgrænse feltet, der analyseres, vil jeg først fastsætte den diskursive begivenheds diskursorden, som Jørgensen & Phillips foreslår (1999). Det gør jeg på baggrund af en kategorisering af det empiriske materiale, som også skal danne grundlag for identifikationen af diskurser om borgerne. Denne kategorisering har bestået af en første, dybdegående gennemlæsning af empirien med et formål at skabe et førstehåndsindtryk og en første forståelse af kampagnematerialet og samtidig har jeg kategoriseret empiriens tekstfragmenter efter emne. På den baggrund har jeg fastsat en diskursorden. Efterfølgende har jeg søgt efter mønstre mellem de fundne temaer og på den måde indsnævret antallet af temaer til fire, nemlig diskursen om digitalt kompetente borgere, diskursen om behov for fritagelse, forbrugerdiskursen samt borgerdiskursen.

2.4.2.2 Tekst

Formålet med dimensionen Tekst er at gennemføre en tekstanalyse efter lingvistiske principper, der kan anvendes som underbygning af argumentationen for afhandlingens fortolkende afsnit. Konkret indebærer dimensionen en kortlægning af, hvordan forskellige virkemidler er brugt til at konstruere diskurser i det undersøgte kampagnemateriale. Den tekstuelle dimension er således primært deskriptiv med fokus på temaer som ordvalg og grammatik og hvordan disse tekstuelle valg får indflydelse på diskursive kampe i den diskursive begivenhed (Fairclough, 1992, s. 73ff; Jørgensen & Phillips, 1999, s. 94ff).

I analysen af dimensionen Tekst har jeg valgt at fokusere på transitivitet, modalitet og ordvalg. Nedenfor vil jeg argumentere for, hvorfor hvert af de tre analytiske greb kan bidrage til en besvarelse af problemformuleringen.

2.4.2.2.1 Transitivitet

Transitivitet er undersøgelsen af sætningens grammatik med særligt fokus på, hvordan begivenheder og subjekter forbindes via processer, samt hvad disse processer siger om subjektet (Fairclough, 1992, s. 177). Dermed kan transitivitet medvirke til at kortlægning af, hvilke handlemuligheder afsenderen af kampagnematerialet tilskriver subjektet borgeren, beskrive denne agency og om afsender er særlig positiv eller negativ i forhold til bestemte subjekter (Fairclough, 1992, s. 236). Inden for transitivitetsgrebet vil jeg derfor arbejde empiriens procestyper, aktiv- og passivkonstruktioner samt nominaliseringer.

Processerne beskriver de relationer eller handlinger, der beskrives i et udsagn. Derfor er en proces sigende for forholdet mellem sætningens parter, der både kan tage form som personer og ting. Fairclough introducerer fire processer; relationelle processer, handlingsprocesser, hændelsesprocesser samt mentale proces-

ser (Fairclough, 1992, s. 178ff). De to former for processer, som Fairclough fremhæver som særligt vigtige i forhold til at kortlægge afsenderens indstilling til bestemte partier, er de relationelle processer, hvor forholdet mellem sætningens parter beskrives gennem sætningens verbum, og handlingsprocesserne, hvor sætningens verbum beskriver en partiers handling for at nå et bestemt mål (Fairclough, 1992, s. 178). Hændelsesprocesser beskriver en hændelse, partierne ikke har indflydelse på, mens mentale processer er kognitive processer, der eksempelvis drejer sig om, hvad parterne sanser eller føler (Fairclough, 1992, s. 180). Således kan en undersøgelse af udsagnetes processer eksempelvis vise, hvem der italesættes som udsagnets aktør, og om alle grupper tildeles agency eller om nogle grupper konsekvent overses (Fairclough, 1992, s. 178, s. 235).

Faircloughs forståelse af tekstanalyse og lingvistik bunder i Michael Hallidays (1985) systemisk funktionelle lingvistik. Inden for denne lingvistiske retning beskrives processerne imidlertid anderledes end Fairclough fremlægger dem, idet handlings- og hændelses processer samles under navnet 'materielle processer' og der derudover eksisterer en processtype kaldet 'verbale processer' (Halliday, 1985; Frimann, 2004). Alligevel har jeg valgt at anvende processerne, som de fremlægges af Fairclough, da mit fokus er en diskursanalyse og ikke en ren lingvistisk analyse.

Udsagn kan konstrueres, så de enten er aktive eller passive. I en aktivkonstruktion er aktøren eksplicit, mens aktøren i en passivkonstruktion er implicit. Dermed skjules udsagnets aktør (Fairclough, 1992, s. 182). I forlængelse af aktiv- og passivkonstruktionerne følger det grammatiske greb nominalisering. En nominalisering finder sted, når en proces omformes til et subjekt, og udsagnet dermed går fra at have en tydeligt angivet aktør bag processen til at have en implicit aktør. Nominalisering skjuler på den måde, hvem der er ansvarlig for den givne handling (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 95).

Ifølge Fairclough kan der være flere grunde til, at afsender på disse måder gemmer agenten væk; det kan skyldes, at agenten ikke er kendt, er irrelevant eller bevidst forsøges skjult, men det kan også skyldes et ønske om at nedtone aktørens agency, så det bliver uklart, at netop denne aktør står bag en bestemt handling. Det kan helt enkelt også skyldes et ønske om at sætte fokus på målet for en handlingsproces, idet processens mål gennem en nominalisering bliver sætningens subjekt (Fairclough, 1992, s. 182f).

2.4.2.2.2 Modalitet

En teksts modalitet viser i hvilken grad afsenderen tilslutter sig sit eget udsagn. En fuldstændig tilslutning kaldes kategorisk modalitet, men som oftest er affiniteten med teksten mindre absolut (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 95f). Affiniteten kan udtrykkes på en række måder. Det kan ske gennem brugen af modalverberne 'kunne', 'skulle', 'ville', 'måtte', 'burde', 'gide' og 'turde' (Frimann, 2004, s. 139) eller ved hjælp af

modaladverbier som 'måske' og 'bestemt' (Fairclough, 1992, s. 159). Ved brug af "hedges" (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 96), som 'på en måde' og 'en lille smule', nedtones affiniteten, mens brug af verber i præsens signalerer en høj grad af tilslutning til udsagnet (Fairclough, 1992, s. 159). Modalverbet 'ville' danner i kombination med et almindeligt verbum tempuset futurum, hvor 'vil' også kan anvendes til at udtrykke, hvad der vil ske i fremtiden (Becker-Christensen, 2010, s. 173).

Hvor høj affinitet, afsender udtrykker, afhænger dog også af magtrelationen mellem afsender og modtager. For eksempel kan en afsender med lille magt udtrykke bevidsthed om denne magtmæssige status gennem en lav tilslutning til udsagnet, eller en afsender kan udtrykke samme grad af affinitet til teksten som samtalepartnern for at udtrykke en tilknytning til denne samtalepartner frem for til udsagnet (Fairclough, 1992, s. 160).

Således siger modalitet både noget om afsenders overbevisninger og om magtrelationen mellem afsender og modtager, for eksempel i forhold til afsenders autoritet, og det gør modaliteten relevant at undersøge i nærværende afhandling.

2.4.2.2.3 Ordvalg

Med ordvalg undersøges kampagnematerialets nøgleord. Fokus vil både ligge på ordvalg, der understøtter de identificerede diskurser, og ordvalg, der virker malplaceret, for eksempel fordi det peger på transformerende effekter ved diskurserne. I forhold til ordvalg kan der endvidere være tale om 'overwording' og 'rewording'. Overwording er en overdreven brug af et bestemt ord og dets synonymer. Brugen viser tydeligt, hvilket perspektiv afsender ønsker, modtager skal se på teksten med (Fairclough, 1992, s. 193). En rewording er en reitalesættelse af et givet ord i en ny sammenhæng eller med en ny betydning, som dermed sætter teksten i et nyt lys (Fairclough, 1992, s. 194).

Valget af ét ord frem for et andet kan få stor indflydelse på, hvordan betydningen af et udsagn opfattes. Bestemte ord tilknyttes bestemte positive eller negative konnotationer. Selvom det er samme person, der omtales, har det stor betydning for forståelsen af sammenhængen, om en person eksempelvis omtales som 'gadesælger' i stedet for 'pusher' (Fairclough, 1992, s. 192).

Endelig vil jeg kort præsentere præsuppositioner som et supplement til de tre ovenstående grammatiske greb. En præsupposition markerer information, der forudsættes at være kendt stof og danner således et fælles afsæt for afsender og modtager for at forstå teksten på samme måde. Det kræver dog, at modtager kan tilslutte sig den forudsatte information, da præsuppositionerne ellers kan føre til misforståelser i konsumptionsprocessen (Fairclough, 1992, s. 120f). I nærværende undersøgelse vil fokus dog ligge på, hvad der

præsupponeres, da det kan medvirke til at give en forståelse af det offentlige ståsted i forhold til borgerne.

2.4.2.3 Social Praksis

Den sociale praksis orienterer sig mod de sociale strukturer, der omgiver genstandsfeltet, og hvordan de influerer den diskursive praksis.

“The general objective here is to specify: the nature of the social practice of which the discourse practice is a part, which is the basis for explaining why the discourse practice is as it is; and the effects of the discourse practice upon the social practice.” (Fairclough, 1992, s. 237).

Således kan Social Praksis beskrives som en kontekstualisering af de to andre dimensioner i modellen (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 98). Samtidig giver dimensionen Social Praksis mulighed for at se på diskurs i et magtperspektiv, idet diskurs placeres

“(...) within a view of power as hegemony, and a view of the evolution of power relations as hegemonic struggle.” (Fairclough, 1992, s. 86)

Som jeg kort har været inde på tidligere, vil dimensionen Social Praksis blive behandlet i afhandlingens diskussion. Dette er meningsfyldt, eftersom jeg her har mulighed for at sætte analysens resultater i relation til den sociale praksis, der omgiver genstandsfeltet, samt at diskutere forholdet mellem disse.

Diskussionens struktur vil tage udgangspunkt i diskurserne identificeret i analysen og hvordan disse udfordrer eller supplerer hinanden. Denne struktur vil give mulighed for at sætte resultaterne fra de analytiske dimensioner Diskursiv Praksis og Tekst i relation til den sociale praksis, den diskursive begivenhed omgives af, samt muliggøre en diskussion af de ideologiske og politiske effekter af diskurserne.

I forbindelse med sidstnævnte foreslår Fairclough et fokus på videnssystemer og overbevisninger, sociale relationer samt sociale identiteter. På den måde kan ideologiske, politiske og sociale konsekvenser analyseres:

“Hvad er den diskursive praksis’ ideologiske, politiske og sociale konsekvenser? Forstærker og tilslører den diskursive praksis nogle ulige magtforhold i samfundet eller udfordrer den magtpositionerne ved at fremstille virkeligheden og de sociale relationer på en ny måde?” (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 86).

Ved at anvende Faircloughs tredimensionelle analysemodel vil jeg således kunne belyse genstandsfeltet fra flere forskellige perspektiver og analytiske niveauer. Samtidig giver denne analysemodel mulighed for at

undersøge de magtrelationer, der er til stede, hvorfor Faircloughs kritiske diskursanalyse i høj grad er brugbar til at besvare problemformuleringen.

3 Teoretisk referenceramme

I dette afsnit vil jeg præsentere den teoretiske referenceramme, der danner afsæt for analysen. Jeg vil først opridsе diversitetsfeltet inden for managementlitteraturen, for derefter at fokusere specifikt på alder og endelig afslutte med en vurdering af den udvalgte teoris egnethed til at bidrage til en besvarelse af problemformuleringen.

3.1 Diversity management

Flere forsker peger på, at tænketanken Hudson Institute's rapport "Workforce 2000" (Johnson & Packer, 1987) fra 1987 blev startskuddet for diversitetstankegangen i virksomheder og som forskningsfelt (Lorbiecki & Jack, 2000, s. 20; Zanoni et al., 2010, s. 12; Litvin, 1997, s. 188). Rapporten forudså, at det amerikanske arbejdsmarkeds demografiske sammensætning frem mod år 2000 ville få en langt mere heterogen sammensætning. Det gjorde det interessant for både virksomheder og forskere at undersøge, hvordan forandringen i sammensætningen af medarbejdere ville få indflydelse på måden at drive virksomhed og lede på, når medarbejdergruppen er langt mere heterogen end tidligere.

Ved at udskifte princippet om 'affirmative action', der gennem bl.a. kvoter og lovgivning skulle sikre, at arbejdsmarkedets minoriteter og majoritet blev behandlet ens, med begrebet diversitet, blev italesættelsen af den heterogene arbejdsstyrke ændret, så alle kan ses som forskellige (bl.a. Lorbiecki & Jack, 2000, s. 20; Zanoni et al., 2010, s. 12; Riach, 2010, s. 45). Fordi ingen grupper fremstilles som særlig stærke eller svage, skulle risiko for gnidninger mellem forskellige grupperinger af medarbejdere teoretisk set reduceres. Denne mere positive tilgang til forskellighed blev set som en i højere grad politisk korrekt løsning, som både politiske grupperinger og grupperinger i virksomhederne bredt kunne enes om (Lorbiecki & Jack, 2000, s. 20).

Samtidig ændrede ligheds- og diversitetsdebatten sig fra at dreje sig om lighed i form af lovgivning, man skulle overholde, til at handle om diversitet som en ressource for virksomhederne (Zanoni et al., 2010, s. 12). Det gav et økonomisk argument for at inkludere diversity management i det strategiske arbejde i virksomhederne (Lorbiecki & Jack, 2000, s. 21).

Da diversitetsinitiativerne imidlertid viste sig ikke nødvendigvis at sikre en øget tolerance på arbejdsmarkedet, blev der både i praksis og i forskningen stillet spørgsmålstejn ved de påståede fordele ved diversity management (Lorbiecki & Jack, 2000, s. 22; Riach 2010, s. 47). For eksempel er der i selve begrebet 'diversitet' en indbygget selvmodsigelse, der truer med sprogligt set at fjerne fundamentet for forskellighed: Fordi diversitet retter sig mod alle på arbejdsmarkedet, kan man ikke tale om grupperinger, der er særligt udsatte for eksempelvis diskrimination. Dermed kan man ikke sætte ind for at stoppe forskelsbehandlingen – alle er

forskellige, hvorfor ingen i princippet kan behandles ens. Omvendt risikerer man at skille grupperinger som kvinder og etniske minoriteter ud som 'anderledes', hvis der fokuseres særligt på disse grupper. Det betyder endvidere, at diversity management kan være med til at forstærke ulighed frem for at bekæmpe den, hvis kategorier opfattes som essentielle (Lorbiecki & Jack, 2000, s. 24, 29).

3.2 Diversitetslitteraturen

Selve litteraturen om diversitet kan opdeles i en 'mainstream' tilgang og en kritisk tilgang, som er opstået som en reaktion mod førstnævnte tilgang (Zanoni & Janssens, 2003). En helt grundlæggende forskel på de to tilgange er den videnskabsteoretiske tilgang til viden. I mainstreamlitteraturen ses medarbejdernes identiteter som

"(...)ready-made, fixed, clear cut, easily measurable categories." (Zanoni et al., 2010, s. 13).

De kategorier eller mærkater, som sættes på mennesker som baggrund for at kunne drive diversity management, ses således som essentielle og uforanderlige, hvilket bygger på en positivistisk forståelse af verden. I den kritiske litteratur, der tager et socialkonstruktionistisk perspektiv på diversitet, ses det som problematisk, fordi det underkender individets identitet som socialt konstrueret. I stedet fastlægges identiteten eksternt på baggrund af en vurdering af, om et bestemt karaktertræk er til stede. Betydningen, dette karaktertræk vil få for den enkelte, er også allerede fastlagt (Zanoni et al., 2010, s. 13).

Den kritiske diversitetslitteratur kritiserer desuden, at kategorierne sjældent holdes op mod hinanden, men holdes op mod 'normen' for identitet i virksomheder: Den hvide, vestlige, heteroseksuelle, middel- eller overklassemand (Zanoni et al., 2010, s. 14). Det resulterer ofte i, at

"(...) those who are viewed as 'different' being seen as lesser." (Riach, 2009, s. 330)

Det anses som værende problematisk, fordi det fastholder 'minoriteterne' i rollen som dem, der afviger, på trods af diversity management-idéen om, at alle er forskellige i samme grad.

Fordi identiteter ses som essentielle, underkender mainstreamlitteraturen endvidere den rolle, kontekst spiller for vurderingen af og inddelingen i kategorier. Modsat mener den kritiske diversitetslitteratur, at kontekst har indflydelse på identitetsdannelsen og dermed for hvilke kategorier, den enkelte tilhører (Zanoni et al., 2010, s. 14). Det kunne eksempelvis være den kontekstuelle betydning af samtiden eller geografien (Tatli & Özbilgin, 2012, s. 180).

Endelig kritiseres mainstreamlitteraturens forståelse af ulige magtrelationer. For det første forstås ulige magtrelationer som et produkt af enkeltstående tilfælde af diskrimination, uafhængige af forskellige be-

folkningsgrupper historisk set ulige adgang til ressourcer. For det andet repræsenterer mainstreamlitteraturen typisk arbejdsgiverens perspektiv på diversitet, hvilket for eksempel ses i det økonomiske argument for diversitet (Zanoni et al., 2010, s. 14). Modsat er formålet for den kritiske litteratur at undersøge, hvordan diversitet fungerer og med hvilke konsekvenser for de involverede parter.

En retning inden for den kritiske teori er 'intersektionalitet', som indebærer, at man ikke kan karakteriseres med en enkelt kategori; man vil altid høre ind under flere kategorier på samme tid (Holvino, 2008; Tatli & Özbilgin, 2012). Det ses eksempelvis i forbindelse med aldersdiskrimination, der ofte hænger sammen med andre karakteristika ved den diskrimineredes identitet, fx køn (Duncan & Loretto, 2004). Duncan & Loretto's research (2004) viser således en tendens til aldersdiskrimination af primært yngre og ældre kvindelige medarbejdere (Duncan & Loretto, 2004, s. 109). Det vil jeg dog ikke gå nærmere ind i i denne undersøgelse.

I forlængelse heraf skal det nævnes, at Tatli & Özbilgin's (2012) research viser, at store dele af mainstreamlitteraturen, men også dele af den kritiske litteratur, har en 'etic' tilgang til feltet, og dermed går til feltet med en forudindtaget forståelse af diversitetsproblematikkerne i den givne empiri. Derudover viser forskningen en tendens til at specifikke grupperinger af mennesker undersøges, enten alene eller i kombination med andre kategorier (Tatli & Özbilgin, 2012, s. 182).

Kategorier som køn og etnicitet og deres indflydelse på lige muligheder for de, der tilhører disse kategorier, er blevet undersøgt, siden fokus i 1960'erne og 70'erne lå på ligebehandling frem for diversitet og undersøges stadig. Andre kategorier er kommet til hen ad vejen som følge af samfundsudviklingen. Det gælder eksempelvis alder.

3.3 Alder som diversitetskategori

I den vestlige verden er alder et centralt parameter i forhold til identitet og selvforståelse. Vi definerer os selv og hinanden ud fra alder, og det er ofte vigtigt for os at placere os selv og andre aldersmæssigt i forhold til forskellige begivenheder i livet, eksempelvis hvornår man begyndte i skole, fik børn eller gik på pension. Adskiller ens alder sig fra normen, forsøger man at forklare, hvorfor man var yngre eller ældre, da netop denne begivenhed indtraf i ens liv.

Modsat andre diversitetskategorier som køn og etnicitet er opmærksomheden på alder først opstået efter fokus blev flyttet fra tanken om lighed til tanken om diversitet i 1990'erne (Riach, 2010, s. 48). Her sås en tendens til, at ældre medarbejdere blev afskåret mulighed for videreuddannelse og indflydelse via forfremmelser eller besættelse af ledende stillinger (Riach, 2009, s. 322) eller forlod arbejdsmarkedet tidligt for at gå på pension, ofte med en økonomisk kompensation fra arbejdsgiveren (Loretto & White, 2006, s. 314).

Samtidig blev offentlighedens opmærksomhed rettet mod, at de store årgange fra efterkrigstiden begyndte at nærme sig pensionsalderen, og at betydeligt mindre årgange træder ind på arbejdsmarkedet i stedet, hvilket kan resultere i mangel på arbejdskraft. Ligesom der tidligere opstod behov for at skabe forhold, der for alvor kunne gøre det attraktivt for kvinder og etniske minoriteter at indtræde på arbejdsmarkedet, opstod der således fokus på den aldersdiskrimination, der havde fundet sted, og hvordan det kunne gøres attraktivt for både de ældre selv og virksomhederne at fastholde de ældre medarbejdere på arbejdsmarkedet i længere tid.

Også for aldersdiversitet er økonomisk gevinst et vigtigt argument. Eksempelvis betones risikoen for at gå glip af store beløb på grund af aldersdiskrimination (Riach, 2010, s. 50) og at få et dårligt image eller dalende konkurrencedygtighed på det globale marked (Lorbiecki & Jack, 2000, s. 21), fordi man ikke udnytter alle typer arbejdskraft, der er tilgængelige. Endvidere fremhæves det, at en mere forskelligartet medarbejdersammensætning vil tale til et bredere marked. Ældre medarbejdere vil således appellere til segmentet af ældre forbrugere på en måde som yngre medarbejdere ikke vil kunne (Riach, 2009, s. 321f).

Som det fremgår af ovenstående gennemgang ligger vægten, når man taler om alder som baggrund for diversity management, typisk på de ældre, og det selvom alle kan opleve at blive diskrimineret på baggrund af deres alder og de forventninger og fordomme, der eksisterer til og om personer med en bestemt alder (Riach, 2009, s. 326). Alle har en alder, hvorfor alle potentielt kan diskrimineres på baggrund af alder. Denne kausalitet kan medvirke til at negligere den forskelsbehandling, nogle grupper oplever (Riach, 2010, s. 53).

Ydermere står aldersdiskrimination ikke på samme brændende platform som diskrimination, der finder sted på baggrund af etnicitet eller køn. Forskelsbehandling på baggrund af alder opfattes ikke som uacceptabelt i samme grad som race- eller kønsdiskrimination, der kan give en organisation dårlig omtale med store konsekvenser for offentlighedens opfattelse af organisationen (Riach, 2010, s. 56).

3.4 Ældre og stereotyper

Hvordan diversitet opfattes på arbejdsmarkedet kan imidlertid ikke ses som isoleret, men er under indflydelse af større samfundsmæssige diskurser og forståelser af de enkelte grupperinger. Vi lever i et samfund, der sætter ungdommelighed højt. Det ses eksempelvis i reklamer, der viser et spejlbillede af det samfund, vi lever i (Purinton, 2013, s. 5) – om end det er et forvrænget billede af virkeligheden. Flere studier viser, at færre ældre end yngre mennesker portrætteres i reklamer (Purinton, 2013, s. 5). Andre studier viser, hvorledes reklamer advokerer for at 'bryde ud' af sin alder for at nå et stadie af evig ungdommelighed (fx Ellison, 2014).

Samme tendens gør sig gældende i kontemporære organisationer, som Riach & Kelly (2013) beskriver, har vampyrlignende tendenser, når det kommer til medarbejderomsætning: De værdsætter udødelighed, genskabelse og fornyelse (Riach & Kelly, 2013).

Som tidligere beskrevet er der primært i praksis, men også i diversitetslitteraturen en udbredt tendens til at forstå diversitet som forskelle mellem forskellige grupper af mennesker kategoriseret efter karaktertræk eller præferencer. Grupperingerne kategoriseres efter det, der opfattes som essentielle karaktertræk, hvorfor der er risiko for, at personer ikke passer i den 'kasse', de placeres i. Eksempelvis er det ikke alle ældre, hvis performance falder i takt med at de bliver ældre, selvom der hersker en forståelse af, at det er tilfældet (Loretto et al., 2000, s. 290). Det gør opdelingerne til stereotyper.

Udbredte stereotyper om ældre er, at de er infleksible, lærer langsomt og generelt er modvillige mod at lære noget nyt (bl.a. Riach, 2007, s. 1704; Loretto & White, 2006, s. 314). I forlængelse heraf nærmer det sig en accepteret sandhed, at ældre har svært ved ny teknologi, fordi de ikke er vokset op med den, samt at de i øvrigt ikke er klar til at tilpasse sig disse nye teknologier (McMullin et al., 2007, s. 313).

McMullin et al.'s (2007) undersøgelse af, hvordan it der var fremme i en generations ungdom, får indflydelse på forskellige generationers interne slægtskab, viser, at i relation til it er den aldersgruppe, man tilhører, det vigtigste parameter for at undgå marginalisering på arbejdsmarkedet. Jo yngre man er, desto mindre er risikoen for at blive marginaliseret (McMullin et al., 2007, s. 314).

Yngre generationer sættes i forbindelse med en "techno-literacy" (McMullin et al., 2007, s. 302), som ældre i kraft af deres alder ikke sættes i forbindelse med - heller ikke selvom deres it-kunnen skulle være på niveau med de unges.

Det er dog ikke kun ældre, der kan blive marginaliseret på baggrund af manglende it-færdigheder:

"(...) a lack of technological skills at any age presents the potential of being 'left out', particularly in the realm of employment." (McMullin et al., 2007, s. 301).

Det stigende antal ældre ændrer ikke kun demografien i samfundet generelt, men også sammensætningen af forbrugere. Det får betydning for markedsføringen af produkter og ydelser, da mennesker ældes forskelligt og blandt andet derfor har forskellige behov (Moschis, 2003, s. 520).

Moschis (2003) beskriver en tendens til, at ældre ses som en homogen gruppe på trods af store aldersforskelle internt i gruppen (Moschis, 2003, s. 519). På tværs af litteraturen om ældre ('ageing') er der stor forskel på, hvordan gruppen 'ældre' defineres. Mens nogle definerer gruppen ældre som personer over 45 (fx

Peterson, 1992, s. 702), definerer andre gruppen som værende over 65 (Purinton, 2013, s. 1). På grund af gruppens heterogene karakter betyder det, at alder er et af de dårligste parametre at opdele markedssegmenter efter. De bør i stedet deles efter hvor de ældre mennesker befinder sig i livet og de behov, de har i denne livssituation (Moschis, 2003, s. 521).

Relativt ens for den brede gruppe af ældre er dog, at de søger ydelser eller produkter, der er bekvemmelige, funktionelle og til at stole på. Endvidere skal ydelsen eller produktet appellere til en bredere gruppe, så brugen af ydelsen eller produktet ikke klassificerer brugeren som gammel, men bekræfter den ældres opfattelse af sig selv som ungdommelig (Moschis, 2003, s. 522f; Purinton, 2013, s. 6).

3.5 Endelig identifikation af problem i teorien

Størstedelen af den anvendte litteratur bygger på undersøgelser af arbejdsgiveres indstilling til medarbejdere og diversitet generelt. Bag disse opfattelser ligger imidlertid brede kulturelle normer (jf. for eksempel Ainsworth, 2002), hvorfor jeg mener litteraturen også kan give et billede af den organisationelle tilgang til 'kunder' eller i denne sammenhæng borgere.

Det har ikke været mig muligt at fremsøge litteratur omhandlende den offentlige sektor og diversitet eller diskrimination i forbindelse med digital borgerbetjening på trods af talrige søgninger i databasen EBSCO Host samt kædesøgninger med baggrund i de artikler, jeg nu benytter som teoretisk referenceramme.

Ydermere er det ikke lykkedes mig at finde undersøgelser af det offentliges syn på borgere, hverken i dansk eller international kontekst.

Diskursanalyse som et redskab til en bedre forståelse af diversitetsprocesser er hyppigt anvendt inden for den kritiske diversitetslitteratur, både i skandinavisk kontekst (fx Dahl, 2014; Kamp & Hagedorn-Rasmussen, 2004; de los Reyes, 2000) og mere internationalt (fx Zanoni, 2011; Ostendorp & Steyaert, 2009; Zanoni & Janssens, 2003; Litvin, 1997).

Metoden, jeg anvender, er således gennemtestet, mens selve feltet – ældre borgere og det offentlige i Danmark – er temmelig uberørt, hvorfor denne undersøgelse kan bidrage med ny viden.

4 Analyse

Kapitlet Analyse består af to af den tredimensionelle analysemodels dele; første del er dimensionen Diskursiv Praksis, og anden del er dimensionen Tekst. Mens Diskursiv Praksis beskæftiger sig med den kommunikative begivenheds diskursorden, diskurserne, der anvendes i teksten, samt interdiskursiviteten, fokuserer Tekst på de tekstuelle virkemidler, der benyttes. Til sammen skaber de to dimensioner således et solidt udgangspunkt.

4.1 Diskursiv Praksis

I analysen af den diskursive praksis vil jeg først beskæftige mig med teksternes overordnede diskursorden og herunder udvalgte diskurser, der bidrager til billedet af konstruktionen af borgeren i kampagnematerialet. Derefter vil jeg fokusere på, hvordan intertekstualitet kommer til udtryk og hvilken indflydelse det får på teksternes stil.

Teksternes diskursorden vil jeg benævne 'Offentlig forvaltning', eftersom dette tema er omdrejningspunktet for samtlige tekster. De omhandler som nævnt, hvordan borgerne kan få betjening, hvor og hvordan de kan ansøge om ydelser eller tilbud, hvilke undtagelser der er og hvem der er berettiget til dem, hvordan det offentliges medarbejdere skal handle i forskellige situationer med videre. Teksterne rummer endvidere en række diskurser, som har det tilfælles, at de indgår i denne diskursorden. Jeg har identificeret fire diskurser, der alle cirkler om relationen mellem borgere og det offentlige, og derfor kan bidrage til en besvarelse af problemformuleringen:

- Diskurs om digitalt kompetente borgere
- Diskurs om behov for fritagelse
- Forbrugerdiskurs
- Borgerdiskurs

Diskurserne beskæftiger sig to og to med samme tema, men med modsatrettede tilgange til og forståelser af det givne tema, hvorfor jeg først vil beskæftige mig med temaet 'Det offentliges indstilling til borgerne' og herunder diskurs om digitalt kompetente borgere og diskurs om behov for fritagelse digitalt og derefter temaet 'Pligt eller frivillighed?' og herunder forbrugerdiskursen og borgerdiskursen.

4.1.1 Det offentliges indstilling til borgerne

Diskursen om digitalt kompetente borgere beskriver for det første det digitale som noget, der er nemt, hurtigt og sikkert at anvende. For det andet beskrives borgerne her som værende i stand til at navigere i det digitale univers, der – i hvert fald i en vis grad – er kendt territorium. I en stor del af materialet, hersker der således en tiltro til, at en kort beskrivelse af, hvordan man eksempelvis ansøger om en ydelse eller til-

melder sig Digital Post, er tilstrækkelig information til, at borgerne kan udføre handlingen. Det ses blandt andet i nedenstående sætning:

"Du skal skrive dit barn op digitalt på borger.dk." [Bilag 2.5, s. 1].

Der er dermed tale om en kort og relativt ukonkret handlingsanvisning, eftersom størstedelen af trinene, man skal følge for at skrive sit barn op til skole eller SFO, udelades. Når det samtidig understreges i flere af de andre tekster, at borger.dk allerede anvendes af en stor del af borgerne (fx Bilag 3.1, s. 1), lader afsender til at antage, at borgerne har kompetencerne til med det samme at anvende selvbetjeningsløsningen efter at være blevet oplyst om, at det nu gøres på borger.dk.

Teksterne indeholder dog også en diskurs, der anerkender, at ikke alle har kompetencerne til at kommunikere digitalt med det offentlige, nemlig diskursen om behov for fritagelse. Denne diskurs åbner op for den mulighed, at borgere, der af den ene eller anden grund ikke kan betjene sig selv digitalt, kan få hjælp og vejledning eller helt kan fritages for digital kommunikation med det offentlige.

"Alle, der kan, skal modtage Digital Post fra det offentlige. De, der har svært ved det, kan få hjælp. De, der ikke kan, har mulighed for fritagelse." (Bilag 4.3, s. 2).

Diskursen om behov for fritagelse modsætter sig således ikke digitaliseringen, men agiterer for, at nogle borgere vil have behov for større støtte eller ligefrem fritagelse.

Begge diskurser under temaet Det Offentliges Indstilling til Borgerne trækker interdiskursivt på en samfundsselvforståelse af eller holdning til det digitale og hvilke kompetencer borgerne forventes at have i den forbindelse. Det digitale, som noget borgerne mestrer, gennemsyrrer store dele af det kontemporære samfund, både i den offentlige sfære på for eksempel arbejdspladser og skoler og i den private sfære i form af brugen af mobile enheder som smartphones og tablets samt muligheden for at købe varer eller spille computerspil med andre via nettet. Denne samfundsholdning til det digitale kommer til udtryk i en række tekster som eksempelvis reklamer, nyheds- og underholdningsmedier, lovgivning og samtaler mellem mennesker. Ofte er det digitale ikke det centrale i teksten, det er blot et forventet fælles udgangspunkt for kommunikationen. Denne tilsyneladende hegemoniske status vil blive undersøgt nærmere i afsnittene 4.2 Tekst og 5 Diskussion - Social Praksis.

Samtidig fylder de problemer, det digitale skaber for nogle borgere, også en del i samfundsdebatten, bl.a. i medierne, hvor de kommer til udtryk som nyhedsindslag, debatindlæg, artikler og læserbreve. Om end diskursen om behov for fritagelse ikke ses lige så bredt i samfundet som diskursen om digitalt kompetente

borgere, må det også her formodes, at der i konfigurationen af diskursen om behov for fritagelse er trukket på andre tekster. Begge diskurser er således i høj grad interdiskursive.

I forbindelse med diskurserne angående det offentlige indstilling til borgerne anvendes manifest intertekstualitet, da påstanden om, at mange borgere allerede er digitale, underbygges med tal fra Danmarks Statistik (Bilag 4.5, s. 2). Ydermere ses manifest intertekstualitet, da der refereres til Danmarks Statistik og Digitaliseringsstyrelsens analyser og allerede indhentede erfaringer som baggrund for et bud på, hvilke befolkningsgrupper der vil opleve flest problemer med det digitale (Bilag 4.5, s. 3).

Diskursen om behov for fritagelse kan siges at være konservativ, idet den lægger vægt på, at ikke alle har vænnet sig til det digitale, som først er blevet almindeligt blandt borgerne omkring årtusindeskiftet. Af samme årsag kan diskursen om digitalt kompetente borgere beskrives som mere moderne.

4.1.2 Pligt eller frivillighed?

Flere aktører identificerer og beskriver en samfundsmæssig ændring, hvor borgeren bliver en egocentrisk forbruger frem for en borger, der sætter fællesskabet i centrum, blandt andet tænketanken Cevea (Jakobsen, 2011, s. 14), den almennyttige organisation Frivillig Danmark (Münster & Engsig, 2014) og journalist Niels Krause-Kjær (Krause-Kjær, 2008). Denne forståelse af borgeren medfører en tendens til, at interaktionen mellem borgeren og det offentlige bliver set som en handelssituation, som borgeren selv skal have så meget ud af som muligt, frem for en situation, hvor fællesskabet sættes højest. Det kommer også til udtryk i kampagnematerialet, hvor der på den ene side ses en forbrugerdiskurs og på den anden side en borgerdiskurs.

Forbrugerdiskursen indebærer, at borgeren kan vælge det offentlige ydelser og tilbud og til og fra, på samme måde som borgeren kan vælge mellem varer eller ydelser i en hvilken som helst forretning. Dermed ligger magten over relationen hos borgeren, der i princippet kan fravælge tilbud og ydelser, der ikke lever op til hans eller hendes forventninger.

”Her [på borger.dk] kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig. På borger.dk kan du også sende og modtage digital post. Det er både hurtigt og sikkert.” (Bilag 1.1, s. 2).

I ovenstående citat ses det, hvorledes borger.dk fremstilles som et attraktivt valg, som borgeren i kraft af modalverbet ’kan’ bliver givet muligheden for at tage.³ Forbrugerdiskursen giver således indtryk af, at borgeren har frihed til at vælge, mens det reelt ikke er tilfældet – ønsker borgeren for eksempel at modtage

³ Brugen af modalverber behandles yderligere i afsnittet 4.2 Tekst.

boligstøtte, kan vedkommende kun få det ved at ansøge hos det offentlige på den måde det offentlige har besluttet, det skal foregå. Det er ligeledes ude af borgerens hænder, hvilke krav han eller hun skal leve op til for at være berettiget til ydelsen. Det er dermed rigtig nok borgerens valg at benytte borger.dk, men der findes intet alternativ, hvis borgeren ønsker en given ydelse og ikke er fritaget fra digital selvbetjening.

Interdiskursivt læner forbrugerdiskursen sig altså op ad en samfundstendens, der giver borgeren mulighed for at sætte sig selv først. Det fremgår ikke eksplicit af kampagnematerialet, hvilke tekster der ligger bag, hvorfor interdiskursiviteten udelukkende består af en ideationel mening.

Modsat står borgerdiskursen. Her understreges det offentliges status som monopol og myndighed, idet den lovgivning og de regler og krav, borgerne skal overholde og leve op til, betones. Således er magtforholdet vendt på hovedet i forhold til i forbrugerdiskursen, idet det offentlige med lovgivningen i ryggen sætter rammerne for, hvad borgerne kan og ikke kan. Det kommer eksplicit til udtryk, blandt andet i nedenstående citat, hvor det fremgår, at borgeren automatisk bliver tilmeldt, hvis vedkommende ikke frivilligt tilslutter sig Digital Post.

"Ifølge Loven om Digital Post skal du fra 1. november 2014 kunne modtage post fra det offentlige digitalt. Hvis du ikke selv har tilmeldt dig, bliver du automatisk tilmeldt." (Bilag 1.10, s. 1).

Den interdiskursive brug af lovgivningen på området kommer til udtryk på flere forskellige måder. Der refereres direkte til lovgivningen med formuleringer som "Folketinget har vedtaget (...)" (Bilag 1.8, s. 2), "Ifølge loven (...)" (Bilag 1.10, s. 1) og "retsvirkning" (Bilag 1.7, s. 2) og mere indirekte med ord som "pligt" (Bilag 1.3, s. 2) og "krav" (Bilag 4.2, s. 1). Det er således ikke kun den ideationelle mening, der gengives, men også stilistiske træk i form af de nævnte ord, der genanvendes fra en lovgivningsdiskurs.

Andre steder i kampagnematerialet udtrykker afsender sig om, hvordan rammerne for borgerne vil se ud i fremtiden, frem for om borgernes konkrete muligheder. Det gøres ved hjælp af modalverberne 'skal' og 'vil' i kombination med et andet verbum:

"Men de borgere, som har brug for hjælp med digital selvbetjening, skal fortsat kunne få hjælp i fx borgerservicecentret eller på biblioteket." (Bilag 4.2, s. 1).

Det ses ved, at der skrives 'skal fortsat kunne få hjælp' frem for 'kan fortsat få hjælp'. Dermed trækkes der implicit på lovgivningen på området.

Det kan diskuteres, om den tydelige reference er et udtryk for manifest intertekstualitet. Det er tydeligt, at der refereres til lovgivning, hvorfor man kan argumentere for, at der er tale om manifest intertekstualitet. Omvendt er det uklart præcist hvilken lov, der tales om, hvorfor man kan argumentere for, at der nærmere er tale om interdiskursivitet.

Som det fremgår af Cevea, Frivillig Danmark og Niels Krause-Kjærs nævnte artikler, er borgerdiskursen en traditionel diskurs, mens forbrugerdiskursen afspejler en nyere og mere kontemporær samfundstendens. Borgerdiskursen taler det offentliges sag ved at understøtte idéen samfundet som et fællesskab. Når også en forbrugerdiskurs anvendes, kan det ses som et udtryk for et ønske om at imødegå borgeren som forbruger og hvordan denne forventer at få opfyldt sine behov. Når afsenders udsagn bakkes op af henvisninger til lovgivning, demonstreres det, at afsender udfører en opgave, når digitaliseringen af det offentlige udrulles. Samtidig tilføjer referencerne til lovgivningen kampagnematerialet en ultimativ sandhedsfaktor; lovgivning kan ikke betvivles, forstået på den måde, at alle i Danmark skal rette sig efter de danske love, om de er enige i deres rigtighed eller ej. Således balancerer afsender mellem fællesskab og individniveau.

4.1.3 Interdiskursivitet internt i kampagnematerialet

Endelig er det værd at bide mærke i, at en række formuleringer og hele sætninger går igen i forskellige dele af kampagnematerialet. Det gælder eksempelvis sætningerne:

”Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig. På borger.dk kan du også sende og modtage digital post. Det er både hurtigt og sikkert.” (Bilag 1.6, s. 2).

Sætningerne benyttes i både bilag 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 og 2.6 samt i en forkortet udgave i bilag 2.1. Samme ideationelle mening går desuden igen i andre tekster, for eksempel i bilag 1.8:

”Du finder information om det offentlige og betjener dig selv hurtigt og sikkert på borger.dk. Det er også på borger.dk, du har din egen digitale postkasse, hvor du kan sende, modtage og gemme post fra det offentlige.” (Bilag 1.8, s. 2).

Til nogle konkrete ydelser eller tilbud som ’Meld flytning’ og ’Børnepasning’ er der både udviklet en folder og en annonce om samme ydelse, hvor både stil og ideationel mening går igen (bl.a. ’Børnepasning’, bilag 1.1 og bilag 2.6).

Endvidere kan det antages, at der vil være tilfælde, hvor stil eller ideationel mening fra Digitaliseringsstrategien genanvendes i kampagnematerialet (Regeringen et al., 2011).

4.1.4 Delkonklusion

Der er identificeret fire diskurser i kampagnematerialet, som to og to står i modsætning til hinanden; diskursen om digitalt kompetente borgere og diskursen om behov for fritagelse samt forbrugerdiskursen og borgerdiskursen. De to identificerede diskurspar indeholder hver især en traditionel og en kontemporær diskurs, der kæmper om overherredømmet. Interdiskursivt trækker de fire diskurser primært på tendenser i samfundet. En undtagelse er dog borgerdiskursen, da lovgivningen på området her anvendes tydeligt i konfigurationen af diskursen. Der gøres dermed i høj grad brug af interdiskursivitet – ikke kun i forhold til andre tekster, men også internt i kampagnematerialet – og kun i mindre grad af manifest intertekstualitet, hvilket understøtter, at det primært er den ideationelle mening, der genbruges fra andre tekster.

4.2 Tekst

Analysen af dimensionen tekst vil tage afsæt i de fire diskurser identificeret i afsnittet Diskursiv Praksis samt i hvordan de udvalgte tekstuelle fokuspunkter kommer til udtryk inden for hver enkelt diskurs. Inden for alle fire diskurser vil jeg beskæftige mig med teksternes transitivity, modalitet og ordvalg, og hvordan disse greb medvirker til at understøtte eller udfordre diskurserne.

Særligt i dette afsnit vil jeg anvende eksempler fra kampagnematerialet til at understøtte min argumentation. I en række citater har jeg fundet det nødvendigt at tydeliggøre sætningens budskab, eftersom sætningerne typisk er taget ud af en sammenhæng for at demonstrere effekten af et af de analytiske greb, der arbejdes med. Mine tilføjelser til citaterne er markeret med klammer [].

4.2.1 Diskurs om digitalt kompetente borgere

Transitivitet

Processerne inden for diskursen om digitalt kompetente borgere er primært handlingsorienterede. Det er eksempelvis tydeligt i sætningen:

”Du finder information om det offentlige og betjener dig selv hurtigt og sikkert på borger.dk.”
(Bilag 1.8, s. 2)

Handlingsprocesserne ’finder’ og ’betjener’ vidner om, at afsender mener, at borgerne er i stand til at betjene sig selv på borger.dk, og endvidere præsupponeres det, at det vil gå hurtigt, hvorfor digital selvbetjening altså må være let at gennemføre.

Samme tendens ses i eksemplet:

”Du kan læse din digitale post ved brug af NemID overalt, hvor du har adgang til en computer.” (Bilag 4.3, s. 2).

Også her anvendes handlingsprocesser, 'kan' og 'har', til at specificere handlinger, det er muligt for borgeren at gennemføre, og som skal gennemføres, hvis borgeren ønsker at anvende det offentlige tilbud.

Relationelle processer anvendes i mindre grad. De benyttes i denne diskurs til at fastslå karakteristika ved subjekter, der er afgørende for forståelsen af Digitaliseringen. Processen 'er' beskriver således, hvad Digitalisering indebærer og hvem borgeren er, for eksempel:

"Målgruppen for kommunikationen er alle borgere fra 15 år og med cpr-nummer samt fast bopæl (...)." (Bilag 4.3, s. 1).

I diskursen om digitalt kompetente borgere anvendes relationelle processer dog ofte i kombination med handlingsprocesser, når digitaliseringen eller borgerne beskrives. Der konstrueres en form for årsag-følgel-virkning, hvor handlingsprocessen præsenteres som et følge af den relationelle proces, som det eksempelvis ses i følgende sætning:

"Du kan tildele læseadgangen [til digital post] til andre, når du er logget på borger.dk eller e-Boks.dk." (Bilag 1.11, s. 2).

Her indeholder hovedsætningen, "Du kan tildele læseadgangen til andre", handlingsprocessen 'kan tildele', som er betinget af ledsætningen, "når du er logget på borger.dk eller e.Boks.dk", med den relationelle proces 'er'. Tilstanden, der beskrives med den relationelle proces, er således en forudsætning for, at handlingen i den materielle handlingsproces kan finde sted.

Overvægten af handlingsprocesser giver indtryk af, at borgerne tildeles agency til at kunne betjene sig selv på nettet.

Der ses en tydelig tendens til at sætningerne er aktivkonstruktioner og således har en synlig aktør tilknyttet.

Modalitet

En grundsten i diskursen om digitalt kompetente borgere er den opfattelse, at borgerne er kompetente nok til at kunne kommunikere med det offentlige digitalt. Det ses blandt andet i brugen af modalverberne 'kan' og 'skal'. Inden for denne diskurs bruges 'kan' i betydningen 'at have mulighed for'.

"Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig." (Bilag 1.6, s. 2).

'Kan' markerer her et mindre forbehold for udsagnet, da det åbner op for flere mulige handlinger; der fremsættes ikke et krav om, at borgeren betjener sig selv på nettet, men der gives mulighed for det. Ud-

sagnet implicerer samtidig, at det ikke er sikkert, at du står i en situation, hvor du har behov for at betjene dig selv. Fordi det er én mulighed blandt flere, er affiniteten således ikke fuldstændig.

Eftersom de ydelser og tilbud, det offentlige udbyder, er bestemt og reguleret gennem lovgivning, er det ikke sandsynligt, at denne brug af 'kan' skyldes, at afsenderen ikke anser egne udsagn som sande. Det kan i stedet antages, at 'kan' anvendes, eftersom det ikke er sikkert, at borgeren har behov for den givne ydelse netop nu, men nu er informeret om, hvordan vedkommende søger, når det bliver nødvendigt.

Endvidere fortæller modalverbet 'kan' også, hvad afsender mener, at borgeren er i stand til, da det ellers ikke vil være meningsfuldt at give borgeren muligheden.

Med modalverbet 'skal' udtrykker afsenderen fuldstændig affinitet med det givne udsagn. 'Skal' markerer en udefrakommende tvingende omstændighed (Den Danske Ordbog), hvorfor der ingen alternativer findes.

"Fra den 1. december 2013 skal vi betjene os selv digitalt på yderligere 29 områder." (Bilag 3.2, s. 1).

Sætningen får en oplysende karakter, da det udtrykkes, at en bestemt handling forventes af borgerne fra en given dato. Og som ved brugen af 'kan' indebærer brugen af 'skal' ligeledes en forventning om, at borgerne er i stand til eksempelvis at betjene sig selv på nettet.

Også gennem brugen af præsens som teksternes primære tempusform udtrykker afsender en høj affinitet med sine udsagn. Præsensformen benyttes endvidere til at udtrykke fremtid, fx ved hjælp af verbet 'vil'. Det ses eksempelvis i følgende sætning i form af verberne 'vil blive sendt':

"Fremover vil flere og flere af brevene blot blive sendt digitalt i stedet for på papir." (Bilag 1.11, s. 1).

Det udtrykkes altså hovedsageligt, hvordan situationen er nu, og hvordan den vil blive i fremtiden. Det gør sig gældende inden for alle fire diskurser.

Ordvalg

Når blikket vendes mod ordvalget, er det først og fremmest interessant at fokusere på det digitale, fordi det digitale univers er helt centralt i digitaliseringen. Her sker der for det første en overwording, idet de positive sider ved det digitale fremhæves på bekostning af de negative. Fordelene ved digitaliseringen er ifølge teksterne blandt andet, at det vil gøre borgerbetjeningen hurtig, nem og sikker, give bedre og mere fleksibel service, fx fordi digitaliseringen giver mulighed for en højere grad af selvbetjening, spare det offentlige for penge til både papir, porto og medarbejdere samt give større handlemulighed for borgerne.

Generelt bliver det ikke forklaret, hvorfor de nævnte fordele skal ses som fordele. Følgende sætning er et specifikt eksempel på dette:

"It og internet rummer en verden af muligheder." (Bilag 1.7, s. 1; bilag 1.9, s. 1).

Udsagnet findes i to af kampagnematerialets tekster. I den første (Bilag 1.7) står udsagnet alene, og det uddybes ikke, hvilke muligheder der tænkes på. Det præsupponeres dermed, at læser selv kan regne ud, hvad disse fordele består i. Da sætningen imidlertid er placeret i et afsnit kaldet "Hjælp til at komme i gang med it", er læseren sandsynligvis it-nybegynder, og derfor muligvis ikke bekendt med det, afsenderen anser som fordele ved at anvende it. Afsnittets overskrift åbner op for, at borgeren kan have problemer med at anvende it, og trækker derfor på diskursen om behov for fritagelse. Det står i modsætning til diskursen om digitalt kompetente borgere, som selve sætningen trækker på, hvor alle har kendskab til mulighederne, it tilbyder (Se evt. afsnittet 4.2.2 Diskurs om behov for fritagelse).

I den anden tekst (Bilag 1.9) efterfølges udsagnet af endnu et udsagn, som specificerer de påståede muligheder:

"It og internet rummer en verden af muligheder. Via internettet kan du holde kontakt med familie og venner, der bor langt væk, finde gode tilbud og meget andet." (Bilag 1.9, s. 1).

Her anerkender afsender således, at borgerne ikke nødvendigvis kender alle de muligheder, afsender mener, det digitale giver den enkelte. Ved at uddybe påstanden og på den måde strække det, diskursen står for, udfordres diskursen om digitalt kompetente borgere til at åbne op for, at der kan være borgere, der ikke er digitalt kompetente. Dette er dog et enkeltstående tilfælde.

Samtidig anvendes der en lang række begreber om digitale fænomener og elementer, der gør, at det som minimum kræver en basal forståelse for det digitale at kunne forstå teksten. Det er for eksempel ord som "online" (Bilag 1.7, s. 1), "nettet" (Bilag 3.1, s. 1), "e-mail" (Bilag 2.10, s. 1), "klikke" (Bilag 4.4, s. 3), "logge på" (Bilag 2.13, s. 2) og at det kræver en form for brugernavn og adgangskode, samt at "www" og ".dk" (fx Bilag 1.2, s. 2) indikerer en adresse på en hjemmeside. Der tages dermed ikke højde for de borgere, der muligvis ikke har denne viden, hvorfor ord der beskriver det digitale, opnår hegemonisk status.

Forståelsen for det digitale konstrueres således som en selvfølgelighed, hvilket endvidere understøttes af brugen af modalverberne 'kan', 'vil' og 'skal', der som tidligere nævnt udtrykker en høj affinitet med udsagnene og at afsender anser udsagnene for at være sandhed.

4.2.2 Diskurs om behov for fritagelse

Mens diskursen om digitalt kompetente borgere er til stede i alle tekster, er det ikke alle tekster, der åbner op for muligheden for fritagelse. Det gælder særligtannoncerne, der kun har en begrænset tekstside. Den tekst, der findes her, fokuserer på oplysning om digital kommunikation med det offentlige. Modsat ligger det primære fokus i faktaarkene på diskursen om behov for fritagelse.

Transitivitet

Vendes blikket mod de anvendte processer, benyttes handlingsprocesser inden for diskursen om behov for fritagelse på samme måde, som det sås i diskursen for digitalt kompetente borgere. Processerne beskriver de handlinger, borgeren skal foretage, hvis han eller hun vil opnå noget bestemt, for eksempel at blive fritaget for Digital Post:

"Borgeren skal selv møde op og søge om fritagelse hos Borgerservice i sin kommune, som administrerer fritagelserne." (Bilag 4.4, s. 7).

Handlingsprocesserne 'skal møde op' og 'skal søge' er handlingsanvisende, da det præcist udspecificeres, hvad borgeren forventes at gøre, og modalverbet 'skal' understreger, at afsender står fuldstændig inde for sit udsagn.

Inden for diskursen om behov for fritagelse findes også en del relationelle processer sammenlignet med diskursen om digitalt kompetente borgere. Det ses blandt andet i følgende udsagn:

"Grunde hertil [at du ikke kan betjene dig selv digitalt] kan f.eks. være, at du ikke har de fornødne digitale kompetencer, har et særligt handicap eller på anden vis har særlige behov." (Bilag 1.7, s. 2).

Processen 'kan være' indikerer, at de nævnte årsager er kendetegn ved sætningens subjektet 'grunde'. Samtidig viser modalverbet 'kan', at der muligvis er flere årsager til, at man ikke kan betjene sig selv digitalt, end disse tre.

Som i diskursen om digitalt kompetente borgere anvendes handlings- og relationelle processer også i denne diskurs i en række tilfælde i kombination, eksempelvis:

"Er du ikke i stand til at tjekke din digitale post, kan du give andre adgang til at læse din digitale post for dig." (Bilag 1.11, s. 1).

Her beskrives handlingsprocessen 'kan give' som en konsekvens af attributten 'i stand til at tjekke din digitale post', der tilskrives subjektet 'du' i kraft af den relationelle proces 'er'.

Inden for diskursen om behov for fritagelse ses en mere ligelig fordeling mellem aktiv- og passivkonstruktioner end i diskursen om digitalt kompetente borgere. Det kan skyldes, at borgeren inden for diskursen om behov for fritagelse ikke kan klare sig selv i samme grad som den digitalt kompetente borger, hvorfor aktøren bag en større del af handlingsprocesserne er det offentlige. Brugen af aktiv ses blandt andet i følgende eksempel:

”En borger, der ikke kan læse sin digitale post, kan give en pårørende læseadgang, så posten stadig kan sendes digitalt til borgeren” (Bilag 4.1, s. 6).

Her fremlægges en af de alternative handlemuligheder, det offentlige tilbyder borgere, der ikke besidder de krævede digitale kompetencer. Samtidig bibeholder afsender i en række tilfælde borgeren som udsagnets subjekt, men uden rollen som aktør. Det sker typisk med den direkte tiltaleform ’du’.

”Du kan blive fritaget fra at modtage digital Post fra det offentlige, hvis du opfylder et af kriterierne for fritagelse.” (Bilag 4.3, s. 4).

Sætningskonstruktionen bliver således passiv, eftersom subjektet ’du’ bliver recipient for handlingsprocessen frem for aktør. Det medfører, at det ikke eksplicit fremgår, hvem aktøren bag den omtalte handling er. Det samme ses i øvrigt i anvendelsen af nominaliseringer, som det eksempelvis ses i ovenstående citat, ’fritagelse’. Baggrunden for dette valg kan for det første være et ønske om at rette fokus mod borgeren, så det står klart, hvad borgeren skal og ikke skal gøre selv. For det andet kan det skyldes den vurdering, at læseren i kraft af konteksten kan resonere sig frem til, at aktøren er det offentlige.

Modalitet

Inden for diskursen om fritagelse beskrives på den ene side borgernes muligheder for hjælp eller fritagelse og på den anden side beskrives det, det offentlige gør for at imødekomme disse borgere og klæde dem på til digital kommunikation med det offentlige. Det kommer som i afsnittet 4.2.1 Diskurs om digitalt kompetente borgere til udtryk gennem brugen af modalverberne ’kan’ i betydningen ’at have mulighed for’ og ’skal’ som en ydre omstændighed, der kræver at den givne handling finder sted. Jeg vil derfor ikke gå nærmere ind i anvendelsen af modalverber inden for denne diskurs.

Modaliteten i alle fire diskurser udtrykkes primært gennem brug af modalverber og præsens, gennem hvilke afsender generelt udtrykker en relativt høj affinitet med sine udsagn. I diskursen om behov for fritagelse anvender afsender endvidere modaladverbialer til at understrege eller nedtone affiniteten. Eksempelvis benyttes adverbiet ’typisk’:

"Disse borgere har typisk allerede i dag behov for hjælp til at kommunikere med de offentlige myndigheder." (Bilag 4.5, s. 3).

Adverbiet medfører et mindre forbehold for det fremsatte udsagn, idet det indikerer, at afsender ikke er overbevist om, at udsagnet er gældende i alle situationer, men dog i de fleste. Modsat ses der også et eksempel på, at et modaladverbium anvendes til at understrege afsenders tro på eget udsagn. Her benyttes adverbiet 'selvfølgelig' til at betone, hvor indlysende det pågældende udsagn er:

"Borgere, som har svært ved eller slet ikke er i stand til at kommunikere digitalt med det offentlige, vil selvfølgelig kunne modtage papirbreve fra det offentlige i stedet." (Bilag 4.4, s. 5).

Der anvendes ingen hedges i teksterne, hvilket yderligere understreger afsenders høje grad af tilslutning til egne udsagn.

Ordvalg

Et fast sprogligt udtryk, der anvendes i store dele af kampagnematerialet, er udtrykket 'de, der kan, skal':

"De, der kan, skal(...)." (Bilag 1.9, s. 2).

"Alle, der kan, skal (...)." (Bilag 1. 9, s. 1, s. 2; Bilag 4.3, s. 2, s. 4).

"(...) med den nye lovgivning får alle, der kan, et skub til at betjene sig selv." (Bilag 3.1, s. 1).

"(...) at de borgere, der kan betjene sig selv digitalt, også skal gøre det." (Bilag 3.1, s. 1).

"Fra 1. november 2014 skal alle, der kan (...)." (Bilag 1.11, s. 1).

"(...) at borgere, der kan, skal betjene sig selv digitalt." (Bilag 4.2, s. 1; Bilag 4.5, s. 1).

Der skelnes således mellem en type borger, der kan klare de krav, digitaliseringen af det offentlige stiller til den enkelte, og en type, der ikke kan. Når de, der kan, skal, er det en logisk følge, at de, der ikke kan, ikke skal.

Mens det digitale som nævnt i afsnittet 4.2.1 Diskurs om digitalt kompetente borgere overwordes, italesættes ulemper ved det digitale og Digitaliseringen ikke i teksterne. I foldere som "Hjælp til kommunikation med det offentlige" (Bilag 1.7) og faktaarket "Digital Post til borgerne" (Bilag 4.1) anerkendes det, at ikke alle borgere har lige nemt ved det digitale, idet muligheden for fritagelse fra henholdsvis digital selvbetjening og Digital Post beskrives. Målsætningen er dog fortsat, at alle borgere skal anvende de digitale løsninger.

ger og således anerkendes negative sider ved digitaliseringen ikke som reelle ulemper, men som en midlertidig tilstand man kan forlade, hvis man fx tager et kursus i it eller bare vænner sig til digitaliseringen:

”Derfor kan der være borgere, der måske ikke kan ansøge digital på et område, men eventuel efter hjælp vil kunne gennemføre digital selvbetjening på et andet område. Der vil samtidig være borgere, der med tiden tilegner sig it-kompetencer, der gør, at de vil kunne søge.” (Bilag 4.5, s. 4, stavefejl i originaltekst).

På den måde udfordres diskursen om behov for fritagelse af elementer fra diskursen om digitalt kompetente borgere. Det ses endvidere i følgende sætning:

”Hvis du trods vejledning og hjælp ikke har mulighed for at betjene dig selv på nettet, kan du aflevere din ansøgning på en anden måde.” (Bilag 1.7, s. 2).

Med præpositionen 'trods' udtrykkes det, at det er mod forventning, at man ikke kan benytte digital selvbetjening efter at have modtaget hjælp og vejledning. Borgere, der oplever problemer med det digitale, tilbydes altså hjælp og vejledning, men kun i begrænset omfang, og med præpositionen 'trods' udtrykker afsender forundring over, at borgeren fortsat oplever problemer. Således er diskursen om behov for fritagelse her en hul skal omkring diskursen om digitalt kompetente borgere.

Flere steder præsupponeres det, at borgeren har en bestemt opfattelse af det digitale, eksempelvis i sætningen:

”Det er nemmere og hurtigere end at vente i kø i telefonen eller på borgerservicecentret.” (Bilag 1.6, s. 2).

Her præsupponeres det, at det er besværligt at vente i kø telefonisk eller i Borgerservice. Hvis en handling endvidere er nemmere end at stå i kø, må det være meget simpelt, eftersom at stå i kø stort set kun kræver, at man kan stå oprejst og vente på, at det bliver ens tur. Det kan dog antages, at borgere, der er udfordret af det digitale, vil finde det betydeligt nemmere at stå i kø i borgerservice og efterfølgende få assistance af en medarbejder end at betjene sig selv på nettet.

Når det beskrives, hvem der kan fritages for digital selvbetjening og digital post, bliver der i de fleste tilfælde henvist til personer med en bestemt diagnose eller udfordring. Det kan eksempelvis være et fysisk eller psykisk handicap, at man ikke har adgang til en computer eller at man har sprogvanskeligheder (Bilag 1.9, s. 2; bilag 4.5, s. 3). Enkelte steder beskrives de, der kan have behov for at blive fritaget, som bestemte befolkningsgrupper, eksempelvis:

"[Undersøgelser] peger dog overordnet på følgende grupper, som er særlig udfordret i forhold til digitaliseringen: Ældre, socialt udsatte, fysisk handicappede, psykisk handicappede, svært ordblinde, borgere af udenlandsk herkomst." (Bilag 4.5, s. 3).

Ved at udpege, hvilke befolkningsgrupper der forventes at få problemer, rammer afsender en langt større gruppe end ved at beskrive, hvilke udfordringer der kan retfærdiggøre en fritagelse. Inden for hver enkelt af de nævnte befolkningsgrupper er der sandsynligvis også en gruppe borgere, der ikke er udfordrede af digitaliseringen, og som i kraft af en generalisering udstilles som digitalt inkompetente borgere, selvom de ikke nødvendigvis er det.

Særligt befolkningsgruppen ældre anvendes i kampagnematerialet til at illustrere, hvem der har behov for fritagelse fra digital selvbetjening og digital post. Det ses i følgende eksempler:

"(...) på sigt vil borgere på nogle selvbetjeningsløsninger kunne give pårørende og andre en digital fuldmagt, så det bliver lettere at hjælpe fx ældre familiemedlemmer i deres sager med det offentlige." (Bilag 4.2, s. 3).

"Et eksempel på undtagelse kan være en 80-årig borger, der skal ansøge om begravelsesbegravelse, men som aldrig har stiftet bekendtskab med it, og som ikke ser sig i stand til at erhverve sig NemID." (Bilag 4.2, s. 4).

"Det kan være en god idé for borgeren at give adgang til en pårørende, så der altid er en person, der kan tømme den digitale postkasse – både hvis borgeren føler det som en hjælp i hverdagen eller ferien, og hvis borgeren bliver syg eller dør." (Bilag 4.1, s. 5-6).

Personerne i de to første eksempler er henholdsvis 'ældre familiemedlemmer' og 'en 80-årig borger'. I sidstnævnte eksempel præsupponeres det, at det er en risiko for, at borgeren bliver syg eller dør. Det er der større sandsynlighed for blandt ældre end blandt yngre mennesker, hvorfor også dette udsagn indirekte beskriver ældre borgere som eksempel på borgere med begrænsede it-mæssige kompetencer. I disse eksempler fremgår det ikke, hvorfor netop ældre skulle være mere udfordrede end andre befolkningsgrupper. Det medvirker, at fremstillingen af de ældre borgere fremstår som en stereotyp fremstilling af en specifik befolkningsgruppe.

Størstedelen af kampagnematerialet er målrettet borgere, der er omfattet af loven om digital selvbetjening og loven om digital post, hvilket i praksis betyder at alle borgere, der kan, skal anvende det offentlige selvbetjeningsløsninger (Digitaliseringsstyrelsen, 2014b) og at alle borgere over 15 år skal have en digital postkasse (Digitaliseringsstyrelsen, 2014c). Tre annoncer fra kampagnematerialet i 2014 er dog rettet mod helt

specifikke målgrupper, nemlig unge, mødre/børnefamilier og ældre (borger.dk, 2014a). Fordiannoncerne er ens opbygget med en overskrift og tre udsagn om tilmelding til Digital Post, fremgår det, hvilke forventninger afsenderen har til de tre respektive grupper. Eksempelvis nævnes det kun i annoncen målrettet ældre, at der er mulighed for at få hjælp i borgerservice eller at blive fritaget for Digital Post (Bilag 2.11, s. 1), mens unge som de eneste bliver mindet om datoen for overgangen til Digital Post (Bilag 2.10, s. 1).

Uden at gå ind i en mere omfattende billedanalyse, skal det endvidere bemærkes, at der på folderen "Hjælp til digital kommunikation med det offentlige" (Bilag 1.7) er afbilledet et ældre ægtepar, der hjælpes ad ved computeren.

4.2.3 Forbrugerdiskurs

Transitivitet

I forbrugerdiskursen kredser processerne sig om borgernes valgmuligheder samt frie vilje til at vælge mellem disse. Det ses eksempelvis i nedenstående handlingsprocesser, hvor der lægges vægt på ydelserne, det offentlige tilbyder, henholdsvis en af de valgmuligheder, borgerne præsenteres for:

"Flere og flere myndigheder tilbyder nu at sende posten digitalt til dig." (Bilag 1.8, s. 1)

"Borgeren kan vælge at give en eller flere pårørende adgang til sin digitale postkasse." (Bilag 4.1, s. 3).

Ved at anvende handlingsprocesserne 'tilbyder' og 'kan vælge', betoner afsender således forbrugerdiskursen, da der fokuseres på valgfriheden og muligheden for at vælge et godt tilbud til. Processerne nedtoner samtidig borgerdiskursen, inden for hvilken tilbud og valgmuligheder ikke hører hjemme.

Relationelle processer anvendes kun i mindre grad, og når de anvendes, er det for at beskrive kendetegne ved det digitale.

"Det [at anvende internettet] er en nem måde at ordne mange ting på, og det er en billig kommunikationsform." (Bilag 1.9, s. 2).

Her benyttes processen 'er' i begge hovedsætninger og beskriver således karakteristika ved at anvende internettet.

Særligt for forbrugerdiskursen er, at der her gøres brug af mentale processer – om end i markant mindre grad end materielle og relationelle processer:

"Hvis du ønsker privat pasning eller plads i dagpleje, vuggestue eller børnehave, skal du skrive barnet op på din kommunes venteliste via borger.dk." (Bilag 1.1, s. 2).

Her er der tale om en mental proces, 'ønsker', efterfulgt af handlingsprocessen 'skal (...) skrive (...) op'. Igen ligger fokus på borgerens behov frem for på samfundet som helhed.

Inden for forbrugerdiskursen findes således et stort fokus på borgeren og hvad han eller hun gives mulighed for og formodes at ønske. Det kommer endvidere til udtryk ved, at der primært anvendes aktivkonstruktioner i udsagnene, og at aktøren primært er borgeren, som det fremgår af de ovenstående eksempler. Kun i lille grad anvendes passivkonstruktioner og nominaliseringer.

Modalitet

Som det ses i både diskursen om digitalt kompetente borgere og diskursen om behov for fritagelse, anvendes modalverbet 'kan' også i forbrugerdiskursen i betydningen 'at have mulighed for'. Hvor vægten i de andre diskurser lægges på, at borgeren ikke nødvendigvis står i en situation, hvor det er nødvendigt at udnytte den givne mulighed, når verbet 'kan' anvendes, fokuseres der i forbrugerdiskursen på valgfriheden.

"Du kan bestille nyt sundhedskort direkte på borger.dk." (Bilag 1.5, s. 2).

Ved at benytte modalverbet 'kan' undlader afsender at udtrykke fuld affinitet med udsagnet, hvormed afsender viser, at valget mellem at bestille et nyt sundhedskort på nettet eller at lade være ligger hos den enkelte borger. I forlængelse heraf gøres der brug af modalverbet 'vil' til at udtrykke borgerens frie vilje:

"Du bestemmer selv, om du vil læse din digitale post på www.borger.dk eller www.e-boks.dk." (Bilag 1.10, s. 2).

Ordvalg

Også ordvalget inden for forbrugerdiskursen har, som jeg kort har været inde på, fokus på valgfriheden for borgerne. Det ses gennem formuleringer som "frivilligt" (Bilag 4.1, s. 8), "med få klik" (Bilag 1.10, s. 2) og "alt efter hvad du foretrækker" (Bilag 2.13, s. 2).

Det ses endvidere, at forbrugerdiskursen og borgerdiskursen kombineres:

"Hvis du ønsker børnepasning i direkte forlængelse af barslen, skal du ansøge inden for den frist, din kommune har fastsat." (Bilag 1.1, s. 2).

Mens hovedsætningen "Hvis du ønsker børnepasning i direkte forlængelse af barslen" gør brug af forbrugerdiskursen gennem verbet 'ønsker', anvendes borgerdiskursen i ledsætningen, "skal du ansøge inden for den frist, din kommune har fastsat". Her ses borgerdiskursen i form af substantivet 'frist' og verbet 'fastsat'. Begge de sidstnævnte ord giver associationer til autoritet og styring og står dermed i modsætning til forbrugerdiskursen.

Når afsender inden for forbrugerdiskursen argumenterer for Digitaliseringen, appelleres der til forbrugeren. Det er således primært den fleksible og praktiske service, der betones. At digital selvbetjening og Digital Post er en mere fleksibel service ses blandt andet i følgende eksempel:

”Når du betjener dig selv på nettet, kan du gøre det, når det passer dig bedst – ikke længere kun når det passer kommunen.” (Bilag 3.2, s. 1).

Det fremhæves endvidere, at man kan betjene sig selv hjemmefra (Bilag 3.1, s. 1) og at man undgår *”be- grænsede åbningstider og lange køer.”* (Bilag 1.8, s. 2). Det nemme og hurtige ved den digitale service indebærer blandt andet, at borgeren undgår besværlig journalisering af fysiske breve, at udsendelsen går hurtigere, at de digitale breve er bedre for miljøet, kan tilgås fra hvilken som helst computer hvor som helst i verden, at skriften i brevene kan forstørres på computeren samt at brevene krypteres, hvilket bevirker en højere sikkerhed (Bilag 4.1, s. 4). Alle disse argumenter sætter borgeren i centrum og fokuserer på, hvad der vil være til fordel for vedkommende.

4.2.4 Borgerdiskurs

Transitivitet

Hvor diskursen om digitalt kompetente borgere og forbrugerdiskursen næsten udelukkende fokuserer på borgeren som aktør for processerne, der placerer sig inden for de respektive diskurser, er aktørerne bag processerne inden for borgerdiskursen mere ligeligt fordelt mellem borgeren og det offentlige. Det skyldes, at en stor del af processerne har fokus på det offentliges rolle i forhold til borgeren og Digitaliseringen. Det ses eksempelvis i handlingsprocessen:

”Folketinget har vedtaget, at kommunikation mellem borgerne og det offentlige på en række områder skal foregå på nettet.” (Bilag 1.9, s. 2).

’Folketinget’ er her aktøren bag handlingsprocessen ’har vedtaget’, og det viser således, hvordan Folketingets handling får indflydelse på borgerne og det offentlige. Omvendt ses også en række eksempler på handlingsprocesser, hvor borgeren er aktøren bag handlingen.

”Nu skal borgerne i [NAVN] Kommune tage endnu et digitalt skridt.” (Bilag 3.2, s. 1).

Handlingsprocesserne benyttes, som vist for de andre diskurser, til at udtrykke de handlinger, de to aktører kan eller skal udføre i forbindelse med Digitaliseringen.

Relationelle processer anvendes i nogen grad, og primært til at klargøre de rettigheder eller forpligtigelser, lovgivningen på området giver borgerne eller det offentlige.

"Ifølge Loven om offentlig Digital Post skal du fra 1. november 2014 kunne modtage post fra det offentlige digitalt." (Bilag 1.10, s. 1).

Gennem den relationelle proces 'skal (...) kunne' beskrives de rettigheder, borgen gives i kraft af loven.

Som i de tidligere behandlede diskurser ses der også i borgerdiskursen en kombination af relationelle processer og handlingsprocesser, så den relationelle proces italesættes som en forudsætning for handlingsprocessen. Det vil jeg derfor ikke beskæftige mig yderligere med her.

I borgerdiskursen benyttes passivkonstruktioner typisk, hvor aktøren enten er kendt, fordi denne er blevet præsenteret umiddelbart før eller efter passiven, eller hvor læser let kan ræsonnere sig frem til, hvem agenten er. Førstnævnte ses for eksempel i sætningen:

"Borgerservice giver permanent fritagelse fra Digital Post, hvis fritagelsesgrunden vurderes som permanent." (Bilag 4.3, s. 4).

Her er det passive verbum 'vurderes' placeret i en ledsætning. I den førkommende hovedsætning gives information om, at det er Borgerservice, der giver fritagelsen, hvorfor det er en logisk følge, at det ligeledes er Borgerservice, der er aktøren bag vurderingen af, om fritagelsesgrunden kan give permanent fritagelse.

Endvidere er nedenstående sætning et eksempel på, at læser kan ræsonnere sig frem til aktøren bag sætningens passive verbum – i dette eksempel verbet 'indføres':

"Digital selvbetjening indføres trinvis på forskellige områder frem mod 2015." (Bilag 1.7, s. 1).

Her må læseren forventes at kunne regne ud, at det er det offentlige, der indfører digital selvbetjening, fordi titlen på folderen, udsagnet kan findes i, er "Hjælp til digital kommunikation med det offentlige" (Bilag 1.7).

Enkelte steder ses der dog også eksempler på, at det ikke er lige let at dechifrere, hvem aktøren er. Det gælder blandt andet i sætningen:

"Hvis der er særlige hensyn, som taler for det, kan borgeren blive undtaget fra digital selvbetjening." (Bilag 4.2, s. 1).

Det er uklart, hvem aktøren bag passiven 'kan blive undtaget' er. I sætningerne umiddelbart før nævnes både borger.dk, Borgerservicecentret og biblioteket, men det er ikke klart ud fra sammenhængen, om en af disse har bemyndigelse til at undtage borgere fra digital selvbetjening. Rent formelt er det ikke muligt at blive fritaget for alle former for digital selvbetjening på en gang: Fritagelse fra digital selvbetjening foregår

decentralt, således at den enkelte myndighed tager stilling til, om borgeren kan benytte netop deres selvbetjeningsløsning (Bilag 4.2, s. 3). Når aktøren ikke synliggøres, kan grunden derfor være, at der ikke tales om en bestemt myndighed og at der dermed ikke kan fremhæves én bestemt aktør.

I forlængelse af brugen af passivkonstruktioner benyttes også nominalisering i kampagnematerialet. I de fleste tilfælde er det, som ved brugen af passiv, muligt at ræsonnere sig frem til, hvem aktøren bag nominaliseringen er.

”Borgere, som ikke kan anvende Digital Post, kan blive fritaget herfor ved henvendelse i den kommunale borgerservice.” (Bilag 4.5, s.4).

’Henvendelse’ er den nominaliserede form af verbet ’at henvende sig’. Aktøren er borgeren, som kan blive fritaget ved at henvende sig i borgerservice.

Som udgangspunkt er det ved hjælp af konteksten muligt at tænke sig frem til aktøren bag nominaliseringerne. I nogle tilfælde giver konteksten dog flere mulige aktører, eksempelvis i sætningen:

”Det er vigtigt, at fritagelseskriterierne overholdes, da en fritagelse har konsekvenser for alle de myndigheder, der sender post til den pågældende borger.” (Bilag 4.1, s. 7).

Verbet ’fritage’ er nominaliseret til substantivet ’fritagelse’. I selve sætningen findes der ikke et bud på, hvem der kan fritage hvem eller for hvad. I afsnittet umiddelbart før den nævnte sætning er det henholdsvis Kommunen, Borgerservice og en medarbejder, der kan give fritagelse, hvorfor det sandsynligvis også er en af disse, der giver fritagelse i det fremhævede eksempel. Det er dog uklart, præcis hvem aktøren er i det konkrete eksempel.

Det større brug af passivkonstruktioner kan skyldes, at faktaarkenes detaljeringsgrad er større end de andre teksttyper, og at de ikke kun er målrettet borgerne, men også og måske primært de medarbejdere i det offentlige, der skal oplyses om, hvordan de skal betjene borgerne fremover. Samtidig kan brugen af passiv og nominaliseringer være et udtryk for det offentliges interne sprog; fordi der skrives til kolleger, følges i højere grad den skrivestil, der anvendes i det offentlige og signalerer, at afsender forventer en læser, der forstår det anvendte fagsprog (Jacobsen & Jørgensen, 2008, s. 213f).

Modalitet

Borgerdiskursen er den diskurs, der anvender flest forskellige modalverber. Her benyttes både ’skal’, ’bør’, ’må’, ’vil’ og ’kan’. Fælles for brugen af de fem modalverber i borgerdiskursen er, at de anvendes i betyd-

ninger, som giver et billede af virkeligheden, der stort set ikke kan stilles spørgsmålstejn ved. Det er således tæt på, at der er tale om kategorisk modalitet.

Når modalverbet 'skal' anvendes, er formålet typisk at oplyse om, hvordan borgerne ifølge loven skal handle, og hvad borgerne selv skal gøre for at anvende det offentlige ydelser og tilbud. Det ses for eksempel i nedenstående udsagn:

"Du skal selv tilmelde dig digital post på borger.dk." (Bilag 2.1, s. 1).

I gruppen af faktaark bruges 'skal' endvidere til at opridse de ved lov fastsatte forpligtelser, det offentlige har over for borgerne:

"Medarbejderen skal foretage en konkret vurdering fra situation til situation og skal om muligt have forsøgt at hjælpe borgeren til at ansøge digitalt først." (Bilag 4.2, s. 3).

I borgerdiskursen anvendes modalverbet 'vil' i en anden betydning, end det ses anvendt i forbrugerdiskursen. Mens 'vil' i forbrugerdiskursen blev brugt til at udtrykke borgerens frie vilje, anvendes modalverbet inden for borgerdiskursen til at angive, at hændelsen, der omtales i udsagnet, vil finde sted i fremtiden:

"De borgere, der ikke selv har oprettet en digital postkasse, vil via et fysisk brev modtage underretning om, at de får en digital postkasse tildelt 1. november 2014." (Bilag 4.1, s. 2).

Her gøres der rede for, hvad man som borger kan forvente, at der kommer der til at ske, på samme måde som i diskursen om digitalt kompetente borgere.

Også i Borgerdiskursen benyttes 'kan' i betydningen 'have mulighed for', hvorfor jeg ikke vil behandle brugen af 'kan' i dybden her (se evt. afsnittet 4.2.1 Diskurs om digitalt kompetente borgere).

Sammenlignet med 'kan', 'skal' og 'vil', benyttes 'må' og 'bør' kun få steder i kampagnematerialet. Begge modalverber anvendes udelukkende i faktaarkene. 'Må' indikerer en tilladelse eller et forbud:

"Pårørende, myndighedspersoner, plejepersonale og lignende må under ingen omstændigheder overtage og anvende borgerens Nem ID." (Bilag 4.5, s. 5).

Ved at benytte modalverbet 'må' giver afsenderen dermed udtryk for, at afsender har magt til at sætte grænser for, hvem der må hvad. I ovenstående citat understreges afsenders fuldstændige affinitet med udsagnet af formuleringen "under ingen omstændigheder".

'Bør' anvendes til at give udtryk for, at det offentlige ikke er så magtfuld i den givne situation, at modalverbet 'skal' kan anvendes. Situationen er således ude af det offentliges hænder, men afsender giver alligevel udtryk for sit standpunkt og anbefaler, at der handles på en bestemt måde, når der eksempelvis skrives:

"Borgeren bør opfordres til at oplyse sin e-mailadresse og sit mobilnummer, så han/hun får besked, når der er ny post (...)." (Bilag 4.4, s. 3-4).

Også brugen af 'bør' og 'må' er med til at understøtte, at det offentlige har en vis autoritet eller magt, eftersom det offentlige her sætter standarden for, hvad andre bør eller må.

Endvidere benyttes primært præsens og futurum, hvilket sammen med brugen af modalverber som 'skal', 'vil' og 'må' giver et indtryk af en afsender, der står bag sine udsagn. I borgerdiskursen nærmer afsenders affinitet med egne udsagn sig derfor generelt en kategorisk modalitet. Samtidig udtrykker afsender med anvendelsen af modalverberne 'kan' og 'bør' en klar forståelse for, hvornår afsender ikke kan udtrykke sig kategorisk.

Ordvalg

Ordvalget inden for borgerdiskursen udmærker sig ved at omhandle, hvorledes borgeren kan leve op til det offentliges forventninger. Der tages således udgangspunkt i det offentliges ønsker til borgerne. Det ses ved brugen af ord som "pligt" (Bilag 2.2, s. 1), "krav" (Bilag 1.8, s. 1), "ansvar" (Bilag 4.3, s. 5), "tidsfrist" (Bilag 2.13, s. 2) og "obligatorisk" (Bilag 4.5, s. 2), som alle er ord, der anvendes flere steder i kampagnematerialet. Også verbet 'at vænne sig [til noget]' benyttes flere steder:

"Vi skal også vænne os til at modtage breve fra det offentlige i den digitale postkasse, som alle danskere skal have til næste år." (Bilag 3.2, s. 1).

Dette verbum indikerer for det første, at borgeren ikke selv kan bestemme, om vedkommende ønsker at modtage digital post eller ej, fordi det er påkrævet, og for det andet, at borgeren er nødt til at se bort fra eventuel skepsis og tillægge sig en ny vane, når det gælder kommunikation med det offentlige.

Samtidig udtrykkes der også en vis omsorg for eller hensynstagen til borgeren, når der skrives:

"For at sikre, at så mange borgere som muligt bliver introduceret til og føler sig trygge ved at benytte de obligatoriske selvbetjeningsløsninger, skal borgere tilbydes hjælp og vejledning ved henvendelse til borgerservice eller på biblioteket." (Bilag 4.2, s. 1).

Ovenstående eksempel tager både højde for den lovgivning, det offentlige må rette sig efter, og for borgernes manglende kompetencer, hvorfor det er udtryk for en kombination af diskursen om behov for fritagelse og borgerdiskursen.

Inden for borgerdiskursen fremhæves det flere gange, at magtbalancen mellem borgerne og det offentlige er tippet til det offentliges side. Eksempelvis er det det offentlige, der tager stilling til, om du kan få anden betjening end den digitale (Bilag 1.9, s. 1) og dem, der beslutter, om du skal søge om fritagelse fra digital post på en digital eller fysisk blanket (Bilag 4.4, s. 7).

Når der tales om pligter og ansvar samt konstateres, at det offentlige afgør, hvad borgeren er i stand til på en række punkter, giver det samtidig sproget et autoritært eller embedsmandsagtigt præg. Sat i relation til forbrugerdiskursen, findes der altså på den ene side en diskurs, der taler for frivillighed og argumenterer for Digitaliseringen med de fordele, det vil medføre for borgerne, mens der på den anden side står en diskurs, inden for hvilken borgerens pligter og ansvar står i centrum, nemlig borgerdiskursen.

Borgerdiskursen argumenterer for Digitaliseringen med et økonomisk rationale. Det nævnes gentagne gange, at Digitaliseringen kan spare det offentlige for penge, der i stedet kan anvendes på andre offentlige områder:

”Det betyder, at det offentlige kan bruge resurserne bedre – der hvor der er mest brug for dem.” (Bilag 3.1, s. 1).

”Samtidig sparer det offentlige op imod 2 mia. kroner om året, når oplysninger bliver sendt direkte via computeren (...).” (Bilag 1.8, s. 2).

”Hver gang en offentlig myndighed sender et digitalt brev, spares 6,50 skattekrone på porto.” (Bilag 4.1, s. 4).

Dermed appellerer afsender med borgerdiskursen til borgens følelse af ansvarlighed for fællesskabet og for at de tilgængelige økonomiske ressourcer anvendes bedst muligt.

Det ses også, at argumenterne om brugervenlighed, der anvendes inden for forbrugerdiskursen, kombineres med argumentet fra borgerdiskursen om, at digitaliseringen vil spare det offentlige for mange skattekrone:

”Den 1. december er en vigtig dato i den offentlige digitaliseringsindsats, der vil spare det offentlige for mange penge og give den enkelte borger en mere fleksibel service hjemmefra.” (Bilag 3.1, s. 1).

Således sætter borgerdiskursen fællesskabet og lovgivningen i centrum.

4.2.5 Delkonklusion

I teksterne er der et stort fokus på både faktisk og potentiel handling i kraft af brugen af handlingsprocesser. Relationelle processer anvendes også en del, men dog i mindre grad end handlingsprocesserne. De relationelle processer anvendes primært til at beskrive karakteristika ved Digitaliseringen eller det digitale. Det ses også flere steder, at handlings- og relationelle processer anvendes i kombination, så sætningen får en årsag-følge-virkning. Kun i forbrugerdiskursen ses der enkelte eksempler på anvendelse af mentale processer.

Både passivkonstruktioner og nominaliseringer anvendes hyppigst i faktaarkene, mens sproget i højere grad er aktivt i foldere, annoncer og pressemeddelelser. Brug af aktiv giver teksterne et klart sprog og en tydelig markering af tekstens aktører. At aktivkonstruktioner anvendes i foldere, annoncer og pressemeddelelser i højere grad end i faktaarkene, kan skyldes, at dette kampagnematerialers primære formål er at give borgerne information om, hvad borgeren kan og skal gøre anderledes, når digitaliseringen er gennemført.

Gennem hele teksten udtrykker afsender en relativt stor affinitet med de fremsatte udsagn. Det ses gennem brugen af modalverber, præsens samt kun få modaladverbier og ingen hedges. Samtidig er der forskel på den udtrykte modalitet mellem de fire materialetyper. I foldere, annoncer og pressemeddelelser er modaliteten tæt på kategorisk, idet det primært er modalverberne 'skal' og 'kan', der anvendes, mens modaliteten udtrykkes gennem et bredere spekter af modalverber, tempus og modaladverbier. Det kan skyldes formålene med de forskellige materialetyper, der i foldere, annoncer og pressemeddelelser er oplysning til borgerne og i faktaarkene oplysning til både borgere, myndigheder og andre interessenter.

Ses den udtrykte affinitet som et billede på det magtforhold, afsender forventer, der eksisterer mellem afsender og modtager, er det tydeligt, at magten til at fastlægge sandheden ligger hos afsender selv. Der findes således et asymmetrisk magtforhold, hvor det offentlige har en høj grad af magt, mens borgerne kun i mindre grad kan siges at have magt. Magtforholdet kan tænkes at være influeret af det offentliges monopolnende status og støttes af borgerdiskursens henvisninger til lovgivningen på området. Forbrugerdiskursen er den eneste diskurs, der tillægger borgeren magt. Denne magt er imidlertid ikke en reel magt, eftersom det offentlige fortsat bestemmer, hvilke ydelser borgeren tilbydes.

Karakteristisk ved ordvalget i kampagnematerialerne er overwordingen af det digitale og den selvfølgelighed omkring it og digitale begreber, det medfører. Det er særlig udtalt i diskursen om digitalt kompetente borgere, men ses dog også i en kombination af diskursen om digitalt kompetente borgere og diskursen om behov for fritagelse, hvor sidstnævnte diskurs fungerer som skalkeskjul for førstnævnte.

Som det blev vist i afsnittet 4.1 Diskursiv Praksis konstruerer henholdsvis forbrugerdiskursen og borgerdiskursen borgeren forskelligt. I forhold til ordvalget kommer det blandt andet til udtryk i afsenderens argumentation for Digitaliseringens fordele for borgeren. Mens der i forbrugerdiskursen argumenteres med fleksibel, hurtig og nem service, appellerer borgerdiskursen til borgerens fællesskabsfølelse, når forventningen om en økonomisk besparelse hos det offentlige betones.

Inden for forbrugerdiskursen og borgerdiskursen har ordvalget i udpræget grad omdrejningspunkt i dualismen mellem koncepterne pligt og frivillighed. På trods af at forbrugerdiskursen konstruerer Digitaliseringen som indeholdende et element af frivillighed, er dette reelt ikke tilfældet. Dette ordvalg er derfor endnu et eksempel på et asymmetrisk magtforhold, hvor magtbalancen tipper til det offentliges fordel.

Endelig benyttes ældre borgere som eksempler på borgere uden digitale kompetencer eller med behov for fritagelse, uden at der gives en velunderbygget begrundelse for dette valg.

5 Diskussion – Social Praksis

I dette kapitel vil jeg behandle dimensionen social praksis. Jeg vil således diskutere analysens resultater i forhold til den sociale praksis, der omgiver genstandsfeltet, og søge forklaringer på analysens implikationer i disse sociale strukturer.

I analysen har jeg fundet fire diskurser, der både konkurrerer mod og supplerer hinanden. Diskussionens struktur vil derfor udgøres af de forskellige diskursers sammenfaldende og divergerende resultater, der sættes i forhold til hinanden. Der findes en række fokuspunkter, som diskurserne enten er enige eller uenige om. Jeg har grupperet disse fokuspunkter efter tema, hvilket betyder at jeg i diskussionen vil beskæftige mig med temaerne 'Agency og magtrelationer', 'Det digitale' og 'Ældre'.

5.1 Agency og magtrelationer

Magtrelationen mellem borgerne og det offentlige er et centralt tema i alle fire diskurser. Analysen viser, at der i tre ud af fire diskurser, nemlig diskursen om digitalt kompetente borgere, diskursen om behov for fritagelse og i borgerdiskursen, findes en klar magtmæssig asymmetri i relationen mellem borgerne og det offentlige til det offentliges fordel. Den sidste diskurs, forbrugerdiskursen, adskiller sig ved, at den magtmæssige overvægt tilsyneladende ligger hos borgerne. Reelt er det dog stadig det offentlige, der har magten i relationen.

Det offentliges magt kommer som udgangspunkt til udtryk gennem modalitet, handlingsprocesser og det konkrete ordvalg, der beskriver, hvad det offentlige er i stand til. I Borgerdiskursen understøttes det offentliges fremsatte magt over borgerne som den eneste diskurs af manifest intertekstuel brug af lovgivningen på området. Disse henvisninger til lovgivning giver en solid rygdækning til afsenders påstand om egen magt.

At magten ligger hos det offentlige betyder imidlertid ikke, at borgeren ikke har handlemuligheder. Anvendelsen af handlingsprocesser, som blev fundet i analysen af alle fire diskurser, demonstrerer hvordan borgerne kan handle. Særligt i diskursen om digitalt kompetente borgere og forbrugerdiskursen, lægges der vægt på borgernes mulighed for at vælge. Det offentlige anvender således sin magt til at sætte rammerne for borgernes agency.

På trods af at det offentlige har den største magt i relationen mellem de to parter, ses der også en omsorg eller bekymring for borgerne i diskursen om behov for fritagelse og borgerdiskursen. Den kommer til udtryk i tilbud om hjælp og vejledning samt rammer, der gør borgerne trygge ved at kommunikere digitalt med det offentlige.

Som jeg kort har været inde på, eksisterer der en dualisme mellem forbrugerdiskursen og borgerdiskursen. Mens forbrugerdiskursen fokuserer på borgeren og dennes ønsker og behov, tager borgerdiskursen afsæt i det offentlige og offentlige hensyn. Disse diskurser beskriver dermed to forskellige tilgange til en forståelse af konfigurationen af den offentlige sektor. Rammen for denne sættes af sociale strukturer, som den sociale praksis omkring genstandsfeltet består af. På nogle områder er den som for den private sektor og på andre områder er den unik for det offentlige, og det får indflydelse på den magtmæssige relation mellem borgere og det offentlige.

I den private sektor har virksomheden bag et produkt magt til at beslutte, hvilke produkter de vil producere og inden for hvilke rammer. Falder disse valg og det endelige produkt ikke i kundernes smag, kan kunden fravælge produktet eller tilvælge konkurrentens produkt. Kunden har derfor det magtmæssige overtag i relationen. Det offentlige adskiller sig fra den private sektor ved at have to typer kunder, en opdragsgiver og en konsument. Opdragsgiveren er flertallet i Folketinget, da de økonomiske rammer og de overordnede linjer for ydelser og tilbud fra de offentlige myndigheder fastsættes her (Thomsen, 2010, s. 385). Folketinget kan således beskrives som den betalende kunde, mens konsumenten er borgerne, der benytter det offentliges ydelser og tilbud.

Det offentlige har således to primære kundetyper med meget forskellige holdninger til, hvilken service der er den rigtige. Mens flertallet i Folketinget kan antages at sætte politisk ideologi samt økonomi i centrum, er borgerne i højere grad sig selv nærmest, forstået på den måde at man må antage, at de sætter egne behov højt på listen over ydelser og tilbud, de mener, det offentlige bør tilbyde. Eksempelvis kan det antages, at en børnefamilie vil sætte børnepasning eller folkeskoler højt på listen, mens ældre vil ønske at prioritere forholdene for ældre. Dermed er diversiteten blandt konsumenterne høj, hvorfor der vil være endnu flere holdninger til, hvilken service det offentlige skal tilbyde. På den måde står det offentlige i et krydsfelt mellem en mængde interessenter.

Den brede målgruppe er samtidig med til at komplicere det offentliges kommunikation med borgerne, da målgruppens bredde gør det svært at sikre budskabets relevans for hele målgruppen i én og samme kommunikative begivenhed. Lektor Karsten Pedersen (2012) udpeger netop relevans som kritisk for den offentlige kommunikations succes. Her er det centralt, at det ikke udelukkende er det offentlige som afsender, der finder budskabet relevant for borgeren, men at borgeren som modtager også mener, at budskabet er relevant (Pedersen, 2012, s. 31f).

Dette kan være med til at forklare, hvorfor samme fraser gentages igen og igen i de forskellige dele af kampagnematerialet, der udgør denne afhandlings empiri: Ved at forsøge at ramme folk fra flere sider og på

forskellige tidspunkter er der større sandsynlighed for at ramme borgerne på et tidspunkt, hvor borgerne finder det relevant at modtage oplysninger om digital kommunikation med det offentlige.

5.2 Det digitale

Alle fire diskurser omhandler på den ene eller anden måde det digitale, om end dette tema er mest centralt i diskursen om digitalt kompetente borgere og diskursen om behov for fritagelse, og mere perifert i forbrugerdiskursen og borgerdiskursen. Det digitale sættes højt i alle fire diskurser. I diskurs om digitalt kompetente borgere, forbrugerdiskursen og til dels borgerdiskursen tages digitale kompetencer hos borgerne for givet, idet det digitale konstrueres som et nødvendigt værktøj for at kunne betjene sig selv digitalt. I diskurs om behov for fritagelse og delvist i borgerdiskursen gives der alternativer til borgere, hvis digitale kompetencer ikke er tilstrækkelige. Samtidig står også i disse diskurser klart, at formålet med at give borgerne alternativer er, at disse borgere på sigt bliver digitale.

Ud af de fire identificerede diskurser er det således de tre diskurser, der helt eller delvist tager kendskab til og en positiv tilgang til det digitale for givet. Ydermere sås det i analysen, hvordan det digitale overordnes inden for diskursen om digitalt kompetente borgere, og dermed nedtoner eller udelader ulemper ved det digitale. Derudover er det en pointe, at det digitale åbenbart er så almindeligt, at det offentlige vælger at tage digital selvbetjening og kommunikation med det offentlige i brug. Det antager jeg, det offentlige udelukkende gør, fordi det vurderes, at størstedelen af borgerne er digitalt kompetente. Dermed opnår den positive tilgang til det digitale samt den digitalt kompetente borger hegemonisk status i store dele af kampagnematerialet, hvor de tre diskurser kaldet diskurs om digitalt kompetente borgere, forbrugerdiskursen og borgerdiskursen gør sig gældende. Det kan gøre det svært at inkludere borgere, der har svært ved det digitale, fordi deres udfordringer i forbindelse med det digitale ikke anerkendes.

Diskursen om behov for fritagelse skiller sig altså her ud fra de andre diskurser ved at beskrive, hvordan nogle borgere vil have brug for ekstra hjælp eller fritagelse fra digital kommunikation med det offentlige. Samtidig har diskursen om behov for fritagelse en forståelse af perioden, hvor borgeren har behov for ekstra hjælp eller fritagelse, som midlertidig. Det ses eksempelvis ved, at der tilbydes kurser, der kan udvikle borgerens digitale kompetencer (Bilag 1.9, s. 1) og at fritagelse som udgangspunkt gives for to år⁴. Dermed findes der ingen diskurs, der for alvor udfordrer den digitale hegemoni. Det betyder, at de, der slet ikke eller kun i mindre grad besidder digitale kompetencer, risikerer marginalisering i kraft af disse manglende kompetencer. Det ses tydeligt i nedenstående eksempel, hvor manglende digitale kompetencer sidestilles med et decideret handicap:

⁴ Med mindre det vurderes, at borgeren aldrig bliver i stand til at betjene sig selv digitalt på grund af en sygdom eller et handicap (Bilag 4.4, s. 7).

”Grunde hertil [til fritagelse] kan f.eks. være, at du ikke har de fornødne digitale kompetencer, har et særligt handicap eller på anden vis har særlige behov.” [Bilag 1.7, s. 2).

Det understøttes af McMullin, Comeau og Jovic (2007), der viser, at ældre i højere grad end yngre risikerer marginalisering på baggrund af stereotyper om alder og it-mæssige kompetencer, men at helt manglende it-færdigheder i endnu højere grad udgør en risiko for marginalisering.

Det kan antages, at hegemonien omkring borgernes digitale kompetencer har udviklet sig til en hegemoni, i takt med at det digitale er blevet allemandsøj. Diskurserne, der anvender hegemonien, kan tænkes at have været transformative under udbredelsen, mens de nu, hvor størstedelen af danskerne har en computer med adgang til internettet, er reproducerende.

5.3 Ældre

Diskursen om behov for fritagelse skiller sig særligt ud fra de tre resterende diskurser på ét punkt: Det er den eneste diskurs, der fremhæver en bestemt befolkningsgruppe positivt eller negativt i forhold til Digitaliseringen og de kompetencer, den kræver af borgerne. I diskursen om behov for fritagelse er det således de ældre borgere, der gentagne gange benyttes som eksempler på borgere, der mangler digitale kompetencer.

Ved ingen af de tilfælde, hvor ældre benyttes som eksempler på digitalt inkompetente borgere, retfærdiggøres eller underbygges det, hvorfor netop denne gruppe skulle have et særligt behov for ekstra hjælp eller fritagelse fra digital kommunikation med det offentlige. Da afsender ikke synes at have set et behov for at variere eksemplerne, lader det offentliges syn på ældres it-mæssige kompetencer til at bunde i en stereotyp, der har fået hegemonisk status. Enten er dette synspunkt så naturaliseret, at det ikke har givet anledning til yderligere overvejelse at fremhæve de ældre i eksemplerne, eller de ældres påståede manglende digitale kompetencer opfattes som en ubestridt sandhed, og afsender har derfor set ældre som et dækkende eksempel på borgere med begrænsede digitale kompetencer.

Man kan sætte spørgsmålstegn ved, om denne hegemoni er velbegrundet. Danmarks Statistiks seneste opgørelse fra 2013 viser, at 70 procent af borgerne mellem 65 og 89 år har computer med internet i hjemmet, mens 30 procent aldrig har været på nettet (Danmarks Statistik, 2013, s. 32f). I den yngre del af befolkningen mellem 16 og 64 år har henholdsvis 97 % computer og 96 % internet i hjemmet og kun 1 procent har aldrig benyttet internettet (Danmarks Statistik, 2013, s. 32f). Der er således en del flere i de yngre generationer, der har været på nettet og har valgt at have adgang til at benytte internettet i hjemmet. Det efterlader dog stadig et flertal af ældre, der er i besiddelse af it-udstyret, der rent praktisk muliggør, at de kan

kommunikere med det offentlige på nettet – tallene siger imidlertid ikke noget om, i hvor høj grad borgerne mellem 64 og 89 er i stand til at anvende internettet.

Anvendelsen af én befolkningsgruppe som eksempel på borgere, der er digitalt udfordrede og kan opnå fritagelse fra digital kommunikation med det offentlige, står imidlertid i kontrast til, at det flere steder i kampagnematerialet understreges, at fritagelse fra digital kommunikation med det offentlige beror på den offentlige medarbejders vurdering af hver enkelt borger:

”Det er ikke muligt, at opstille en udtømmende liste over de særlige forhold, der kan forhindre en borger i at ansøge digitalt. Men følgende er eksempler på hvem, der (i nogle tilfælde) vil kunne undtages.” (Bilag 4.5, s. 3).

Afsender taler således imod en inddeling af borgerne på baggrund af det, der opfattes som essentielle træk ved bestemte befolkningsgrupper, frem for på baggrund af den enkelte borgers kompetencer eller livssituation. Omvendt er det præcis, hvad afsender selv gør andetsteds i kampagnematerialet. På den måde benytter det offentlige simultant en mainstream og en kritisk tilgang til borgernes diversitet.

Ved at udskille de ældre borgere som den befolkningsgruppe, der udfordres af det digitale, skærer det offentlige alle ældre borgere over en kam og konstruerer de ældre som afvigere fra den digitale norm, det offentlige selv har fastsat. Samtidig konstrueres de yngre generationer som en del af denne norm, eftersom det indirekte forudsættes, at de yngre generationer er digitalt kompetente, hvilket der givetvis er en del af gruppen, der ikke er. Således marginaliserer det offentlige både de ældre, der er i stand til at kommunikere digitalt med det offentlige, og de borgere fra yngre generationer, der ikke kan. Gennem opdelingen af borgerne efter de essentielle kategorier ’ældre’ og ’yngre’ reproducerer det offentlige således stereotyperne om forskellige aldersgruppers it-kundskaber. Denne mainstream tilgang til diversitet kan ifølge Lorbiecki & Jack (2000) medvirke til at fastholde de marginaliserede grupper i positionen som marginaliserede.

Dette understøttes endvidere af Moschis (2003), der argumenterer for, at et markedssegment bør fastsættes efter de behov, ældre oplever i de forskellige livssituationer, de befinder sig i, frem for efter de ældres alder. I denne sammenhæng kunne målgruppen for kampagnematerialet altså sættes på baggrund af kompetencer inden for det digitale. Det samme gælder i øvrigt kategorien yngre.

Det er en klassisk stereotyp, at ældre har svært ved at tillære sig nye kvalifikationer, og derfor har svært ved at gøre brug af ny teknologi. Det viser blandt andet McMullin et al. (2007) i deres studie af, hvorvidt udviklingen af it har indflydelse på generationsdannelse. Her påpeger de, at når det kommer til it og digitale

kompetencer, har ældre stor risiko for at blive marginaliseret i kraft af deres alder. Denne teori bekræfter således de resultater, jeg har fundet i afhandlingens analyse.

6 Konklusion

Formålet med denne afhandling var fra begyndelsen at undersøge sprogbrugen i det fællesoffentlige kampagnemateriale for digitaliseringen samt hvordan denne sprogbrug eventuelt har en marginaliserende effekt på grupper af borgere som eksempelvis de ældre. Det er relevant at sætte fokus på dette problemfelt af to årsager:

For det første gennemgår det offentlige netop nu den proces, der skal gøre det offentlige i stand til og borgerne bevidste om at kommunikere digitalt med hinanden. Alle borgere i Danmark skal som udgangspunkt kommunikere digitalt med det offentlige, og det er derfor relevant at undersøge det offentliges indstilling til, hvordan digitaliseringen vil påvirke borgerne. Måske fordi digitaliseringen af det offentlige finder sted netop nu, findes der ikke meget forskning inden for emnet, og mange spørgsmål til gennemførelsen af digitaliseringen og dens følger står derfor ubesvarede.

For det andet er forskningsområdet omkring diversitet og ældre (ageing) stadig relativt nyt, og der er aspekter af dette akademiske område, som endnu ikke er undersøgt til bunds (Riach, 2009, s. 324). Det gælder blandt ind for områderne ældre og det digitale og ældre og det offentlige, som denne undersøgelse placerer sig inden for, hvorfor nærværende afhandling kan bidrage med yderligere viden på området.

Gennem en kritisk diskursanalyse har jeg undersøgt, hvordan det offentlige konstruerer borgeren i den fællesoffentlige digitaliseringskampagne samt hvorledes de identificerede diskurser kan få indflydelse på marginalisering af grupper af borgere.

Jeg har vist, at det offentlige konstruerer fire diskurser, der beskriver borgerne fra fire forskellige perspektiver. Diskursen om digitalt kompetente borgere beskriver, at borgerne er i stand til at kommunikere med det offentlige via digitale kanaler. Samtidig lægger denne diskurs stor vægt på det digitale, som udelukkende beskrives positivt og med en forventning om at konsumenten har kendskab til dette.

Diskursen om behov for fritagelse anerkender, at ikke alle borgere har tilstrækkelige digitale kompetencer til at kommunikere med det offentlige digitalt. Diskursen tilbyder borgerne hjælp og fritagelse, men samtidig er målsætningen i denne diskurs, at borgerne på sigt bliver digitalt kompetente.

Forbrugerdiskursen konstruerer borgerne ud fra et markedsperspektiv, hvor borgeren beskrives som forbruger og tilskrives magten i relationen til det offentlige. Reelt har det offentlige dog fortsat overtaget i magtrelationen eftersom det offentlige sætter rammerne for borgernes interaktion med det offentlige.

Borgerdiskursen tager afsæt i en forståelse af forholdet mellem det offentlige og borgerne som et fællesskab, parterne begge skal arbejde for at holde ved lige. Magten ligger dog hos det offentlige, der sætter dagsordenen, hvilket understøttes af gentagne henvisninger til lovgivningen på området.

I alle fire diskurser ligger det magtmæssige overtag hos det offentlige. Kun i diskursen om behov for fritagelse gives borgerne gives en symbolsk magt, der ikke reelt giver dem overtaget i magtrelationen. Denne magtfordeling understøttes af den sociale praksis omkring genstandsfeltet og inden for borgerdiskursen desuden også i form af eksplicite referencer til lovgivningen på området. Dermed sætter det offentlige rammerne for borgernes agency.

Det digitale skattes i alle fire diskurser – selv i diskursen om behov for fritagelse tages kendskab til og en positiv indstilling til det digitale for givet. Det digitale har således en hegemonisk status i alle diskurserne. Det ses endvidere at manglende it-mæssige kompetencer sidestilles med et handicap. Til sammen kan dette gøre det svært for det offentlige at inkludere alle typer borgere i fællesskabet.

Diskursen om behov for fritagelse er den eneste af de fire diskurser, der konstruerer en enkelt gruppe borgere særligt negativt eller positivt. Diskursen fremstiller ældre borgere som en gruppe med større digitale udfordringer end gruppen af yngre borgere. Der trækkes dermed på en klassisk stereotyp om ældres manglende it-mæssige kompetencer, der blandt andet er identificeret af McMullin, Comeau og Jovic (2007), og som får hegemonisk status i diskursen om behov for fritagelse.

Det bevirker, at gruppen af ældre borgere marginaliseres i kraft af deres alder. Det er således netop diskursen, der forsøger at hjælpe borgere med digitale udfordringer, der samtidig formår at marginalisere ikke bare de ældre, der ikke er i stand til at betjene sig selv digitalt, men også ældre borgere med evner inden for det digitale og yngre borgere uden digitale kompetencer. Samme tendens ses til dels i Lorbiecki & Jacks research (2000), hvorfor denne teori bekræfter afhandlingens fund.

Det er dog vigtigt at pointere, at det udelukkende er diskursen om behov for fritagelse, der konstruerer ældre borgere som særligt digitalt inkompetente. De resterende diskurser udskiller ikke enkelte grupper hverken positivt eller negativt, og tendensen til en marginalisering af ældre borgere er dermed ikke generel i det samlede kampagnemateriale.

7 Perspektivering

Jeg har i nærværende afhandling forfulgt en problemformulering, der vist mig i en bestemt retning i en bestemt type empiri. Konklusionen på denne jagt er blevet, at jeg har kunnet identificere en tendens til, at gruppen af ældre borgere marginaliseres på grund af deres alder og de forventninger, der eksisterer om ældre menneskers digitale kompetencer. Undervejs har andre interessante retninger materialiseret sig. De kunne ligeledes bidrage til en kortlægning af området.

Derfor vil jeg afslutte afhandlingen med at sætte undersøgelsens resultater ind i en større samfundsmæssig kontekst, vurdere undersøgelsens analytiske generaliserbarhed samt udpege områder, jeg fortsat anser som relevante at beskæftige sig med i fremtidig forskning.

7.1 Samfundsmæssig kontekst

Kampagnematerialet, der empirisk ligger til grund for denne undersøgelse, blev indsamlet i slutningen af maj 2014. Efterfølgende har den fællesoffentlige digitaliseringskampagne fortsat udviklet sig, og Digitaliseringsstyrelsen har løbende evalueret kampagneindsatsen. Empirimaterialet udgør altså et øjebliksbillede af kampagnen, og det kunne derfor være relevant at se på den udvikling, der siden er sket.

Jeg har stillet spørgsmålstegn ved det fokus på ældre, jeg har identificeret i kampagnematerialet, og den konsekvens digitaliseringen kan have for de ældre. Samtidig er den aldersmæssige gruppe af borgere, hvor den største procentdel har tilmeldt sig digital post, borgere mellem 55 og 64 år. Her er 68,4 procent tilmeldt Digital Post (Digitaliseringsstyrelsen, 2014d). Digitaliseringsstyrelsens egen vurdering er, at kampagnen har bevirket, at de ældre er velinformerede og har taget stilling i modsætning til de yngre grupper (Digitaliseringsstyrelsen 2014e). Særligt de helt unge i aldersgruppen 15 til 24 år er bagud. I denne gruppe er kun 44,9 procent tilmeldt digital post (Digitaliseringsstyrelsen, 2014d).

På trods af en forestilling om, at de unge besidder en 'techno-literacy', er det nu denne gruppe, Digitaliseringsstyrelsen er bekymret for i forhold til digital kommunikation med det offentlige. Derfor har Digitaliseringsstyrelsen søsat en kampagne med de unge som målgruppe. Et af kampagneelementerne, testen "Er du mere digital end en 65 årig?" (borger.dk, 2014b), giver eksempelvis de unge mulighed for at teste, om de er lige så digitalt kompetente som for eksempel skuespiller Ulf Pilgaard eller tidligere politiker Uffe Ellemann-Jensen. Navnet på dette kampagneelement kunne præsupponere, at det er en reel mulighed, at en 65-årig er mere digitalt kompetent end et ungt menneske, og udfordrer således stereotypen om, at ældre er digitalt udfordrede.

Samme tendens til at udfordre stereotypen om ældres påståede manglende digitale kompetencer ses også i reklamer, eksempelvis i Komplett.dk's reklame for virksomhedens webshop, hvor en mandlig pensionist

udtaler, at det er pinligt, at de unge "ikke er med på beatet", når det kommer til det digitale, og bekendtgør, at han i hvert fald "ikke vil gå ned på udstyr" (Komplett.dk, 2014). Således ses det på flere forskellige områder i samfundet en tendens til, at stereotyper omkring de ældres digitale kompetencer udfordres.

7.2 Analytisk generaliserbarhed

Jeg vil nu vende tilbage til resultaternes analytiske generaliserbarhed. Diskurserne, jeg har identificeret i analysen, bundet alle fire i samfundstendenser. Som jeg har beskrevet gennemsyrligt det digitale samfundet, og jeg vurderer derfor, at det er nærliggende, at diskursen om digitalt kompetente borgere, vil findes i andre tekster produceret omtrent samtidig med kampagnematerialet. Diskursen om behov for fritagelse beskriver en reaktion mod diskursen om digitalt kompetente borgere. Selvom udviklingen går mod, at alle borgere i Danmark tillægger sig digitale kompetencer, ses det fortsat at nogle grupper ikke kan eller vil anvende computer og internet. Det kommer eksempelvis til udtryk via diverse læsebreve i medierne, indslag i nyhederne med videre. Selvom retten til at vælge det digitale fra af den ene eller anden årsag ikke gennemsyrligt samfundet på samme måde som det digitale, er det et synspunkt, der er synligt i den offentlige debat. Min vurdering vil derfor være, at diskursen om behov for fritagelse også vil ses andre steder, men specielt i tekster, der specifikt omhandler det offentlige, eftersom jeg antager, at borgere med digitale udfordringer i højere grad oplever et usynligt pres mod at blive digitale, som de ikke oplever i deres kontakt med den private sektor. Også forbrugerdiskursen og borgerdiskursen legemliggør en diskussion, der ses i samfundet. Alle fire diskurser er således mere eller mindre analytisk generaliserbare alt efter konteksten.

Det er Digitaliseringsstyrelsen, der står bag kampagnematerialet, og det er dermed Digitaliseringsstyrelsen, der taler på vegne af den samlede offentlige sektor. Det kan derfor tænkes, at den enkelte myndighed ville konstruere borgeren anderledes end det gøres i kampagnematerialet. Sammenlignet med en tekst opstået i en enkelt offentlig myndighed, svækkes den analytiske generaliserbarhed dermed. Omvendt vil kampagnematerialet i kraft af elementer som budskabspapirer (Bilag 4.3) og FAQ (Bilag 4.5), der også har de offentlige myndigheder selv som målgruppe, sandsynligvis komme til at påvirke myndighederne og den måde, hvorpå de taler om borgerne. Det vil styrke den analytiske generaliserbarhed.

7.3 Fremtidig forskning

Eftersom denne analyse udelukkende kan pege på en tendens til, at ældre marginaliseres, mener jeg at det er oplagt at undersøge denne tendens nærmere. Den kunne eksempelvis undersøges på baggrund af andre typer empiri indsamlet, hvor diskursen om behov for fritagelse, som er diskursen inden for hvilken tendensen er fundet, anvendes. Det kunne eksempelvis være gennem interviews eller observationer af it-kurser, en session i borgerservice, hvor offentlige medarbejdere hjælper borgere eller lignende.

I nærværende afhandling har jeg fravalgt en receptionsanalyse, for at fokusere på en grundig tekstuel analyse. Det betyder dog ikke, at det ikke kunne være relevant at undersøge, hvordan kampagnematerialet forstås af modtagerne. Fordi betydning til dels skabes under den fortolkningsproces, der finder sted, når afsender og modtager forhandler om betydningen af den konkrete tekst (Jørgensen & Phillips, 1999, s. 87f), ville det være relevant at gennemføre en receptionsanalyse, der kan efterprøve undersøgelsens resultater på borgerne selv.

Jeg har ydermere afgrænset mig fra kampagnematerialets billedside. En kritisk diskursanalyse af kampagnematerialets billeder kunne dog også bidrage med en supplerende vinkel på problemformuleringen. Det kunne endvidere være interessant at undersøge overvægten af kvinder på kampagnematerialets billeder. En sådan undersøgelse ville muliggøre en kortlægning af, om der eksisterer en sammenhæng mellem alder og køn i forhold til en risikoen for marginalisering, som eksempelvis Duncan & Loretto (2004) fremviser i et intersektionalitetsstudie.

8 Oversigt over litteratur og andre referencer

- Ainsworth**, Susan (2002). The Feminine Advantage: A Discursive Analysis of the Invisibility of Older Women Workers. *Gender, Work and Organization*, 9 (5), 579–601.
- Andersen**, Kim Viborg (2010). E-government and Public Sector Process Rebuilding - Dilettantes, Wheel Barrows, and Diamonds, Kluwer Academic Publishers.
- Andersen**, Niels Åkerstrøm (1999). Fra metode til analysestrategi. I: Andersen, Niels Åkerstrøm (1999): Diskursive analysestrategier – Foucault, Koselleck, Laclau, Luhmann (s. 9-27), København, Nyt fra Samfundsvidenskaberne.
- Becker-Christensen**, Christian (2010). De kombinerede formers tider. I: Becker-Christensen, Christian (2010): Dansk Syntaks – Indføring i dansk sætningsgrammatik og sætningsanalyse (s. 172-174), Frederiksberg, Samfundslitteratur.
- Borger.dk** (2014a). Kampagnemateriale 2014 (Digital Post og bølge 3), borger.dk, <https://www.borger.dk/for-myndigheder/Sider/Kampagnematerialer-2014.aspx?NavigationTaxonomyId=fa911c07-f84c-4def-8218-6d52a8200433>, tilgået den 13. september 2014.
- Borger.dk** (2014b). Er du mere digital end en 65 årig?, <http://www.erdumeredigital.dk/#/>, tilgået den 8. oktober 2014.
- Burr**, Vivien (1995). Introduction: What is social constructionism? I: Burr, Vivien (1995): An Introduction to Social Constructionism (s. 1-16), London, Routledge.
- Chiu**, W.C.K., Chan, A.W, Snape, E. & Redman, T. (2001). Age stereotypes and discriminatory attitudes towards older workers: an east-west comparison. *Human Relations*, 54 (5), 629-661.
- Dahl**, Dorte Boesby (2014). "Making up" workers in an inclusive organization. Inclusion and diversity in Danish parking patrol. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 33 (3), 249-260.
- Danmarks Statistik** (2013). It-anvendelse i befolkningen – 2013, <http://www.dst.dk/pukora/epub/upload/18685/itanv.pdf>, tilgået den 1. oktober 2014.
- de los Reyes**, Paulina (2000). Diversity at Work: Paradoxes, Possibilities and Problems in the Swedish Discourse on Diversity. *Economic and Industrial Democracy*, 21, 253-266.

Den Danske Ordbog (intet årstal). Skulle, Ordnet.dk, <http://www.ordnet.dk/ddo/ordbog?query=skulle>, tilgået 7. september 2014.

Digitaliseringsstyrelsen (2013). Om den Fællesoffentlige Kommunikationsindsats 2013, borger.dk, <https://www.borger.dk/for-myndigheder/Sider/Om-den-faellesoffentlige-kommunikationsindsats-2013.aspx?NavigationTaxonomyId=fa911c07-f84c-4def-8218-6d52a8200433>, tilgået d. 22. juni 2014.

Digitaliseringsstyrelsen (2014a). Overblik over bølgerne, Digst.dk, <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Den-faellesoffentlig-digitaliseringsstrategi-2011-15/Overblik-over-boelgerne>, tilgået 7. juni 2014.

Digitaliseringsstyrelsen (2014b). Lovgivning om obligatorisk digital selvbetjening, Digst.dk, <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Digitaliseringsstrategiens-initiativer/Digitaliseringsklar-lovgivning/Lovgivning-om-obligatorisk-digital-selvbetjening>, tilgået den 13. september 2014.

Digitaliseringsstyrelsen (2014c). Lovgivning om digital post, Digst.dk, <http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Digitaliseringsstrategiens-initiativer/Digitaliseringsklar-lovgivning/Lovgivning-om-digital-post>, tilgået den 13. september 2014.

Digitaliseringsstyrelsen (2014d). Digital Post statistik uge 39, Digst.dk, <http://www.digst.dk/Loesninger-og-infrastruktur/Digital-Post/Kom-godt-i-gang/Organisation-og-kommunikation/Digital-Post-statistik>, tilgået den 1. oktober 2014.

Digitaliseringsstyrelsen (2014e). Danske ældre tager digitale kvantespring, Digst.dk, <http://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/2014/Danske-aeldre-tager-digitale-kvantespring>, tilgået den 10. oktober 2014.

Digitaliseringsstyrelsen (2014f). Målrettet indsats skal gøre de unge klar til Digital Post, Digst.dk, <http://www.digst.dk/ServiceMenu/Nyheder/Nyhedsarkiv/Digitaliseringsstyrelsen/2014/Indsats-unge-klar-til-Digital-Post>, tilgået den 1. oktober 2014

Duncan, Colin & Loretto, Wendy (2004). Never the Right Age? Gender and Age-Based Discrimination in Employment. *Gender, Work and Organization*, 11 (1), 95-115.

- Ellison**, Kirsten L. (2014). Age transcended. A semiotic and rhetorical analysis of the discourse of agelessness in North American anti-aging skin care advertisements. *Journal of Aging Studies*, 29 , 20-31.
- Fairclough**, Norman (1992). *Discourse and Social Change*, Cambridge, Polity.
- Fairclough**, Norman (2001). *Critical Discourse Analysis as a Method in Social Scientific Research*. I: Wodak, Ruth & Meyer, Michael (2001). *Methods of Critical Discourse Analysis*, SAGE Publications, s. 121-138.
- Foucault**, Michel (1972). *The Archaeology of knowledge*, London, Tavistock Publications.
- Frimann**, Søren (2004). *Kommunikation – Tekst i Kontekst – Tekstanalyse med Systemisk Funktionel Lingvistik*, Aalborg Universitetsforlag.
- Greve**, Carsten & Ejersbo, Niels (2013). *Udviklingen i styringen af den offentlige sektor, produktivitetskommissionen*,
<http://produktivitetskommissionen.dk/media/142136/Baggrundsnotat%20af%20Greve%20og%20Ejersbo.pdf>, tilgået den 17. maj 2014.
- Halliday**, Michael A. K. (1985). *Introduction to functional grammar*, London, Edward Arnold.
- Holm**, Helle Harboe (2012). Svage grupper tabes i den digitale udvikling, dst.dk,
<http://www.dst.dk/da/Statistik/bagtal/2012/2012-08-16-svage-grupper-tabes-digitalt.aspx>, tilgået den 22. juni 2014.
- Holvino**, Evangelina (2008). Intersections: The Simultaneity of Race, Gender and Class in Organization Studies. *Gender, Work and Organization*, 17 (3), 248-277.
- Jacobsen**, Henrik Galberg & Jørgensen, Peter Stray (2008). Godt sprog. I: Jacobsen, Henrik Galberg & Jørgensen, Peter Stray (2008). *Politikens Håndbog i Nudansk*, Politikens Ordbøger, 5. udgave, 3. oplag (s. 211-228).
- Jakobsen**, John Meinert (2011). Demokrati på skrump. I: Bøegh-Lervang, Maria (ansv. redaktør) (2011): *Tidsskriftet Vision*, nr. 2, årgang 2011 (s. 14),
http://www.cevea.dk/files/materialer/tidsskrift/vision_02-2011small_2.pdf.
- Johnston**, W. & Packer, A. (1987). *Workforce 2000: Work and Workers for the 21st Century*. Indianapolis: Hudson Institute.

- Jørgensen**, Marianne Winther & Phillips, Louise (1999). *Diskursanalyse som teori og metode*, Frederiksberg, Samfundslitteratur – Roskilde Universitetsforlag.
- Kamp**, Annette & Hagedorn-Rasmussen, Peter (2004). Diversity Management in a Danish Context: Towards a Multicultural or Segregated Working Life? *Economic and Industrial Democracy*, 25 (4), 525–554.
- Komplett.dk** (2014). Oldie, but goldie, youtube.com, <http://www.youtube.com/watch?v=sDdokhNqF4A>, tilgået den 1. oktober 2014.
- Krause-Kjær**, Niels (2008). Borger eller forbruger, blogs.berlingske.dk, <http://nielskrause.blogs.berlingske.dk/2008/03/31/borger-eller-forbruger/>, tilgået den 31. august 2014.
- Kvale**, Steinar (1997). Den sociale konstruktion af validitet. I: Steinar Kvale (1997): *Inter View – En introduktion til det kvalitative forskningsinterview* (s. 225-246), København, Hans Reitzels Forlag, 1. udgave.
- Laclau**, Ernesto & Mouffe, Chantal (1985). *Hegemony and Socialist Strategy*, London, Verso.
- Litvin**, Deborah R. (1997). The discourse of diversity: From biology to management. *Organization*, 4, 2, 187–209.
- Lorbiecki**, Anna and Jack, Gavin (2000). Critical turns in the evolution of diversity management. *British Journal of Management*, 11(supplement 1), 17-31.
- Loretto**, Wendy, Duncan, Colin & White, Phillip (2000). Ageism and Employment: Controversies, Ambiguities and Younger People's Perceptions. *Ageing and Society*, 20(3), 279-302.
- Loretto**, Wendy & White, Phillip (2006). Employers' attitudes, practices and policies towards older workers. *Human Resource Management Journal*, 16 (3), 313-30.
- McMullin**, Julie Ann, Comeau, Tammy Duerden & Jovic Emily (2007). Generational affinities and discourses of difference: A case study of highly skilled information technology workers. *The British Journal of Sociology*, 58 (2), 297-316.
- MEGAFON** (2013): Evaluering af "Den Fælleoffentlige Kampagne vedr. Digitale Selvbetjeningsløsninger", borger.dk, <https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Fællesoffentlig%20kampagne/Kampagneevaluate-ring-2012.pdf>, tilgået den 23. juni 2014.

- Moschis**, George P. (2003). Marketing to older adults: An updated overview of present knowledge and practice. *Journal of Consumer Marketing*, 20 (6), s. 516-525.
- Münster**, Ole & Engsig, Bjørn (2014). Fra kritisk forbruger til engageret borger, frivilligdanmark.dk, <http://frivilligdanmark.dk/fra-kritisk-forbruger-til-engageret-borger/>, tilgået den 31. august 2014.
- NIRAS** (2012). "It – Barrierer, motivation og læring", niras.dk, <http://www.niras.dk/aktuelt/nyheder/2012/~media/files/niras-dk/analyse-og-strategi/pdf/it-barrierer-motivation-og-laering.ashx>, tilgået den 20. maj 2014.
- Ostendorp & Steyaert** (2009). How different can differences be(come)?: Interpretative repertoires of diversity concepts in Swiss-based organizations. *Scandinavian Journal of Management* 25, 374—384
- Pedersen**, Karsten (2012): Offentlig Kommunikation i Teori og Praksis, Handelshøjskolens Forlag.
- Peterson**, Robin T. (1992). The Depiction of Senior Citizens in Magazine Advertisements: a content analysis. *Journal of Business Ethics*, 11, 701-706.
- Purinton**, Elizabeth F. (2013). Mature Consumers: Print Ad Portrayal. <http://www.atlanticmarketingassociation.com/Resources/Purinton.pdf>, tilgået den 15. Juli 2014.
- Regeringen** (VK), KL og Danske Regioner (2011): Den Digitale Vej til Fremtidens Velfærd – Den Fællesoffentlige Digitaliseringsstrategi, 2011-2015, http://www.digst.dk/~media/Files/Digitaliseringsstrategi/Digitale_vej_til_fremtidens_velfærd.pdf, tilgået den 15. maj 2014.
- Riach**, Kathleen (2007): 'Othering' older worker identity in recruitment', *Human Relations*, 60 (11), 1701–1726.
- Riach**, Kathleen (2009): Managing 'difference': Understanding age diversity in practice. *Human Resource Management Journal*, 19 (3), 319–335.
- Riach**, Kathleen (2010): Situating Age (In)equality within the Paradigm and Practices of Diversity Management. I: Parry, Emma & Tyson, Shaun (2010): Managing an age-diverse workforce, Palgrave Macmillan, s. 43-58.
- Riach**, Kathleen & Kelly, Simon (2013). The need for fresh blood: understanding organizational age inequality through a vampiric lens. *Organization*, November 7, 2013, doi: 10.1177/1350508413508999.

- Tatli**, Ahu & Özbilgin, Mustafa F. (2012). An Emic Approach to Intersectional Study of Diversity at Work: A Bourdieuan Framing. *International Journal of Management Reviews*, 14, 180–200.
- Thomsen**, Christa (2010): Offentlig Kommunikation. I: Kolstrup, Søren, Agger, Gundhild, Jauert, Per & Schrøder, Kim (red.) (2010): Medie- og Kommunikationsleksikon, Frederiksberg, Samfundslitteratur, 2. udgave (s.385-386).
- Zanoni**, Patrizia (2011). Diversity in the lean automobilefactory: doing class throughgender, disability and age. *Organization*, 18(1), 105–127.
- Zanoni**, Patrizia & Janssens, Maddy (2004). Deconstructing Difference: The Rhetoric of Human Resource Managers' Diversity Discourses. *Organization Studies*, 25(1), 55–74.
- Zanoni**, Patrizia, Janssens, Maddy, Benschop, Yvonne & Nkomo, Stella (2010). Unpacking Diversity, Grasping Inequality: Rethinking Difference Through Critical Perspectives. *Organization*, 17(1), 9–29.
- Ældresagen** (2013): Befolkningens alderssammensætning – hvor mange ældre er der?, <https://www.aeldresagen.dk/aeldresagen-mener/dokumentation/Documents/2013%20Antal%20%C3%A6ldre.pdf>, tilgået den 28. september 2014.

9 Bilag

Referenceliste over anvendt kampagnemateriale

Alle materialer er tilgået d. 29. maj 2014.

Foldere:

Bilag 1.1: Børnepasning, 2012

https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Folder_Boernepasning_web.pdf

Bilag 1.2: Digital post, 2012

https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Folder_Digital_post_web.pdf

Bilag 1.3: Meld flytning, 2012

https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Folder_Flytning_web.pdf

Bilag 1.4: Skole og SFO, 2012

https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Folder_Skole_SFO_web.pdf

Bilag 1.5: Sundhedskort, 2012

https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Folder_Sundhedskort_web.pdf

Bilag 1.6: Det offentlige bliver mere digitalt, 2012

https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Folder_Generel_web.pdf

Bilag 1.7: Hjælp til digital kommunikation med det offentlige, 2012

https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Folder_Hjælp%20til%20digital%20kommunikation%20med%20det%20offentlige.pdf

Bilag 1.8: Din kontakt med det offentlige starter på nettet, 2013

https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Fællesoffentlig%20kampagne/Foldere%202013/Generel_M65_tilgængelig.pdf

Bilag 1.9: Digital kommunikation med det offentlige, 2014

https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Fællesoffentlig%20kampagne/Borgerdk_M65_hjælpefolder_skærm1.pdf

Bilag 1.10: Din kontakt med det offentlige starter på nettet, 2014

https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Fællesoffentlig%20kampagne/Borgerdk_M65_hjælpefolder_skærm1.pdf

Bilag 1.11: Er du klar til digital post fra det offentlige?, 2014

<https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Fællesoffentlig%20kampagne%202014/Foldere/Faktaark%20om%20Digital%20Post.pdf>

Annoncer:

Bilag 2.1: Tilmeld dig digital post på borger.dk, 2012

https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Printannonce_Digital_post_266x365_tryk.pdf

Bilag 2.2: Meld flytning på borger.dk, 2012

https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Printannonce_Flytning_266x365_tryk.pdf

Bilag 2.3: Det offentlige bliver mere digitalt, 2012

https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Printannonce_Generel_266x365_tryk.pdf

Bilag 2.4: Bestil nyt sundhedskort på borger.dk, 2012

https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Printannonce_Sundhedskort_266x365_tryk.pdf

Bilag 2.5: Skriv op til skole og SFO på borger.dk, 2012

https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Printannonce_skole%20SFO_223x148_Tryk.pdf

Bilag 2.6: Ansøg om børnepasning på borger.dk, 2012

https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Printannonce_Pasning_223x148.pdf

Bilag 2.7: Din kontakt med det offentlige starter på nettet, 2013a

https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Fællesoffentlig%20kampagne/Plakater%202013/Borgerdk_Generel_plakat_A2_print.pdf

Bilag 2.8: Din kontakt med det offentlige starter på nettet, 2013b

https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Fællesoffentlig%20kampagne/Plakater%202013/Borgerdk_Kommune_plakat_A2_print.pdf

Bilag 2.9: Opret din digitale postkasse på borger.dk, 2013

https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Fællesoffentlig%20kampagne/Plakater%202013/Borgerdk_DigitalPost_plakat_A2_print.pdf

Bilag 2.10: Er du klar til Digital Post fra det offentlige?, 2014

<https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Annonce%20til%20unge%20om%20Digital%20Post%20-%20Tjek%20din%20Digital%20Post.pdf>

Bilag 2.11: Husk at tjekke din digitale post fra det offentlige, 2014a

<https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Annonce%20til%20ældre%20om%20Digital%20Post%20-%20Tjek%20din%20Digital%20Post.pdf>

Bilag 2.12: Husk at tjekke din digitale post fra det offentlige, 2014b

<https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Annonce%20til%20mødre%20og%20børnefamilier%20om%20Digital%20Post%20-%20Tjek%20din%20Digital%20Post.pdf>

Bilag 2.13: Husk at tjekke din digitale post fra det offentlige, 2014c

<https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Fællesoffentlig%20kampagne%202014/Merchandise/Postkort.pdf>

Pressemeddelelser

Bilag 3.1: Borgerne i [kommune] bliver mere digitale, 2012

https://www.borger.dk/for-myndigheder/Documents/Pressemeddelelse_%20skabelon%20til%20borgerservicecentre_events%20i%20uge%2047.doc

Bilag 3.2: [FORSLAG: Digitaliseringen tager fart i [NAVN] Kommune/ Borgerne i [NAVN] Kommune bliver endnu mere digitale], 2013

<https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Fællesoffentlig%20kampagne/Præsentationer%202013/Pressemeddelelse%20-%20Digitaliseringen%20tager%20fart.docx>

Faktaark

Bilag 4.1: Digital Post til borgerne, 2013

https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Digital%20Post/Faktaark_DigitalPost_2013.pdf

Bilag 4.2: Hjælp til borgere med særlige behov i forbindelse med obligatorisk digital selvbetjening, 2013

https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Fællesoffentlig%20kampagne/Faktaark%202013/Faktaark_hjælp%20til%20borgere%20med%20særlige%20behov_nov13.pdf

Bilag 4.3: Budskaber – kommunikation til borgerne af Digital Post, 2014

[https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Fællesoffentlig%20kampagne%202014/Budskaber%20Digital%20Post%202014%20\(2\).pdf](https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Fællesoffentlig%20kampagne%202014/Budskaber%20Digital%20Post%202014%20(2).pdf)

Bilag 4.4: Faktaark – Digital post fra det offentlige til borgerne - version 1, 2014

<https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/Digital%20Post/Materiale%202014/Faktaark%20om%20Digital%20Post%20v1.pdf>

Bilag 4.5: FAQ om digital kommunikation, 2014

<http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/FAQ-om-digital-kommunikation>



Hvis du har brug for hjælp

Har du spørgsmål om at søge plads i en af kommunens vuggestuer eller børnehaver eller spørgsmål til privat pasning eller pasning i dagpleje, er der hjælp at hente på www.borger.dk/boernepasning – her kan du:

- Få svar på de oftest stillede spørgsmål om at ansøge om børnepasning
- Læse om, hvordan du ansøger om børnepasning
- Læse om dagpleje, vuggestue og børnehaver.

Hvis du ikke har mulighed for at betjene dig selv på nettet, kan du få hjælp i kommunens borgerservice eller på biblioteket. Ligesom i dag vil der fortsat være medarbejdere, der kan svare på generelle spørgsmål og hjælpe dig i gang på borger.dk.

Har du brug for hjælp til selvbetjening på borger.dk, kan du også ringe på telefon 1881 eller 7010 1881.



Få overblik og ansøg på **borger.dk**



borger.dk

Det offentlige bliver mere digitalt

Nu skal du gå på nettet, når du f.eks. skal:

- Melde flytning
- Bestille nyt sundhedskort
- Ansøge om børnepasning
- Skrive dit barn op til skole og SFO.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig. På borger.dk kan du også sende og modtage digital post. Det er både hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

Ansøg om børnepasning

Hvordan gør jeg?

Hvis du ønsker privat pasning eller plads i dagpleje, vuggestue eller børnehave, skal du skrive barnet op på din kommunes venteliste via borger.dk.

Når du ansøger om børnepasning, skal du bl.a. tage stilling til den dato, du ønsker pasning fra, og om du ønsker pasningsgaranti.

Ønsker du plads i en privat institution eller plads i en privat pasningsordning, skal du selv henvende dig direkte til institutionen/pasningsordningen.

Hvilke muligheder har jeg?

Alle børn har ret til børnepasning i kommunen. Det er kommunen, der bestemmer, hvilke pasningstilbud der skal være. Der er også mulighed for at ansøge friplads eller vælge en privat pasningsordning.



Ansøgningsfrister

Ifølge reglerne om pasningsgaranti skal kommunen anvise børnepasning til alle børn over 26 uger og indtil skolestart.

Hvis du ønsker børnepasning i direkte forlængelse af barslen, skal du ansøge inden for den frist, din kommune har fastsat. Herefter har kommunen en frist på yderligere fire uger til at tilbyde barnet en plads i en vuggestue, børnehave, hos en dagplejer eller privat pasning.



Hvis du har brug for hjælp

Har du spørgsmål om, hvordan du tilmelder dig digital post på borger.dk, er der hjælp at hente på

www.borger.dk/om-digital-post

– her kan du:

- Få svar på de oftest stillede spørgsmål om digital post
- Se, hvordan du tilmelder dig digital post
- Læse om, hvordan du sender digital post.

Hvis du ikke har mulighed for at betjene dig selv på nettet, kan du få hjælp i kommunens borgerservice eller på biblioteket. Ligesom i dag vil der fortsat være medarbejdere, der kan svare på generelle spørgsmål og hjælpe dig i gang på borger.dk.

Har du brug for hjælp til selvbetjening på borger.dk, kan du også ringe på telefon 1881 eller 7010 1881.



Få overblik og ansøg på **borger.dk**



Det offentlige bliver mere digitalt

Nu skal du gå på nettet, når du f.eks. skal:

- Melde flytning
- Bestille nyt sundhedskort
- Ansøge om børnepasning
- Skrive dit barn op til skole og SFO.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig. På borger.dk kan du også sende og modtage digital post. Det er både hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

Tilmeld dig digital post

Hvad er digital post?

Digital post er en postkasse på borger.dk, hvor du kan sende og modtage post fra offentlige myndigheder – f.eks. fra din kommune. Det er både nemt og sikkert.

Hvordan tilmelder jeg mig?

Du skal selv tilmelde dig digital post på borger.dk. Når du er tilmeldt, vil du modtage digital post fra alle myndigheder.

Hvis du allerede har en e-Boks, kan du også tilmelde dig digital post inde fra din e-Boks.

Al digital post samlet et sted

Er du tilmeldt e-Boks, kan du vælge at se post fra private afsendere sammen med din post fra offentlige myndigheder i din digitale postkasse på borger.dk. Så er al din post samlet ét sted.

Postkassen er sikker

Du logger på digital post med din NemID, og derfor er dine oplysninger fortrolige. Ingen andre kan se din post, med mindre du selv har givet dem adgang.

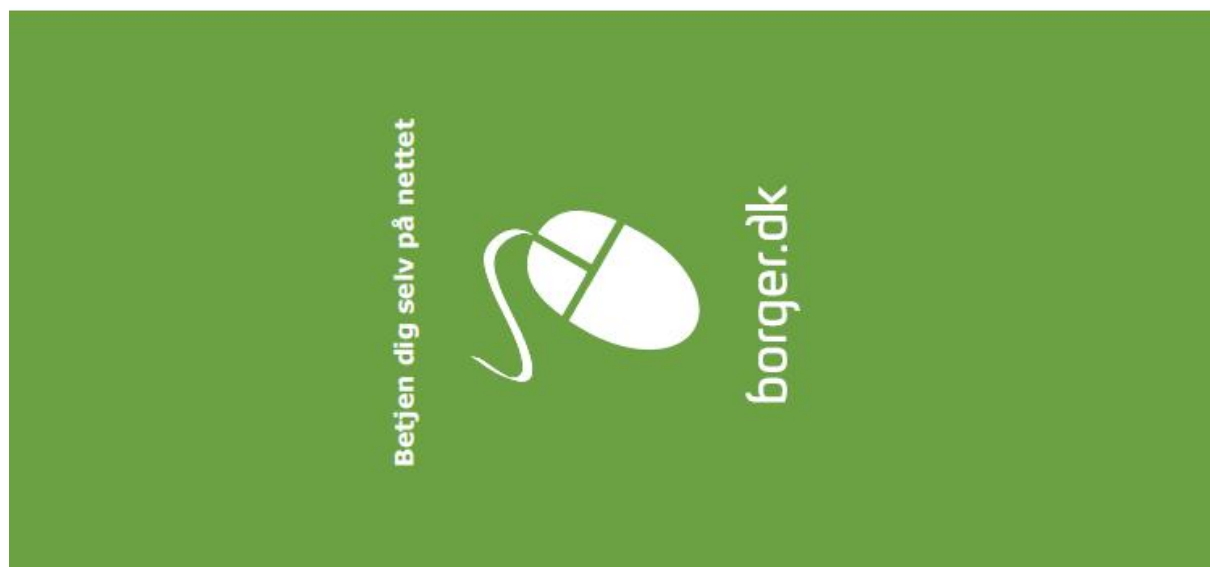


Hvad er forskellen på digital post og e-Boks?

Digital post på borger.dk supplerer e-Boks:

- Hvis du er tilmeldt e-Boks, kan du modtage post fra private virksomheder – f.eks. din bank
- Hvis du er tilmeldt digital post, kan du modtage post fra alle offentlige myndigheder
- Hvis du er tilmeldt digital post, kan du både skrive til og modtage svar fra det offentlige.

Er du tilmeldt både digital post og e-Boks, ser du det samme begge steder.



Hvis du har brug for hjælp

Har du spørgsmål om at melde flytning, er der hjælp at hente på www.borger.dk/flytning – her kan du:

- Få svar på de oftest stillede spørgsmål om at melde flytning
- Læse om, hvordan du melder flytning til folkeregisteret
- Læse om, hvordan du melder din flytning digitalt til Post Danmark.

Hvis du ikke har mulighed for at betjene dig selv på nettet, kan du få hjælp i kommunens borgerservice eller på biblioteket. Ligesom i dag vil der fortsat være medarbejdere, der kan svare på generelle spørgsmål og hjælpe dig i gang på borger.dk.

Har du brug for hjælp til selvbetjening på borger.dk, kan du også ringe på telefon 1881 eller 7010 1881.



Få overblik og ansøg på **borger.dk**



Meld flytning

Hvorfor skal jeg melde flytning?

Når du skal flytte, har du pligt til at melde din flytning med din nye adresse til folke- registeret. Det skal du nu gøre på borger.dk.

Du kan tidligst melde flytning fire uger før din flytning og senest fem dage efter, du er flyttet.

Borger.dk er den nye flyttemappe

Den velkendte flyttemappe fra Post Danmark bliver ikke lavet mere. I stedet kan du nu gå ind på borger.dk og finde alle de informationer, du har brug for, når du flytter.

Du kan også finde link til at melde flytning til Post Danmark.

Hvad skal jeg være opmærksom på?

Når du melder flytning, kan du flytte hele din familie på en gang.

Det offentlige bliver mere digitalt

Nu skal du gå på nettet, når du f.eks. skal:

- Melde flytning
- Bestille nyt sundhedskort
- Ansøge om børnepasning
- Skrive dit barn op til skole og SFO.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig. På borger.dk kan du også sende og modtage digital post. Det er både hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk



Betjen dig selv på nettet



borger.dk

Hvis du har brug for hjælp

Har du spørgsmål om at skrive dit barn op til skole og SFO, er der hjælp at hente på www.borger.dk/skolestart – her kan du:

- Få svar på de oftest stillede spørgsmål om skole og skolefritidsordninger
- Læse om skolevalg og alderstrin
- Læse om friplads og rabatter for pasning.

Hvis du ikke har mulighed for at betjene dig selv på nettet, kan du få hjælp i kommunens borgerservice eller på biblioteket. Ligesom i dag vil der fortsat være medarbejdere, der kan svare på generelle spørgsmål og hjælpe dig i gang på borger.dk.

Har du brug for hjælp til selvbetjening på borger.dk, kan du også ringe på telefon 1881 eller 7010 1881.



Få overblik og ansøg på borger.dk



borger.dk

Skriv op til skole og SFO

Hvordan vælger jeg skole?

På borger.dk kan du bl.a. læse om, hvordan du bliver tilbudt en plads af kommunen, og at du frit kan vælge en anden skole, så længe skolen har plads til flere elever.

Hvordan skriver jeg mit barn op til SFO?

Du tilmelder dit barn til en fritidsordning og skriver barnet op til skolestart på borger.dk. Når det er muligt, går elever fra samme klasse i samme fritidsordning.

Forskellen på SFO og fritidshjem

Fritidshjem er pasningstilbud, der hører under kommunens dagtilbud. SFO'erne hører under folkeskolen og er derfor knyttet til de enkelte folkeskoler.

Det offentlige bliver mere digitalt

Nu skal du gå på nettet, når du f.eks. skal:

- Melde flytning
- Bestille nyt sundhedskort
- Ansøge om børnepasning
- Skrive dit barn op til skole og SFO.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig. På borger.dk kan du også sende og modtage digital post. Det er både hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk



Skole og SFO

borger.dk

Betjen dig selv på nettet



borger.dk

Hvis du har brug for hjælp

Har du spørgsmål om at bestille nyt sundhedskort, er der hjælp at hente på www.borger.dk/nyt-sundhedskort – her kan du:

- Få svar på de oftest stillede spørgsmål om at bestille nyt sundhedskort
- Læse om, hvor hurtigt du får dit nye sundhedskort
- Læse om, hvordan du får dit nye sundhedskort.

Hvis du ikke har mulighed for at betjene dig selv på nettet, kan du få hjælp i kommunens borgerservice eller på biblioteket. Ligesom i dag vil der fortsat være medarbejdere, der kan svare på generelle spørgsmål og hjælpe dig i gang på borger.dk.

Har du brug for hjælp til selvbetjening på borger.dk, kan du også ringe på telefon 1881 eller 7010 1881.



Få overblik og ansøg på borger.dk



borger.dk

Det offentlige bliver mere digitalt

Nu skal du gå på nettet, når du f.eks. skal:

- Melde flytning
- Bestille nyt sundhedskort
- Ansøge om børnepasning
- Skrive dit barn op til skole og SFO.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig. På borger.dk kan du også sende og modtage digital post. Det er både hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

Bestil nyt sundhedskort

Hvad er et sundhedskort?

Det gule sygesikringsbevis har skiftet navn til sundhedskortet. Du bruger kortet hos lægen, på biblioteket og til andre offentlige myndigheder.

Hvad koster et nyt sundhedskort?

Det er gratis at få et nyt sundhedskort, hvis du flytter, skifter navn på grund af ægte-skab, eller hvis kortet er mere end fire år gammelt og har brud eller revner.

Hvis du skal have nyt sundhedskort af andre årsager – f.eks. lægeskift eller mistet kort – koster det 180 kr. Du kan bestille nyt sundhedskort direkte på borger.dk.



Midlertidigt sundhedskort

Det tager normalt omkring to uger at få et nyt sundhedskort. Kommunen kan dog udstede et midlertidigt kort, hvis du har brug for det.

Det offentlige bliver mere digitalt

Hvis du har brug for hjælp
Hvis du ikke har mulighed for at betjene dig selv på nettet, kan du få hjælp i kommunens borgerservice eller på biblioteket. Ligesom i dag vil der fortsat være medarbejdere, der kan svare på generelle spørgsmål og hjælpe dig i gang på borger.dk.

Har du brug for hjælp til selvbetjening på borger.dk – kan du også ringe på telefon 1881 eller 7010 1881.

Betjen dig selv på nettet



borger.dk



Få overblik og ansøg på **borger.dk**



Det offentlige bliver mere digitalt
 I de kommende år bliver mere og mere kommunikation med det offentlige digital. Ved at flytte kommunikationen over på nettet, vil det offentlige give bedre service og spare skattekrone, som kan bruges på fremtidig velfærd. De borgere, der har behov for det, kan få hjælp i f.eks. borgerservice eller på biblioteket. Det betyder bl.a., at borgere, som i dag har brug for hjælp til at udfylde papirkemaer, også i fremtiden vil kunne få hjælp til de digitale løsninger.

Folketinget har vedtaget, at du fra 1. december 2012 skal gå på nettet, når du f.eks. skal:

- Melde flytning
- Bestille nyt sundhedskort
- Ansøge om børnepasning
- Skrive dit barn op i skole og SFO.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig. På borger.dk kan du også sende og modtage digital post. Det er både hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

Det er nemt og hurtigt

Fremover kan du kun gøre det på nettet, når du skal melde flytning, bestille nyt sundhedskort, ansøge om børnepasning og skrive dit barn op til skole eller SFO. Det er nemmere og hurtigere end at vente i kø i telefonen eller på borger-servicecentret.

Meld flytning

Når du skal flytte, har du pligt til at melde din flytning med din nye adresse til folkeregisteret. Det skal du nu gøre på borger.dk.



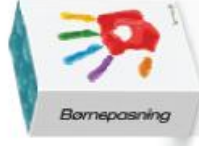
Bestil nyt sundhedskort

Det gule sygesikringsbevis har skiftet navn til sundhedskortet. Du bruger kortet hos lægen, på biblioteket og til andre offentlige myndigheder. Bestil sundhedskortet på borger.dk.



Børnepasning

Ansøg om børnepasning
 Hvis du ønsker privat pasning eller plads i dagpleje, vuggestue eller børnehave, skal du skrive barnet op på din kommunes venteliste via borger.dk.



Skole og SFO

Skriv op til skole og SFO
 Du får et brev fra kommunen, når dit barn når den skolepligtige alder. Børn starter i de fleste tilfælde med at gå i skole det år, de fylder 6 år. Du skal skrive dit barn op digitalt på borger.dk.



Digital post

Tilmeld dig digital post
 Digital post er en postkasse på borger.dk, hvor du kan sende og modtage post fra offentlige myndigheder – f.eks. fra din kommune. Du skal selv tilmelde dig digital post på borger.dk.



Hjælp til digital kommunikation med det offentlige



borger.dk

Hjælp til digital selvbetjening

Hvis du ikke har mulighed for at betjene dig selv på nettet, kan du få hjælp i kommunens borgerservice eller på biblioteket. Ligesom i dag vil der fortsat være medarbejdere, der kan svare på generelle spørgsmål og hjælpe dig i gang på borger.dk.

Har du brug for hjælp til selvbetjening på borger.dk, kan du også ringe på telefon 1881 eller 7010 1881.

Hjælp til at komme i gang med it

It og internet rummer en verden af muligheder.

Hvis du ikke har lært at bruge it og internet, er der mange muligheder for hjælp til at komme i gang – flere af dem er gratis.

Spørg efter kurser og it-hjælp på det lokale bibliotek, din lokale aftenskole, hos Ældre Sagen, Ældremobiliseringen eller hos den boligsociale projektleder, hvis du bor i en almen boligafdeling.

Hvis du allerede kan gå på nettet, kan du gå ind på www.laermereomit.dk

Her kan du finde en oversigt over kursussteder og lære mere om it online.



Hvad skal foregå digitalt?

Digital selvbetjening indføres trinvis på forskellige områder frem mod 2015. Den trinvis overgang giver borgerne tid til at vænne sig til, at det offentlige bliver mere digitalt.

Folketinget har vedtaget, at du fra 1. december 2012 skal gå på nettet, når du f.eks. skal:

- Melde flytning
- Bestille nyt sundhedskort
- Bestille EU-sygesikringskort
- Ansøge om børnepasning
- Skrive dit barn op i skole og SFO
- Betale for jagttegn, jagtprøve og rifleprøve
- Booke en lejrplads eller aktiviteter på Naturstyrelsens arealer

Der vil løbende blive informeret om, hvilke nye områder, der overgår til digital selvbetjening.

Det offentlige bliver mere digitalt

I de kommende år bliver mere og mere kommunikation med det offentlige digital. Ved at flytte kommunikationen over på nettet, vil det offentlige give mere fleksibel service og spare skattekrone, som kan bruges på fremtidig velfærd, f.eks. sundhed, omsorg og socialområdet.

De borgere, der har behov for det, kan få hjælp i f.eks. borgerservice eller på biblioteket.

Borger.dk er din indgang til det offentlige.

Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig. På borger.dk kan du også sende og modtage digital post. Det er både hurtigt, nemt og sikkert.

borger.dk



Hvis du ikke kan bruge digital selvbetjening

Hvis du trods vejledning og hjælp ikke har mulighed for at betjene dig selv på nettet, kan du aflevere din ansøgning på en anden måde.

Det er den offentlige myndighed, som du skal kommunikere med, der i hvert enkelt tilfælde vurderer, om du kan blive fritaget for at bruge den digitale selvbetjeningsløsning.

Grunde hertil kan f.eks. være, at du ikke har de fornødne digitale kompetencer, har et særligt handicap eller på anden vis har særlige behov.

Særligt om digital post

Digital post er en postkasse på borger.dk, hvor du kan sende og modtage post fra offentlige myndigheder – f.eks. fra din kommune.

Digital post har samme retsvirkning som almindelige papirbreve.

Frem til 2014 er det frivilligt at tilslutte sig digital post.

Fra november 2014 vil alle borgere få en digital postkasse. Borgere, der ikke har mulighed for at benytte den digitale postkasse, vil få mulighed for at søge om fritagelse.

I forbindelse med overgangen til digital post i 2014 vil der blive informeret nærmere om den digitale postkasse, og hvordan man kan blive fritaget.

Giv andre adgang til din digitale post

Du kan give én eller flere personer adgang til at hjælpe dig med at læse din digitale post.

- I din digitale postkasse klikker du på: 'Indstillinger' > 'Giv andre adgang' > 'Opret adgang'
- Udfyld felterne. Du skal kende cpr-nummeret på den person, som skal have adgang (cpr-numre kan også gives adgang)
- Vælg, hvilken post personen skal kunne læse, og om personen skal kunne slette og sende digital post på dine vegne
- Du skal også skrive en kode, som du efterfølgende skal oplyse til den person, som skal have adgang.

Når personen, du har givet adgang, har bekræftet adgangen, kan han/hun i sin egen digitale postkasse se din digitale post i en særskilt mappe. Personen kan også få besked på e-mail, når der er kommet ny post til dig.

Husk, at din digitale postkasse ligesom en almindelig postkasse skal tømmes. Der kan være vigtig post med en tidsfrist, som skal overholdes.

Fra 1. november 2014 skal du være tilmeldt Digital Post
Ifølge Loven om offentlig Digital Post skal du fra 1. november 2014 kunne modtage post fra det offentlige digitalt.

Hvis du ikke selv har tilmeldt dig, bliver du automatisk tilmeldt.

Er du ikke i stand til at tjekke din digitale postkasse, kan du søge om fritagelse senest fra midten af 2014 hos borger-service.

Hjælp at hente

- www.borger.dk/digitalpost. Her kan du også læse om muligheden for at blive fritaget fra Digital Post, hvis du ikke er i stand til at tjekke din digitale postkasse
- [Borger.dk](http://borger.dk)'s support på telefon 1881 eller 7010 1881
- Borgerservice og biblioteker i din kommune.

Din kontakt med det offentlige starter på nettet



Hvad er Digital Post?

Digital Post er din personlige og sikre postkasse på borger.dk.

Med en digital postkasse kan du:

- modtage post fra det offentlige, fx pensionsmeddelelser, SU-meddelelser og indkaldelser til bilsyn
- sende post til det offentlige
- slippe for ringbind og rod i rudekruverne
- opbevare dokumenter og breve sikkert
- gøre Danmark grønnere
- være med til at spare det offentlige for op mod 1 mia. kr. om året.

Din digitale postkasse er tilknyttet dit CPR-nummer og følger dig overalt – uanset om du flytter eller er ude at rejse.

Du kan vælge at få besked på e-mail, når du modtager ny post i din digitale postkasse.



Sådan tilmelder du dig Digital Post

Du tilmelder dig Digital Post på hjemmesiden www.borger.dk, hvor du også kan bestille NemID.

- Log på www.borger.dk med din NemID, og klik på 'Digital Post' på forsiden af borger.dk
- Oplys dit navn, din e-mailadresse og eventuelt dit mobilnummer
- Acceptér vilkårene for Digital Post
- Bekræft dine oplysninger for at oprette din digitale postkasse.

Hvis du allerede har en e-Boks, kan du også tilmelde dig der. Du skal blot tilmelde digital post fra alle offentlige myndigheder i din e-Boks.

Hvad er forskellen

på Digital Post og e-Boks?

Digital Post og e-Boks supplerer hinanden, men er to forskellige postkasser:

- Med Digital Post får du en digital postkasse på borger.dk til at modtage post fra alle offentlige myndigheder, fx din kommune. Du kan også sende post til det offentlige. Du skal have en digital postkasse fra 1. november 2014.
- Med en e-Boks kan du tilmelde dig post fra private virksomheder, fx din bank og dit forsikringselskab. e-Boks er frivillig for dig at anvende.

Har du allerede en e-Boks?

Hvis du i forvejen bruger e-Boks, kan du med få klik samle posten fra offentlige myndigheder og private virksomheder.

Du bestemmer selv, om du vil læse din digitale post på www.borger.dk eller www.e-boks.dk.

Modtager du post fra det offentlige i e-Boks?

Hvis du i din e-Boks allerede modtager post fra enkelte offentlige myndigheder, fx din kommune, skal du sørge for at tilmelde dig digital post fra alle offentlige myndigheder.

Digital kommunikation med det offentlige

Muligheder for dig, der har svært ved det digitale



Hjælp til at komme i gang med internettet

It og internet rummer en verden af muligheder. Via internettet kan du holde kontakt med familie og venner, der bor langt væk, finde gode tilbud og meget andet. Hvis du ikke har lært at bruge it og internet, kan du få hjælp til at komme i gang – og mange kurser er gratis.

Spørg efter kurser og it-hjælp her:

- Dit lokale bibliotek
- Ældre Sagen (telefon 3396 8686)
- Danske Seniorer (telefon 3537 2422)
- Telecentre-danmark (telefon 2091 4808)
- Din lokale aftenskole (AOF, DJO, FOF, LOF, Netop)
- Den boligsociale projektleder, hvis du bor i en almen boligafdeling med et boligsocialt projekt.

Hjælp til digital selvbetjening
Alle, der kan, skal fremover gå på nettet, når de skal i kontakt med det offentlige for bl.a. at vælge læge, ansøge om velse eller melde flytning. Det foregår via digitale selvbetjeningsløsninger på borger.dk.



Du kan få hjælp til at bruge den digitale selvbetjeningsløsning ved at kontakte den myndighed, du skal kommunikere med, eller Borgerservice. Hvis du ikke er i stand til at kommunikere digitalt, har du fortsat mulighed for at blive betjent på anden vis.

Det er Borgerservice eller den myndighed, du skal kommunikere med, der tager stilling til, om du kan blive betjent på anden vis. Det kan f.eks. være, hvis du har et handicap, en psykisk lidelse, er socialt udsat eller hjemløs, har sprogsvækkigheder, er stærkt ordblind eller ikke har færdigheder til at betjene en computer.



Gå på borger.dk

Digital kommunikation med det offentlige

De fleste bestiller rejser, køber ind og kommunikerer på nettet til hverdag. Det er en nem måde at ordne mange ting på, og det er en billig kommunikationsform. Når vi også bruger nettet til kommunikation med det offentlige, kan samfundet spare penge, som kan bruges på f.eks. velfærd og sundhed.

Folketinget har vedtaget, at kommunikation mellem borgerne og det offentlige på en række områder skal foregå på nettet. De, der kan, skal bruge digital selvbetjening og modtage post fra det offentlige digitalt.

Hvis du har svært ved det digitale, kan du få hjælp

Du kan få hjælp til at kommunikere digitalt med det offentlige i Borgerservice eller på biblioteket, hvor medarbejderne er parate til at hjælpe dig. Her er der også computere, du kan benytte gratis. Hvis du ikke er i stand til at kommunikere digitalt, har du fortsat mulighed for at blive betjent på anden vis.

På www.borger.dk kan man læse mere om digital kommunikation med det offentlige.

Digital post fra det offentlige

Alle, der kan, skal fra 1. november 2014 modtage post fra det offentlige digitalt. Derfor vil du automatisk få en digital postkasse, med mindre du allerede har én eller er blevet fritaget fra at modtage posten digitalt. Du kan læse din digitale post fra det offentlige på borger.dk eller via e-Boks.

Når du har en digital postkasse til breve fra det offentlige, kan det offentlige sende dig samme type breve digitalt, som du før modtog på papir. Det gælder f.eks. oplysninger om pension eller indkaldelse til undersøgelse på sygehuset.



Det betyder, at du skal sørge for, at din digitale postkasse bliver tjekket på lige fod med din almindelige postkasse. Så går du ikke glip af vigtige meddelelser. Hvis du har en e-mail-adresse, kan du bede om automatisk at få en e-mail, når der er post.

På Borgerservice kan du få mere at vide om digital post fra det offentlige. Du kan også høre om, hvordan du kan give en anden, f.eks. et familiemedlem, adgang til at læse din digitale post for dig. Læseadgang til din digitale post kan være en god løsning for både dig og dine pårørende.



Fritagelse fra digital post fra det offentlige

Du kan blive fritaget fra at modtage digital post fra det offentlige, hvis du:

- Har en funktionsnedsættelse, som hindrer dig i at modtage post digitalt
- Ikke har adgang til en computer med tilstrækkelig internetforbindelse i dit hjem
- Er registreret som udrejst af Danmark
- Er hjemløs
- Har sproglige vanskeligheder
- Har praktiske vanskeligheder ved at skaffe NemID.

For at blive fritaget fra digital post fra det offentlige skal du møde op i Borgerservice.

Det er også muligt at bede andre fritage dig på dine vegne ved brug af en fuldmagt.

Digital kommunikation med det offentlige

Muligheder for dig, der
har svært ved det digitale



Hjælp til at komme i gang med internettet

It og internet rummer en verden af muligheder. Via internettet kan du holde kontakt med familie og venner, der bor langt væk, finde gode tilbud og meget andet. Hvis du ikke har lært at bruge it og internet, kan du få hjælp til at komme i gang – og mange kurser er gratis.

Spørg efter kurser og it-hjælp her:

- DIT lokale bibliotek
- Ældre Sagen (telefon 3396 8686)
- Danske Seniorer (telefon 3537 2422)
- Telecentre-danmark (telefon 2091 4808)
- Din lokale aftenskole (AOF, DOF, FOF, LOF, Netop)
- Den boligsociale projektleder, hvis du bor i en almen boligafdeling med et boligsocialt projekt.

Hjælp til digital selvbetjening
Alle, der kan, skal fremover gå på nettet, når de skal i kontakt med det offentlige for bl.a. at vælge læge, ansøge om velse eller melde flytning. Det foregår via digitale selvbetjeningsløsninger på borger.dk.



Du kan få hjælp til at bruge den digitale selvbetjeningsløsning ved at kontakte den myndighed, du skal kommunikere med, eller Borgerservice. Hvis du ikke er i stand til at kommunikere digitalt, har du fortsat mulighed for at blive betjent på anden vis.

Det er Borgerservice eller den myndighed, du skal kommunikere med, der tager stilling til, om du kan blive betjent på anden vis. Det kan f.eks. være, hvis du har et handicap, en psykisk lidelse, er socialt udsat eller hjemløs, har sprogsvækkigheder, er stærkt ordblind eller ikke har færdigheder til at betjene en computer.



Gå på borger.dk

Digital kommunikation med det offentlige

De fleste bestiller rejser, køber ind og kommunikerer på nettet til hverdag. Det er en nem måde at ordne mange ting på, og det er en billig kommunikationsform. Når vi også bruger nettet til kommunikation med det offentlige, kan samfundet spare penge, som kan bruges på f.eks. velfærd og sundhed.

Folketinget har vedtaget, at kommunikation mellem borgerne og det offentlige på en række områder skal foregå på nettet. De, der kan, skal bruge digital selvbetjening og modtage post fra det offentlige digitalt.

Hvis du har svært ved det digitale, kan du få hjælp

Du kan få hjælp til at kommunikere digitalt med det offentlige i Borgerservice eller på biblioteket, hvor medarbejderne er parate til at hjælpe dig. Her er der også computere, du kan benytte gratis. Hvis du ikke er i stand til at kommunikere digitalt, har du fortsat mulighed for at blive betjent på anden vis.

På www.borger.dk kan man læse mere om digital kommunikation med det offentlige.

Digital post fra det offentlige

Alle, der kan, skal fra 1. november 2014 modtage post fra det offentlige digitalt. Derfor vil du automatisk få en digital postkasse, med mindre du allerede har én eller er blevet fritaget fra at modtage posten digitalt. Du kan læse din digitale post fra det offentlige på borger.dk eller via e-Boks.

Når du har en digital postkasse til breve fra det offentlige, kan det offentlige sende dig samme type breve digitalt, som du før modtog på papir. Det gælder f.eks. oplysninger om pension eller indkaldelse til undersøgelse på sygehuset.



Det betyder, at du skal sørge for, at din digitale postkasse bliver tjekket på lige fod med din almindelige postkasse. Så går du ikke glip af vigtige meddelelser. Hvis du har en e-mail-adresse, kan du bede om automatisk at få en e-mail, når der er post.

På Borgerservice kan du få mere at vide om digital post fra det offentlige. Du kan også høre om, hvordan du kan give en anden, f.eks. et familiemedlem, adgang til at læse din digitale post for dig. Læseadgang til din digitale post kan være en god løsning for både dig og dine pårørende.



Fritagelse fra digital post fra det offentlige

Du kan blive fritaget fra at modtage digital post fra det offentlige, hvis du:

- Har en funktionsnedsættelse, som hindrer dig i at modtage post digitalt
- Ikke har adgang til en computer med tilstrækkelig internetforbindelse i dit hjem
- Er registreret som udrejst af Danmark
- Er hjemløs
- Har sproglige vanskeligheder
- Har praktiske vanskeligheder ved at skaffe NemID.

For at blive fritaget fra digital post fra det offentlige skal du møde op i Borgerservice.

Det er også muligt at bede andre fritage dig på dine vegne ved brug af en fuldmagt.

Er du klar til Digital Post fra det offentlige?

Fra 1. november 2014 skal alle, der kan, modtage Digital Post fra det offentlige. Her kan du læse mere om, hvad Digital Post fra det offentlige er, hvordan du tilmelder dig og hvor du kan få hjælp.



Lov om Digital Post: Alle personer over 15 år (med CPR-nummer og fast bopæl i Danmark) skal fra 1. november 2014 kunne modtage post fra offentlige myndigheder digitalt.

Hvad er Digital Post?

Digital Post fra det offentlige er samme slags breve, som myndighederne sender til dig allerede. Fremover vil flere og flere af brevene blot blive sendt digitalt i stedet for på papir. Det kan fx være pensionsmeddelelser, indkaldelse til undersøgelse på sygehuset eller besked om plads i daginstitution.

Log på borger.dk eller e-Boks.dk med dit NemID. Her kan du læse din digitale post samt:

- opgive en e-mailadresse, så du får besked, når der er Digital Post til dig
- sende Digital Post til det offentlige
- opbevare digitale dokumenter og breve sikkert
- være med til at spare det offentlige for op mod 1 mia. kr. om året.



Digital Post er personlig og sikker, fordi den er tilknyttet dit NemID og dit CPR-nummer. Du kan læse din digitale post fra alle computere – også når du fx er ude at rejse.



Hjælp at hente

- Gå på www.borger.dk/digitalpost. Her kan du læse mere om Digital Post og om muligheden for at blive fritaget fra Digital Post. Du kan også finde trin-for-trin vejledninger til, hvordan du tilmelder dig Digital Post mv.
- Kontakt borgerservice i din kommune.

Fra 1. november skal du være tilmeldt Digital Post fra det offentlige

Hvis du ikke selv har tilmeldt dig, bliver du automatisk tilmeldt 1. november. Tilmeld dig Digital Post allerede nu, så du er klar til 1. november.

Er du ikke i stand til at tjekke din digitale post, kan du give andre adgang til at læse din digitale post for dig. Du kan også søge om fritagelse i borgerservice i din kommune.

Gå på **borger.dk**

Er du klar til Digital Post fra det offentlige?

Du kan tilmelde dig og læse Digital Post fra det offentlige på borger.dk eller e-Boks.dk, alt efter hvad du foretrækker. Log på med dit NemID.

Hvis du ikke har NemID, kan du bestille det på nemid.nu eller i dit borgerservicecenter.

Tilmeld dig på borger.dk

- Gå på borger.dk og klik på billedboksen 'Tilmeld dig Digital Post'
- Klik på 'Start' og log ind med dit NemID.
- Er du allerede tilmeldt Digital Post, vil du herefter kunne se din indbakke. Ellers følg instruktionerne.

Tilmeld dig på e-Boks.dk

Hvis du allerede har en e-Boks, kan du også modtage, læse og sende Digital Post der.

- Log ind på e-Boks med dit NemID og tilmeld dig Digital Post fra det offentlige

Digital Post og e-Boks

Du kan læse din digitale post, når du er logget ind på borger.dk eller på e-Boks.dk. Det er begge sikre hjemmesider. Du behøver kun tjekke din post ét af stederne.

Har du allerede en e-Boks?

Hvis du i forvejen bruger e-Boks, skal du blot sikre dig, at du har tilmeldt dig Digital Post fra det offentlige. Det gælder også, hvis du i dag modtager post fra enkelte offentlige myndigheder, fx din kommune.



Husk at tjekke din digitale post

Husk jævnligt at tjekke din digitale post på borger.dk eller e-Boks.dk. Der kan være vigtig post med en tidsfrist, der skal overholdes. Angiv en e-mailadresse. Så får du tilsendt en e-mail, når der er nye digitale breve.

Husk:

Det er ikke al posten fra det offentlige, der kan sendes digitalt. Du skal derfor fortsat tjekke din papirpost.

Giv andre adgang til din digitale post

Du kan give én eller flere personer adgang til at læse din digitale post. Du kan tildele læseadgangen til andre, når du er logget på borger.dk eller e-Boks.dk. Du kan også få hjælp til det i borgerservice.

For at give andre læseadgang skal du:

- kende cpr-nummeret på den person, som skal have adgang (cvr-numre kan også gives adgang)
- vælge hvilken post, personen skal kunne læse
- skrive en kode, som du efterfølgende skal oplyse til den person, som du vil give adgang.

Når personen, du har givet adgang, har bekræftet adgangen, kan han/hun i sin egen indbakke på borger.dk eller e-Boks.dk se din digitale post i en særskilt mappe. Personen kan også få besked på e-mail, når der er kommet ny post til dig.

Husk, at du stadig har ansvaret for, at din digitale post bliver læst.

Gå på **borger.dk**

Tilmeld dig digital post på **borger.dk**



Det offentlige bliver mere digitalt

Digital post er en postkasse på borger.dk, hvor du kan sende og modtage post fra offentlige myndigheder – f.eks. fra din kommune. Du skal selv tilmelde dig digital post på borger.dk.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig. Det er både hurtigt og sikkert.

Gå ind på **www.borger.dk**

borger.dk

Meld flytning på borger.dk



Det offentlige bliver mere digitalt
Når du skal flytte, har du pligt til at melde din flytning med din nye adresse til folke-registeret. Det skal du nu gøre på borger.dk.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig. På borger.dk kan du også sende og modtage digital post. Det er både hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

borger.dk

Det offentlige bliver mere digitalt



Nemt, hurtigt og sikkert

Fremover kan du kun gøre det på nettet, når du skal melde flytning, bestille nyt sundhedskort, ansøge om børnepasning og skrive dit barn op til skole eller SFO. Det er nemmere og hurtigere end at vente i kø i telefonen eller på borger-servicecentret.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig. På borger.dk kan du også sende og modtage digital post. Det er både hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

borger.dk

Bestil nyt sundhedskort på **borger.dk**



Det offentlige bliver mere digitalt

Det gule sygesikringsbevis har skiftet navn til sundhedskortet. Du bruger kortet hos lægen, på biblioteket og til andre offentlige myndigheder. Bestil sundhedskortet på borger.dk

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig. På borger.dk kan du også sende og modtage digital post. Det er både hurtigt og sikkert.

Gå ind på **www.borger.dk**

borger.dk

Skriv op til skole og SFO på **borger.dk**

Det offentlige bliver mere digitalt

Du får et brev fra kommunen, når dit barn når den skolepligtige alder. Børn starter i de fleste tilfælde med at gå i skole det 6. år, de fylder 6 år. Du skal skrive dit barn op digitalt på borger.dk.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig. På borger.dk kan du også sende og modtage digital post. Det er både hurtigt og sikkert.

Gå ind på **www.borger.dk**



Ansøg om børnepasning på **borger.dk**

Det offentlige bliver mere digitalt

Hvis du ønsker privat pasning eller plads i dagpleje, vuggestue eller børnehave, skal du skrive barnet op på din kommunes venteliste via borger.dk.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig. På borger.dk kan du også sende og modtage digital post. Det er både hurtigt og sikkert.

Gå ind på **www.borger.dk**



Din kontakt med det offentlige starter på nettet



Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her finder du information og betjener dig selv hurtigt og sikkert. Skal du fx vælge læge, anmelde cykeltveri eller melde udrejse,

skal du fremover gøre det på nettet. På **borger.dk** har du også din egen digitale postkasse, hvor du kan sende, modtage og gemme post fra det offentlige.

Gå på **borger.dk**

Din kontakt med det offentlige starter på nettet



Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her finder du information og betjener dig selv hurtigt og sikkert. Skal du fx vælge læge, ansøge om vielse eller melde udrejse, skal

du fremover gøre det på nettet. På **borger.dk** har du også din egen digitale postkasse, hvor du kan sende, modtage og gemme post fra det offentlige.

Gå på **borger.dk**

Opret din digitale postkasse på **borger.dk**



Din kontakt med det offentlige starter på nettet

Med din personlige digitale postkasse på **borger.dk** kan du sende, modtage og gemme post fra det offentlige - fx fra din

kommune. Læs mere og opret din postkasse på www.borger.dk/digitalpost. Du kan også tilmelde dig Digital Post i din e-Boks ved at tilmelde post fra alle offentlige myndigheder.

Gå på **borger.dk**

Er du klar til Digital Post fra det offentlige?

- Fra den 1. november 2014 skal du kunne modtage Digital Post fra det offentlige. Du kan tilmelde dig på borger.dk eller e-Boks.dk.
- Er du allerede tilmeldt, skal du huske at tjekke din digitale post, så du ikke går glip af vigtige breve fra det offentlige.
- Du kan få besked på e-mail, når der er ny digital post til dig.



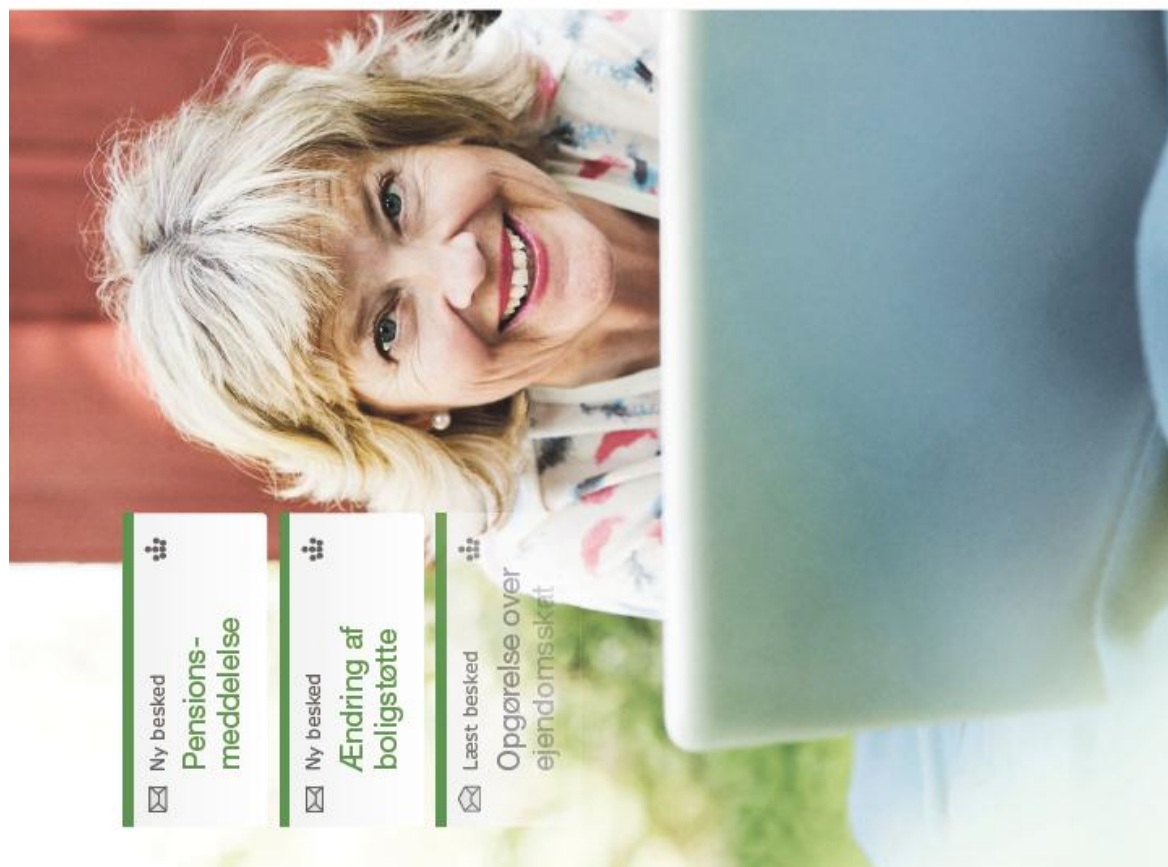
Husk at tjekke din digitale post fra det offentlige

- Er du allerede tilmeldt Digital Post, skal du huske at tjekke den, så du ikke går glip af vigtige breve fra det offentlige.
- Er du ikke tilmeldt, kan du gøre det på borger.dk eller [e-Boks.dk](http://e-boks.dk).
- Du kan blive fritaget fra Digital Post, hvis du lever op til en af fritagelsesgrundene. På Borgerservice kan du høre mere og få hjælp med Digital Post.

Du kan læse din digitale post
på www.borger.dk eller på
www.e-boks.dk



borger.dk



Husk at tjekke din digitale post fra det offentlige

- Er du allerede tilmeldt Digital Post, skal du huske at tjekke den, så du ikke går glip af vigtige breve fra det offentlige.
- Er du ikke tilmeldt, kan du gøre det på borger.dk eller [e-Boks.dk](http://e-boks.dk).
- Du kan få besked på e-mail, når der er ny digital post til dig.

Du kan læse din digitale post
på www.borger.dk eller på
www.e-boks.dk

borger.dk



Bilag 2.13: Husk at tjekke din digitale post fra det offentlige, 2014c



Husk
at tjekke din
digitale post
fra det offentlige

borger.dk

Digital Post fra det offentlige

Digital Post fra det offentlige er samme slags breve, som myndighederne sender i dag. De sendes blot digitalt. Det kan fx være pensionsmeddelelser, indkaldelse til undersøgelse på sygehuset eller besked om en plads i daginstitution.

Husk at tjekke din digitale post

Husk jævnligt at tjekke din digitale post. Der kan være vigtig post med en tidsfrist, der skal overholdes. Angiv din e-mailadresse, når du er logget ind på **borger.dk** eller e-Boks. Så får du tilsendt en e-mail, når der er nye digitale breve.

Brug **borger.dk** eller **e-boks.dk**

Du tjekker din digitale post på **borger.dk** eller e-Boks.dk, alt efter hvad du foretrækker.

Du skal bruge **dit NemID** for at logge på.

Vejledning i brug af Digital Post

Du kan få hjælp til at bruge Digital Post på **borger.dk**, i borgerservice og på dit bibliotek.

Gå på **borger.dk**

Borgerne i [kommune] bliver mere digitale

I uge 47 inviterer [kommune] Borgerservice til it-café på [sted] for at forberede byens borgere på, at de fremover skal melde flytning, bestille nyt sundhedskort og opskrive børn til daginstitution, skole og SFO på nettet.

Den 1. december er en vigtig dato i den offentlige digitaliseringsindsats, der vil spare det offentlige for mange penge og give den enkelte borger en mere fleksibel service hjemmefra. Fra den 1. december skal borgere, der selv kan melde flytning, bestille nyt sundhedskort og opskrive børn til daginstitution, skole og SFO på nettet.

[XX] Kommune er med til at tage det første store skridt, når en række offentlige selvbetjeningsløsninger nu skal anvendes frem for papirblanketter eller turen til borgerservicecentret. Mange borgere er allerede digitale, men med den nye lovgivning får alle, der kan, et skub til at betjene sig selv. Det betyder, at det offentlige kan bruge resurserne bedre - der hvor der er mest brug for dem.

”Mange danskere bruger allerede nu borger.dk og kommunens hjemmeside, fordi det er en nem og hurtig måde at få løst sine ærinder med det offentlige. Men vi skal have endnu flere til at bruge vores selvbetjeningsløsninger. Derfor er vi glade for, at det nu er ambitionen, at de borgere, der kan betjene sig selv digitalt, også skal gøre det. Vi ser det som vores opgave at hjælpe borgerne i [kommune], så endnu flere fremover oplever den digitale kommune,” siger [XX] fra [XX] Kommune.

I uge 47 afholder [XX] Borgerservice ’borger.dk-uge’ og tilbyder kaffe og kage på [sted] i tidsrummet kl. [xx-xx]. [Her kan tilføjes indhold om det enkelte arrangement.]

”Vores borgere skal i stigende grad kommunikere med det offentlige over nettet. Det er vores opgave, at ingen bliver ladet i stikken, hvis de synes, at det med it er svært. Mange vil gerne, men behøver hjælp til at komme i gang. Her er vi klar til at hjælpe, siger [XX].

For yderligere oplysninger kontakt:

[XX] i borgerservice i [XX] Kommune – tlf. [tlf. nr.]

Om borger.dk-ugen:

Borger.dk-ugen finder sted hvert år i uge 47, hvor biblioteker og borgerservicecentre i hele landet sætter fokus på at få borgerne til at bruge borger.dk og digital selvbetjening. I år er målet at forberede danskerne på de selvbetjeningsløsninger, som folketinget har vedtaget, at danskere fra 1. december 2012 skal bruge, når de skal:

- Melde flytning
- Bestille nyt sundhedskort
- Ansøge om børnepasning og
- Skrive barn op i skole og SFO.

Indsatsen skal desuden gøre opmærksom på muligheden for at modtage og sende digital post fra og til det offentlige.

Bilag 3.2: [FORSLAG: Digitaliseringen tager fart i [NAVN] Kommune/ Borgerne i [NAVN] Kommune bliver endnu mere digitale], 2013

Inspiration til
pressemateriale

borger.dk

[FORSLAG: Digitaliseringen tager fart i [NAVN] Kommune / Borgerne i [NAVN] Kommune bliver endnu mere digitale]

Nu skal borgerne i [NAVN] Kommune tage endnu et digitalt skridt. Fra den 1. december 2013 skal vi betjene os selv digitalt på yderligere 29 områder. Borgerservice og biblioteket er klar til at hjælpe alle, der har behov for det.

[NAVN] Kommune er klar til at tage hul på et nyt digitalt kapitel. Nu bliver det nemlig obligatorisk for kommunens borgere at betjene sig selv digitalt på yderligere 29 områder. Det betyder, at vi fra den 1. december fx skal anmelde cykeltyveri og vælge læge på nettet. Vi skal også vænne os til at modtage breve fra det offentlige i den digitale postkasse, som alle danskere skal have til næste år.

Når du betjener dig selv på nettet, kan du gøre det, når det passer dig bedst – ikke længere kun når det passer kommunen. Samtidig frigør den digitale kommunikation ressourcer, der kan bruges på andre velfærdsopgaver.

[CITAT. Forslag til budskaber: 1) Mange af kommunens borgere er allerede godt i gang med at bruge nettet, når de kontakter kommunen. Det er vi rigtig glade for. 2) I de næste [uger/måneder] vil borgerne opleve, at kommunen sætter endnu mere fokus på digital selvbetjening, borger.dk og Digital Post. Ambitionen er, at de borgere, der kan betjene sig selv på nettet, de skal,] siger [XX] fra [NAVN] Kommune.

Borgerservice og dit bibliotek står klar med en hjælpende hånd
[NAVN] Kommune står klar til at hjælpe de borgere, der har behov for hjælp og vejledning til at bruge de digitale selvbetjeningsløsninger, fortæller [XX].

[CITAT. Forslag til budskaber: Vi står naturligvis klar til at hjælpe de borgere, der har behov for det. 2) Vi ved, at det kan hjælpe mange borgere, når de kan få svar og vejledning i deres eget tempo,] siger [XX] fra [NAVN] Kommune.



Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

De borgere, der af konkrete grunde ikke kan benytte digital selvbetjening, vil fortsat have mulighed for at henvende sig til det offentlige på anden vis fx telefonisk eller ved personligt fremmøde.

[Som afslutning kan her evt. tilføjes indhold om konkrete arrangementer, som kommunen afholder i den kommende tid.]

Pressekontakt:

[NAVN]

[TELEFON, MOBILNUMMER]

[MAIL]

Fakta: Obligatoriske selvbetjeningsløsninger fra 1. december

Den 1. december i år bliver det obligatorisk for borgerne at betjene sig selv på yderligere 29 områder. Blandt dem er:

- Støtte til kropsbårne hjælpemidler
- Meld udrejse
- Anmeld rotter
- Valg af læge
- Ansøg om vielse
- Registrer faderskab
- Anmeld cykeltyveri
- Navngivning og navneændring
- Se din skat
- Se den fulde liste over selvbetjeningsløsninger her:
<http://www.digst.dk/Digitaliseringsstrategi/Den-faellesoffentlig-digitaliseringsstrategi-2011-15/Overblik-over-boelgerne>

Fakta: Om digitaliseringen af det offentlige Danmark

- Målet er, at 80 pct. af den skriftlige kommunikation med det offentlige foregår digitalt med udgangen af 2015.
- Fra den 1. november 2014 skal alle over 15 år kunne modtage post fra det offentlige i en digital postkasse på borger.dk.
- Borgere, som af konkrete grunde ikke kan anvende digitale selvbetjeningsløsninger eller Digital Post, vil få mulighed for at blive fritaget og få betjening på anden vis.



Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

FAKTAARK

borger.dk

DIGITAL POST TIL BORGERNE

Indholdsfortegnelse

OM DIGITAL POST	2
Obligatorisk Digital Post i 2013 og 2014.....	2
Hvad kalder vi Digital Post-løsningen?	2
Fysisk brev med information om obligatorisk Digital Post.....	2
Sikkerheden.....	3
Frivillig tilmelding til Digital Post inden automatisk tilslutning	3
Hvorfor er Digital Post en god idé for borgeren?	4
Tilgængelighed af den digitale post for handicappede.....	4
Hvad sker der med borgerens digitale post, når borgeren dør?.....	5
HJÆLP OG FRITAGELSE	5
Der er hjælp at hente	5
Læseadgang for andre til den digitale postkasse.....	6
Fritagelseskriterier for Digital Post for borgere	6
Ansøgningsprocedure og fritagelsens varighed	7
Ulæst digital post i den fritagne borgers postkasse	7
Modtagelse af Digital Post trods fritagelse	7
Forskellen mellem fritagelse fra Digital Post og undtagelse fra digital selvbetjening	7
DIGITAL POST OG E-BOKS	8
Hvad er forskellen mellem Digital Post og e-Boks?.....	8
Særligt for e-Boks-brugere, som er tilmeldt enkelte offentlige afsendere	9
KORT OM DIGITAL POST TIL VIRKSOMHEDER OG FORENINGER.....	9



Borger.dk er din indgang til
det offentlige. Her kan du
betjene dig selv og få
information, når det passer
dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

OM DIGITAL POST

Obligatorisk Digital Post i 2013 og 2014

Folketinget har vedtaget Lov om Offentlig Digital Post, som betyder at:

- alle virksomheder, foreninger mv. med et CVR-nummer, som ikke allerede er tilmeldt Digital Post, automatisk får/har fået en digital postkasse den 1. november 2013 (se særskilt afsnit om postkassen til virksomheder og foreninger)
- alle borgere (15 år+), som ikke allerede er tilmeldt Digital Post, automatisk får en digital postkasse den 1. november 2014
- Digital post fra det offentlige siden 1. juli 2012 har haft den samme retsvirkning som papirbreve. Det betyder konkret, at borgerne har samme pligt til at tjekke deres digitale postkasse såvel som deres fysiske postkasse.

Borgerne, virksomhederne og foreningerne vil opleve, at det offentlige ikke vil sende al post digitalt lige fra starten. Det skyldes, at vi er i en overgangsfase, hvor myndighederne løbende tilslutter alle deres systemer for at kunne sende posten digitalt. Desuden vil nogle typer post ikke kunne digitaliseres – fx fremsendelse af pas.

Vigtigt: Borgerne vil derfor altid være forpligtet til at tjekke både den digitale og den fysiske postkasse for post fra det offentlige.

Hvad kalder vi Digital Post-løsningen?

Den fællesoffentlige digitale post-løsning hedder Digital Post (bemærk: store bogstaver), mens det, der sendes via løsningen hedder digital post (bemærk: små bogstaver). Når der er behov for at tale mere konkret og handlingsanvisende om løsningen kan ligeledes anvendes den digitale postkasse:

- Eksempel: "På borger.dk kan du læse mere om Digital Post. Her kan du også se, hvordan du opretter en digital postkasse, så du kan modtage digital post fra det offentlige."

Se også den mere specifikke vejledning i anvendelsen af terminologien under borger.dk/for-myndigheder > Fællesoffentlig kampagne > Markedsføring af Digital Post (www.borger.dk/for-myndigheder/Sider/Markedsforing-af-Digital-Post.aspx?)

Fysisk brev med information om obligatorisk Digital Post

De borgere, der ikke selv har oprettet en digital postkasse, vil via et fysisk brev modtage underretning om, at de får en digital postkasse tildelt 1. november 2014. Brevet vil også informere om mulighederne for hjælp til at oprette en digital postkasse, muligheden for at give andre adgang til borgerens digitale post og muligheden for at blive fritaget.

De borgere, der efter 1. november 2014 ikke har været logget ind på deres digitale postkasse, efter de har modtaget deres første digitale post, vil modtage et adviseringsbrev om, at de skal huske at tømme deres digitale postkasse. Der udsendes kun dette ene adviseringsbrev.



Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

FAKTAARK

borger.dk

Sikkerheden

Den digitale postkasse er lige så sikker som en netbank. Det er kun borgeren selv, der kan logge sig ind med sin NemID, og posten sendes krypteret, så ingen uvedkommende kan få adgang til at læse borgerens post, når den er undervejs til/fra den digitale postkasse. Samtidig kan modtageren af den digitale post-meddelelse vide sig sikker på, at afsenderen er den, som afsenderen giver sig ud for at være.

Borgeren kan vælge at give en eller flere pårørende adgang til sin digitale postkasse. Dette kan være en hjælp både i hverdagen for den knapt så it-stærke borger, men fx også i forbindelse med ferie, hvor borgeren ikke kan/ønsker at gå på internettet.

Frivillig tilmelding til Digital Post inden automatisk tilslutning

Borgeren kan i dag selv oprette en digital postkasse på borger.dk ved at klikke på "Digital Post" øverst på forsiden. Her skal borgeren logge på med sin NemID, hvorefter oprettelsen af borgerens digitale postkasse begynder. Har borgeren en e-Boks, kan hun under oprettelsen vælge, om hun også vil se indholdet af e-Boks i sin digitale postkasse.

Det er frivilligt for borgeren at oplyse sin e-mailadresse og sit mobilnummer, men borgeren bør opfordres til at oplyse begge (særligt sin e-mailadresse), så borgeren kan få besked, når der er ny digital post og dermed har mindre risiko for at gå glip af vigtig post. Dermed undgår borgeren at skulle logge på sin digitale postkasse dagligt for at tjekke, om der er kommet post. Det er borgerens eget ansvar at være opmærksom på, at denne e-mail ikke bliver fanget i mailprogrammets spamfilter, og borgeren bør derfor jævnligt være opmærksom på dette.

Bemærk:

- Det er endnu obligatorisk at skrive i e-mailadressefeltet (det indtastede bliver dog ikke valideret, og borgeren kan derfor skrive hvad som helst), men ultimo 2013 vil det blive gjort muligt helt at undlade at skrive noget i feltet. Borgeren vil blive gjort tydeligt opmærksom på vigtigheden af at taste sin e-mailadresse, hvis der ikke indtastes noget i feltet.
- Ikke alle myndigheder tilbyder at sende en sms med besked om ny post, men der vil altid blive sendt en e-mail med besked om ny digital post.

Der er ingen risiko for spam på hverken mail eller mobil, da kontaktoplysningerne udelukkende vil blive anvendt af det offentlige til adviseringer om ny digital post, og ikke vil blive delt med andre.

Har borgeren allerede en e-Boks, kan hun også vælge at tilmelde sig Digital Post ved at tilmelde alle offentlige myndigheder som afsendere i e-Boks. Dette vil automatisk lede til oprettelsen af en digital postkasse, hvis indhold (dvs. digital post fra det offentlige) automatisk vil være synligt i e-Boks.



Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

FAKTAARK

borger.dk

Uanset hvor borgeren tilmelder sig, er det den samme digitale postkasse hun har adgang til – hvad enten hun logger på postkassen på borger.dk eller e-boks.dk.

På www.borger.dk/digitalpost ligger en trin-for-trin-vejledning til oprettelsen.

Hvorfor er Digital Post en god idé for borgeren?

- Borgeren skal ikke længere tænke på, hvor hun lægger sine breve. Borgeren kan digitalt arkivere sine breve i den digitale postkasse i stedet for at have besvær med fysiske ringbind – eller papirer der er blevet væk.
- I udgangspunktet er det kun borgeren selv, der har adgang til sin digitale postkasse ved hjælp af den sikre NemID – men borgeren kan vælge at give en eller flere personer (fx en pårørende) eller virksomheder (fx en revisor) adgang til at læse og evt. slette post.
- Den digitale post kommer hurtigere frem, er mere miljøvenlig og kan læses hvor som helst, når som helst – i sommerhuset og i udlandet.
- Har borgeren fx nedsat syn kan den digitale post forstørres og i langt de fleste tilfælde læses op (mere under "Tilgængelighed").
- Digital post sendes krypteret og er derfor sikker kommunikation med det offentlige.
- Borgeren kan (når myndigheden tilbyder det) nemt svare på den digitale post, hvis hun fx har spørgsmål eller relevant information til myndigheden, som har sendt den digitale post. Det er ligesom en e-mail, men forsendelsen foregår krypteret og sikkert.
- Borgeren kan vha. adressebogen i den digitale postkasse nemt finde den offentlige myndighed, som han/hun ønsker at skrive til.
- Borgeren kan modtage en e-mail eller sms (hvis afsendermyndigheden tilbyder det) med besked om, at der er ny post i den digitale postkasse (ligesom e-Boks-brugere kender det). Så risikerer borgeren ikke at overse vigtig digital post.
- Postkassen er knyttet til borgerens CPR-nummer og følger derfor med, hvis borgeren fx flytter kommune.
- Hver gang en offentlig myndighed sender et digitalt brev, spares 6,50 skattekrone på porto. Derudover sparer det offentlige også arbejdstid.
- Med Digital Post til borgere og virksomheder og foreninger kan det offentlige spare op til 1 mia. kroner om året på porto, papir og administration og fx bruge pengene på velfærd i stedet.

Tilgængelighed af den digitale post for handicappede

Digital Post-løsningen opfylder den internationale standard for tilgængelighed, og sikrer derved, at løsningen er tilgængelig for flest mulige mennesker i flest mulige situationer.

Digitaliseringsstyrelsen har i en vejledning til offentlige myndigheder beskrevet, hvordan det sikres, at de digitale postmeddelelser er så tilgængelige som muligt for borgere med handicap. De test, Digitaliseringsstyrelsen har foretaget, viser, at brevene er læsbare for blinde, og kan forstørres op af svagsynede.



Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

FAKTAARK

borger.dk

De, der har svært ved at læse, kan benytte "Adgang for Alle-værktøjet" til at få læst teksten i brevet op. Se www.adgangforalle.dk

Hvad sker der med borgerens digitale post, når borgeren dør?

Borgerens digitale post er tilgængelig i fem år efter borgerens død. Hvem der kan få adgang afhænger af, hvordan og af hvem skiftet af boet bliver håndteret. Den nærmere procedure er endnu ikke fastlagt og vil blive offentliggjort på www.borger.dk/for-myndigheder, når den foreligger. Indtil da håndteres oprettelsen af læseadgang til en afdød persons digitale postkasse af e-Boks A/S, og en blanket kan findes på www.e-boks.dk.



HJÆLP OG FRITAGELSE

Der er hjælp at hente

På www.borger.dk/digitalpost findes hjælp og vejledning til, hvordan borgeren kommer i gang med at bruge Digital Post. Fx ligger der trin-for-trin-vejledninger til at oprette en digital postkasse, give andre adgang til postkassen og sende post til det offentlige. Og der ligger bl.a. også en forklaring af sammenhængen til e-Boks.

De borgere, som har svært ved eller slet ikke er i stand til at kommunikere digitalt med det offentlige, vil selvfølgelig kunne få den fornødne hjælp og støtte i borgerservicecentret og på biblioteket eller ved at ringe til kommunen eller borger.dk's support på telefon 1881 / 7010 1881.

Planen er, at Borgerservice fra juli 2014 skal kunne hjælpe borgerne med at oprette en læseadgang. Borgerservice kan udelukkende tildele adgang til hele borgerens digitale postkasse og kan altså ikke differentiere på, hvilke mapper der skal gives læseadgang til, eller om det skal være muligt at slette post. Tildelingen af læseadgang er en del af Administrationsportalens fritagelsesmodul, hvor Borgerservice udover at fritage borgere fra Digital Post også kan tilmelde borgeren til NemSMS. Mere information følger, når løsningen er klar.

Se i øvrigt faktaarket "Hjælp til borgere med særlige behov" for information om hjælp til og betjening af borgere med særlige behov.

Hvis det slet ikke er muligt for borgeren at anvende Digital Post, vil borgeren kunne modtage papirbreve fra det offentlige i stedet. Læs mere om fritagelse for Digital Post nedenfor.

Læseadgang for andre til den digitale postkasse

En borger kan vælge at give en pårørende eller en virksomhed adgang til at læse den digitale post. Adgangen kan også udvides til at kunne slette post.

Det kan være en god idé for borgeren at give adgang til en pårørende, så der altid

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

FAKTAARK

borger.dk



er en person, der kan tømme den digitale postkasse – både hvis borgeren fx føler det som en hjælp i hverdagen eller ferien, og hvis borgeren fx bliver syg eller dør.

Når der er ny post til borgeren, kan personen med adgang vælge at modtage en mail-notifikation med besked om denne nye post. Det kræver, at personen med adgang har angivet en e-mailadresse i sin egen digitale postkasse og har valgt servicen til under "Indstillinger" og "Mine adgange".

Borgeren giver læseadgang til andre under "Indstillinger" og "Giv andre adgang" i den digitale postkasse, eller får hjælp i Borgerservice (jf. ovenfor).

På www.borger.dk/digitalpost ligger en trin-for-trin-vejledning i at give andre adgang.

Fritagelseskriterier for Digital Post for borgere

En borger kan blive fritaget for Digital Post fra 1. november 2014, hvis:

- borgeren har en kognitiv funktionsnedsættelse (fx demens, er udviklingshæmmet eller har en hjerneskade), hvor funktionsnedsættelsen hindrer borgeren i at bruge Digital Post
- borgeren har en fysisk funktionsnedsættelse (fx blindhed), som hindrer borgeren i at bruge Digital Post
- borgeren har manglende adgang til computer mv. med internetforbindelse i eget hjem
- borgeren er registreret i CPR (det centrale personregister) som udrejst af Danmark
- borgeren ophører sit faste ophold i Danmark
- borgeren har sproglige barrierer, som gør, at borgeren fx har svært ved at forstå tekster og beskrivelser i den digitale postkasse
- borgeren har praktiske vanskeligheder ved at skaffe den offentlige digitale signatur/NemID – fx opholder sig i udlandet, hvor der kan være lang afstand til en dansk repræsentation, hvor den kan udleveres
- borgerens bopæl er beliggende i et område, hvor der ikke er adgang til en bredbåndsforbindelse med en beregnet downstream-hastighed på mindst 512 kbit/s.

En borger, der ikke kan læse sin digitale post, kan give en pårørende læseadgang, så posten stadig kan sendes digitalt til borgeren. Borgeren skal blot vide, at borgeren ikke selv vil modtage posten som brevpост, og at det stadig er borgeren selv (og ikke personen med læseadgang), der er ansvarlig for, at den digitale post bliver læst.

Bemærk: Der kan ske justeringer i fritagelseskriterierne, når den endelige bekendtgørelse om obligatorisk Digital Post udstedes ultimo 2013.

Ansøgningsprocedure og fritagelsens varighed

Borgeren skal selv møde op og søge om fritagelse hos Borgerservice i sin

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

FAKTAARK

borger.dk



kommune, som administrerer fritagelserne. Her skal borgeren (eventuelt med hjælp fra Borgerservice eller en fuldmagtshaver) udfylde og underskrive en fritagelsesblanket. Kommunen kan ved fremmødet selv vælge, om blanketten stilles til rådighed digitalt eller på papir. Borgerservice kan give borgeren en fritagelse af to års varighed og registrerer dette i Administrationsportalens fritagelsesmodul. Borgere kan dog også gives en permanent fritagelse, hvis medarbejderen vurderer, at borgeren ikke fremadrettet får kompetencerne.

Det er vigtigt, at fritagelseskriterierne overholdes, da en fritagelse har konsekvenser for alle de myndigheder, der sender post til den pågældende borger.

Ulæst digital post i den fritagne borgers postkasse

Hvis en borger fritages og har ulæst digital post i sin digitale postkasse, kan borgerservice sørge for at sende denne post som brevpost til borgeren. Dette gøres i Administrationsportalens fritagelsesmodul, hvor borgerservice-medarbejderen kan se, om borgeren har uåbnet digital post og i så tilfælde bede om at få den uåbnede post sendt til borgeren via fjernprint. Borgerservicemedarbejderen får altså ikke adgang til at læse den digitale post eller til at se hvilken myndighed, der har sendt posten.

Forventeligt ultimo 2013 foreligger en vejledning målrettet borgere om lovens konsekvenser for borgerne og mulighederne for fritagelse

Modtagelse af digital post trods fritagelse

Bemærk, at borgeren på nogle områder stadig vil modtage posten digitalt, på trods af sin fritagelse. Det drejer sig om områder, som ifølge selvstændig lovgivning er underlagt fuld digitalisering, pt. SU-meddelelser og statslige lønsedler, og derfor ikke er muligt at modtage som brevpost. Det er vigtigt, at det gøres klart for den borger, der fritages, at han/hun fortsat er forpligtet til at tjekke sin digitale postkasse for post – alternativt oprette læseadgang for en pårørende, som kan hjælpe med at tjekke.

Forskellen mellem fritagelse fra Digital Post og undtagelse fra digital selvbetjening

Forskellige forhold gør sig gældende for hhv. Digital Post og digital selvbetjening, hvorfor der også er forskellige muligheder for at blive fritaget/undtaget fra de digitale løsninger.

Borgeren kan få en varig/2-årig fritagelse for Digital Post, fordi:

- en digital meddelelse initieres af det offentlige, og det dermed forudsættes, at borgeren altid er i stand til at tjekke sin digitale postkasse
- den enkelte myndighed har behov for at vide, om den borger, der skal sendes et brev til, skal modtage brevet digitalt eller ej (der er tale om en central tilmeldingsliste, og ikke en liste over borgere, der er blevet fritaget)
- borgerens behov for at tjekke sin post fra det offentlig typisk opstår langt

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

FAKTAARK

oftere, end behovet for at ansøge en offentlig myndighed via en selvbetjeningsløsning.

Borgeren kan udelukkende blive undtaget gang for gang fra digital selvbetjening, fordi:

- den digitale selvbetjening initieres på borgerens egen foranledning • der ikke er et praktisk behov for myndigheden for på forhånd at vide, om borgeren har mulighed for at kommunikere digitalt
- selvbetjeningsløsningernes kompleksitet kan variere, og en borger derfor godt kan være i stand til at anvende én selvbetjeningsløsning, men ikke en anden
- borgerens behov for at ansøge en offentlig myndighed via en selvbetjeningsløsning typisk er langt mere sjældent, end behovet for at tjekke sin post fra det offentlige.

Undtagelse fra en given selvbetjening er, modsat fritagelseskriterierne for Digital Post, en vurdering fra myndighedens side.

DIGITAL POST OG E-BOKS

Hvad er forskellen mellem Digital Post og e-Boks?

Digital Post og e-Boks er ikke det samme, men de supplerer hinanden.

- Med Digital Post kan borgeren få post fra alle offentlige myndigheder, fx kommunen. Og borgeren kan skrive til det offentlige og sende et svar på den digitale post fra det offentlige. Digital Post er obligatorisk for virksomheder og foreninger fra 1. november 2013 og for borgere fra 1. november 2014.
- I e-Boks kan borgeren få post fra private virksomheder, fx banken og forsikringsselskabet. e-Boks er frivilligt at anvende.

Digital Post-løsningen leveres af e-Boks A/S og er tæt integreret med e-Boks. Det betyder, at man kan se sin post fra e-Boks i sin digitale postkasse og dermed få adgang til al sin post ét sted. Det samme gælder den anden vej rundt - det er altså op til den enkelte borger, om hun vil gå på borger.dk eller e-boks.dk for at læse al sin digitale post.

Borgeren kan tilmelde sig Digital Post både på borger.dk (klik på "Digital Post") og e-boks.dk (ved at tilmelde alle offentlige myndigheder som afsendere eller klikke på det direkte link "Tilmeld Digital Post fra det offentlige" på forsiden af e-boks.dk efter log-in).

Læs også den mere specifikke forklaring på forskellen og de heraf kommende scenarier hos borgerne på borger.dk/for-myndigheder > Fællesoffentlig kampagne > Markedsføring af Digital Post (<https://www.borger.dk/for-myndigheder/Sider/Markedsforing-af-Digital-Post.aspx?>)

borger.dk



Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

FAKTAARK

borger.dk

Særligt for e-Boks-brugere, som er tilmeldt enkelte offentlige afsendere

Hvis borgeren allerede er e-Boks-bruger og har tilmeldt offentlige afsendere, inden Digital Post blev en realitet i 2010, kan borgeren fortsat modtage digital post fra disse offentlige afsendere uden at være tilmeldt Digital Post. Men ønsker borgeren at tilmelde nye offentlige afsendere og at kunne skrive til det offentlige, så kræver det, at borgeren tilmelder sig Digital Post. Og det vil kun være muligt at tilmelde alle offentlige myndigheder og ikke blot udvalgte myndigheder.

Hvis borgeren ikke selv har tilmeldt sig alle offentlige myndigheder inden 1. november 2014, vil borgeren automatisk blive tilmeldt alle offentlige afsendere og få tildelt en digital postkasse. Borgeren vil automatisk kunne se al sin digitale post fra det offentlige i sin e-Boks.



KORT OM DIGITAL POST TIL VIRKSOMHEDER OG FORENINGER

Virksomheder og foreninger opretter deres digitale postkasse og finder hjælp på www.virk.dk/postkasse. Her er også telefonnumre til telefonsupport. Virksomheder og foreninger kan desuden få hjælp på biblioteket, hvis de har svært ved at bruge en computer – mere information på www.virk.dk/bib

Der ligger myndighedsrettet information, herunder kampagnematerialer til virksomheder og foreninger, på www.erhvervsstyrelsen.dk/digital_post

Virksomheder og foreninger søger ligesom borgere om fritagelse i kommunens borgerservice. Virksomheder og foreninger kan blive fritaget for Digital Post fra 1. november 2013, hvis:

- virksomheden ikke har og heller ikke kan få en internetdækning med beregnet downstreamhastighed på mindst 512 kbit/s (anskaffelsen må højst koste 3.000 kr.)

Læs mere om fritagelse af virksomheder (procedure for sagsbehandlingen mv.) på digst.dk > Løsninger og infrastruktur > Digital Post > Kom godt i gang > Fritagelse > Fritagelse af virksomheder (<http://www.digst.dk/Loesninger-og-infrastruktur/Digital-Post/Kom-godt-i-gang/Fritagelse/Fritagelse-af-virksomheder>)

Ligesom borgerne, orienteres alle virksomheder og foreninger om obligatorisk Digital Post:

- Virksomheder, foreninger og andre med CVR-nummer modtager i efteråret 2013 et underretningsbrev om obligatorisk Digital Post pr. 1. november 2013.
- Virksomheder mv., som efter 1. november 2013 ikke har været logget ind på deres digitale postkasse, efter de har modtaget deres første digitale post, modtager et adviseringsbrev med påmindelse om at tjekke den digitale postkasse.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

FAKTAARK



Hjælp til borgere med særlige behov i forbindelse med obligatorisk digital selvbetjening

NB: Informationer vedrørende Digital Post findes i et særskilt faktaark på For myndigheder på www.borger.dk/kampagne

Borger.dk er borgernes indgang til det offentlige. Her finder man information og betjener sig selv hurtigt og sikkert. Men de borgere, som har brug for hjælp med digital selvbetjening, skal fortsat kunne få hjælp i fx borgerservicecentret eller på biblioteket. Hvis der er særlige hensyn, som taler for det, kan borgeren blive undtaget fra digital selvbetjening.

Obligatorisk digital selvbetjening

På en række offentlige serviceområder er det nu blevet obligatorisk for borgerne at betjene sig selv digitalt ved brug af de digitale selvbetjeningsløsninger. Der stilles således krav om, at borgere, der kan, skal betjene sig selv digitalt. Det betyder fx at borgeren skal anvende den digitale selvbetjeningsløsning, som kommunen stiller til rådighed, når borgeren skal anmelde flytning.

For at sikre, at så mange borgere som muligt bliver introduceret til og føler sig trygge ved at benytte de obligatoriske selvbetjeningsløsninger, skal borgere tilbydes hjælp og vejledning ved henvendelse til borgerservice eller på biblioteket. Fx har nogle borgere behov for hjælp til at komme i gang med at anvende NemID, borger.dk eller en bestemt selvbetjeningsløsning.

Sidst i dette faktaark ses en samlet oversigt over de områder, som er overgået til obligatorisk digital selvbetjening pr. 1. december 2012, og som overgår den 1. december 2013.

Hjælp til personer med handicap

Mange personer med handicap har nemmere ved at bruge digitale løsninger end papir og blyant. Det kræver dog, at de tekniske løsninger overholder relevante standarder for tilgængelighed. Borger.dk er udviklet til at overholde de internationale standarder for tilgængelighed på internettet – Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0). Borger.dk forbedres løbende – også i forhold til tilgængelighed.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

Mange mennesker med handicap har fordel af at bruge it-værktøjer, der kompenserer for deres handicap. Digitaliseringsstyrelsen har derfor fået udarbejdet en oversigt over apps med særligt anvendelsespotentiale for mennesker med handicap. Oversigten findes på www.digst.dk/handicapapps

Frontpersonale kan også med fordel hente information til at vejlede handicappede borgere i vejledningen "Digital selvbetjening og handicap – Vejledning til frontpersonale". Vejledningen beskæftiger sig ikke specifikt med de enkelte selvbetjeningsløsninger, men sætter fokus på, hvordan forskellige handicap giver særlige udfordringer i forhold til at anvende it. Desuden beskriver vejledningen de mest gængse kompenserende hjælpemidler. Vejledningen kan ses på www.digst.dk/handicapvejledning

Mange handicappede, som ikke vil kunne bruge de obligatoriske selvbetjeningsløsninger, er næppe heller i stand til at bruge de nuværende fysiske løsninger uden hjælp. Disse grupper skal stadig hjælpes af den enkelte myndighed, fx ved at blive undtaget for digital selvbetjening i de tilfælde, hvor der foreligger særlige forhold.

Kommunikation og undervisning til borgere med svage it-kompetencer

De fleste biblioteker, oplysningsforbund og ældreorganisationerne tilbyder målrettede it-kurser til it-svage borgere. På www.itformidler.dk kan it-undervisere bl.a. finde undervisningsmateriale om offentlig selvbetjening og komme i kontakt med andre undervisere.

Hjælp til borgere uden en computer

Langt størstedelen af danskerne har adgang til computer og internet i hjemmet. Det gælder for 89 pct. af de 16-89-årige. Og blandt de 25-34-årige har hele 99 pct. adgang til computer og internet.

Borgerservice og de fleste biblioteker stiller gratis computere til rådighed for deres borgere.

Brug aldrig en borgers NemID

Pårørende, myndighedspersoner, plejepersonale og lignende må under ingen omstændigheder overtage og anvende en anden borgers NemID. NemID er strengt personligt og svarer til en underskrift. En borger må

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

ikke oplyse sin NemID-adgangskode til nogen. Borgeren må til gengæld gerne modtage hjælp under bestilling, aktivering og anvendelse af NemID, så længe borgeren selv taster sin adgangskode, som ingen andre må kende.

Partsrepræsentation, fuldmagt og værgemål

Som borger har man altid ret til at lade sig partsrepræsentere. Det må i dag ske som hidtil via papir, men på sigt vil borgere på nogle selvbetjeningsløsninger kunne give pårørende og andre en digital fuldmagt, så det bliver lettere at hjælpe fx ældre familiemedlemmer i deres sager med det offentlige.

De første løsninger, der allerede i 2013 forventes at kunne tilbyde digital fuldmagt er MinSU og ungdomskort.dk. Der arbejdes på, at de næste løsninger, der tilknyttes en digital fuldmagtsmulighed vil være rettet mod borgere med særlige behov. Disse forventes klar i løbet af 2014 og flere vil komme til løbende.

Hvis man vil vide mere om mulighederne for at lade sig partsrepræsentere på et givet serviceområde, kan man kontakte den ansvarlige myndighed på området.

Undtagelse fra digital selvbetjening

Hvis myndigheden (i praksis den medarbejder, der møder borgeren) vurderer, at særlige forhold gør, at borgeren ikke er i stand til at anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal borgeren tilbydes at indgive sin ansøgning på anden måde end digitalt. Medarbejderen skal foretage en konkret vurdering fra situation til situation og skal om muligt have forsøgt at hjælpe borgeren til at ansøge digitalt først. På denne måde vil der blive taget størst mulige individuelle hensyn samtidig med, at det sikres, at dem der kan, også anvender de digitale løsninger.

Behovet for undtagelse kan variere mellem serviceområder. Der kan fx, være stor forskel på de enkelte selvbetjeningsløsningers kompleksitet, hvilket bl.a. skyldes forskelligt lovgrundlag bag de respektive løsninger. Der kan være borgere, der ikke kan ansøge digitalt på ét område, men efter hjælp vil kunne gennemføre digital selvbetjening på et andet område. Og der vil være borgere, der med tiden tilegner sig it-kompetencer, der gør, at de på et senere tidspunkt kan søge digitalt.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

Det er ikke muligt at opstille en udtømmende liste over de særlige forhold, der kan forhindre en borger i at ansøge digitalt. Men følgende er eksempler på hvem, der (i nogle tilfælde) vil kunne fritages:

- Personer, der har et fysisk handicap
- Personer, der har en kognitiv funktionsnedsættelse (herunder demens)
- Personer, der har en psykisk lidelse
- Personer, der er socialt udsatte eller hjemløse
- Personer uden it-kompetencer
- Personer med sprogveskigheder
- Personer, der er svært ordblinde

Et eksempel på undtagelse kan være en 80-årig borger, der skal ansøge om begravelseshjælp, men som aldrig har stiftet bekendtskab med it, og som ikke ser sig i stand til at erhverve sig NemID.

For enkelte områder i bølge 2 gælder helt særlige regler for anmeldelse. Ved anmeldelse af rotter er det væsentligste fx at kommunen handler, når kommunen bliver bekendt med forekomsten af rotter uanset om anmeldelsen sker digitalt eller ikke-digitalt. Det samme gælder cykeltyveri, hvor det skal være muligt for en borger at melde et cykeltyveri til en politibetjent på gaden, hvis hændelsen eller gerningsmanden er i umiddelbar nærhed. For så vidt angår udrejse er det afgørende at fraflytningen registreres med korrekt CPR-nummer – uanset om det sker digitalt eller ikke-digitalt.

I disse tilfælde kan myndigheden vælge at modtage anmeldelsen på anden måde end digitalt, hvis det efter sagens karakter er hensigtsmæssigt. Myndigheden skal, hvor det giver mening, som udgangspunkt forsøge at få borgeren til at indgive anmeldelsen digitalt.

Alternativer til digital selvbetjening

Anvendelse af de digitale selvbetjeningsløsninger er den primære kommunikationskanal ved ansøgning, anmeldelse, indberetning mv. Og det er hele formålet, at papirblanketter skal udfases.

Hvis der foreligger særlige forhold, der gør, at borgeren ikke kan (eller må forventes ikke at kunne) anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal myndigheden tilbyde en anden måde at ansøge på. Dette gælder

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

både for kommunale og statslige løsninger. Herved sikres det, at alle borgere fortsat kan få service fra det offentlige.

Det er myndigheden, der bestemmer, hvordan de borgere, som ikke kan betjenes digitalt, skal betjenes (fx via fysisk blanket, telefonisk eller ved personligt fremmøde).

Hvis borgeren ikke ansøger digitalt

En ansøgning, der ikke indgives digitalt, skal afvises af kommunen med henvisning til, at ansøgningen skal indgives digitalt, medmindre der foreligger særlige forhold, hvor borgeren ikke selv er i stand til at klare sagerne digitalt. De særlige forhold er beskrevet i afsnittet: "Undtagelse fra digital selvbetjening".

En afvisning af en ikke-digital ansøgning på grund af manglende anvendelse af den obligatoriske digitale selvbetjeningsløsning betragtes som en afgørelse og indebærer en sagsbehandling, der følger af de almindelige forvaltningsretlige regler og principper.

Kan en borger klage over manglende undtagelse fra det digitale krav?

På det statslige område, vil der som udgangspunkt kunne klages til en anden overordnet forvaltningsmyndighed i de tilfælde, hvor der findes en overordnet myndighed.

På det kommunale område er det udgangspunktet, at de afgørelser, som kommunen træffer, ikke kan påklages til en anden administrativ myndighed.

En klagesag vil dog kunne behandles af de almindelige kommunale tilsynsmyndigheder, som kan se på, om der er sket en tilsidesættelse af lovgivningen i den konkrete sag. Sagen vil som i dag kunne indbringes for Folketingets ombudsmand, ligesom borgeren vil kunne anlægge sag ved de almindelige domstole.

Derudover er der på visse kommunale områder i lovgivningen for bølge 2 etableret en særskilt hjemmel til at klage over kommunalbestyrelsens afgørelse om digital selvbetjening. Det gælder områderne: Udrejse, navn- og adressebeskyttelse, økonomisk fripladstilskud til en plads i SFO, valg af læge, begravelseshjælp og støtte til hjælpemidler. Læs

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

mere herom i bemærkningerne til lovforslaget på folketingets hjemmeside (side 19).

<http://www.ft.dk/samling/20121/lovforslag/L198/index.htm>

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

Obligatorisk digitale serviceområder

Områder overgået til obligatorisk digital selvbetjening 1. december 2012:

- Anmeldelse af flytning
- Ansøgning om optagelse til en plads i dagtilbud
- Ansøgning om indskrivning af børn i folkeskole og SFO
- Ansøgning om sundhedskort og EU-sygesikringskort.
- Book en lejrplads eller andre aktiviteter på Naturstyrelsens pladser
- Betaling for jagttegn, jagt- og riffelprøve
- Ansøgning via optagelse.dk
- Tilbagebetaling af SU-lån

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

Områder som overgår til obligatorisk digital selvbetjening 1. december 2013:

- Anmeldelse af udrejse
- Anmodning om navne- og adressebeskyttelse
- Anmodning om lån til betaling af ejendomsskatter
- Ansøgning om optagelse i fritidshjem
- Ansøgning om økonomisk fripladstilskud i dagtilbud
- Ansøgning om økonomisk fripladstilskud i fritidshjem
- Ansøgning om økonomisk fripladstilskud til SFO
- Meddelelse om valg af læge
- Ansøgning om begravelseshjælp
- Anmeldelse af forekomst af rotter
- Anmodning om foretagelse af begravelse eller ligbrænding
- Ansøgning om støtte til hjælpemidler
- Ansøgning om vielse (prøvelse af ægteskabsbetingelserne)
- Ansøgning om navngivning og navneændring
- Erklæring om faderskab
- Anmeldelse af cykeltyveri
- Ansøgning om kørekort (duplikatkørekort)
- Ansøgning om pas
- Ansøgning om privat straffeattest
- Ansøgning om kunststøtte fra Statens Kunstfond
- Ansøgning om kunststøtte fra Statens Kunstråd
- Seks områder indenfor SKAT
- Indbringelse af klager på miljøområdet
- Kommunernes udlån og udleje af lokaler

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk



Budskaber – kommunikation til borgerne af Digital Post

23. marts 2014

Formål

Dette notat fastlægger budskaberne til brug for kommunikationen til borgerne af overgangen til obligatorisk Digital Post for borgerne i de forskellige perioder frem til og efter, loven om obligatorisk Digital Post til borgerne træder i kraft 1. november 2014.

Formålet med at fastlægge budskaberne er at skabe ensartet kommunikation af Digital Post fra det offentlige i Digitaliseringsstyrelsens daglige kommunikation, i den fællesoffentlige kampagne om overgangen til Digital Post og bølge 3 og i andre myndigheders kommunikation om Digital Post. Digitaliseringsstyrelsen vil desuden i udformningen af de formelle orienteringer om Digital Post (underretnings- og adviseringsbrevene) benytte sig af budskaberne, men her vil der blive taget hensyn til den særlige, formelle funktion, som disse orienteringer skal udfylde.

Notatet skal ses som et katalog af budskaber og sætninger, hvor forskellige kommunikationssituationer vil kræve brug af forskellige budskaber afhængig af målgruppen og konteksten.

Generelt kommunikeres det, at borgerne kan læse den digitale post på borger.dk eller e-Boks.dk. Kommuner kan evt. indsætte egen hjemmeside, hvis det er her, borgerne ledes hen for at læse Digital Post.

Skrivemåder

Følgende er eksempler på, hvordan vi skriver og taler om Digital Post

- Fulde navn: Digital Post fra det offentlige med stort D og stort P
- Kort navn: Digital Post med stort P og stort D
- Bestemt form: fx "din digitale post" med småt
- Undgå så vidt muligt begreberne "digital postkasse" og "offentlig digital post".

Målgruppen for kommunikationen er alle borgere fra 15 år og med CPR-nummer samt fast bopæl, da de er omfattet af loven om Digital Post. Kommunikationen afstemmes efter den relevante delmålgruppe, fx ældre, unge osv.

Periode Marts → 31. oktober 2014	Primære budskaber Er du klar til Digital Post fra det offentlige? Husk at tjekke din digitale post fra det offentlige – gå på borger.dk eller e-Boks.dk. Sekundære budskaber: Generelt: - Fra 1. november 2014 skal du kunne modtage Digital Post fra det offentlige. - Fra 1. november skal du kunne modtage Digital Post fra det offentlige. Log ind med NemID her og tjek, om du er klar [henvisning til "er du klar-funktion" på borger.dk (planlagt klar fra 17. juni)]. - Du kan læse din digitale post ved at logge ind med NemID på borger.dk eller e-Boks.dk - alt efter hvad du foretrækker. - Fra sommeren 2014 vil du også kunne læse din digitale post på tablet og smartphone. - Hvis du ikke selv tilmelder dig Digital Post fra det offentlige, bliver du automatisk tilmeldt fra den 1. november. - Det er ikke al posten fra det offentlige, der kan sendes digitalt. Du skal derfor fortsat tjekke din papirpost. - Alle, der kan, skal modtage Digital Post fra det offentlige. De, der har svært ved det, kan få hjælp. De, der ikke kan, har mulighed for fritagelse. - Du kan give andre lov til at læse din digitale post ved at tildele læseadgang til fx din familie. Fordelene: - Digital Post fra det offentlige sparer dig for mapper på reolen. - Du kan læse din digitale post ved brug af NemID overalt, hvor du har adgang til computer [når mobil er indført, tilføj: ,tablet eller smartphone]. - Digital Post sparer det offentlige for store udgifter. Påmindelse om at tjekke Digital Post: - Opgiv en e-mailadresse i Digital Post på borger.dk eller e-Boks.dk. Så kan du få besked, når der er vigtige, digitale breve til dig.
--	---

	- Hvis du allerede har tilmeldt dig Digital Post fra det offentlige på borger.dk eller e-Boks, skal du huske at tjekke din digitale post. Ellers kan du gå glip af vigtige breve fra det offentlige. Oplysning til borgene om overgangen til Digital Post fra det offentlige: - Hvis du ikke er tilmeldt Digital Post fra det offentlige, vil du modtage et papirbrev i august eller september. Her vil du få oplysning om, at du fra 1. november skal kunne modtage Digital Post, hvordan du læser posten eller kan få andre til at gøre det. Der vil også være oplysning om fritagelse fra Digital Post. - Efter overgangen til Digital Post 1. november bliver der sendt et papirbrev til de borgere, der har modtaget Digital Post fra det offentlige, men som endnu ikke har været logget på løsningen. Brevet oplyser om, at der ligger Digital Post og venter på at blive læst, og hvordan man logger på og læser posten. Der vil også være oplysning om muligheden for at give andre læseadgang eller blive fritaget fra at modtage Digital Post. Borgeren vil kun modtage dette brev én gang. - Både op til og efter overgangen til Digital Post den 1. november bliver der gennemført kampagner, hvor der vil blive kommunikeret bredt om Digital Post. Det juridiske: - Det er dit ansvar at læse din digitale post for ikke at gå glip af vigtige breve. For eksempel indkaldelse til undersøgelse på sygehus, plads til dit barn i institution eller meddelelser om udbetalinger fra det offentlige. - Digital Post fra det offentlige har samme retsvirkning som papirbreve fra det offentlige. Brug af NemID: - Digital Post fra det offentlige kræver brug af NemID. Du kan læse om og bestille NemID på www.nemid.nu – eller spørg på Borgerservice. Hjælp: - Du kan få hjælp til Digital Post fra det offentlige på Borgerservice eller på dit lokale bibliotek. [Support-budskaber tilføjes, når fælles supportset-up er fastlagt] Læseadgang: - Du kan give andre lov til at læse din digitale post ved at tildele læseadgang til fx din familie. Men husk, det stadig er dig, der har ansvaret for, at din digitale post bliver læst. - Du kan selv tildele læseadgang på borger.dk eller e-Boks - eller få hjælp
--	---

	til det på Borgerservice. Fritagelse: - Du kan blive fritaget fra at modtage Digital Post fra det offentlige, hvis du opfylder et af kriterierne for fritagelse. - Fritagelse foregår ved fremmøde i kommunens borgerservicecenter. Hvis man ikke selv kan møde op, kan man få andre til at fritage sig ved hjælp af fuldmagt. - På borgerservicecentret vil man få tilbudt hjælp til Digital Post, og man vil få information om muligheden for at tildele læseadgang. Hvis det besluttet, at den bedste løsning er fritagelse, underskriver man en tro-og-loveerklæring om, at man opfylder mindst et af kriterierne for fritagelse. Herefter får man en kvittering om fritagelsen og dens varighed (2-årig eller permanent). - Borgerservice giver permanent fritagelse fra Digital Post, hvis fritagelsesgrunden vurderes som permanent. - Selv om man er blevet fritaget fra Digital Post, er der noget post, man stadig vil modtage digitalt. Fx lønsedler fra staten og post om SU, som længe er blevet sendt digitalt. Hvis man ønsker fritagelse fra at modtage disse breve digitalt, skal man kontakte de myndigheder, der sender dem. - Kommunerne vil gøre en indsats for, at de svageste medborgere, fx beboere på plejehjem, tildeler læseadgang til fx familiemedlemmer eller bliver fritaget fra Digital Post.
1. november 2014	Primært budskab I dag markerer vi, at Danmark går over til Digital Post fra det offentlige. Sekundære budskaber - I dag tager Danmark endnu et stort digitalt skridt for at spare på udgifter til papir og frimærker. - Fra i dag skal du kunne modtage Digital Post fra det offentlige – log på med NemID på borger.dk eller e-Boks.dk. - Alle, der kan, skal modtage Digital Post fra det offentlige. De, der har svært ved det, kan få hjælp. De, der ikke kan, har mulighed for fritagelse. - Digital Post fra det offentlige sparer dig for mapper på reolen. - Du kan læse din digitale post ved brug af NemID overalt, hvor du har adgang til computer, tablet eller smartphone.

	- Digital Post sparer det offentlige for store udgifter.
2. november 2014 →	Primært budskab: Husk at læse din digitale post fra det offentlige – gå på borger.dk eller e-boks.dk Sekundære budskaber: Generelt: - Opgiv en e-mailadresse i Digital Post på borger.dk eller e-Boks.dk. Så kan du få besked, når der er vigtige, digitale breve til dig. - Læs din digitale post fra det offentlige på borger.dk eller e-Boks.dk alt efter hvad du foretrækker. - Du modtager nu Digital Post fra det offentlige – med mindre du er blevet fritaget. - Det er ikke al post fra det offentlige, der kan sendes digitalt. Du skal derfor stadig tjekke din papirpost. Fordelene: - Digital Post fra det offentlige sparer dig for mapper på reolen. - Du kan læse din digitale post ved brug af NemID overalt, hvor du har adgang til computer, tablet eller smartphone. - Digital Post sparer det offentlige for store udgifter. Det juridiske: - Det er dit ansvar at læse din digitale post for ikke at gå glip af vigtige breve. For eksempel indkaldelse til undersøgelse på sygehus, plads til dit barn i institution eller meddelelser om udbetalinger fra det offentlige. - Digital Post fra det offentlige har samme retsvirkning som papirbreve fra det offentlige. Brug af NemID: - Digital Post fra det offentlige kræver NemID. Du kan læse om og bestille NemID på www.nemid.nu – eller spørg på Borgerservice. Hjælp: - Du kan få hjælp til Digital Post fra det offentlige på Borgerservice eller på dit lokale bibliotek. [Support-budskaber tilføjes, når fælles supportset-up er fastlagt.]

	Læseadgang: - Du kan give andre lov til at læse din digitale post ved at tildele læseadgang til fx din familie. Men husk, det stadig er dig, der har ansvaret for, at den digitale post bliver læst. - Du kan selv tildele læseadgang på borger.dk eller e-Boks - eller få hjælp til det på kommunens Borgerservicecenter. Fritagelse: - Du kan blive fritaget fra at modtage Digital Post fra det offentlige, hvis du opfylder et af kriterierne for fritagelse. - Fritagelse foregår ved fremmode i kommunens borgerservicecenter. Hvis man ikke selv kan mode op, kan man få andre til at fritage sig ved hjælp af fuldmagt.
--	---

FAKTAARK

borger.dk



FAKTAARK

DIGITAL POST fra det offentlige til BORGERNE

VERSION 1 - 2014

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

Indholdsfortegnelse

FAKTAARK	1
DIGITAL POST	1
fra det offentlige	1
til	1
BORGERNE	1
VERSION 1 - 2014	1
DIGITAL POST FRA DET OFFENTLIGE	3
Lov om Digital Post i 2014	3
Ikke al post bliver digital 1. november	3
Frivillig tilmelding til Digital Post før 1. november	3
Tilmelding til Digital Post	3
UNDERRETNING AF BORGERNE	4
Underretningsbreve - august til september 2014	4
Adviseringsbrev	4
SIKKERHED	4
Sikkerheden	4
FORDELE VED DIGITAL POST	5
Hvorfor er Digital Post en god idé for borgeren?	5
HJÆLP OG SUPPORT	5
Hjælp at hente	5
Tilgængelighed af den digitale post for handicappede	5
Hvad sker der med borgerens post, når borgeren dør?	6
FRITAGELSE	6
Fritagelseskriterier	6
Ansøgningsprocedure og fritagelsens varighed	7
Uåbnet Digital Post fra det offentlige	7
Modtagelse af Digital Post fra det offentlige trods fritagelse	7
Forskellen mellem fritagelse fra Digital Post og undtagelse fra digital selvbetjening	7
LÆSEADGANG	8
Læseadgang for andre til borgerens digitale post	8
DIGITAL POST OG E-BOKS	8
Hvad er forskellen på Digital Post og e-Boks?	8
Særligt for e-Boks-brugere, der er tilmeldt enkelte offentlige afsendere	9
HVOR KAN JEG FINDE MERE HJÆLP	9



Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

DIGITAL POST FRA DET OFFENTLIGE

Lov om Digital Post i 2014

Folketinget har vedtaget Lov om Offentlig Digital Post, som betyder at: alle *borgere* (15 år+), som ikke allerede er tilmeldt Digital Post, skal kunne modtage Digital Post fra det offentlige fra den 1. november 2014

- Digital Post fra det offentlige har siden 1. juli 2012 haft den samme retsvirkning som papirbreve. Det betyder konkret, at borgerne har samme ansvar for at tjekke, om de har modtaget Digital Post, som de har til at tjekke, om de har fået papirpost.
- Siden 1. november 2013 har det været obligatorisk for alle *virksomheder, foreninger mv. med et CVR-nummer*, at kunne modtage Digital Post fra det offentlige.



Ikke al post bliver digital 1. november

Borgerne vil opleve, at det offentlige ikke vil sende al post digitalt fra starten. Det skyldes en overgangsfase, hvor myndighederne løbende tilslutter deres systemer. Nogle typer breve kan ikke digitaliseres som Digital Post – fx fremsendelse af pas, byggeplaner mv.

Vigtigt:

Det er borgerens ansvar at tjekke både den digitale post og den fysiske postkasse for post fra det offentlige.

Frivillig tilmelding til Digital Post før 1. november

Borgere kan i dag tilmelde sig Digital Post fra det offentlige på borger.dk eller e-Boks – alt efter, hvad de foretrækker.

Borgeren kan også selv vælge, om han/hun vil læse sin digitale post på borger.dk eller på e-boks.dk. Det er den samme post, men det er to forskellige indgange. Begge steder er det muligt at se digital post fra både offentlige og private afsendere. Hvis borgeren vil se digital post fra private afsendere på borger.dk skal det tilvælges af borgeren.

Tilmelding til Digital Post

Borgeren kan tilmelde sig Digital Post på borger.dk ved at klikke på "Digital Post" via forsiden. Her skal borgeren logge på med sit NemID og følge nogle få trin. Borgeren kan modtage advisering om ny post, hvis han/hun oplyser sin e-mailadresse.

Har borgeren allerede en e-Boks, kan han/hun også vælge at tilmelde sig Digital Post ved at tilmelde sig Digital Post fra det offentlige i e-Boks.

Borgeren bør opfordres til at oplyse sin e-mailadresse og sit mobilnummer, så

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

han/hun får besked, når der er ny post, og dermed har mindre risiko for at gå glip af vigtig post. Dermed undgår borgeren at skulle logge på dagligt for at tjekke, om der er kommet post. Det er borgerens eget ansvar at være opmærksom på, at denne e-mail ikke bliver fanget i mailprogrammets spamfilter, og borgeren bør derfor jævnligt være opmærksom på dette.

Bemærk:

- Ikke alle myndigheder tilbyder at sende en sms med besked om ny post, men der vil altid blive sendt en e-mail med besked om ny digital post.

Der er ingen risiko for spam på hverken mail eller mobil, da kontaktoplysningerne udelukkende vil blive anvendt af det offentlige til adviseringer om ny digital post, og ikke vil blive delt med andre.

På www.borger.dk/digitalpost ligger en trin-for-trin-vejledning til tilmeldingen.



UNDERRETNING AF BORGERNE

Underretningsbreve - august til september 2014

De borgere, der ikke selv har tilmeldt sig Digital Post fra det offentlige, vil via et fysisk brev modtage underretning om, at de fra 1. november 2014 vil modtage Digital Post fra det offentlige. Brevet vil informere om, at borgeren kan tjekke posten på borger.dk og e-Boks, mulighederne for at få hjælp, muligheden for at give andre adgang til deres digitale post og muligheden for at blive fritaget.

De borgere, der frivilligt har tilmeldt sig Digital Post fra det offentlige, modtager et digitalt underretningsbrev, der informerer om overgangen til obligatorisk Digital Post.

Adviseringsbrev

Efter 1. november 2014 udsendes et papirbrev til de borgere, der ikke har tjekket deres digitale post efter 2014. Brevet oplyser, at der ligger Digital Post fra det offentlige og venter på at blive læst, og hvordan man logger på og læser posten

SIKKERHED

Sikkerheden

Digital Post fra det offentlige er sikker og baseret på NemID. Det er kun borgeren selv, der kan logge sig ind med sit NemID, og posten sendes krypteret, så ingen uvedkommende kan få adgang til at læse borgerens post, når den er undervejs til/fra den digitale postkasse. Samtidig kan modtageren af den digitale postmeddelelse vide sig sikker på, at afsenderen er den, som afsenderen giver sig ud for at være.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

FORDELE VED DIGITAL POST

Hvorfor er Digital Post en god idé for borgeren?

- Borgeren kan arkivere sine breve digitalt i stedet for at have besvær med fysiske ringbind – eller papirer der er blevet væk.
- I udgangspunktet er det kun borgeren selv, der har adgang til sin digitale post ved hjælp af den sikre NemID – men borgeren kan vælge at give en eller flere personer (fx en pårørende) eller virksomheder (fx en revisor) adgang til at læse og evt. slette post.
- Den digitale post kommer hurtigere frem, er mere miljøvenlig og kan læses hvor som helst, når som helst.
- Har borgeren fx nedsat syn kan den digitale post forstørres og i langt de fleste tilfælde læses op (læs mere under "Tilgængelighed").
- Borgeren kan (når myndigheden tilbyder det) nemt svare på den digitale post, hvis han/hun fx har spørgsmål eller relevant information til myndigheden, som har sendt den digitale post. Det er ligesom en e-mail, men forsendelsen foregår krypteret og sikkert.
- Hver gang en offentlig myndighed sender et digitalt brev, spares der skattekroner på porto. Med Digital Post fra det offentlige til borgere og virksomheder og foreninger kan det offentlige spare ca. 1 mia. kroner om året på porto, papir og administration og fx bruge pengene på velfærd i stedet.



HJÆLP OG SUPPORT

Hjælp at hente

På www.borger.dk/digitalpost findes hjælp og vejledning til, hvordan borgeren kommer i gang med at bruge Digital Post. Der ligger trin-for-trin-vejledninger til at tilmelde sig Digital Post fra det offentlige, give andre adgang til posten og sende post til det offentlige. Fra juli ligger der også et e-læringsunivers, hvor borgerne kan lære at bruge Digital Post ved hjælp af vejledninger og videoguides.

Borgere, som har svært ved eller slet ikke er i stand til at kommunikere digitalt med det offentlige, vil selvfølgelig kunne få den fornødne hjælp og støtte. Der henvises til borgerservice og biblioteket.

Se i øvrigt faktaarket "Hjælp til borgere med særlige behov" for information om hjælp til og betjening af borgere med særlige behov.

Hvis det slet ikke er muligt for borgeren at anvende Digital Post, vil borgeren kunne modtage papirbreve fra det offentlige i stedet. Læs mere om fritagelse fra Digital Post nedenfor.

Tilgængelighed af den digitale post for handicappede

Løsningen bag Digital Post fra det offentlige opfylder den internationale standard

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

for tilgængelighed, WCAG, og sikrer derved, at løsningen er tilgængelig for flest mulige mennesker i flest mulige situationer.

Digitaliseringsstyrelsen har i en vejledning til offentlige myndigheder beskrevet, hvordan det sikres, at de digitale postmeddelelser er så tilgængelige som muligt for borgere med handicap. De test, Digitaliseringsstyrelsen har foretaget, viser, at brevene er læsbare for blinde og kan forstørres op af svagsynede.

De, der har svært ved at læse, kan benytte "Adgang for Alle-værktøjet" til at få læst teksten i brevet op. Se www.adgangforalle.dk

Hvad sker der med borgerens post, når borgeren dør?

Når en borger dør, eksisterer posten stadig, og myndighederne kan fortsat sende post til borgeren.

Det er under afklaring, hvad der sker med læseadgange, samt hvordan efterladte kan opnå adgang til posten, når en borger dør.

Digitaliseringsstyrelsen sender en opdatering, når afklaringen foreligger.



FRITAGELSE

Fritagelseskriterier

En borger kan blive fritaget for Digital Post fra det offentlige, hvis:

- borgeren har en kognitiv funktionsnedsættelse (fx demens, er udviklingshæmmet eller har en hjerneskade), hvor funktionsnedsættelsen hindrer borgeren i at bruge Digital Post
- borgeren har en fysisk funktionsnedsættelse (fx blindhed), som hindrer borgeren i at bruge Digital Post
- borgeren har manglende adgang til computer mv. med internetforbindelse i eget hjem
- borgeren er registreret i CPR (det centrale personregister) som udrejst af Danmark
- borgeren ophører sit faste ophold i Danmark
- borgeren har sproglige barrierer, som gør, at borgeren fx har svært ved at forstå tekster og beskrivelser i den digitale postkasse
- borgeren har praktiske vanskeligheder ved at skaffe den offentlige digitale signatur/NemID – fx opholder sig i udlandet, hvor der kan være lang afstand til en dansk repræsentation, hvor den kan udleveres
- borgerens bopæl er beliggende i et område, hvor der ikke er adgang til en bredbåndsforbindelse med en beregnet downstream-hastighed på mindst 512 kbit/s.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

Ansøgningsprocedure og fritagelsens varighed

Borgeren skal selv møde op og søge om fritagelse hos Borgerservice i sin kommune, som administrerer fritagelserne. Her skal borgeren (eventuelt med hjælp fra Borgerservice eller en fuldmagtshaver) udfylde og underskrive en fritagelsesblanket. Kommunen kan ved fremmødet selv vælge, om blanketten stilles til rådighed digitalt eller på papir. Borgerservice kan give borgeren en fritagelse af to års varighed og registrerer dette i Administrationsportalens fritagelsesmodul.

Borgere kan dog også gives en permanent fritagelse, hvis medarbejderen vurderer, at borgeren permanent vil være omfattet af en af fritagelsesgrundene.



Uåbnet Digital Post fra det offentlige

Hvis en borger fritages og har uåbnet Digital Post fra det offentlige, kan borgerservice, efter en dialog med borgeren, sørge for at sende denne post som brevpost til borgeren. Dette gøres i Administrationsportalens fritagelsesmodul, hvor borgerservice-medarbejderen kan se, om borgeren har uåbnet Digital Post og i så tilfælde sørge for at få den uåbnede post sendt til borgeren via fjernprint. Borgerservicemedarbejderen får ikke adgang til at læse den digitale post eller til at se hvilken myndighed, der har sendt posten.

Bemærk: Det er kun posten fra offentlige myndigheder, man kan blive fritaget fra, og det er også kun posten fra offentlige myndigheder, der vil blive sendt som papirpost.

Modtagelse af Digital Post fra det offentlige trods fritagelse

Bemærk, at borgeren på nogle områder stadig vil modtage posten digitalt, på trods af sin fritagelse. Det drejer sig om områder, som i medfør af særlig lovgivning er underlagt fuld digitalisering, pt. SU-meddelelser og statslige lønsedler, og det er derfor ikke muligt at modtage denne type post som brevpost. Det er vigtigt, at det gøres klart for en borger, der fritages, at han/hun fortsat har ansvaret for at tjekke sin digitale post, hvis borgeren modtager SU eller statslige lønsedler – alternativt oprette læseadgang for en pårørende, som kan hjælpe med at tjekke.

Forskellen mellem fritagelse fra Digital Post og undtagelse fra digital selvbetjening

Fritagelse fra Digital Post gør ikke, at borgeren også fritages fra at indgive ansøgninger og lignende ved digital selvbetjening på de områder, hvor der stilles krav om digital selvbetjening.

I medfør af de årlige samlelove for obligatorisk digital selvbetjening er modellen, at hvis en borger trods hjælp og vejledning ikke kan indgive en ansøgning eller lignende digitalt, vil det fortsat være muligt at indgive ansøgningen på anden vis. Det vurderes fra gang til gang, om en borger er i stand til at indgive en ansøgning digitalt til den offentlige myndighed. Herved tages der højde for forskelle på

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

områderne, selvbetjeningsløsningernes kompleksitet og lovgrundlaget bag de enkelte løsninger.

Der kan fx være borgere, der måske ikke kan ansøge digitalt på ét område, men eventuelt efter hjælp vil kunne gennemføre digital selvbetjening på et andet område. Der vil også være borgere, der med tiden tilegner sig it-kompetencer, som gør, at de vil kunne søge digitalt.

Undtagelse fra at benytte en obligatorisk digital selvbetjeningsløsning beror dermed, modsat fritagelseskriterierne for Digital Post, på en vurdering fra den relevante myndigheds side.



LÆSEADGANG

Læseadgang for andre til borgerens digitale post

En borger, der ikke kan læse sin digitale post, kan give en pårørende læseadgang, så posten stadig kan sendes digitalt til borgeren. Borgeren skal blot vide, at borgeren ikke selv vil modtage posten som brevpост, og at det stadig er borgeren selv (og ikke personen med læseadgang), der er ansvarlig for, om den digitale post bliver læst. Adgangen kan også udvides til at kunne slette post.

Læseadgangen kan være en hjælp både i hverdagen, hvis en borger har svært ved it eller med at tjekke sin post og følge op på den. Det kan også være en fordel i forbindelse med ferie.

Borgeren giver læseadgang til andre under "Indstillinger", eller kan få hjælp i Borgerservice (jf. ovenfor). På www.borger.dk/digitalpost ligger en trin-for-trin-vejledning i at give andre adgang.

Borgerservice kan hjælpe borgerne med at oprette en læseadgang. Borgerservice kan udelukkende tildele adgang til al borgerens digitale post og kan dermed ikke differentiere på, hvilke mapper der skal gives læseadgang til, eller om det skal være muligt at slette post. Tildelingen af læseadgang er en del af fritagelsesmodulet i Administrationsportalen for Digital Post.

På www.digst.dk findes en vejledning til, hvordan borgerservice kan give tredjepart adgang til en borgers post.

DIGITAL POST OG E-BOKS

Hvad er forskellen på Digital Post og e-Boks?

Funktionerne vedrørende Digital Post er som udgangspunkt de samme på borger.dk og e-Boks.dk.

Hvis en borger er tilmeldt Digital Post fra borger.dk og derefter går på e-Boks.dk, vil indholdet med det samme være ens begge steder.

Hvis en borger har en e-Boks og går på borger.dk, vil vedkommende enten med det samme kunne se al sin post, eller blive spurgt, om han/hun ønsker at se posten fra e-Boks.

Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

Der er i princippet ikke tale om to postkasser, men blot to forskellige "indgange" til borgerens post.

Borgeren kan tilmelde sig Digital Post ved at følge anvisningerne på borger.dk eller på e-boks.dk. I forbindelse med overgangen vil der på de to sider være særlige anvisninger, der hjælper borgeren til at tilmelde sig.

Særligt for e-Boks-brugere, der er tilmeldt enkelte offentlige afsendere
Hvis borgeren allerede er e-Boks-bruger og har tilmeldt offentlige afsendere, inden Digital Post blev en realitet i 2010, kan borgeren fortsat modtage digital post fra disse offentlige afsendere uden at være tilmeldt Digital Post.

For at være tilmeldt Digital Post kræver det, at man er tilmeldt post fra **alle** offentlige afsendere. Ønsker borgeren at tilmelde nye offentlige afsendere og at kunne skrive til det offentlige via Digital Post, så kræver det, at borgeren tilmelder sig Digital Post. Det er kun muligt at tilmelde sig alle offentlige myndigheder og ikke blot udvalgte myndigheder.

Hvis borgeren ikke selv har tilmeldt sig Digital Post fra det offentlige eller er blevet fritaget inden 1. november 2014, vil borgeren automatisk blive tilmeldt. Borgeren vil derefter automatisk kunne se al sin digitale post fra det offentlige i sin e-Boks.

Bemærk:

- På borger.dk vil borgeren altid ved log-in blive mødt af en tilmeldingsmulighed hvis borgeren ikke er tilmeldt Digital Post. Hvis borgeren er i tvivl om tilmeldingen, kan borger.dk anvises som den nemmeste vej for tilmelding.

HVOR KAN JEG FINDE MERE HJÆLP

På www.borger.dk/myndighedssupport findes et hjælpeunivers til myndighedsmedarbejdere og frivillige, der skal hjælpe borgerne med at oprette og læse digital post.

Universet indeholder en række materialer, der kan hjælpe med at hjælpe borgerne. Blandt andet:

- Vejledninger til løsningen
- Vejledninger til hvordan man fritager og giver læseadgang
- Korte overblikvejledninger, der kan ligge ved siden af telefonen.
- Digital Post FAQ med svar på de oftest stillede spørgsmål og svarene på dem om Digital Post fra det offentlige.

Digitaliseringsstyrelsen anbefaler, at Digital Post FAQ følges løbende af medarbejdere, der beskæftiger sig med Digital Post. Den direkte adresse er <http://postfaq.borger.dk>, og du kan med fordel oprettes et direkte link til siden fra dit skrivebord.



Borger.dk er din indgang til det offentlige. Her kan du betjene dig selv og få information, når det passer dig – hurtigt og sikkert.

Gå ind på www.borger.dk

FAQ om digital kommunikation

I forbindelse med overgangen til obligatorisk digital selvbetjening rejses der fra myndigheder, borgere og organisationer en række spørgsmål, som er samlet og besvaret i denne FAQ.

1. Hvorfor indfører man obligatorisk digital selvbetjening på en række områder?

For langt de fleste danskere er det allerede i dag naturligt at anvende internettet til fx at bestille rejser, købe bøger og kommunikere med familie og venner. Den offentlige sektor har derfor en unik mulighed for at imødekomme den naturlige efterspørgsel efter, at også ærinder med det offentlige kan løses nemt og sikkert der hjemme fra. Digital selvbetjening giver dermed borgere og virksomheder en ny og mere fleksibel service.

Ved at gøre udvalgte digitale løsninger obligatoriske og samtidigt sikre, at der er hjælp og vejledning for dem, der har behov det, samt undtagelsesmuligheder for dem, der ikke har mulighed for at bruge de digitale løsninger, sikres de offentlige myndigheder de bedst mulige forudsætninger for at realisere gevinsterne ved digitalisering.

Digitalisering er et stærkt og afprøvet værktøj til at effektivisere og modernisere den offentlige service. For hver blanket, som ikke skal tages ind og for hvert brev, som ikke skal have frimærke på, sparer den offentlige sektor penge. Penge som kan bruges på fx sundhed, undervisning og omsorg eller til at stimulere til vækst og øget produktivitet i virksomhederne.

Når digitaliseringen er fuldt indfaset inden udgangen af 2015, forventer det offentlige at spare godt 900 mio. kr. om året, alene ved at borgerne anvender selvbetjening på en række udvalgte områder. Hertil kommer obligatorisk digital post, som forventes at give en årlig besparelse på op imod ca. 1 mia. kr.

2. Hvilke områder overgår i 2014 til obligatorisk digital selvbetjening?

Se listen over områder, der den 1. december 2014 overgår til obligatorisk digital selvbetjening

3. Hvilke områder er allerede overgået til obligatorisk digital selvbetjening?

Se listen over områder, der den 1. december 2012 overgik til obligatorisk digital selvbetjening

Se listen over områder, der den 1. december 2013 overgik til obligatorisk digital selvbetjening

4. Hvordan er områderne udvalgt?

Områderne er udvalgt på baggrund af en vurdering af områdets modenhed, forstået som brugernes it-parathed og it-systemernes nuværende kvalitet samt det forventede antal transaktioner og dermed besparelse på området.

5. Hvad skal borgerne gøre i den forbindelse?

Der stilles nu krav om, at borgere, der kan, skal betjene sig selv digitalt. Det betyder, at borgeren skal bruge den digitale selvbetjeningsløsning, som den offentlige myndighed stiller til rådighed, fx når borgeren skal skifte læge eller anmelde et cykeltyveri.

6. Hvilke målsætninger er der for overgangen til obligatorisk digital selvbetjening?

Målet er, at 80 pct. af den skriftlige kommunikation mellem borgere, virksomheder og det offentlige skal foregå digitalt inden udgangen af 2015. Digitaliseringsstyrelsen, KL og Danske Regioner har gennemført en omfattende analyse for at fastlægge hvilke områder, der kan overgå til obligatorisk digital selvbetjening i årene frem mod 2015. Områderne indføres i 4 bølger.

1. november 2013 blev det obligatorisk for virksomheder at anvende Digital Post.

1. november 2014 vil obligatorisk digital post for borgere træde i kraft.

7. Hvilke områder kommer til at indgå i bølge 4?

Idéen med at indfase overgangen til digital selvbetjening i fire bølger er, at det gør det muligt at tage de mest komplekse områder sidst. Det kan være områder, hvor borgerne har udfordringer ved at anvende digitale løsninger, hvor løsningen er teknisk svær at understøtte, hvor det kan have væsentlige konsekvenser for borgere at ansøge, mv. Det kunne fx være ansøgninger om sygedagpenge, helbredstillæg eller andre kontante ydelser, sociale services mv.

Vi er ved at blive helt skarpe på, hvilke områder der skal indgå i bølge 4 sammen med KL, Danske Regioner og de relevante ministerier, så vi kan aftale det præcist ved sommerens økonomiforhandlinger med kommunerne.

8. Hvad skal man som borger vide om Digital Post?

Frem til november 2014 er det frivilligt for borgere at anvende Digital Post. Fra 1. november 2014 skal alle, der kan, modtage deres post digitalt. Hvis borgeren trods hjælp og vejledning ikke kan bruge den digitale postkasse, bliver det muligt at blive fritaget for at modtage posten digitalt.

Borgere kan få hjælp i deres lokale borgerservicecenter og på biblioteker. Her tilbydes vejledning og lån af pc. Borgeren skal blot huske at medbringe sit NemID-nøglekort. På www.borger.dk/digitalpost kan man som borger læse mere om Digital Post.

Borgerservice kan også hjælpe borgeren med at etablere læseadgang for en pårørende, hvis borgeren har brug for eller føler sig mest tryk ved at lade en anden læse den digitale post. Dog er det vigtigt, at det stadig er borgeren selv, der har ansvaret for, at posten bliver læst.

1. november 2013 blev det obligatorisk for virksomheder at anvende Digital Post. Erhvervsstyrelsen informerer virksomhederne om Digital Post til virksomheder.

Myndighederne er ikke forpligtet til at sende post digitalt, men fra 2015 forventes det, at langt størstedelen af alle breve til borgerne, der kan afsendes digitalt fra de offentlige myndigheder, også bliver det.

Digital Post-løsningen leveres af e-Boks A/S og er tæt integreret med e-Boks. Det betyder, at man kan se sin post fra e-Boks i sin digitale postkasse - og omvendt - og dermed få adgang til al post ét sted.

9. Hvor finder myndighederne hjælp til implementeringen af Digital Post?

På www.digst.dk/digitalpost kan myndighederne hente vejledning i implementering af postløsningen.

Find også en tjekliste for implementering af Digital Post på www.digst.dk/digitalpost.

10. Hvor digitale er borgerne?

Borgerne bruger allerede internettet flittigt. 86 pct. af befolkningen mellem 16 og 89 år er ifølge Danmarks Statistik 2013 på internettet dagligt eller ugentligt. De 86 pct. dækker over knap 80 pct., som er på nettet hver dag eller næsten hver dag, og knap 7 pct., som er på nettet på ugentlig basis. Denne gruppe formodes inden 2015 at være i stand til at kommunikere digitalt med det offentlige, forudsat at de digitale løsninger er i orden (brugervenlige, tilgængelige mv.).

Langt størstedelen af borgerne har allerede adgang til computer og internet derhjemme. Det gælder for ca. 91 pct. af de 16-89-årig.

11. Bruger borgerne de digitale muligheder i kontakten med det offentlige?

78 pct. af befolkningen mellem 16 og 89 år har søgt informationer på offentlige hjemmesider og 62 pct. har indsendt udfyldte blanketter til det offentlige via internettet inden for det seneste år.

69 pct. af dem, der ikke har indsendt udfyldte blanketter til det offentlige digitalt via internettet det seneste år, angiver, at det skyldes et manglende behov for at kommunikere med det offentlige.

12. Hvilke grupper er mest udfordret af digitaliseringen?

Der findes ikke nogen præcise opgørelser over, hvor mange og hvilke borgere, der er mindst digitaliserede eller mest udfordrede. Danmarks Statistiks årlige opgørelser over befolkningens brug af it giver dog et fingerpeg, idet befolkningens brug af it er opdelt på alder, uddannelse, indkomst og socioøkonomisk status.

Tallene fra Danmarks Statistik, analyser gennemført i Digitaliseringsstyrelsen, samt erfaringer høstet i forbindelse med gennemførelsen af digitaliseringsstrategien peger dog overordnet på følgende grupper, som er særligt udfordret i forhold til digitaliseringen:

Ældre
Socialt udsatte
Fysisk handicappede
Psykisk handicappede
Svært ordblinde
Borgere af udenlandsk herkomst

13. Kan borgerne få hjælp til at anvende digitale løsninger?

Offentlige myndigheder har fortsat en grundlæggende pligt til at vejlede, og den gælder også i forhold til digitale indberetninger.

Man kan få hjælp til digital selvbetjening og digital post på fx kommunens borgerservice og på bibliotekerne.

Man kan også ringe til borger.dk's telefonsupport på telefonnummeret 1881 og få hjælp.

Der findes gode muligheder for at blive introduceret til it, hvis man endnu ikke har lært at bruge computer. Det kan blandt andet ske på en af ældreorganisationernes mange it-undervisningssteder, på aftenskolerne eller på bibliotekerne, hvor der er særligt fokus på at sætte borgerne ind i de offentlige selvbetjeningsløsninger. Digitaliseringsstyrelsen samarbejder med blandt andre biblioteker, ældreorganisationerne og oplysningsforbund om denne indsats.

14. Hvad med dem, der ikke kan anvende digital selvbetjening?

Borgere, som ikke kan anvende digital kommunikation, vil få mulighed for at få betjening på anden vis.

Nogle borgere har særlige behov på grund af fx demens, psykiske lidelser eller et særligt handicap. Disse borgere har typisk allerede i dag behov for hjælp til at kommunikere med de offentlige myndigheder. Her vil myndighederne – ligesom i dag - sørge for, at alle får den hjælp og betjening, de har ret til.

Hvis kommunen eller den statslige myndighed (i praksis den medarbejder, der møder borgeren) vurderer, at særlige forhold gør, at borgeren ikke kan forventes at være i stand til at anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal den offentlige myndighed tilbyde, at borgeren kan indgive ansøgningen mv. på anden måde end digitalt. Medarbejderen i kommunen skal altså foretage en konkret vurdering fra situation til situation og skal om muligt have forsøgt at hjælpe borgeren til at ansøge digitalt først. På denne måde vil der blive taget størst mulige individuelle hensyn samtidig med at det sikres, at dem der kan, også anvender de digitale løsninger. Det er ikke muligt at opstille en udtømmende liste over de særlige forhold, der kan forhindre en borger i at ansøge digitalt. Men følgende er eksempler på hvem, der (i nogle tilfælde) vil kunne undtages:

Personer, der har et fysisk handicap
Personer, der har en kognitiv funktionsnedsættelse (herunder demens)
Personer, der har en psykisk lidelse
Personer, der er socialt udsatte eller hjemløse
Personer uden it-kompetencer
Personer med sprogsvækkigheder
Personer, der er svært ordblinde

Det er den offentlige myndighed, der bestemmer, hvordan de borgere, som ikke kan betjenes digitalt, skal betjenes (fx via blanket, telefonisk eller ved personligt fremmøde).

15. Er selvbetjeningsløsningerne gode nok?

De obligatoriske selvbetjeningsløsninger skal selvfølgelig være i orden og derfor opfylde krav om brugervenlighed og tilgængelighed. Der er aftalt et fælles sæt af 24 krav for brugervenlighed som selvbetjeningsløsningerne som minimum skal leve op til.

Som et ekstra tjek screener Digitaliseringsstyrelsen og KL de obligatoriske selvbetjeningsløsninger, for at se, om de lever op til de

fælles aftalte krav til brugervenlighed og tilgængelighed.

16. Kan en borger risikere at blive undtaget fra digital selvbetjening på ét område og ikke på et andet område?

Ja, vurderingen af, om der er behov for undtagelse, kan variere mellem områderne. Det skyldes bl.a., at der kan være stor forskel på de enkelte selvbetjeningsløsningers kompleksitet, hvilket bl.a. skyldes forskelle fra område til område og lovgrundlaget bag de enkelte løsninger.

Derfor kan der være borgere, der måske ikke kan ansøge digital på et område, men eventuel efter hjælp vil kunne gennemføre digital selvbetjening på et andet område. Der vil samtidig være borgere, der med tiden tilegner sig it-kompetencer, der gør, at de vil kunne søge digitalt.

Der er borgere, der ikke under nogen omstændigheder kan forventes at ansøge mv. digitalt. Ofte vil det for disse borgere ikke give mening at forsøge med hjælp til digital selvbetjening. Disse borgere vil selvfølgelig modtage den støtte og vejledning, de har krav på, på anden vis, fx telefonisk eller ved personligt

17. Fritagelse fra Digital Post

Borgere, som ikke kan anvende Digital Post, kan blive fritaget herfor ved henvendelse i den kommunale borgerservice. Fritagelsen gives som udgangspunkt for en 2-årig periode. Myndigheden kan dog også vælge at gøre fritagelsen varig. For at kunne blive fritaget for obligatorisk Digital Post skal borgeren opfylde en af følgende fritagelsesgrunde:

Kognitiv funktionsnedsættelse, hvor funktionsnedsættelsen hindrer borgeren i at modtage sin post digitalt.

Fysisk funktionsnedsættelse, hvor funktionsnedsættelsen hindrer borgeren i at modtage sin post digitalt.

Manglende adgang til computer med internetforbindelse i eget hjem.

Borgeren er registreret i Det Centrale Personregister som udrejst af Danmark.

Ophør af fast ophold i Danmark.

Sproglige barrierer.

Praktiske vanskeligheder ved at skaffe NemID, hvorved eksempelvis forstås den vanskelighed, at der ved udlandsophold kan være lang afstand til en dansk repræsentation, hvor den offentlige digitale signatur kan udleveres.

Borgerens bopæl er beliggende i et område, hvor der ikke er adgang til en bredbåndsforbindelse med en beregnet downstreamhastighed på mindst 512 kbit/s.

Borgerne skal tjekke deres digitale postkasse for ny post, ligesom de tjekker deres fysiske postkasse.

18. Hvad gør man, hvis man ikke har en computer?

Langt størstedelen af danskerne har allerede adgang til computer og internet derhjemme. Det gælder for ca. 91 pct. af de 16-89-årige. For at imødekomme de få borgere, der ikke har adgang til egen computer eller internet derhjemme, vil der på borgerservice og på biblioteker være mulighed for gratis at benytte computer til digital selvbetjening.

19. Hvad er forudsætningerne for at få NemID?

For at få NemID med offentlig digital signatur skal borgeren:

Være fyldt 15 år (være 15 år eller derover)

Have et dansk cpr-nummer

Kunne opfylde legitimationskravene

For at få NemID skal borgeren desuden være i stand til at forstå og efterleve reglerne for NemID. Borgeren skal selv lave sin adgangskode og kunne huske denne uden at skrive den ned. Hvis borgeren ikke kan opfylde reglerne, herunder håndteringen af adgangskoden, bør borgeren ikke have NemID.

Se legitimationskrav nedenfor.

20. Hvilke legitimationskrav er der til NemID?

På nemid.nu kan borgerne bestille NemID online, og her skal anvendes gyldigt dansk pas eller kørekort. Ved personlig henvendelse i borgerservicecentre er der flere muligheder for legitimation.

Se gyldig legitimation

Hvis borgeren ikke kan forevise billedlegitimation, sendes den midlertidige adgangskode til den registrerede folkeregisteradresse. Kan borgeren ikke forevise billedlegitimation, og har borgeren ikke en adresse i folkeregisteret, hvis borgeren fx er udrejst, hjemløs eller indsat, kan borgeren ikke få NemID.

21. Skal alle borgere anskaffe NemID?

Digital forvaltning forudsætter, at borgerne kan identificere sig sikkert i forbindelse med anvendelse af digitale selvbetjeningsløsninger.

Når borgeren skal bruge en selvbetjeningsløsning, hvor der skal anvendes NemID, vil myndighederne kunne forlange, at borgerne anvender NemID, medmindre borgeren undtages fra at søge digitalt.

Borgeren kan ikke blive undtaget fra at anvende de digitale selvbetjeningsløsninger alene med henvisning til, at borgeren ikke har NemID. Personer, der ikke kan få NemID, kan undtages fra obligatorisk digital selvbetjening, hvis selvbetjeningsløsningen kræver anvendelse af NemID.

22. Hvad hvis borgeren ikke kan få NemID?

Hvis borgeren ikke kan få NemID, kan borgeren på denne baggrund undtages fra obligatorisk digital kommunikation. Det kan fx være, hvis borgeren ikke kan legitimere sig tilstrækkeligt eller ikke er i stand til at administrere et NemID fx pga. fysisk eller psykisk handicap, sproglige barrierer eller lignende.

23. Må man overtage en andens NemID?

Nej. Pårørende, myndighedspersoner, plejepersonale og lignende må under ingen omstændigheder overtage og anvende en anden borgers NemID. NemID er strengt personligt og svarer til en underskrift. En borger må ikke oplyse sin NemID-adgangskode til nogen.

Borgeren må gerne modtage hjælp under bestilling, aktivering og anvendelse af NemID, så længe borgeren selv taster sin adgangskode, som ingen andre må kende.

24. Hvordan kan pårørende, plejepersonale m.v. hjælpe i forhold til NemID?

Borgeren må gerne modtage hjælp under bestilling, aktivering og anvendelse af NemID, så længe borgeren selv taster sin adgangskode, som ingen andre må kende.

Pårørende, myndighedspersoner, plejepersonale og lignende må under ingen omstændigheder overtage og anvende borgerens NemID. Skal disse varetage forskellige opgaver digitalt på vegne af borgeren, skal borgeren give fuldmagt, og personalet må logge på med deres eget private NemID eller en medarbejdersignatur, hvis det er muligt.

I forhold til bankerne er der typisk mulighed for, at pårørende, myndighedspersoner, plejepersonale og lignende på baggrund af fuldmagt fra borgeren får adgang til borgerens konto/netbank via den pårørendes, myndighedspersonens eller plejepersonalets NemID. Bankerne håndterer disse sager forskelligt, og man må altid kontakte den enkelte bank for at høre om mulighederne.

25. Kan man give fuldmagt?

NemID og fuldmagt: Som NemID-bruger må man ikke oplyse sin adgangskode eller overdrage sit nøglekort til andre. Som borger har man dog altid ret til at lade sig partsrepræsentere. Det kan fortsat ske som hidtil via papir, indtil digitale fuldmagtskomponenter er koblet på de digitale selvbetjeningsløsninger.

Selvbetjeningsløsninger og fuldmagt: Digitaliseringsstyrelsen har udviklet en fuldmagtskomponent til digitale selvbetjeningsløsninger. Komponenten skal kobles på myndighedens digitale selvbetjeningsløsninger og på den må give borgeren mulighed for at give elektronisk fuldmagt. Fuldmagtskomponenten kan tages i brug af de første myndigheder i efteråret 2013.

Fuldmagtsløsningen vil give mulighed for at:

En borger kan give fuldmagt til familie, venner, en advokat, revisor og andre.

Borgerne kan give fuldmagt til en eller flere selvbetjeningsløsninger på en gang. Fuldmagter løber i højst fem år. På nuværende tidspunkt er det ikke muligt at give fuldmagt, der dækker et værgemål.

Give en mere specifik fuldmagt, så en repræsentant kan handle på vegne af borgeren i en konkret selvbetjeningsløsning.

Få en oversigt over de fuldmagter, som er afgivet og modtaget, herunder hvilke fuldmagter er udløbet og blevet tilbagekaldt.

En betroet medarbejder i en myndighed indtaster en fuldmagt afgivet på papir.

Den fællesoffentlige fuldmagtsløsning stilles til rådighed for alle offentlige myndigheder. SKAT, tinglysning og Digital Post har i dag egne fuldmagtsløsninger til deres egne systemer.

26. Kan man give andre adgang til den digitale postkasse?

Borgeren kan, når han/hun er logget på sin digitale postkasse, give andre adgang til postkassen. Fra forventeligt foråret 2014 kan en borger også henvende sig i Borgerservice for hjælp til at give en anden læseadgang til borgerens digitale post.

27. Hvordan søger man om hjælpemidler til børn under 15 år?

Der kan være forskel i indretningen af den enkelte selvbetjeningsløsning fra kommune til kommune, herunder forskel på, i hvilket omfang denne type særlige situationer skal håndteres digitalt eller på anden vis. Forældre vil dog i samme omfang som hidtil kunne ansøge på vegne af deres børn.

28. Hvordan handler man digitalt på en persons vegne, fx en handicappet person, som man har værgemål for?

Muligheden for at handle som værge er forskelligt fra den ene selvbetjeningsløsning til den anden. Det er den ansvarlige myndighed, der beslutter om det skal kunne foregå digitalt. Værger skal derfor kontakte den enkelte myndighed og høre om mulighederne.

I forhold til Digital Post kan en værge allerede i dag anvende Digital Post på borger.dk til at skrive sikkert til alle myndigheder fra sin egen postkasse. Hvis borgeren, som er under værgemål, selv er digital og har NemID, kan borgeren også tildele værgeren læseadgang til borgerens postkasse.

Digitaliseringsstyrelsen undersøger i samarbejde med Civilstyrelsen, om der kan findes en generel løsning på værgers adgang til Digital Post, så værger, uanset borgerens tilstand og evner, kan opnå adgang til borgerens postkasse.

29. Kan NemID anvendes på smartphones, iPads og tablets?

Det er desværre endnu ikke muligt at benytte NemID på mobile enheder, som fx iPhone og iPad. Det skyldes, at NemID kræver programmet Java, som ikke kan bruges på tablets og smartphones. Det er derfor ikke muligt at logge på borger.dk med NemID fra sin smartphone eller tablet.

Den 1. juli 2014 lanceres en ny NemID-klient, som kan bruges fra mobile enheder. Løsninger, der tilgås via NemLog-in, vil kunne anvendes fra mobile enheder allerede fra slutningen af maj 2014.

Når man kan logge på sin netbank og e-Boks med NemID skyldes det, at de har fået udviklet deres egne løsninger. En tilsvarende løsning for den offentlige sektor er ikke en mulighed, da det vil kræve alt for store investeringer for hver enkelt myndighed. Samtidig vil det være vanskeligt at opretholde et tilstrækkeligt samlet sikkerhedsniveau for den offentlige sektor.

30. Hvor driftssikker er NemID?

NemID fungerer 99,8 pct. af tiden, og 4,1 mio. danskere har NemID.

[Se opetid for NemID](#)

[Se statistik om NemID](#)

31. Hvad skal man som borger gøre for at holde sin computer sikker?

På [borger.dk](#) findes der en række artikler og råd om sikker adfærd på nettet og computeren. Artiklerne handler om virus, sikre adgangskoder, opdatering af computeren osv.

Også på Nemid.nu er der gode råd om it-sikkerhed og hvordan man opretholder god sikkerhed med NemID.

32. Hvad gør det offentlige for at vejlede borgerne om it-sikkerhed?

På borger.dk findes der en række artikler og råd om sikker adfærd på nettet og sikker brug af computer, herunder om virus, sikre adgangskoder, opdatering af computeren osv. På borger.dk findes der også e-læringslektioner, som løbende udbygges.

Digitaliseringsstyrelsen har udgivet en folder til borgerne om sikkerhed.

[Hent folder om sikkerhed \(pdf\)](#)

- Opdateret den 14. maj 2014

- [Til top](#)

Kontaktoplysninger

For spørgsmål til den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, kontakt:

Vibeke Holk Maate
Digitaliseringsstyrelsen
vhm@digst.dk

Mere om strategien

- [Hjælp til digital selvbetjening](#)
- [Om strategien](#)
- [Se status](#)
- [Leveranceplan](#)
- [Vejledning for udvikling af løsninger til selvbetjening](#)

Landgreven 4 | Postboks 2193 | 1017 København K
T: 3392 5200 | E: digst@digst.dk | [CVR og EAN](#)

