

Handlingsplan om kommunikation og hjælp for borgere og virksomheder – initiativ 9.2.

22. maj 2017

1. Indledning

Et af målene i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020 er, at tryghed og tillid skal i centrum. En række initiativer i digitaliseringsstrategien iværksættes for at understøtte denne målsætning, herunder initiativ 9.2 om kommunikation og hjælp til borgere og virksomheder.

Porteføljestyregruppen for den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi har i april 2017 godkendt en strategi for kommunikation og hjælp til borgere og virksomheder. Denne handlingsplan er en udmøntning af strategien for kommunikation og hjælp til borgere og virksomheder.

Der vil løbende i strategiperioden blive iværksat forskellige initiativer i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020. Ansvar for kommunikationen om disse initiativer vil i stort omfang være en del af det enkelte initiativ. Men der kan være behov for ekstra kommunikations- eller hjælpeindsatser til it-udfordrede borgere og virksomheder. Disse indsatser skal denne handlingsplan bidrage til. Derfor vil handlingsplanen årligt blive opdateret, så den dækker de særlige behov, som udmøntningen af digitaliseringsstrategien medfører.

Endvidere lægger handlingsplanen op til, hvor det er muligt, at indsatserne suppleres af parterne bag digitaliseringsstrategien eller af andre indsatser i de enkelte initiativer.

2. Handlingsplan for borgere

Strategien for initiativ 9.2 om kommunikation og hjælp opstiller i forhold til de it-udfordrede borgere følgende delmålsætninger:

- De borgere, som allerede kommunikerer digitalt med den offentlige sektor, skal fastholdes.
- Borgerne skal være trygge ved introduktion til ny it-teknologi – fx velfærdsteknologiske løsninger.
- Hvis muligt skal andelen af digitale borgere øges, samtidig med at det sikres, at de relevante borgere bliver fritaget for Digital Post og undtaget fra digitale selvbetjeningsløsninger.
- Borgerne skal – uanset udgangspunkt og kompetencer – opleve, at de kan få hjælp til de offentlige digitale løsninger.

Af strategien for kommunikation og hjælp fremgår, at indsatsen skal fokusere på følgende målgrupper blandt de it-udfordrede borgere:

- De unge
- De ikke-vestlige indvandrere
- De ældre
- De kortuddannede - herunder socialt udsatte m.fl.

Med udgangspunkt i delmålsætningerne fokuseres indsatsen i 2017 på to hovedindsatser, nemlig Digital Post og informationssikkerhed. Derudover vil der i 2017 være et særligt fokus på at understøtte målgruppen ikke-vestlige indvandrere. Årsagen hertil skal ses i sammenhæng med undersøgelser, der viser, at det er den målgruppe, der i forhold til Digital Post sjældnest logger på, når de har modtaget nye meddelelser. Derudover vil der fortsat være en generel understøttelse af de øvrige it-udfordrede grupper for at sikre, at der er hjælp at hente for dem, der endnu ikke kan eller har mulighed for at benytte de digitale løsninger.

A. Indsatsområde – Digital Post

Kommunikation om fuldmagtsløsning

Der er borgere i de it-udfordrede målgrupper, der ønsker at give digital fuldmagt til pårørende. Der er derfor behov for at både de it-udfordrede og deres pårørende får de nødvendige oplysninger om muligheden for digital fuldmagt. Som led i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020 er muligheden for at afgive digital fuldmagt gjort lettere. Det er bl.a. blevet muligt for borgere uden NemID og borgere, som har svært ved det digitale, at afgive en digital fuldmagt. Som noget nyt er det også blevet muligt for betroede medarbejdere at godkende eller afvise en forespørgsel om fuldmagt på vegne af en borger.

Der iværksættes en oplysningsindsats for at udbrede kendskabet til de nye muligheder i fuldmagtsløsningen til målgrupperne, deres pårørende og kommunerne. Indsatsen vil bl.a. bestå af særligt målrettet oplysning, formidling af lettilgængelige vejledninger samt en særlig indsats via Netværk for digital inklusion.

Læseadgang

Der er fortsat borgere i de it-udfordrede målgrupper, der har brug for bistand til at håndtere Digital Post. Flere af disse borgere er ikke opmærksomme på muligheden for at tildele læseadgang, eller de har svært ved at give den rigtige læseadgang til de pårørende eller hjælpere, herunder mulighed for at oprette mapper i Digital Post. Med oprettelse af mapper i Digital Post kan der tildeles adgang til at læse i de enkelte mapper – og således ikke nødvendigvis læseadgang til al indkommen Digital Post.

Der stilles derfor et øve-miljø til rådighed, hvor man bl.a. kan blive fortrolig med oprettelse af mapper i Digital Post samt flytning af post til mapperne i det såkaldte Demomiljø på borger.dk. Demomiljøet er et læringsmiljø og demonstrationsredskab, som frit kan anvendes til support, hjælp og undervisning i fx NemID og Digital Post. Demomiljøet er primært rettet mod landets borgerservicecentre, biblioteker og it-undervisere, som kan bruge Demomiljøet i deres hjælp til it-svage borgere.

Oplysning til unge

De unge tilmeldes automatisk Digital Post, når de fylder 15 år. Digital Post er typisk de unges første kontakt med det digitale, offentlige Danmark. Der bør derfor løbende kommunikeres til de unge om Digital Post, og hvorfor det er vigtigt at logge på Digital Post og læse meddelelserne. Fx oplever Forsvarsministeriets Personalestyrelse, at en del af de unge mænd, som indkaldes til Forsvarets Dag/session, ikke har opdaget indkaldelsen i deres digitale postkasse og derfor udebliver fra Forsvarets Dag/session.

Der iværksættes et samarbejde med Forsvarsministeriets Personalestyrelse om Digital Post, der understøtter deres anvendelse af Digital Post til indkaldelse til Forsvarets Dag/session.

For at forberede de unge på en kommende indkaldelse til Forsvarets dag/session, SU-søgning m.v. iværksættes endvidere et oplysnings samarbejde med DGS (Danske Gymnasiers Sammenslutning).

Der udarbejdes relevant materiale til disse samarbejder, som også kommer til at indgå i det oplysningskit, som er beskrevet nedenfor.

B. Indsatsområde – informationssikkerhed

Baggrund

Borgerne skal være trygge ved at kommunikere og interagere med den offentlige sektor – og ved at agere digitalt generelt set. En del borgere i de it-udfordrede målgrupper er nervøse for deres sikkerhed på nettet. Det gælder både i forhold til kundskaber men også i forhold til, hvad der fx kan ske med deres digitale oplysninger. Denne usikkerhed kan medføre, at de pågældende borgere ikke længere ønsker at anvende de digitale løsninger – ikke mindst i forbindelse med kommende ændringer i den digitale infrastruktur.

Der iværksættes følgende aktiviteter/indsatser:

Informationssikkerhed i strategien

I samarbejde med initiativ 9.3 ”højt kendskab til informationssikkerhed” iværksættes en særlig indsats i forhold til de it-udfordrede grupper, idet behovet der er stort.

Der udarbejdes en overskuelig vejledning i form af gode råd, som tilpasses den enkelte målgruppe. De gode råd formidles i samarbejde med de relevante interessenter ex. Dansk Handicap, Ældresagen m.fl.

Formidlingen sker i et koordineret samarbejde i efteråret 2017, hvor de relevante organisationer samt biblioteker og borgerservices sætter fokus på informationssikkerhed for på den måde at opnå maksimal effekt.

Øget kendskab til Demo.borger.dk

Meget af den nervøsitet, som informationssikkerheden giver blandt flere i de it-udfordrede grupper, skyldes manglende fortrolighed med den digitale kommunikation. Der er derfor behov for et ”lukket miljø”, hvor man kan øve sig, og som undervisere kan bruge til at illustrere bl.a. brug af NemID.

Det tidligere omtalte demomiljø er som nævnt et læringsmiljø, hvor brugeren uden konsekvenser kan øve sig i NemID og Digital Post. Demomiljøet er primært rettet mod landets borgerservicecentre, biblioteker og it-undervisere, som kan bruge Demomiljøet i deres hjælp til ikke-digitale og it-svage borgere.

Der er fortsat behov for at udbrede kendskabet til dette miljø. Der gøres derfor en særlig indsats for at udbrede kendskabet til læringsmiljøet.

Sikker brug af NemID

Borgerservice og biblioteker giver udtryk for, at der løbende er behov for at gentage de grundlæggende budskaber om NemID, herunder at den digitale underskrift er lige så bindende som den, man sætter på papir.

Der er derfor behov for at gentage budskaberne om, hvad NemID er. Det tidligere materiale om NemID opdateres i digital og printvenlig version, som gøres tilgængelig for bl.a. biblioteker og borgerservices.

Digital dannelse

Det er vigtigt, at børn og unge kan forholde sig til digital kommunikation med den offentlige sektor, fordi der bl.a. er krav om digital selvbetjening, og fordi alle borgere over 15 år får en digital postkasse.

De unge skal derfor have viden om anvendelse af NemID, Digital Post og generel digital selvbetjening. Som led i initiativ 9.1 digital dannelse for børn og unge i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, udarbejdes der informationsindsatser på dette område, som er målrettet folkeskolen og ungdomsuddannelserne. Styrelsen for It og Læring er tovholder for dette initiativ.

I samarbejde med Styrelsen for It og Læring formidles relevante elementer af denne informationsindsats til en bredere målgruppe end folkeskolen og ungdomsuddannelserne. Det samme gælder for de dele af initiativ 9.1, som omhandler sikker og ansvarlig adfærd på nettet.

C. Fælles indsats for Digital Post og informationssikkerhed.

Oplysningskit

I forhold til Digital Post og informationssikkerhed skal biblioteker og borgerservice fortsat spille en stor rolle i forhold til de it-udfordrede. Det gælder også andre kategorier af offentligt ansatte. Endvidere gør en meget stor gruppe frivillige – ikke mindst blandt ældreorganisationerne – et meget stort arbejde med at hjælpe it-udfordrede borgere i it-cafeer og lignende.

Der udarbejdes et opdateret digitalt oplysningskit om henholdsvis Digital Post og informationssikkerhed til de enkelte målgrupper, der kan inspirere personalet til fx rådgivning, motivering og øvelser.

Oplysningskittet kan fx indeholde gode råd til hver af målgrupperne.

Oplysningskittet forventes bl.a. til at indeholde:

- Faktaark til download og print
- Pjecer til download og print
- Link til relevante øvemuligheder, herunder ”demo.borger.dk”
- Henvisning til relevant e-læring fra bibliotekerne

Oplysningskit til målgrupperne samles på Borger.dk.

Endvidere formidles relevant materiale via medlemmerne af Netværk for digital inklusion via medlemmernes egne kanaler.

D. Fokus på målgruppe – ikke-vestlige indvandrere

Baggrund

Ikke-vestlige indvandrere er den delmålgruppe, der i laveste grad logger på, når de har modtaget nye meddelelser i Digital Post. Blandt alle tilmeldte borgere havde ca. 4 pct. ultimo februar 2017 modtaget Digital Post inden for de seneste 6 måneder, men ikke været logget ind i perioden eller haft besøg via en læseadgang. For de ikke-vestlige indvandrere er tallene godt 8 pct.

Tidligere kontakt til denne målgruppe viser, at grupper af ikke-vestlige indvandrere ikke er klar over, at man automatisk bliver tilmeldt Digital Post, når man fylder 15 år. Der er derfor en forventning om, at en yderligere indsats i forhold til netop denne målgruppe, kan have en effekt.

En del af især de ældre blandt de ikke-vestlige indvandrere har ikke adgang til pc i hjemmet, og har derfor ikke erfaring med digital kommunikation. Der bør for denne del af målgruppen derfor være fokus på muligheden for fritagelse fra Digital Post og hjælp til digital selvbetjening.

Der iværksættes følgende aktiviteter/indsatser:

Animationsfilm

Efter møder med bl.a. moskeer, forskellige indvandrer-foreninger og medlemmer af Netværket for digital inklusion er det erfaret, at kommunikation også bør foregå på andre måder end på skrift. Dette skyldes bl.a., at en del ikke-vestlige indvandrere læser dårligt dansk, og er egentlige analfabeter på eget sprog, hvorfor trykte oversatte publikationer ikke når dem.

Der udarbejdes derfor tre korte animationsfilm om henholdsvis Digital Post, Nem SMS og NemID.

Filmene skal på en lettilgængelig måde illustrere, hvorfor det er en god ide at kommunikere digitalt med den offentlige sektor. Animationsfilm udarbejdes med dansk og arabisk speak med mulighed for voice-over på flere sprog fx urdu, tyrkisk og engelsk. Endvidere vil filmene blive tekster, så de kan ses uden lyd på forskellige webmedier, herunder sociale medier som Facebook.

I forhold til filmen om NemSMS iværksættes et samarbejde mellem Digitaliseringsstyrelsen og Danske Regioner, hvor fokus er på indkaldelser til undersøgelse på hospitaler.

Netværk – de nære

Tidligere indsatser har vist, at kvinder blandt ikke-vestlige indvandrere er en ressource-gruppe, som kan motiveres til at kommunikere digitalt med den offentlige sektor. De kan muligvis også hjælpe pårørende, netværk m.v. med digital kommunikation. Derfor er der et potentiale i at udpege ”netværkere” i denne gruppe, som kan hjælpe andre i gang i de uformelle netværk, som de er den del af. Kontakten til de potentielle ”netværkere” kan ske via relevante organisationer, herunder sprogcentre, foreninger og miljøerne omkring moskeerne.

Der udarbejdes et oplysningskit til målgruppen med en netværksorienteret hjælpeindsats, hvor de organisationer og personer, som i forvejen er i berøring med de fire målgrupper, bliver klædt på til at øge relevansen af, trygheden ved og tilliden til anvendelsen. Oplysningskittet udarbejdes i samarbejde med de netværk, der arbejder særligt med denne målgruppe.

Netværk – uddannelse/event

Som ovenfor nævnt er netværk en vigtig vej til at nå de ikke-vestlige indvandrere. Det er vigtigt, at netværkene består af personer, der nyder tillid, og som kender både den offentlige sektor og de målgrupper, der skal formidles til. I dag findes disse netværk med meget spredte formål fra frivillige hos ex Røde Kors over bydelsmødre til rådgivning i moskemiljøerne. Ingen af disse netværk har digitalisering som hovedformål, men digitalisering drøftes i forskellige sammenhænge.

Der arrangeres en netværksdag med fokus på ikke vestlige indvandreres digitale kommunikation. Forskellige netværk fra miljøerne inviteres med henblik på at drøfte fællesnævnerne og mulige indfaldsveje, således at digitaliseringen kan udbredes bedst muligt.

Netværk – de formelle

Ifølge integrationsloven kan kommunalbestyrelsen oprette integrationsråd. Integrationsråd fungerer som talerør for etniske minoriteter og rådgiver kommunalbestyrelsen i forhold til den lokale integrationsindsats. Sådanne integrationsråd eksisterer i de større byer.

Der etableres et samarbejde med integrationsrådene med henblik på at benytte dette talerør til udbredelse af den digitale dagsorden. Integrationsrådene skal endvidere inddrages i ovennævnte netværksevent.

3. Handlingsplan for virksomheder

En lille gruppe virksomheder er særligt udfordrede i forhold til digital selvbetjening. De kan ikke uden særlig hjælp imødekomme kravet om at kommunikere digitalt med den offentlige sektor. Udfordringerne for virksomhederne omhandler typisk:

- Manglende forståelse/viden om hvad man skal indberette digitalt
- Manglende viden om og forståelse af lovbestemte krav om virksomhedsdrift
- Manglende forståelse af de digitale systemer og løsninger, herunder digital signatur og NemID, som vanskeliggør almindelig telefonvejledning

I samarbejde med bibliotekerne er der oprettet en hjælpeindsats, der understøtter virksomhedernes mulighed for at få digital hjælp ved henvendelse på biblioteket.

Der iværksættes følgende aktiviteter/indsatser:

A. Udpegning af digitale kontaktpersoner

Der er virksomheder, der har brug for bistand til digital indberetning af virksomhedsoplysninger. Nogle digitale indberetninger kræver særlige rettigheder i signaturen, hvilket kan være en udfordring for de virksomhedsejere, som er særligt udfordrede i forhold til digital selvbetjening. Virksomhederne skal kunne hente hjælp til den digitale indberetning på biblioteket. Det kræver, at bibliotekets personale er uddannet i og informeret om krav til digital selvbetjening.

For at koordinere indsatsen og for at sikre en direkte kommunikationsvej på det digitale område er der behov for at skabe et overblik over bibliotekernes digitale kontaktpersoner. Mange biblioteker har fået nye digitale kontaktpersoner, der ikke er meldt ind til Slots- og Kulturstyrelsen, hvorfor der er et behov for at genskabe overblikket over digitale kontaktpersoner.

Slots- og Kulturstyrelsen beder bibliotekerne om at indmelde relevante digitale kontaktpersoner. Herefter opdaterer Slots- og Kulturstyrelsen oversigt over digitale kontaktpersoner, så der skabes et overblik over, hvem der skal opdateres i forhold til undervisning og i forhold til information om digital hjælp til virksomheder.

B. Undervisning i NemID Privat til Erhverv, Nemlogin brugeradministration og digital fuldmagt

En del digitale kontaktpersoner har aldrig modtaget undervisning i forhold til digital hjælp til virksomheder, og der mangler opkvalificering af hidtidige digitale kontaktpersoner i forhold til den udvikling, der er sket indenfor virksomhedernes brug af NemID og NemLogin.

Når Slots- og Kulturstyrelsen har et samlet overblik over bibliotekernes digitale kontaktpersoner, planlægges der et møde på hvert af de 6 centralbiblioteker i henholdsvis Aalborg, Herning, Vejle, Odense, Roskilde og Gentofte.

- Slots- og Kulturstyrelsen står for planlægning, indkaldelse, mødebooking og koordinering af de 6 møder
- Erhvervsstyrelsen stiller to ressourcer til rådighed, som gennemfører undervisning/opkvalificering i forhold til digital hjælp (NemID Privat til Erhverv, Nemlogin brugeradministration, den nye fulmagtsløsning)
- Erhvervsstyrelsen stiller en telefonlinje til rådighed for bibliotekerne, hvor de kan ringe og få support når de er i gang med at hjælpe en virksomhed med digital indbetretning af virksomhedsdata.

C. Løbende opfølgning og information om digitale initiativer og indsatser

Erhvervsstyrelsen foretager løbende relevante ændringer på virk.dk, som får indflydelse på virksomheder, herunder på de it-udfordrede virksomheder. Disse ændringer skal de relevante biblioteksmedarbejdere orienteres om. Der er i dag ikke en klar kommunikationsvej for, hvordan medarbejderne på bibliotekerne bliver informeret, når der sker ændringer eller igangsættes initiativer på det digitale område.

Erhvervsstyrelsen og Slots- og Kulturstyrelsen udarbejder en oversigt over digitale kontaktpersoner, der skal informeres ved kommende ændringer og initiativer på det digitale område.

4. Det videre forløb

Denne handlingsplan er den første plan, der skal understøtte strategien for initiativ 9.2. om kommunikation og hjælp til borgere og virksomheder.

Handlingsplanen evalueres i primo 2018 i forbindelse med den årlige statusrapportering til porteføljestyregruppen.

I forbindelse med evalueringen og afrapporteringen udarbejdes en opdatering af handlingsplanen til det nye år (2018). Denne opdatering vil bygge dels på resultaterne fra den tidligere handlingsplan, dels på de initiativer fra den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, der udmøntes i de/t kommende år. Endvidere vil tilbagemeldinger fra relevante netværk og anden erfaringsopsamling indgå i opdateringen. Disse opdateringer skal bidrage til, at handlingsplanen opdateres, så den dækker de særlige behov, som digitaliseringsstrategiens udmøntning giver anledning til.

Ud over evaluering af de enkelte indsatser i indeværende handlingsplan, skal evalueringen indeholde en redegørelse for følgende KPI'er:

- I forhold til de konkrete tiltag er der i 2017 foretaget den relevante koordinering, viddeling og formidling af information og møder med relevante netværk – herunder Netværk for Digital Inklusion.
- Tilbagemeldingen fra foreninger og organisationerne om kommunikation og hjælp til de it-udfordrede er overvejende positiv
- Danmarks Statistiks opgørelse over danskernes brug af Digital Post viser, at andelen af borgere, der logger på deres Digitale Post ikke falder.

Handlingsplanen træder i kraft pr. 1. juni 2017.