
Afsluttende rapport for initiativ 1.3.b: "Hjælp til digital kommunikation"

Stamdata

Tabel 1: Stamdata for initiativ 1.3.b Hjælp til digital kommunikation	
Initiativnavn	Hjælp til digital kommunikation
Ministerium	Finansministeriet
Institution	Digitaliseringsstyrelsen
Budget og finansiering	I økonomiaftalen for 2012 indgået mellem stat og kommuner er det aftalt, at kommunerne vil sikre den nødvendige hjælp og støtte til de borgere, som ikke er i stand til at benytte de digitale løsninger. Endvidere har UMTS-midlerne, 5,1 mio., finansieret den centrale hjælpeindsats.
Ansvarlig for statusrapportering	Michala Høg Daimar
Formand for følge-/arbejdsgruppe	Louise Palludan Kampmann
Projektleder	Michael Fagerlund-Andersen
Projektejer	Michala Høg Daimar
Programleder	Thomas Holmstrøm Franzen
Starttidspunkt	2012-01-01
Sluttidspunkt	2015-31-12
Øvrige kommentarer	

Resultater

Initiativet har rettet sig mod hjælp generelt på alle niveauer og til alle målgrupper. Udgangspunktet har været, at de borgere, der kan kommunikere digitalt, de skal, og de borgere, der har svært ved at kommunikere digitalt, kan få hjælp og vejledning, eller blive betjent på anden vis.

Med det udgangspunkt er der udarbejdet hjælpeplaner i fællesoffentligt regi, der tilgodeser forskellige målgrupper. Hjælpeplanerne er løbende gennem strategiperioden blevet revideret i samarbejde med de fællesoffentlige parter for at sikre den bedst mulige understøttelse af de særlige målgrupper, der havde behov for hjælp til at kommunikere digitalt med det offentlige. Indsatsen er blevet tilrettet på baggrund af statistisk over danskernes brug af de offentlige digitaliseringsløsninger.

Hjælpeplanen har været inddelt i tre fokusområder om henholdsvis:

- Forankring af Digital Post
- Sikre anvendelsen af digital selvbetjening
- Understøtte og hjælpe ikke-digitale og it-svage borgere.

Inden for hvert fokusområde er der iværksat forskellige konkrete initiativer. Disse initiativer er også understøttet af de store, fællesoffentlige kampagner, der er gennemført løbende med samme formål som hjælpeplanen.

De konkrete tiltag er gennemført både centralt og decentralt – dog med kommunernes borgerserviceses og biblioteker som primus motor på en meget stor andel af initiativerne.

Konkret har initiativerne (i uddrag) indeholdt:

- Målrettet kommunikation til udsatte målgrupper (film, facebookbannere, medieindrykninger i aviser m.m. målrettet ex. unge, lavtuddannede, ældre)
- Hjælp til ikke dansksprogede (ex. oversættelse af faktaark, kampagner på flere sprog, samarbejde med sprogcentre),
- Udarbejdelse af vejledninger (ex. trin-for-trin-vejledninger til løsninger)
- E-kurser (ex eKurser.nu er bibliotekernes læringsportal)
- Netværksdannelse for digital inklusion med henblik på at understøtte det frivillige arbejde med digitalt udfordrede.
- Udarbejdelse af undervisningsmateriale til it-undervisere

Samlet set har kommunikations- og hjælpeindsatsen - ikke mindst de mange lokale indsats i især kommunerne - været med til at understøtte en positiv udvikling i digitaliseringsgraden. Det illustreres bl.a. ved andelen af danskere, der bruger de digitale selvbetjeningsløsninger. Fx er 95 pct. af ansøgningerne om folkepension digitale, og knap otte ud af ti danskere der søger om boligstøtte, gør det digitalt. Den seneste evaluering af hjælpeindsatsen (2016) viser endvidere, at 85 % af borgerne ved, at man kan få hjælp til offentlig digitalisering i borgerservices og på biblioteker mod 72 % i 2014 (hvor det blev målt første gang).

Økonomi

Der er ikke afsat specifikke økonomiske midler til initiativet i strategien.

I økonomiaftalen for 2012 indgået mellem stat og kommuner er det aftalt, at kommunerne vil sikre den nødvendige hjælp og støtte til de borgere, som ikke er i stand til at benytte de digitale løsninger.

I oktober 2012 indgik den daværende regering en aftale med Venstre og Konservative om udmøntning af UMTS-midlerne til bl.a. digitalisering – herunder midler til at hjælpe borgerne med at bruge de digitale løsninger.

Digitaliseringsstyrelsen har varetaget koordineringen af den centrale hjælpeindsats, der er finansieret af UMTS-midler. Det drejer sig om finansieringen af undervisning af it-formidlere, undervisningsmateriale, oplysningskampagner, vejledninger til statslige løsninger m.m., særligt op mod overgangen til Digital Post i 2014.

Tabel 1
Finansiering af initiativ 1.3.b mio. kr.

Mio. kr.	2012	2013	2014	2015
Forbrug UMTS	1,1	1,0	2,24	0,79

Fremtidigt ejerskab

Der er fortsat borgere, der har brug for tilbud om hjælp og vejledning, som kan motivere til brug af de digitale selvbetjeningsløsninger, og til at blive mere fortrolig med anvendelsen af Digital Post.

Det forventes derfor, at der i den nye digitaliseringsstrategi vil indgå et initiativ, der bygger videre på det velfungerende tværoffentlige samarbejde med om hjælp og kommunikation, der har været en del af strategien 2011-2015.