|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Handlingsplan for kommunikation og hjælp til borgere og virksomheder - 2018 |  | 1. marts 2018 |
|  |  |

## 1. Indledning

Et af målene i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020 er, at tryghed og tillid skal i centrum.

En række initiativer i digitaliseringsstrategien skal 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 bliver løbende i strategiperioden iværksat forskellige initiativer i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020. Ansvaret 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, at indsatserne, hvor det er muligt, 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 vil der i 2018 være en hovedindsats, informationssikkerhed. Endvidere fokuseres der på teknisk tilgængelighed, ikke mindst i forbindelse med ikrafttrædelse af lov om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer i september 2018. Ligeledes vil ikrafttrædelse af databeskyttelsesloven (persondataforordningen) i maj 2018 kræve en særlig indsats i forhold til de it-udfordrede grupper.

Der er i handlingsplanen for 2017 iværksat en række initiativer af kommunikativ karakter. For at sikre størst mulig udbredelse og anvendelse af disse initiativer er der i 2018 behov for en kontinuerlig og opfølgende indsats. Den opfølgende indsats vil ske i et samarbejde blandt relevante medlemmer af arbejdsgruppen for initiativ 9.2.

Derudover vil der fortsat i 2018 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 – Informationssikkerhed

Borgerne skal være trygge ved at kommunikere 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:

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

Initiativ 9.3. (”Højt kendskab til informationssikkerhed”) vil i 2018 videreføre en bred indsats om informationssikkerhed i Danmark. For at sikre bedst mulig udbredelse – også til it-udfordrede borgere - understøtter dette initiativ den brede informationskampagne med information direkte målrettet disse grupper.

I 2018 er der således en uddannelsesindsats på henholdsvis centralbibliotekerne og for Ældresagen, hvor et antal kursister undervises i at undervise andre om informationssikkerhed (train the trainers), Formålet er at videreformidle opdaterede budskaber om informationssikkerhed med udgangspunkt i kampagnen fra efteråret 2017, ’Vi holder hackerne ude’.

Der er i samarbejde med Netværk for digital inklusion ultimo 2017 udarbejdet pjecer med gode råd, som er tilpasset grupper af it-udfordrede borgere. Disse pjecer skal udbredes, så de når de rette målgrupper. Formidlingen skal bl.a. ske i samarbejde med relevante interessenter som ex. Dansk Handicap, Ældresagen m.fl.

Endvidere vil formidlingen af pjecerne ske i samarbejde med henholdsvis bibliotekerne og kommunernes borgerservice.

#### 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 fortsat behov for et ”lukket miljø”, hvor man kan øve sig, og som undervisere kan bruge til at illustrere bl.a. brug af NemID og Digital Post.

Demo.borger.dk er et lukket læringsmiljø, hvor borgeren 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.

For at supplere forståelsen af demomiljøets anvendelse, lægges der nogle efterspurgte, enkle introduktionsfilm på Demo.borger.dk. Dels en inspirationsfilm til underviseren om anvendelsen af miljøet og dels en film til brugeren, der illustrerer, hvordan miljøet meget let kan anvendes.

#### Sikker brug af NemID

Borgerservice og biblioteker giver fortsat udtryk for, at der fortsat 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. Sikker brug af NemID er også relevant i forhold til indsatsområdet vedrørende it-sikkerhed

Det tidligere materiale om NemID er blevet opdateret i printvenlig digital version, som er tilgængelig for bl.a. biblioteker og borgerservices på digst.dk. Der er behov for at sikre udbredelsen af materialet. Henholdsvist Slots- og Kulturstyrelsen og KL vil derfor udbrede kendskabet til det opdaterede digitale kit.

For at sikre synligheden af sikkerhedsbudskaberne for brug af NemID trykkes plakater til brug for ophæng på henholdsvis biblioteker og borgerservices.

Endvidere er der behov for at orientere nytilkomne borgere – både midlertidige og permanente – om NemID. Pjecen om NemID oversættes til engelsk, trykkes og udbredes via bl.a. New in Denmark og Dansk Røde Kors.

De digitale sikkerhedspjecer på digst.dk vil blive tegnsprogstolket.

### B. Indsatsområde – teknisk tilgængelighed

It-tilgængelighed handler om de principper og teknikker, man skal anvende, når man udvikler websteder og andre tekniske løsninger, så de kan anvendes af alle brugere, herunder brugere med handicap. It-tilgængelighed er fortsat en udfordring for mange myndigheder Digitaliseringsstyrelsen varetager information og rådgivning til offentlige myndigheder og leverandører om de internationale retningslinjer for tilgængelighed på Internettet.

#### Implementering af lov om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer

Inden sommerferien 2018 forventes Folketinget at vedtage lov om tilgængelighed af offentlige hjemmesider og mobilapplikationer. Lovforslagets formål er at gøre offentlige organers websteder og mobilapplikationer mere tilgængelige for brugere, navnlig, men ikke udelukkende, for personer med handicap. Med lovforslaget skal de offentlige organer opfylde tilgængelighedskrav i opbygningen og driften af deres websteder og senere deres mobilapplikationer. Loven skal træde i kraft den 23. september 2018.

I forbindelse med ikrafttrædelsen af ’lov om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer’ udarbejdes en kommunikationsindsats. Indsatsen skal sikre, at relevante myndigheder forstår rækkeviden af direktivet og bliver gjort opmærksomme på, hvor de kan få den nødvendige rådgivning.

#### Tegnsprogstolkning af digitale pjecer til it-udfordrede

For at understøtte tilgængeligheden af det generelle vejledningsmateriale, der tidligere er udarbejdet i regi af initiativ 9.2, vil de digitale pjecer blive tegnsprogstolket.

For at understøtte andre grupper af it-udfordrede vil de videoer, der udarbejdes i forbindelse med tegnsprogstolkningen af vejledningerne, også blive speaket.

### C. Øvrige kommunikationsindsatser

#### Kommunikation om persondataforordningen.

EU har vedtaget et nyt og gennemgribende regelsæt, der skal beskytte EU-borgernes data i en digital dagligdag.

Den nuværende lov om håndtering af persondata er forældet og er ikke gearet til at håndtere den digitale udvikling, der sket i de forgangne tyve år. Forordningen hedder General Data Protection Regulation (GDPR) – på dansk *Persondataforordningen*. Med den stigende digitalisering og de nye teknologiske muligheder ønsker EU at øge kravene om større kontrol til borgerne over egne data – både i forhold til beskyttelse af data og i forhold til adgang til og anvendelse af data. Den danske lov, der implementerer de nye regler, træder i kraft den 18. maj 2018.

Netværk for digital inklusion har på vegne af deres medlemsorganisationer udtrykt ønske om kommunikation om den nye lov, der er egnet til at videreformidle i de enkelte organisationer. Dette vil blive udarbejdet. Formålet er dels at informere om indholdet men også at afmystificere betydningen i forhold til privatpersoner.

#### Trin fort trinvejledning – app til NemID

Digitaliseringsstyrelsen har udviklet en app til NemID, der skal supplere nøglekortet. Appen gør det muligt at swipe i stedet for at finde/læse den rette kode på nøglekortet.

For at sikre, at de it-udfordrede målgrupper kan få glæde af denne nye mulighed, udarbejdes en trin-for-trin-vejledning. Vejledningen udarbejdes i nært samarbejde med medlemsorganisationerne i Netværk for digital inklusion.

#### Udbredelse af eksisterende vejledninger, film m.m.

Som ovenfor nævnt er der ultimo 2017 som led i sidste års handlingsplan udarbejdet digitale pjecer om bl.a. digitale fuldmagter, læseadgang til Digital Post, NemID og sikkerhed. Endvidere er udarbejdet inspirationsfilm m.m.

For at sikre udbredelsen af materialet skal der ud over biblioteker og borgerservices tages kontakt til fagforeninger, boligforeninger og organisationer for at gøre opmærksom på materialet.

#### Kommunikation til unge om Digital Post

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 sine meddelelser. Fx oplever Forsvarsministeriets Personalestyrelse, at en del af de unge mænd, som indkaldes til Forsvarets Dag, ikke har opdaget indkaldelsen i deres digitale postkasse og derfor udebliver fra Forsvarets Dag. Derfor fortsættes det igangværende samarbejde med Forsvarsministeriets Personalestyrelse om Digital Post, der understøtter deres anvendelse af Digital Post til indkaldelse til Forsvarets Dag.

### D. Fokus på målgruppe – ikke-vestlige indvandrere

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 i Danmark havde ca. 3 pct. heraf pr. medio december 2017 modtaget Digital Post inden for de seneste 6 måneder, men ikke været logget ind i perioden eller haft besøg via en læseadgang. I gruppen af ikke-vestlige indvandrere udgjorde denne andel 6 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.

Samtidig udtrykker organisationer, der arbejder i netværksmiljøet for denne gruppe, at bl.a. kvinder med anden etnisk oprindelse viser interesse for offentlige digitale løsninger, hvis de kan foregå fra en smartphone.

#### Uddannelse af kvinder med anden etnisk oprindelse

Digitaliseringsstyrelsen indgår en samarbejdsaftale med ”Bydelsmødrene”, der skal sikre uddannelse af bydelsmødre, så de kan videregive viden og vejledning i brug af digitale løsninger til andre kvinder i deres netværk.

Med samarbejdsaftalen anvendes Bydelsmødrenes netværkskompetencer til at nå kvinder med etnisk minoritetsbaggrund, så kvinderne får tilbudt undervisning og vejledning i offentlig digitalisering, som er skræddersyet til dem.

## 3. Handlingsplan for virksomheder

En lille gruppe virksomheder er særligt udfordrede i forhold til digital selvbetjening. De kan ikke uden 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 forståelse/viden om lovbestemte krav om virksomhedsdrift
* Manglende forståelse af de digitale systemer og løsninger, herunder Digital Post og NemID, som vanskeliggør almindelig telefonvejledning

### Hjælp på biblioteket

I samarbejde med bibliotekerne er der etableret en hjælpeindsats, som understøtter virksomhedernes mulighed for at få digital hjælp. I 2018 fortsættes samarbejdet mellem Erhvervsstyrelsen og Slots- og Kulturstyrelsen omkring undervisning af bibliotekernes digitale kontaktpersoner.   
  
Udover undervisningen i de centrale digitale komponenter samt opbygningen af Virk.dk og undervisning i NemID Privat til Erhverv, udbygges undervisningen, så bibliotekernes digitale kontaktpersoner også uddannes til at vejlede it-udfordrede virksomhedsejere i de nye regler på databeskyttelsesområdet.

Der iværksættes følgende aktiviteter/indsatser:

1. Undervisning i NemID Privat til Erhverv, NemID medarbejdersignatur, Nemlogin brugeradministration, digital fuldmagt og Digital Post

Der er fortsat virksomheder, der har brug for bistand til at anvende de digitale fælleskomponenter. For at sikre at de digitale kontaktpersoner har de rette kompetencer, og at nye digitale kontaktpersoner, der endnu ikke har modtaget undervisning, er klædt på til opgaven, tilrettelægges der et undervisningsforløb i efteråret 2018.

1. Opkvalificering af digitale kontaktpersoner på bibliotekerne

I forbindelse med de nye regler på databeskyttelsesområdet, udbygges undervisningen af de digitale kontaktpersoner, så de også kan hjælpe målgruppen med vejledning i disse nye regler. Undervisningen af de digitale kontaktpersoner tager udgangspunkt i Erhvervsstyrelsens digitale værktøj ”Privacykompasset”. Undervisningen gennemføres oktober/november 2018.

1. Bibliotekslinjen

Bibliotekslinjen er en højt prioriteret telefonlinje i Erhvervsstyrelsens Kund­e­cen­ter, hvor de digitale kontaktpersoner kan få telefonisk hjælp. I forbindelse med evalueringen af initiativ 9.2 i 2017 er der et klart ønske om at fastholde indsatsen, hvorfor tilbuddet om en særlig hotline til de digitale kontaktpersoner fastholdes i 2018. Da antallet af henvendelser har været faldende, sættes der fokus på at markedsføre tilbuddet hos de digitale kontaktpersoner.

1. Opfølgning og information om digitale initiativer og indsatser

Erhvervsstyrelsen m.fl. foretager løbende ændringer på Virk Indberet, som får indflydelse på virksomheder, herunder på de it-udfordrede virksomheder. Erhvervsstyrelsen har tidligere udsendt nyhedsbreve til de digitale kontaktpersoner. I 2018 genoptages indsatsen med at sikre, at biblioteksmedarbejdere informeres, når der sker ændringer eller igangsættes initiativer på det digitale område, som har konsekvens for virksomheder.

1. Opdatering af hjælpeunivers

Klar-til-indberetning.dk er et digitalt hjælpeunivers udviklet med henblik på at understøtte de digitale kontaktpersoners indsats på bibliotekerne. Der efterspørges en generel opdatering af hjælpeuniversets materiale. En del af materialerne på siden opdateres medio 2018, mens hele sitet forventes opdateret og klar til undervisningen i efteråret.

### Målrettet digital formidling

Ultimo 2017 igangsatte Erhvervsstyrelsen et arbejde med udvikling af digitale wizards (klikbare online guides), til virksomhedsejere, der kan være udfordrede i forhold til at læse og forstå vejledningerne på virksomhedsområdet. De digitale wizards har fokus på tilpasset formidling på en række områder, hvor især it-svage og læseudfordrede virksomhedsejere har det svært. De digitale wizards forventes lanceret i februar/marts 2018. Der iværksættes følgende aktiviteter/indsatser:

1. Kommunikationsindsats målrettet kommende virksomheder

I samarbejde med Virk Startvækst iværksættes i 2018 kommunikations­ini­tia­tiver på Virk Startvækst. Indsatsen sikrer, at der er information tilpasset målgruppen, samt at relevante interessenter m.m. kender til tilbuddet. Udover fokus på at udbrede kendskabet til de nye digitale wizards, vil indsatsen have fokus på at understøtte den øvrige information med fx podcasts eller korte animationer.

1. Målrettet digital vejledning om valg af virksomhedsform

Et stigende antal IVS’er (iværksætterselskab) tvangsopløses. I 2018 udvides Wizard-konceptet derfor til at omfatte en indsats, der sikrer relevant vejledning til it-udfordrede (kommende) virksomhedsejere. Formålet er at styrke kommunikationen om valg af virksomhedsformer, her med særligt fokus på at få vejledt om de pligter, som følger med at starte et IVS.

1. Digitale wizards på hele Virk

Konceptet for de digitale wizards er udviklet mhp. anvendelse på Virk Startvækst. I 2018 afprøves det, om konceptet også kan anvendes i forbindelse med digital indberetning, og om andre myndigheder på Virk kan genbruge formatet. Erhvervsstyrelsen afprøver formatet på udvalgte indberetningsløsninger, som målgruppen har udfordringer med.

## 4. Det videre forløb

Denne handlingsplan er en opdatering af den tidligere handlingsplan, der skal understøtte strategien for initiativ 9.2. om kommunikation og hjælp til borgere og virksomheder.

Handlingsplanen evalueres primo 2019 i forbindelse med den årlige statusrapportering til porteføljestyregruppen.

I forbindelse med evalueringen og afrapporteringen udarbejdes en opdatering af handlingsplanen til det nye år (2019). Denne opdatering vil bygge dels på resultaterne fra de tidligere handlingsplaner, dels på de initiativer fra den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi, der udmøntes i det 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 2018 foretaget den relevante koordinering, videndeling 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.

KPI’erne for de enkelte opdaterede handlingsplaner for initiativ 9.2 bidrager samlet set til de effektmål, der i 2018 præsenteres for porteføljestyregruppen i forhold til det samlede initiativ.

Handlingsplanen er godkendt af arbejdsgruppen for initiativ 9.2, og træder i kraft den 1. marts 2018.