|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Drejebog til uddannelsesforløbet: Introduktion til Næste generation Digital  Post |  | Maj 2021  Center for Digital Post, NemKonto og App-beviser  J.nr. |
|  |  |

1. Introduktion

Fra ultimo november 2021 får Danmark en ny Digital Post-løsning. En ny løsning som naturligvis vil afføde ændringer i måden hvorpå medarbejdere i myndighederne, skal arbejde med og omkring digital post fremadrettet. Digitaliseringsstyrelsen har i den forbindelse udarbejdet forskelligt uddannelsesmateriale, som myndighederne kan bruge og tilpasse efter behov.

Uddannelsen i den nye løsning består af tre forløb: (1) Introduktion til Næste generation Digital Post, (2) Digital Post for frontlinjepersonale og (3) Administrativ Adgang for Administratorer. Det er ikke nødvendigvis alle medarbejdere, der skal deltage i alle forløb, da behovet for uddannelse i høj grad afhænger af medarbejderens brug af løsningen. Nogle medarbejdere skal blot have en overordnet introduktion til den nye løsning, hvor andre skal have en mere indgående viden til løsningens funktioner og muligheder. Der er derfor nødvendigt at planlægge uddannelsesforløbene grundigt, før de bliver gennemført. I opgavepakkens bilag 1 (Bilag 1 Uddannelse) kan myndighederne finde inspiration og værktøjer til planlægning.

Indeværende dokument indeholder et forslag til opbygningen af uddannelsesforløbet *Introduktion til Næste generation Digital Post* samt en drejebog, som skal understøtte de kursusansvarlige i planlægningen forud for undervisningen.

1. Opbygning

For at skabe et overblik over uddannelsesforløbene, kan de med fordel opdeles i moduler og lektioner. Se eksempel i figur 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Uddannelsesforløb 1:**  Introduktion til Næste generation Digital Post | **Uddannelsesforløb 2:**  Digital Post for frontlinjepersonale | **Uddannelsesforløb 3:**  Administrativ Adgang for administratorer |
| **Modul A:** | **Modul B:** | **Modul E:** |
| Lektion 1.1: Introduktion til den nye Digital Post-løsning | Lektion 2.1: Introduktion til den nye Digital Post-løsning | Lektion 3.1: Introduktion til Administrativ Adgang |
| Lektion 1.2: Introduktion til visningsklienter | Lektion 2.2: Vejledning og support | Lektion 3.2: Tilslutning af systemer |
| Lektion 1.3: Kommunikation til borgere og virksomheder | Lektion 2.3: Uddannelse i egne fagsystemer | **Modul F:** |
| **Modul C:** | Lektion 3.3: Introduktion til kontaktstruktur |
| Lektion 2.4: Fritagelse af borger | Lektion 3.4: Kontaktstruktur (import) |
|  | Lektion 2.5: Fritagelse af virksomhed | **Modul G:** |
| **Modul D:** | Lektion 3.5: Introduktion til hændelsesloggen |
| Lektion 2.6: Tilmeld borger NemSMS | Lektion 3.6: Log for meddelelser |
| Lektion 2.7: Tilmeld virksomhed NemSMS | Lektion 3.7: Log for medarbejderhandlinger |
| Lektion 3.8: Log for medarbejdersøgninger |
| **Modul H:** |
|  | Lektion 3.9: Rediger organisationsside |
| Lektion 3.10: Rapporter |
| Lektion 3.11: Tilbagekaldelse af meddelelser |
| Lektion 3.12: Udtræk fra log |

*Figur 1: Forslag til moduler og lektioner*

Hvert uddannelsesforløb kan eksempelvis bestå af 2-4 moduler, som hver har en varighed af en halv dag (2,5 til 3,5 timer). Således kan forløbene tilrettelægges efter normale arbejdstider. Lektionernes varighed kan variere mellem 30-60 minutter, afhængig af kompleksiteten af det som der undervises i.

1. Drejebog

Det første uddannelsesforløb ’Introduktion til Næste generation Digital Post’ består af ét modul med tre lektioner. Uddannelsesforløbet skal give en overordnet introduktion til den nye løsning, og indeholder således ikke hands-on opgaver i Administrativ Adgang, som de to andre forløb. Til at understøtte uddannelsesforløbet udarbejder Digitaliseringsstyrelsen videoer, som beskriver hvad Digital Post indebærer samt introducerer konceptet om visningsklienter. Det er op til de kursusansvarlige at vurdere, om jeres myndighed bør supplere med eget materiale fx omhandlende nye arbejdsgange eller jeres interne kommunikationsindsats.

Nedenfor ses en drejebog, som underviserne kan tage udgangspunkt i, når de skal planlægge uddannelsesforløbet.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Introduktion til Næste generation Digital Post** | | | | |
| Før uddannelsesforløbet | | | | |
| **Hvornår** | **Hvad** | **Hvordan** | **Ansvarlig** | **Materialer** |
| Før sommerferien 2021 | Oversigt over uddannelsesbehov | Udfyld skabelon til overblik over uddannelsesbehov | Kursusleder | Bilag 3 |
| August 2021 | Planlægning af logistik | Udvælgelse af datoer, bookning af lokaler, indkaldelsen af kursister, udfærdigelsen af en arbejdsplan for underviserne, organiseringen af eventuel forplejning, værktøjer mv. | Kursusassistenter og underviser |  |
| August 2021 | Forberedelse af uddannelsesforløb | Gennemlæs Digitaliseringsstyrelsens uddannelsesmateriale, se opstartswebinaret for undervisere, tilpas uddannelsesmateriale efter behov mv. | Underviser | Opstartswebinar for undervisere og uddannelsesmateriale |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Uddannelsesforløbet | | | | |
| **Modul B:** | | | | |
| **Lektion** | **Hvornår** | **Hvordan** | **Materialer** | **Bemærkninger** |
| 1.1 Introduktion til den nye Digital Post-løsning | 09.00-9.45 |  | *Explainervideo* |  |
|  |  | Kort pause |  |  |
| 1.2 Introduktion til visningsklienter | 10.00-10.30 |  | *Video om visningsklienter* |  |
| 2.3 Kommunikation til borgere og virksomheder | 10.30-11.00 |  | *Materiale om kommunikationskampagne (suppler evt. med eget materiale)* |  |