|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Drejebog til uddannelsesforløbet: Digital Post for frontlinjepersonale |  | 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 *Digital Post for frontlinjepersonale* 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 andet uddannelsesforløb ’Digital Post for fontlinjepersonale’ består af tre moduler med syv lektioner. Det er ikke nødvendigvis alt frontlinjepersonale, der bør deltage i alle moduler i dette uddannelsesforløb. De medarbejdere der udelukkende sidder med vejledning af borgere og virksomheder, skal således ikke deltage i de moduler, der vedrører Administrativ Adgang. Såfremt der er sket ændringer i jeres egne fagsystemer, vil det være nødvendigt at udarbejde i lektion, der omhandler dette. Denne lektion vil variere fra myndighed til myndighed, afhængig af hvilke fagsystemer I bruger. Det er den kursusansvarliges opgave at identificere hvilke medarbejdere, der har behov for at deltage i de forskellige moduler, samt behovet for udførelse af lektion 2.3 ’Uddannelse i egne fagsystemer’.

Da de moduler der vedrører Administrativ Adgang indbefatter, at kursisterne skal undervises i at lave handlinger i brugergrænsefladen, foreslås det at undervisningen bliver tilrettelagt med hensigten om så lidt passiv deltagelse så muligt. Underviseren kan fx starte med et kort oplæg, hvorefter kursisterne får lov til at løse opgaver i Administrativ Adgang ved brug af de forskellige trin-for-trin- og videoguides, som Digitaliseringsstyrelsen stiller til rådighed. Afslutningsvis kan der i fælleskab samles op på modulet (se eksempel i figur 2).

*Figur 2: Forslag til lektionsopbygning*

Nedenfor ses en drejebog, som underviserne kan tage udgangspunkt i, når de skal planlægge uddannelsesforløbet. Det er op til den enkelte myndighed at tilpasse lektionerne samt uddannelsesmateriale efter behov.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Digital Post for frontlinjepersonale** | | | | |
| 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** |
| 2.1 Introduktion til den nye Digital Post-løsning | 09.00-10.00 |  |  |  |
|  |  | Kort pause |  |  |
| 2.2 Vejledning og support | 10.15-11.15 |  | *Eks. Oversigt over supportstruktur + hovedvejledning* |  |
| 2.3 Uddannelse i egne fagsystemer | 11.15-12.15 |  | *Egne materialer.* |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Modul C:** | | | | |
| 2.4 Fritagelse af borger | 09.00-9.45 |  | *Video om fritagelse (borger)* |  |
| 2.5 Fritagelse af virksomhed | 09.45-10.30 |  | *Video om fritagelse (virksomhed)* |  |
| Pause | | | | |
| **Modul D:** | | | | |
| 2.6 Tilmeld borger NemSMS | 11.00-11.45 |  | *Video om tilmelding til NemSMS (borger)* |  |
| 2.7 Tilmeld virksomhed NemSMS | 11.45-12.30 |  | *Video om tilmelding til NemSMS (virksomhed)* |  |