

Hjælpeplan for overgang til fuld digital kommunikation (2013)

Danskerne har i stort omfang taget digitaliseringen til sig. Fem ud af seks borgere er på internettet mindst én gang om ugen og langt de fleste hver dag. Internettet byder på mange fordele, som de fleste i dag nødt vil undvære.

Den offentlige sektor har også taget digitaliseringen til sig. Ved at digitalisere kommunikationen med borgere og virksomheder kan den offentlige sektor slå to fluer med ét smæk. De digitale løsninger gør det muligt at frigøre ressourcer fra administration, så der er flere midler til borgernære opgaver som fx. sundhed, omsorg og undervisning. Samtidigt vil borgere og virksomheder opleve en offentlig sektor, som uanset fysisk afstand og åbningstider altid er tilgængelig – fx hjemme foran skærmen.

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2011-2015, som både kommuner, regioner og regering står bag, samler en række konkrete initiativer, der skal forny og effektivisere den offentlige sektor gennem øget digitalisering. En central målsætning i strategien er, at 80 pct. af den skriftlige kommunikation med det offentlige i 2015 skal foregå digitalt via selvbetjening og digital post. For virksomheder forventes digital post at være obligatorisk fra 1. november 2013.

En stadigt mere digitaliseret offentlig sektor indebærer imidlertid også en fælles forpligtelse til at tage hånd om de borgere og virksomheder, som af den ene eller anden årsag, har svært ved at benytte sig af de digitale muligheder. Selvom et stigende flertal af borgere og virksomheder foretrækker at kommunikere digitalt med det offentlige, så er der fortsat nogle, som har brug for hjælp til digital kommunikation. Det kan fx skyldes manglende it-kompetencer, svær ordblindhed, fysiske eller psykiske handicap, sproglige vanskeligheder eller sociale problemer.

Mange af disse borgere og virksomheder vil med hjælp og støtte kunne blive digitale, hvilket både vil komme den enkelte til gode og samtidigt understøtte de fællesoffentlige digitaliseringsmål. Digitaliseringsstrategien har derfor også det centrale pejlemærke, at *"Borgere, der har svært ved at komme i gang med at bruge de offentlige digitale løsninger, får den nødvendige hjælp og støtte."* Det udmøntes i digitaliseringsstrategiens initiativ 1.3., *"Hjælpe at hente"*, som indebærer, at myndighederne skal give borgerne den fornødne hjælp. Med borgere menes også de borgere, der er ved at etablere virksomhed eller har en enkeltmandsvirksomhed, hvorfor hjælpeplanen også omfatter virksomhedsrettede indsatser.

Formål med hjælpeplanen

Hjælpeplanen samler og synliggør de tiltag, der gennemføres i den offentlige sektor for at øge borgernes digitale kompetencer og understøtte brugen af de digitale løsninger. Hjælpeplanen indeholder ikke alle offentlige tiltag for at yde digital hjælp til borgerne. Hertil er indsatsen for mangfoldig og omfattende. Hjælpeplanen samler information om de mest udbredte initiativer.

Hjælpeplanen fokuserer dermed på initiativer og indsatser, som gør flere borgere i stand til at betjene sig selv på nettet. For nogle borgere vil relevante hjælpetekster på en hjemmeside være tilstrækkeligt, for andre vil telefonsupport være den rigtige hjælp, mens der måske skal særlige indsatser til i forhold nogle af de borgere, som har det svært med den digitale kommunikation.

Endelig vil der være en gruppe af borgere, for hvem det er meget svært eller umuligt at kommunikere digitalt med det offentlige. For denne gruppe vil der fortsat være mulighed for at blive betjent på anden vis, idet disse borgere vil kunne blive undtaget fra kravet om at kommunikere digitalt med det offentlige. For denne gruppe giver det således ikke mening at iværksætte en særlig indsats – hverken set fra borgerens synsvinkel eller ud fra et myndighedsperspektiv.

Hvis kommunen (i praksis den medarbejder, der møder borgeren) vurderer, at særlige forhold gør, at borgeren ikke kan forventes at være i stand til at anvende den digitale selvbetjeningsløsning, skal kommunen tilbyde, at borgeren kan indgive ansøgningen mv. på anden måde end digitalt. Medarbejderen i kommunen skal altså foretage en konkret vurdering fra situation til situation og skal om muligt have forsøgt at hjælpe borgeren til at ansøge digitalt først. På denne måde vil der blive taget størst mulige individuelle hensyn, samtidig med at det sikres, at dem der kan, også anvender de digitale løsninger.

Det er ikke muligt at opstille en udtømmende liste over de særlige forhold, der kan forhindre en borger i at ansøge digitalt. Men følgende er eksempler på hvem, der (i nogle tilfælde) vil kunne fritages:

- Personer, der har et fysisk handicap
- Personer, der har en kognitiv funktionsnedsættelse (herunder demens)
- Personer, der har en psykisk lidelse
- Personer, der er socialt udsatte eller hjemløse
- Personer uden it-kompetencer
- Personer med sprogvanskeligheder
- Personer, der er svært ordblinde

Der findes ikke nogen opgørelse over, hvor mange og hvilke borgere, der forventes undtaget fra digital kommunikation med det offentlige. Overordnet viser tal fra Danmarks Statistik(2012), at 86 pct. af befolkningen i alderen 16-89 år er på nettet mindst en gang om ugen, og denne andel har været stødt stigende de seneste år.

Strukturering af hjælpeplan

Med udgangspunkt i allerede igangsatte initiativer samt forventede kommende indsatser, er den reviderede hjælpeplan udarbejdet med udgangspunkt i tre fokusområder:

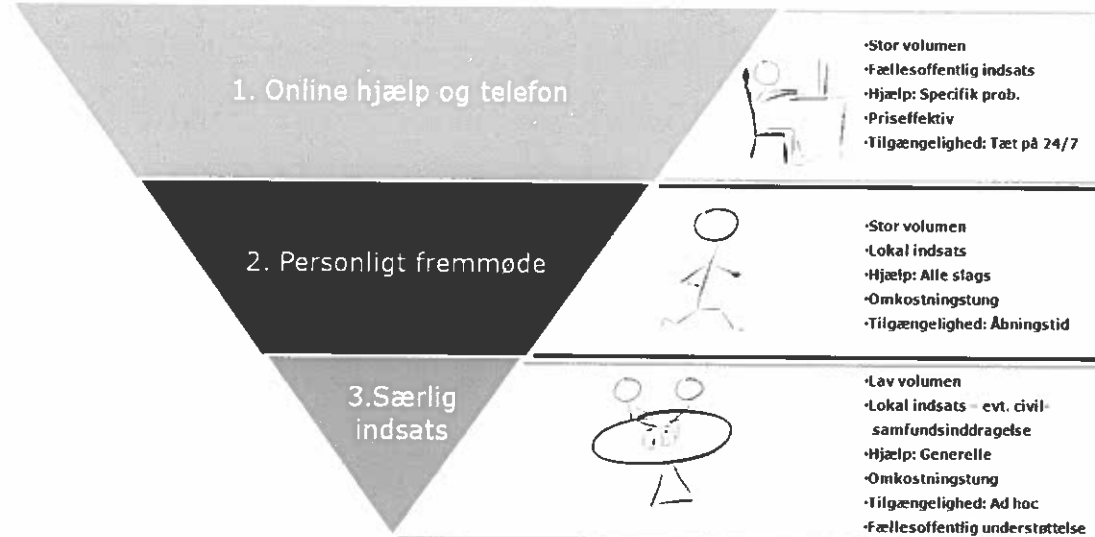
1. Online hjælp og telefonsupport
2. Personligt fremmøde
3. Særlige indsatser

I den udstrækning det er muligt, vil det som udgangspunkt være hensigtsmæssigt at tilbyde borgerne den fornødne hjælp online – evt. via en chatfunktion - eller via telefonen. Borgerne vil kunne tilgå denne type hjælp i netop den situation, hvor borgeren har brug for den – ofte i borgerens eget hjem. Samtidigt er denne type hjælp omkostningseffektiv, hvilket ikke mindst gælder online hjælp i form af vejledninger, videoguides mv.

Såfremt det ikke er muligt at tilbyde borgeren den fornødne hjælp online eller via telefonen, vil personligt fremmøde – ofte i et borgerservicecenter eller på et bibliotek – blive aktuelt. Der kan være tale om sagsspecifikke forhold, hvor en afklaring kræver personligt fremmøde, men oftest vil der være tale om sager, som kan klares ved at borgeren får hjælp til at kommunikere digitalt – fx gennem medbetjening, hvor en medarbejder assisterer borgeren i at anvende selvbetjeningsløsningen.

Der vil imidlertid også være situationer, hvor borgerne ved personligt fremmøde ikke umiddelbart kan gøres selvhjulpne. I sådanne situationer vil det som nævnt være muligt at undtage borgeren fra digital selvbetjening. For nogle af disse borgere vil det ikke være hensigtsmæssigt at iværksætte en særlig indsats med henblik på at øge graden af selvhjulpne. For andre borgere i denne gruppe vil det imidlertid være muligt at blive mere selvhjulpne. For mange svækkede ældre og personer med handicap giver de digitale løsninger fx mulighed for at betjene sig selv hjemmefra uden personlig assistance. Denne gruppe kan ved en særlig indsats få digitale kompetencer og vil samtidigt få glæde af de andre muligheder, som den digitale verden tilbyder. De særlige indsatser omfatter tillige initiativer, der har til formål at øge brugen af de digitale kanaler i kommunikationen med det offentlige for udvalgte målgrupper.

Figur 1: Den fællesoffentlige hjælpeplan og de tre fokusområder



Ved at lade den reviderede hjælpeplan tage udgangspunkt i de tre fokusområder, synliggøres det, hvordan der fra fællesoffentlig side sættes bredt ind med initiativer, som på en omkostningseffektiv måde tager udgangspunkt i den enkelte borgers behov i forbindelse med overgangen til fuld digital kommunikation.

Form og indhold af de konkrete indsatser og initiativer under de enkelte fokusområder afspejler, at målgrupperne for de enkelte indsatser er meget forskellige. Fokusområde 1 (Online hjælp og telefonsupport) sigter mod flertallet af borgere, som generelt har gode it-kompetencer og som vil kunne betjene sig selv online uden større problemer. Indsatser under fokusområde 1 er derfor af generel karakter og sigter mod, at borgeren sættes i stand til at kunne betjene sig selv hjemmefra. Hjælpen skal med andre ord sætte borgeren i stand til at overkomme det konkrete problem, som borgeren står overfor. Indsatser under fokusområdet er kendetegnet

ved, at de pris effektivt skal kunne håndtere stor volumen og samtidigt sikre en bred tilgængelighed, så borgeren hurtigt og nemt kan få løst sit problem. Indsatser under dette fokusområde er desuden kendetegnet ved, at de ofte gennemføres som fællesoffentlige initiativer grundet den store volumen.

Fokusområde 2 (Personligt fremmøde) indeholder indsatser, der sigter mod at smidiggøre den situation, hvor borgeren møder personligt op for at få håndteret sin sag. Der kan være tale om borgere, som blot skal vende sig til at kommunikere digitalt med det offentlige. Disse borgere vil i vidt omfang blot skulle henvises til de digitale løsninger. Dette sker dels gennem indsatser, der sigter mod at informere om de digitale muligheder og dels gennem at stille computere og personlig hjælp og vejledning til rådighed – fx gennem medbetjening.

Der er imidlertid også en gruppe borgere, som har svært ved at bruge de digitale kanaler. Fokusområde 3 (Særlig indsats) fokuserer på denne gruppe. Denne gruppe består af meget forskellige borgere med det tilfælles, at det kræver en særlig indsats at give dem digitale kompetencer – i det omfang, at det ikke er nødvendigt at undtage borgeren for obligatorisk digital selvbetjening. Der er typisk tale om målrettede og håndholdte projekter, idet indsatsen dog også omfatter en række brede indsatser målrettet ældre borgere med ingen eller svage it-kompetencer, idet denne gruppe fortsat udgør den største it-svage befolkningsgruppe.

Et overblik over større målgrupper for den særlige indsats fremgår af tabel 1 nedenfor. Nogle borgere er karakteriseret ved at være dobbelt udfordret – fx ved at være fysisk handicappet og ordblind eller ved at være socialt udsat og samtidigt have sprogsvækkigheder pga. udenlandsk herkomst osv. Disse borgere vil ofte blive undtaget for obligatorisk digital selvbetjening, idet en konkret vurdering dog vil være afgørende.

Tabel 1: Målgrupper og udfordringer

Målgruppe	Typisk udfordring
Ældre	- Svage it-kompetencer - Funktionsnedsættelser
Socialt udsatte	- Svage it-kompetencer - Sociale problemer - Manglende fast tilknytning /ingen bopæl
Fysisk handicappede	- Fysisk handicap
Psykisk handicappede	- Svage it-kompetencer - Psykisk handicap
Svært ordblinde	- Svage it-kompetencer - Ordblindhed
Udenlandsk herkomst	- Sproglige vanskeligheder

Fokusområde 3 indeholder endvidere indsatser, der sigter mod at øge specifikke målgruppers anvendelse af de offentlige selvbetjeningsløsninger i øvrigt – herunder unge, som kan mangle en forståelse af den offentlige sektor og dennes sprogbrug mv.

Nedenstående tabeller indeholder en nærmere beskrivelse af de enkelte indsatser.

For mange af indsatserne gælder, at de finder sted i samarbejde mellem det offentlige, oplysningsforbund, herunder FOF, AOF, LOF og Netop, og organisationer som fx Ældre Sagen, Ældremobiliseringen og Almene Boliger. Disse organisationer understøtter overgangen

til obligatorisk digital selvbetjening og kommunikation ved blandt andet at udbyde kurser målrettet it-svage borgere. Digitaliseringsstyrelsen vil fortsat stille viden og erfaringer mv. til rådighed for disse aktører.

Med henblik på at tydeliggøre udbredelsen af de enkelte indsats er det for hvert indsats angivet, hvorvidt der er tale om:

- Initiativer, der indgår i et gensidigt forpligtende program for de statslige og kommunale myndigheder. Det kan enten være egentlige landsdækkende indsats (A), eller indsats med et nationalt sigte, som dog ikke nødvendigvis findes i alle kommuner (N).
- Lokale indsats, der fastsættes og implementeres lokalt. Indsatserne er medtaget i hjælpeplanen for at give et mere dækkende billede af hjælpeindsatsen, ligesom de lokale indsats kan tjene til gensidig inspiration (L).

Indsatsområde 1: Online hjælp og telefonsupport

Forpligtende, landsdækkende indsats (A&N)

Indsats	Indhold	Ansvarlig	Proces og leverancer
1.1. Hjælp til selvhjælp på Borger.dk	Der er for alle bolge 1.-løsninger udarbejdet trin-for-trin-vejledninger samt videoguides. Hertil kommer en online oversigt på borger.dk med kontaktoplysninger på de relevante myndigheder mv. Det udarbejdes i 2013 tilsvarende hjælpemateriale for så vidt angår relevante bolge 2.-løsninger.	DIGST (A)	<u>Marts/april:</u> Konkrete leverancer droftes ml. DIGST og KL. <u>April-december:</u> Produkter udarbejdes og offentliggøres lobende af DIGST samt biblioteker mv.
1.2. Fællesoffentlig kommunikationsindsats	Der gennemføres en generel kommunikationsindsats, der udover at øge kendskabet til borger.dk og de offentlige selvbetjeningsløsninger også indeholder henvisninger til, hvor og hvordan hjælp kan indhentes.	DIGST (A)	Under planlægning
1. 3a. Telefonsupport med skærmhjælp og Chat support til virksomhederne	ERST har to initiativer, der supplerer eksisterende telefonsupport til virksomheder, der benytter Virk.dk. Det er skærmhjælp, der er i pilotfase og forventes implementeret i foråret 2013. Ved at se kundens skærm, kan telefonsupporter vise kunden, hvor man skal gøre hvad. Det andet initiativ er en chat-funktion til Virk.dk, herunder log-in, brugerrettighedsstyring og udvalgte ERST-løsninger. Løsningen vil gøre det muligt for virksomhederne at søge hjælp lige dér, hvor de står midt i en registrering. ERST vil tilbyde erfaringsudveksling med andre myndigheder, der overvejer skærmhjælp.	ERST (A)	[Initiativet med skærmhjælp er fuldt implementeret i maj 2013]

1.3b. Mere brugervenligt Virk.dk	<p>Der udvikles en mere intuitiv og brugervenlig brugergrænseflade til Virk.dk med brugersegmenterede indgange, der retter sig mod brugernes aktuelle situation. På det nye Virk.dk bliver det nemmere at gennemskue, hvilke forpligtelser man har over for det offentlige. Adgangen til at indberette og til at benytte selvbetjeningsløsninger bliver lettere, fordi løsningerne kobles til vejledning. Det gælder også for digital post.</p> <p>Samtidig udvikles Virk.dk med en række personaliserede services, der giver brugerne en mere skræddersyet brugeroplevelse, der i højere grad retter sig mod deres egen situation. Med flere personaliserede services og MitVirk får virksomhederne et personligt univers, som sikrer, at indhold er relevant for den konkrete virksomhed.</p>	ERST (A)	Initiativet er en del af Handlingsplan for Virk, 2013-2015, og der sker en løbende udvikling og implementering over de næste par år..
1.4 Brugervenlige systemer	Den fællesoffentlige udviklingsvejledning. Kommunerne har gennem KL og KOMBIT etableret en enhed med fokus på brugervenlige løsninger. På baggrund af de fællesoffentlige krav (i udviklingsvejledningen) stilles minimumskrav til leverandører af løsninger til kommunerne.	DIGST og KL (A)	Er udarbejdet og opdateres efter behov.

Indsatsområde 2: Personligt fremmøde Forpligtende, landsdækkende indsatser (A&N)

Indsats	Indhold	Ansvarlig	Proces og leverancer
2.1. Hjælp til borgerne i borgerservicecentre og på biblioteker	Hjælp til borgerne med at komme i gang med fællesoffentlige infrastrukturelementer, såsom NemID, Digital Post, fuldmagtsløsning og Borger.dk Min Side.	KL (A)	Implementeres løbende i forbindelse med lancering af de pågældende løsninger
2.2. Computere til rådighed i borgerservicecentre og biblioteker	Alle kommuner stiller computere til rådighed	KL (A)	Kommuner tilbyder i dag adgang til computere - oftest på borgerservice eller bibliotekerne.
2.3. Informationsmateriale	Der produceres og distribueres relevant materiale (pjecer, magasiner og lign.) til udlevering til borgere, som har til formål at introducere, motivere og hjælpe it-svage til at lære at bruge it. Materialet besvarer en lang række spørgsmål vedr. it og det at betjene sig selv digitalt.	DIGST (A)	Afhænger af tidspunkt for implementering af løsninger. Behov og produkter droftes løbende med interessenter.
2.4 Digitale medarbejderkompetencer	Kommunerne og medarbejdernes digitale kompetencer. Dette sker både i borgerservice og hos relevante faggrupper, fx sundhedsplejen, ældreplejen og på jobcentre. Tilsvarende hos relevante statslige	KL (A) og DIGST(A)	Løbende

	myndigheder.		
2.5 Dialog med løsningsejere	Der vil løbende i 2013 blive taget initiativ til øget dialog med offentlige myndigheder i forhold til it-svage grupper og særlige udfordringer og muligheder (herunder hjælpeplansinitiativer)	DIGST (N)	Diverse fora benyttes – herunder digital post-myndighedsnetværket.
2.6 It-hjælp til mindre virksomheder på bibliotekerne	Indsatsen indebærer, at ERST underviser bibliotekernes it-formidlere i hvordan mindre virksomheder kan hjælpes til at tilgå centrale digitale løsninger, sådan at der er personlig hjælp at hente på bibliotekerne. Der vil typisk være tale om enkeltmandsvirksomheder, hvor virksomheden har behov for hjælp en-til-en ved en computer, hvorfor der er behov for at kunne få hjælp lokalt.	ERST/KU LTURSTY RELSSEN (N)	Pilot afslutter, implementering forår 2013. Tilslutning fra biblioteker i 62 kommuner. .

Indsatsområde 3: Særlig indsats

Forpligtende, landsdækkende indsats (A&N)

Indsats	Indhold	Ansvarlig	Proces og leverancer
3.1 It-formidler.dk	Hjemmeside rettet mod underviserne, der her kan hente undervisningsmoduler til egne undervisningsforløb. Siden giver også mulighed for at dele erfaringer, producere undervisningsmateriale og modtage nyhedsbrev.	DIGST (A)	Er etableret og i drift.
3.2. Udarbejdelse af vejledning i betjening af handicapgruppen	Der udarbejdes en vejledning til borgerservicecentre og andre med borgerkontakt i hvordan it og kompenserende hjælpemidler anvendes i betjeningen af mennesker med diverse handicap.	DIGST (A)	Publikation offentliggøres i foråret 2013.
3.3. Særlig henvisningsindsats for it-svage borgere.	Hjælp og vejledning til it-svage borgere indtænkes i driften af det fælles offentlige kontaktcenter for borger.dk – 1881. Det undersøges således, om det er muligt for kontaktcentret at henvise it-svage borgere til steder, hvor de kan få lokal hjælp til at lære at bruge it (primært ældreorganisationernes, bibliotekernes, og de almene boligafdelingers gratis eller prisbillige tilbud.)	DIGST (A)	Iværksættes forår 2013.
3.4 Adgangforalle.dk	Adgangforalle.dk er skærmlæser, der stilles til rådighed af Digitaliseringsstyrelsen. Adgangforalle.dk kan bruges af ordblinde og dårlige læsere – også på egen computer.	DIGST (A)	Adgangforalle.dk er etableret.
3.5 Inspirationsforum for håndtering af it-svage grupper	Der etableres et forum – fx online – hvor gode cases og projekter i forhold til håndtering af it-svage grupper præsenteres. Baggrunden er, at der i dag i såvel statsligt som kommunalt regi gennemføres en lang række initiativer og projekter rettet mod it-svage. Der finder	DIGST og KL i samarbejde (N)	Behovsafklaring udestår. Dette drofter DIGST og KL forår 2013.

	imidlertid ikke nogen systematisk videndeling sted, hvorfor der ikke drages tilstrækkelig nytte af indhøstede erfaringer mv. Det planlagte forum kan med fordel baseres på KL's dialogportal, it-formidler.dk eller med en bredere målgruppe under KL's "Kommunale eksempler".		
3.6. Hjælpeværktøj for håndtering af de forskellige målgrupper i restgruppen af ikke it-parate.	DIGST og KL udarbejder i samarbejde guidelines for, hvordan de enkelte målgrupper i restgruppen af ikke-it-parate borgere kan håndteres. Der kan være tale om et hjælpeværktøj til den enkelte medarbejder i kommunen, når vedkommende skal foretage den konkrete vurdering. Retningslinjerne kan også omfatte håndtering af fuldmagtsløsning mv.	DIGST/KL i samarbejde. (N) Inddragelse af øvrige statslige myndigheder – herunder ERST og SKAT.	Til drøftelse mellem parterne snarest. Det udestår at afklare om der er behov for dette. Dette drøfter DIGST og KL
3.7. Understøttelse af bibliotekers, oplysningsforbunds og frivillige organisationers undervisnings- og vejledningsindsatser:	Der er udarbejdet og distribueret hjælpemateriale til alle bølge 1-løsninger. Tilsvarende skal udvikles materiale til relevante bølge 2-løsninger. Tillige understøttes indsatsen gennem undervisningsmateriale, som kan benyttes af alle, der varetager it-undervisning målrettet it-svage borgere. Der gælder dels kurser i grundlæggende it, som fx anvendelse af mus, e-mail, touch screen, dels kurser i fællesoffentlige digitale løsninger, som fx NemID, borger.dk, Skat.dk osv. I udvælgelsen af de konkrete hjælpeforanstaltninger inddrages relevante organisationer, herunder Ældre Sagen og Ældremobiliseringen.	DIGST (N)	Maj: Der gennemføres en netværksdag for alle interessenter med fokus på bl.a. efterspurgte hjælpeforanstaltninger og hvordan undervisningsmateriale og kurser bedst understøtter digitaliseringsstrategi – herunder bølge 2 løsninger og digital post. Juni-december: Udarbejdelse og tilretning af materiale/kursusaktivitet
3.8. Kampagne Seniorsurf-dag efteråret 2013	Seniorsurf-dagen afholdes igen den 9. oktober 2013. Biblioteker, datastuer, aktivitetscentre og andre it-undervisningstilbud holder åbent hus for ældre, der ønsker at stifte bekendtskab med nettet.	DIGST (N)	Forberedelse er netop igangsat.
3.9. Kampagne GetOnline-Uge marts 2013	Get Online Week er et europæisk initiativ, der afholdes fra den 18.-22. marts 2013, og hvor fokus er på at få flere borgere til at lære at bruge nettet. Gennemføres i samarbejde med biblioteker, ældreorganisationer og andre, der udbyder it-undervisningstilbud.	DIGST (N)	Kampagne er netop afviklet.
3.10. Ungeindsats	Indsats for unge mellem 15 og 20 år med hjælp til digital selvbetjening først og fremmest i forhold til offentlige selvbetjeningsløsninger.	Kulturstyrelsen (N)	Forberedelse i løbet af 2013. Igangsættelse efterår 2013 - forår 2014.

3.11. Demomiljø til undervisning af it-svage	Der sikres et demonstrationsmiljø på centrale fællesoffentlige komponenter. Demomiljøet er et fiktivt undervisningsunivers, der bl.a. vil kunne anvendes i forbindelse med undervisning af it-svage.	DIGST og KL (N)	Muligheder undersøges pt.
3.12. Indsats målrettet unge – herunder undervisningssæt mv.	Der udarbejdes fx et undervisningssæt til for lærere på folkeskolens 8.-9. klasse. Undervisningssættet skal kunne indgå i undervisningen i fag som dansk og samfundsfag – evt. som et tema. Fokus skal være på sikkerhed – herunder digital post og NemID, som fra nov. 2014 skal anvendes, når den unge fylder 15 år.	DIGST og MBU (N)	Februar-marts: Nærmere analyse og projektforslag udarbejdes. Marts: Droftelse med relevante organisationer.
3.13 Netværksaktiviteter og interessant dialog	Der gennemføres løbende netværksaktiviteter med henblik på at understøtte og forbedre indsatsen rettet mod it-svage grupper – herunder i regi af Lær mere om it-netværket samt netværksdage mv.	DIGST (N)	Er etableret. Gennemføres løbende.
3.14. Lær mere om it.dk	Borgerrettet hjemmeside, der samler hjælpeforanstaltninger, lokale kontaktoplysninger mv.	DIGST (N)	Er etableret og i drift.
3.15. Nethood	Nethood – åbne it-caféer er et program, hvor biblioteker og medborgercentre hjælper borgere i udsatte boligområder med deres konkrete it-problemer. Tilbuddet er åbent for alle borgere, der skal have mulighed for at komme ind fra gaden og få hjælp til at løse deres individuelle, basale it-vanskeligheder.	Kulturstyrelsen (N)	Etableret og under udvidelse.
3.16. E-kurser	eKurser.nu er en portal, der samler små kurser om hverdags-it. Nogle af kurserne er produceret til netop denne portal. Men portalen beskriver og linker også til kurser, der findes på forskellige organisationers hjemmesider.	Kulturstyrelsen (N)	Etableret og i drift.
3.17. Kapacitetstjek	Det undersøges nærmere, hvorvidt der er kapacitetsproblemer i forhold til de frivillige organisationer og it-frivilliges undervisning af it-svage ældre – herunder i forhold til lokale samarbejder mv. – og der opstilles anbefalinger til, hvordan eventuelle kapacitetsproblemer kan afhjælpes.	DIGST og KL (N)	Gennemføres forår 2013. Evt. opfølgende indsats fastlægges efterfølgende.

Indsatsområde 3: Særlig indsats

Lokale initiativer(L)

3.18. Satspuljeprojekter vedr. ældre og it	Der er igangsat projekter for 20 mio. kr. til fremme af ældre borgeres it-kompetencer og evner til at kommunikere digitalt med det offentlige i kommuner såvel som oplysningsforbund og foreninger. DIGST kan på sigt have en rolle i forhold til udbredelse af erfaringer.	SIM (L)	Projekter igangsat.
3.19. Satspuljeprojekter vedr. udsatte grupper og it.	Der er afsat 8 mio. kr. til fremme af udsatte borgeres it-kompetencer og evner til at kommunikere digitalt med det offentlige i kommuner såvel som oplysningsforbund og foreninger.	SIM (L)	Projekter igangsat.

Side 10 af 10