

Princip 04

Nøglespørgsmål

Hjælp borgerne med deres digitale gøremål

Borgere skal have nem adgang til hjælp og vejledning i deres digitale kontakt med det offentlige.

Til hvert af de seks principper for digital inklusion er der en række nøglespørgsmål – de kan hjælpe med at lukke princippet op.

Du kan bruge nøglespørgsmålene i din projektgruppe til at sætte gang i refleksioner og overvejelser om digital inklusion og som et værktøj til at strukturere en rollefordeling.

Spørgsmålene egner sig også til selvstændig refleksion.

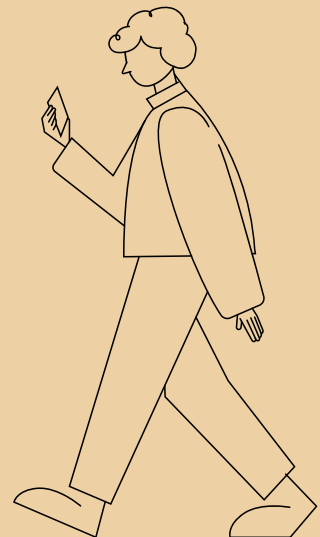
Hvordan bruger du nøglespørgsmålene?

Det kan være en god idé at besvare nøglespørgsmålene i fællesskab i de indledende faser af et nyt projekt.

Sæt god tid af til drøftelserne, og forsøg at være konkrete i jeres besvarelser.

For at blive konkret, kan det være godt at skrive svarene ned. Brug boksene under spørgsmålet til noter.

Spørgsmålene har ingen facitliste, og det er ikke sikkert, at der findes et konkret svar på alle spørgsmål. Det vigtigste er, at spørgsmålene sætter gang i refleksion.



Hvilke dele af borgerens gøremål kan kræve vejledning?

Hvad er relevant at fortælle borgeren om næste skridt eller det videre forløb i borgerens gøremål? Hvad sker der fx i borgerens sag herfra? Er der noget, borgeren skal gøre hos en anden myndighed eller hos fx banken eller lægen?

Hvordan vejleder I borgeren igennem jeres løsning? Kan fx visualiseringer eller videoklip gøre vejledningen mere pædagogisk?

Hvilke muligheder har borgeren for vejledning og support? Er der fx mulighed for fysisk fremmøde, telefonsupport eller andet?

Er det tydeligt for borgeren, hvor man kan få hjælp? Er det fx synligt undervejs i selvbetjeningsløsningen?

Hvordan vil I klæde frontpersonale på til at hjælpe den usikre borger?