

Materiale – Hjælp med borgernes hardware

Materialet bruges til dialog om de dilemmaer og spørgsmål, der dukker op, når I hjælper borgerne med deres eget hardware. Intentionen er, at I anvender dialogmaterialet til at drøfte dilemmaer og muligheder for en endnu bedre service til digitalt udsatte borgere.

Dialogmaterialet om emnet 'Hjælp med borgernes hardware' består af:

- Drejebog – til at gennemføre en faglig dialog om emnet
- Praktiske råd - før I igangsætter dialogen
- [En kort case](#) fra en kommune som inspiration, I kan læse før dialogen om emnet
- [Juridisk baggrund](#) om emnet

Tag afsæt i emnet

Emnet kan rammesættes som en række faglige spørgsmål:

- Hvad er vores tilgang til digital hjælp, når digitalt udsatte borgere beder om hjælp til deres eget hardware?
- Hvor meget går vi ind og hjælper eller vejleder med fx en mobil eller tablets indstillinger, installering af apps, opsætning til wi-fi m.m.?
- Hvilke dilemmaer ser I, når borgerne beder os hjælpe med deres egne mobil eller tablets? På den ene side skal deres enheder fungere for at anvende offentlige digitale løsninger. På den anden side er grænser for hvilken service, man i et ydelseskontor, beskæftigelsesafdeling og borgerservice bruger tid på?

Målet med jeres dialog er en bedre serviceoplevelse og mere tilfredse borgere.

Drejebog for dialog om emnet forventningsafstemning

Følg trinnene neden for, som en guide til dig, der faciliterer en dialog med kolleger.

Forberedelse – før dialogen på arbejdspladsen:

- Materialer: Skriveredskaber til alle, papir/papkort samt en tavle eller papirflip.
- Sæt rummet: Sørg for at materialer er klar til deltagerne på bordet.
- Teknik: Sørg for at [casen](#) om emnet er klar – læs den højt fra hjemmesiden og print evt. til deltagerne, så de selv kan læse casen.
- DELTAGERE: 4-20.
- Tid: Ca. 45 minutter. Afhængigt af antal deltagere. Tider til hvert trin er cirkatider.

- Planlæg at en af jer i rummet faciliterer mødet med dialog og sikrer klar rammesætning og afrunding på samtalerne. Få gerne hjælp fra kollega til at holde øje med tiden. Læs den [juridiske baggrund](#) til emnet Hjælp med borgernes hardware.
- Hav eventuelt dette printet til deltagerne eller sendt ud på forhånd.

Trin 1 (5 min): Rammesæt emnet og dilemmaer

- Introducér emnet: Hjælp med borgernes hardware.
- Hvorfor er emnet relevant hos jer, og hvilke dilemmaer indeholder det at hjælpe borgere digitalt udsatte borgere med deres hardware – fx mobiler og tablets samt indstillingerne?
- Sig højt at I skal starte med at læse (eller en af jer højt læser) en case fra en kommune, som handler om emnet og dilemmaer om emnet. Fortæl at casens formål er inspiration til jeres dialog.
- Bed deltagerne om at notere, hvad de særligt hæfter sig ved i casen.
- Læs casen – det tager cirka 2 minutter.
- Hav nysgerrige dialogsspørgsmål klar til kollegerne. Du kan evt. nævne nogle før I deler casen:
 - Hvad tænker I om casen hvor borgeren beder om hjælp med sin mobil?
 - Hvad tænker I, at medarbejderen overvejer i situationen?
 - Hvilke dilemmaer kan opstå i casen?

Tip: I kan bede deltagerne læse casen, før I mødes.

Trin 2 (8 min): Indsaml pointer

- Når I har læst casen, så bed deltagerne i makkerpar tale om 1-2 ting, som virker særligt væsentlige at drøfte eller førte til en undring.
- Tag en kort runde i fællesskab på pointer fra hvert makkerpar.
- Under runden: Skriv kollegernes pointer op i nøgleord eller korte sætninger på en tavle eller flip. Sig pointerne højt, mens du skriver dem op, så alle er med.
- Opsummér ved kort at nævne de mulige mønstre eller temaer i de fælles input på tavlen.
- Sig højt at nu har I sammen uddraget fælles pointer fra casen om emnet Hjælp med borgernes hardware.

Tip: Er I over 12 deltagere, så ”pluk” 2-3 makkerpar ud og bed dem komme med pointer.

Spørg resten af gruppen om pointer, der ikke er nævnt, men også fortjener at komme med.

Trin 3 (12 min): Reflektér over egen praksis

- Bed hvert makkerpar gå sammen med et andet makkerpar - eller bed deltagerne finde en ny makker, hvis I ikke er nok deltagere til makkerpar.
- Nu skal grupperne reflektere over spørgsmål om emnet - Hjælp med borgernes hardware - som skrives op på tavle eller flip:
 - Hvilke erfaringer har vi med at hjælpe (eller ikke hjælpe) digitalt udsatte borgere med deres egne mobiler eller tablets? Del kort – gode eller mindre gode erfaringer med hinanden
 - Hvilke retningslinjer har vi eventuelt i vores kommune i forhold til at hjælpe med hardware?
 - Hvilke dilemmaer oplever vi i mødet med borgere som har brug for hjælp med deres eget hardware?

Trin 5 (10 min): Saml op og beslut

- Saml op ved at hver gruppe/makkerpar kort præsenterer deres forslag til at forbedre praksis i forhold til situationer, hvor I møder med udfordringer med deres eget hardware.
- Gør gerne plads til afklarende forståelsesspørgsmål, men undgå vurderinger og bedømmelser i runden 😊
- Spørg om der er enighed om et konkret forslag, I vil prøve af i praksis – og hvorfor.
- Aftal hvordan I vil afprøve forslaget, hvem der er ansvarlig/hvem deltager, og hvornår afprøvningen er gennemført, så I kan drøfte læringen sammen.
- Aftal hvornår I vil følge op på afprøvningen af forslag til styrket hjælp til digitalt udsatte borgere i situationer som i casen eller lignende.

Tip: Hvis I har kort tid eller ikke kan blive enige via dialog, så bed deltagerne ”prik-afstemme demokratisk” ved at hver deltager tager en tusch og sætter 1 prik på det idéforslag på tavlen, de vurderer, vil skabe størst værdi. Forslaget med flest prik-stemmer er det, I arbejder videre med at afprøve. De øvrige forslag gemmer I til næste drøftelse.