

Digitalt udsatte borgere

Case

Emne 5: Hjælp med borgernes hardware

Casen

En ældre borger har store udfordringer med at logge på sin e-Boks. Han har ikke kunnet læse de beskeder, som kommunen har sendt til ham.

Den ældre borger mødte op i beskæftigelsesafdelingen, og jobkonsulenten fandt ud af, at det var borgerens iPad, der ikke fungerede med hensyn til at få adgang til e-Boks.

Konsulenten var i tvivl om, hvorvidt hun skulle hjælpe borgeren med indstillinger (eller andre ting der blokerede brug af e-Boks) på den iPad. Hun vurderer også, at borgeren vil have svært ved at gå på biblioteket og bruge deres computere. Konsulenten kan ikke hjælpe borgeren uden adgang til e-Boks.

Borgeren endte med at blive henvist til at få support i Apples butik, Humac, hvor iPad'en var købt. Vejledningen til borgeren var at bede butikken hjælpe med at afklare, hvorvidt iPad'en skulle opdateres eller andet er i vejen. Beskeden var også at tage kontakt til supporten i e-Boks.

Medarbejderen var meget i tvivl undervejs om, hvor meget service, hun kunne og skulle give. Borgerne havde forståelse for serviceniveauet, men synes det var bøvellet. Så serviceoplevelsen kan blive negativ, og processen kan trække ud i tid.

Hvilke dilemmaer ser vi i denne case?

Hvordan kunne vi håndtere denne situation?

Hvad vil være forslag til endnu bedre praksis i hjælpen til digital udfordrede borgere fremover?