

Materiale – Forventningsafstemning om digital hjælp

Materialet bruges til dialog om de dilemmaer og spørgsmål, der dukker op, når I afstemmer borgernes forventninger til hjælp med digitale forhold. Intentionen er, at I drøfter dilemmaer og muligheder i forventningsafstemning.

Materialer om emnet forventningsafstemning består af:

Drejebog – til at gennemføre en faglig dialog om emnet

Praktiske råd - før I igangsætter dialogen

[En kort film](#) som inspiration – se en chef fra Ringsted

Tag afsæt i emnet:

Emnet kan formuleres som en række faglige spørgsmål:

Hvordan skaber vi en god forventningsafstemning med borgere, der henvender sig og har brug for hjælp med "det digitale", som de har svært ved?

Hvad indebærer god forventningsafstemning?

Hvilke dilemmaer opstår der, når borgerne har andre forventninger, når tiden er knap, eller når pårørende også har forventninger til vores digitale hjælp?

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.

God fornøjelse!

Forberedelse – før dialog på arbejdspladsen:

Materialer: Skrivedskaber til alle, papir/papkort samt en tavle eller papirflip.

Sæt rummet: Sørg for at materialerne er klar til deltagerne på bordet.

Teknik: Hav filmen om emnet forventningsafstemning klar via hjemmesiden – husk at skrue op for lyden:
Filmen ligger øverst i artiklen her.

Deltagere: 4-20.

Tid: Ca. 45-60 minutter. Afhængigt af antal deltagere. Tider til hvert trin er cirkatider.

Planlæg at en af jer i rummet faciliterer mødet og dialogen samt sikrer klar rammesætning og afrunding på processen. Få gerne hjælp fra kollega til at holde øje med tiden.

Læs den [juridiske baggrund](#) til dette emne. Hav det eventuelt printet til deltagerne. *Find det i bunden af artiklen her.*

Trin 1 (5 min): Rammesæt dilemma

Introducér emnet forventningsafstemning med borgere om digital hjælp. Sig højt at I skal starte med at se en kort film fra Ringsted Kommune, som handler om emnet og dilemmaer om forventningsafstemning, der kan opstå i mødet med borgerne. Fortæl, hvem der er med på filmen og at formålet er inspiration til jeres dialog.

Bed deltagerne om at notere, hvad de særligt hæfter sig ved som væsentligt i filmen.

Se filmen med Ringsted Kommune.

Hav nysgerrige dialogsspørgsmål klar til kollegerne, som du nævner før trin 2 – her er nogle idéer:

Hvad tænker I om Søren's pointer med at have en ens tilgang til at møde borgeren?

Hvor langt vil I selv gå i den digitale hjælp til borgere?

Hjælper I alene med it-løsninger fra myndigheder/det offentlige - eller hjælper I også med private apps?

Hvordan fortæller I borgerne om den forventning, borgerne kan have til råd og vejledning med det digitale

Tip: I kan se filmen sammen eller deltagerne kan have set filmen, før I mødes.

Trin 2 (8 min): Indsaml pointer

Når I har set filmen, så bed deltagerne i makkerpar tale med en kollega om 1-2 pointer, de vil fremhæve fra filmen, som gjorde særlig indtryk eller som førte til en undring.

Tag en kort runde i fællesskab på pointer fra hvert makkerpar.

Skriv 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 mulige mønstre eller temaer i de fælles input.

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

Spørg gruppen efter eventuelle pointer, der ikke er nævnt, men også fortjener at komme med.

Trin 3 (12 min): Refleksioner

Bed hvert makkerpar gå sammen med et andet makkerpar (eller bed deltagerne finde en ny makker, hvis I ikke er nok deltagere).

Nu skal grupperne reflektere over tre spørgsmål om forventningsafstemning med borgerne, som skrives op på tavle eller flip:

Hvilke erfaringer med forventningsafstemning har I fra egen praksis? Del kort erfaringer med hinanden – det kan gode eller mindre gode erfaringer

Hvilke rammer og retningslinjer har vi i vores kommune til at skabe god forventningsafstemning med borgerne?

Hvilke overvejelser har vi om det, der kan være svært i at sikre god forventningsafstemning om hjælp med digitale spørgsmål?

Trin 4 (7 min): Find handlingsrum

Bed grupperne brainstorme 1 minut i tavshed på idéer til konkrete handlinger, der i fremtiden kan skabe endnu bedre forventningsafstemning med borgerne (ingen taler, de skriver idéer ned i stilhed).

Hver gruppe tager en lynrunde og deler idéer i gruppen.

Hver gruppe udvælger 1-2 idéforslag, som de selv skriver op på en tavle.

Trin 5 (13 min): Opsamling og beslutning

Saml op ved at hver gruppe kort præsenterer deres forslag for hinanden til at styrke forventningsafstemning med borgerne. Gør gerne plads til forståelsesspørgsmål, men ikke debat og bedømmelser 😊

Spørg om der er enighed om et konkret forslag, som I vil afprøve i egen praksis.

Aftal hvordan I vil afprøve forslaget, hvem der er ansvarlig/hvem deltager og hvornår er afprøvningen gennemført, så I kan drøfte læringen sammen.

Aftal hvornår I vil følge op på afprøvningen af forslaget til styrket forventningsafstemning.

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, de tror skaber størst værdi. Forslaget med flest stemmer er det, I arbejder videre med at afprøve.