

Materiale – Hjælp til borgere med private løsninger

Materialet bruges til dialog om de dilemmaer og spørgsmål, der dukker op i afklaring af, hvordan I vil og kan hjælpe borgerne med private apps og selvbetjeningsløsninger.

Materialet om emnet private it-løsninger består af:

- Drejebog – til at gennemføre en faglig dialog om emnet
- Praktiske råd - før I igangsætter dialogen
- [En kort film](#) som inspiration – se Pia Normann og Dorthe Lauritzen fra borgerservice i Faaborg-Midtfyn drøfte emnet
- [Juridisk baggrund](#) om emnet

Tag afsæt i emnet

Emnet kan formuleres som en række faglige spørgsmål:

- Hvilke grænser ser vi hos os for at hjælpe digitalt udsatte borgere med private it-løsninger? Hvad kan vi godt hjælpe med, og hvad kan vi ikke hjælpe med?
- Hvordan hjælper vi borgerne på en forsvarlig og ordentlig måde med deres private løsninger, så borgeren oplever at ”komme videre” med det, de ønsker?
- Hvordan sikrer vi god en guidning videre til private udbydere og leverandører af it-løsninger, som er brugbar for borgerne, når de skal i kontakt med dem?

Dialogøvelsen neden for danner udgangspunkt for en faglig drøftelse af jeres daglige praksis. Målet er, at I i fællesskab drøfter dilemmaer, I oplever i jeres arbejde og potentielt skaber mulighed for endnu bedre borgerservice.

Drejebog for dialog om emnet private it-løsninger:

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: Hav filmen om emnet klar via hjemmesiden – husk at skrue op for lyden:
- Deltagere: 4-20.
- Tid: Ca. 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 eventuelt juridisk baggrund printet til deltagerne.

Trin 1 (10 min): Rammesæt emnet og dilemmaer

- Introducér emnet Hjælp til digitalt udsatte borgere med private it-løsninger.
- Hvorfor er det vigtig hos jer, og hvilke dilemmaer rummer emnet Hjælp til borgere med private it-løsninger?
- Sig højt at I skal starte med at se en kort film med to personer fra Faaborg-Midtfyns Kommunes borgerservice, som drøfter emnet og dilemmaer om Hjælp til borgere med private it-løsninger.
- Fortæl hvem der er med i filmen, og at formålet er inspiration til jeres dialog.
- Bed deltagerne om at notere, hvad de særligt hæfter sig ved som væsentligt i filmen, mens de ser den.
- Se filmen. Husk god lyd!
- Hav nysgerrige dialogspørgsmål klar til kollegerne, som du nævner før trin 2 – her er nogle idéer, du måske kan bruge:
- Hvad tænker I om drøftelsen af, hvordan man hjælper borgerne videre med et relevant overblik over, hvor de skal hente hjælp til private it-løsninger?
- Hvordan hjælper vi konkret digitalt udsatte borgere med fx private apps på deres mobiler?
- Hvilke grænser har vi formelt eller uformelt for hjælp til borgernes private digitale løsninger i vores kommune?

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

Trin 2 (8 min): Indsaml pointer

- Når I har set filmen, så bed deltagerne i makkerpar tale om 1-2 pointer fra filmen, som gjorde særlig indtryk eller som førte til en undring.
- Tag en kort runde i fællesskab på pointer fra hvert makkerpar.
- Under runden: 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 fra kollegerne.
- Sig højt at nu har I sammen uddraget fælles pointer fra podcasten om emnet.

Tip: Er I over 12 deltagere, så "pluk" 2-3 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): 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.
- Nu skal grupperne reflektere over tre spørgsmål om emnet Hjælp til digitalt udsatte borgere med private it-løsninger, som skrives op på tavle eller flip:
- Hvilke erfaringer med Hjælp til private it-løsninger har I fra egen praksis?

- Del kort erfaringer med hinanden
- Det kan være gode eller mindre gode erfaringer
- Hvilke rammer og retningslinjer har vi i vores kommune til at hjælpe digitalt udsatte borgere med private it-løsninger?
- Hvilke overvejelser har vi om det, der kan være svært i at give hjælp til digitalt udsatte borgere med private it-løsninger?

Trin 4 (7 min): Find mulige handlingsrum

- Bed grupperne/makkerparrene brainstorme 1 minut i tavshed på idéer til konkrete handlinger, der i fremtiden kan forbedre jeres hjælp til digitalt udsatte borgere med private it-løsninger (ingen taler, de skriver idéer ned i stilhed så alle er inviteret ind i dialogen).
- Hver gruppe/makkerpar tager en lynrunde og deler idéer i egen gruppe/eget makkerpar.
- Hver gruppe/makkerpar udvælger 1-2 idéforslag, som de selv skriver op på en tavle.

Trin 5 (13 min): Saml op og beslut

- I samler ved at hver gruppe/makkerpar kort præsenterer deres forslag til at forbedre jeres hjælp til digitalt udsatte borgere med private it-løsninger. Gør gerne plads til afklarende forståelsesspørgsmål, men ikke debat, vurderinger og bedømmelser 😊
- Spørg om der er enighed om et konkret forslag, som I vil prøve af i egen praksis.
- 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 følger op på afprøvningen af forslag til endnu bedre hjælp til digitalt udsatte borgere med private it-løsninger.

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.

God fornøjelse!