



Kit digital

Facilitar a las personas usuarias información básica de la administración digital que les ayude a utilizarla y genere una percepción positiva.

Contenido

¿Qué prefieres?

que te expliquen todos los tipos

que te recomienden la mejor



para que me vas a dar más información si no la voy a utilizar

en general no conocen

¿Qué sistemas habéis utilizado? ¿Con qué frecuencia?

certificado

cl@ve permanente

curso del hogar

dni electrónico

caduca para que sirva

cl@ve pin

si tienes movilidad mejor ir a la oficina

¿Qué debería explicar el kit?

papel con el código

de principio a fin

que me muestren como se hace

porque se piden los datos

¿Qué problemas tenéis al utilizar ...?

"no me atendio nadie personalmente"

"no me lo han pedido nunca"

en un papel escribiendo

los pasos, como lo tienes que hacer

cómo meterte en la aplicación

los trámites más necesarios

operaciones más necesarias

"en la maquina no pude renovar"

inseguridad, equivocaciones

donde se hace

cómo solucionar una equivocación

rellenar datos que ya tienen

juego sms-navegador

que valiera con el dni

costes, que es gratuito

Requisitos

con atención personalizada

términos que se entiendan bien

identificar claramente la entidad

paciencia

letra clara

adaptado al caso

corto

cita previa y paciencia

letra grande

guardarlo para que no se pierda

Forma

1. Tabla tipos de sistemas y tipos de trámites.

2. Web

3. Papel que te dan y te explican en la oficina.

4. Video tutoriales

5. Manuales paso a paso

6. Mensaje de invitación que me llega al móvil.

7. QR en oficinas que puedo leer

8. Diagrama visual explicativo impreso (infografía)

Inspiración

