

METODICKÉ USMERNENIE

Postup v komunikácii pre zamestnancov škôl v otázkach na národný projekt Digitálny príspevok pre žiakov SR (Digitálny žiak)

Určenie	Všetci zamestnanci školy, ktorí komunikujú so žiakmi, ich zákonnými zástupcami a verejnosťou.
Cieľ usmernenia	Nastaviť komunikačnú stratégiu tak, aby bolo predídene nedorozumeniam a konfliktným situáciám pri komunikácii s dotknutými skupinami.

Informačné zdroje, na ktoré odkazujeme:

- Najkomplexnejší zdroj aktuálnych informácií je webová stránka projektu: www.digitalnyziak.sk. Jeho štruktúra je prispôbená očakávaným návštevníkom, napríklad sekcia Žiaci, Rodičia, Školy a školské asociácie.
- Ďalším zdrojom informácií je podporné call centrum + 421 (0) 232 284 466. Je dostupné v pracovných dňoch, v čase od 9:00 do 17:00 a je vhodné na riešenie komplexnejších otázok, a ako nástroj telefonической asistencie.
- Pre získanie informácií môžete využiť aj elektronickú poštu na adrese edu@digitalnyziak.sk.

Skupiny – kto sa môže pýtať?

- Najintenzívnejšie vás budú kontaktovať zákonní zástupcovia a žiaci. Buďte im nápomocní a procesne súčinní.
- Verejnosť, teda osoby bez vzťahu ku škole, odkážte na webovú stránku projektu alebo call centrum.
- Novinári, teda osoby publikujúce články v akomkoľvek médiu. Pre novinárov máme pripravenú podporu na Tlačovom oddelení Digitálnej koalície – kontakt je dostupný na oficiálnej stránke projektu.

Ako reagovať:

- V prípade, ak sa na vás obráti zákonný zástupca alebo žiak, so žiadosťou o všeobecné informácie o projekte, odporučte im oficiálnu webovú stránku projektu, na ktorej nájdú všetky potrebné informácie ohľadne získania a uplatnenia digitálneho príspevku, spolu s vysvetľujúcimi infografikami a ďalšími užitočnými materiálmi.
- Pri žiadosti o pomoc s registráciou do projektu smerujte zákonných zástupcov na webovú stránku projektu, prípadne na call centrum, kde im bude poskytnutá asistencia. Pokiaľ zákonní zástupcovia a ich žiaci nemajú prístup k internetovému pripojeniu, v prípade, že je to možné, poskytnite im, prosím, možnosť zaregistrovať sa cez dostupné školské zariadenie.
- Otázky novinárov zodpovie Tlačové oddelenie Digitálnej koalície.
- Ak sa na vás obráti zákonný zástupca cez informačný systém školy (napr. EduPage) alebo mailom, pre odpoveď môžete využiť formulácie zverejnené na stránke digitalnyziak.sk v sekcii Školy a školské asociácie.
- Prípadné nespokojné alebo kritické reakcie odkážte na call centrum, kde budú náležite spracované.
- Pokiaľ potrebujete metodické usmernenie, oslovte nás na oficiálnej e-mailovej adrese pre školy edu@digitalnyziak.sk.

Digitálna koalícia – Národná koalícia pre digitálne zručnosti a povolania Slovenskej republiky
 Mlynské nivy 5 ▪ 821 09 Bratislava ▪ Slovenská republika ▪ edu@digitalnyziak.sk ▪ www.digitalnakoalicia.sk
 Viac informácií na www.digitalnyziak.sk a na www.opii.gov.sk