Ghid de utilizare a serviciului de asistență și navigare accesibilizată la distanță

Material destinat persoanelor cu dizabilități sau cerințe speciale

Scopul serviciului: facilitarea accesului la informațiile disponibile prin infrastructura digitală a Asociației Aladin și oferirea de sprijin la distanță persoanelor care întâmpină dificultăți în utilizarea acesteia.

1. Ce este serviciul?

Serviciul de asistență și navigare accesibilizată la distanță oferă sprijin persoanelor care au nevoie de ajutor pentru a găsi, înțelege sau accesa informațiile disponibile online.

Sprijinul este acordat la distanță, fără a fi necesară deplasarea beneficiarului la sediul asociației.

2. Cui se adresează?

Serviciul se adresează persoanelor cu dizabilități sau cerințe speciale care întâmpină dificultăți în accesarea informațiilor digitale ori în utilizarea platformei.

Poate fi util, de exemplu, persoanelor cu dificultăți de vedere, mobilitate, utilizare a tehnologiei sau altor persoane care au nevoie de sprijin suplimentar.

3. Cum se accesează serviciul?

Accesați platforma Asociației Aladin și identificați informațiile sau secțiunea pentru care aveți nevoie de sprijin.

Dacă întâmpinați dificultăți, puteți solicita asistență prin e-mail, descriind pe scurt informația sau operațiunea pentru care aveți nevoie de ajutor.

4. Ce tip de ajutor poate fi solicitat?

Puteți solicita sprijin pentru găsirea unei informații pe site, identificarea unei secțiuni sau a unui document, accesarea ori descărcarea unui material și orientarea în utilizarea conținutului digital disponibil.

Solicitarea trebuie să descrie cât mai simplu dificultatea întâmpinată, fără transmiterea unor date personale care nu sunt necesare.

5. Modalitatea de comunicare

Serviciul de asistență la distanță este disponibil prin e-mail.

În mesaj este recomandat să precizați pe scurt ce informație căutați sau ce dificultate întâmpinați. Nu este necesar să transmiteți parole, coduri PIN sau alte informații confidențiale.

Exemplu: „Bună ziua. Am nevoie de ajutor pentru a găsi pe site informațiile referitoare la [...]. Vă rog să mă ajutați cu pașii necesari.”

6. Funcțiile de accesibilitate și utilizarea platformei

Platforma este concepută pentru o prezentare cât mai clară a informațiilor și pentru facilitarea navigării și accesului la conținut.

În funcție de dispozitiv, utilizatorii pot folosi și funcțiile de accesibilitate disponibile în telefon, tabletă sau calculator, precum mărirea textului, zoom-ul paginii ori citirea conținutului cu instrumentele proprii ale dispozitivului.

7. Protecția datelor și utilizarea în siguranță

Nu transmiteți prin e-mail parole, coduri PIN, coduri de autentificare, date complete ale cardului bancar sau alte informații confidențiale.

Transmiteți numai informațiile necesare pentru a explica problema pentru care solicitați sprijin.

8. Date de contact

Pentru solicitarea serviciului de asistență și navigare accesibilizată la distanță utilizați adresa de e-mail publicată de Asociația Aladin pe platforma sa oficială.

Serviciul descris în prezentul ghid reprezintă serviciul de asistență și navigare accesibilizată la distanță implementat de Asociația Aladin pentru facilitarea accesului persoanelor cu dizabilități sau cerințe speciale la informațiile și serviciile disponibile prin intermediul infrastructurii digitale a asociației.