



Autamme
löytämään ja
hyötymään

Digiopastus asiakaspalveluna

Digitaidot ovat kansalaistaitoja. Vaikka monilla on hyvät digitaidot, jatkuvasti kehittyvät uudet teknologiat ja palvelut ovat lisänneet digissä auttamisen tarvetta.

Digiopastajan on tärkeää luoda kannustava, myönteinen ja luottamuksellinen asiakaspalvelutilanne. Nopeassa digimuutoksessa kukaan ei voi osata kaikkea. Auttajalle laajaa teknologista osaamista tärkeämpää on kyky etsiä ja soveltaa tietoa. Tämä on perinteisesti ollut kirjaston erityisosaamista, ja se

antaa meille hyvän lähtökohdan toimia digiosaamisen vahvistajana.

Laadukkaalla digiavulla on monitasoisia vaikutuksia. Asiakkaan digipulma ratkeaa, ja sen lisäksi hänen varmuutensa kasvaa. Kyky kehittää digitaitoja itsenäisesti vahvistuu. Lisäksi miellyttävä kohtaaminen opastajan kanssa välittää myönteisen kuvan koko organisaatiosta. Kirjaston maine kansalaistaitojen vahvistajana kirkastuu entisestään, kun sen kasvoina on luotettava ja ammattimainen työntekijä.



KIRJASTO

Avaimet sujuvaan digiapuun

Parhaan perustan digiopastukselle antaa oppimaan kannustava, toiset huomioiva ja mukaan ottava ilmapiiri.

Ystävällinen ja hyväntuulinen palvelu luo hyvää mieltä ja välittää asiakkaalle tunteen arvostuksen. Kaikki toivovat, että heidät huomioidaan ja että heitä kohdellaan hyvin. Positiivinen asenne tekee neuvontatilanteesta miellyttävän molemmille osapuolille.

Empatia on kykyä asettua toisen asemaan ja ymmärtää tilanne hänen kannaltaan. Pyri katsomaan tilannetta asiakkaan silmin: mitä hän tarvitsee, ajattelee ja tuntee tässä tilanteessa.

Kuuntele rauhallisesti, kun asiakas kuvailee ongelmaansa tai asiaansa. Vaikka tunnistaisit käynnin syyn ja ratkaisun ongelmaan nopeastikin, on hyvä antaa asiakkaalle riittävästi aikaa ilmaista itseään. Näin luodaan perusta toista kunnioittavalle ilmapiirille ja hyvälle vuorovaikutukselle koko neuvonnan ajaksi.

Jos et ymmärrä asiakkaan asiaa heti, pyydä häntä kertomaan asiansa uudelleen. Kun näytät, että sinulla on aikaa ja olet valmis kuuntelemaan asiakasta, hän yleensä pystyy ilmaisemaan kysymyksensä ymmärrettävällä tavalla.

Joskus asiakas saattaa pahoitella tai pyydellä anteeksi, koska ajattelee, että ongelma on liian vähäpätöinen ammattitaitoiselle digiapuun antajalle. Voit helpottaa hänen huoltaan sopivalla vastauksella:

”Olemme täällä juuri sinua/teitä varten. Kertoisit(te)ko vielä tarkemmin...”

**Opastus-
tilanteessa
diginuvoja on
kirjaston
kasvot**

”Olemme täällä juuri tällaisia kysymyksiä varten...”

”En itsekään tiennyt tätä, kunnes...”

”Hyvä, kun tulit(te) kysymään – tällaiset asiat on hyvä selvittää...”

Keskity ja reagoi sopivalla tavalla kuulemaasi. Kasvojen ja käsien liikkeet, ilmeet ja lyhyet kommentit ilmaisevat asiakkaalle, että kuuntelet häntä ja olet keskittynyt hänen asiaansa.

Älypuhelimien tai tietokoneiden käyttö asiakkaan puhuessa ei ole sopivaa, jos ette nimenomaan tutki laitetta yhdessä. Jos asiakkaan ongelman kuvauksessa on sanoja, jotka haluat muistiin, kynä ja paperi ovat kelpo ratkaisu, joka ei riko vuorovaikutustilannetta.

Ole **myönteinen, ymmärtävä ja hyväksyvä**. Asiakkaan tulee voida tuntea, ettei puutteita digitaadoissa tarvitse hävetä tai pelätä. Voit hälventää näitä kielteisiä tunteita omalla myönteisellä suhtautumistavallasi. Jos neuvontatilanteen asia vaatii lisätietojen etsimistä, voit ehkä mainita, että itsekin opit ja hankit jatkuvasti uutta tietoa. Kukaan ei tiedä kaikkea.

Rohkaise asiakasta kehittymään kannustamalla ja kiittämällä:

”Hienoa, ettet klikannut tuosta. Tällaiset viestit kannattaa hävittää...”

”Teit aivan oikein, kun...”

”Mukavaa, kun tulit kysymään neuvoa. Opastusta järjestetään juuri tällaisia tilanteita varten...”

Muista **selkeys**. Vältä ammattikieltä tai termejä, joiden voi olettaa olevan asiakkaalle vieraita. Voit myös kysyä, oliko käyttämäsi termi asiakkaalle ennestään tuttu. Tarvittaessa voit kertoa hänelle, mitä termi tarkoittaa. Muista tässäkin tapauksessa käyttää selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Digiopastajan käyntikortti ei ole digi-jargoni, vaan ystävällinen ja oppimaan kannustava asenne.

”Tuo onkin hankalampi kysymys – en ihmettele lainkaan, että se aiheutti päänvaivaa...”

”Tarkistetaanpas täältä valmistajan verkkosivulta. Minäkään en suoralta kädeltä muista...”



**Ystävällinen
ja kannustava
asenne on
digiopastajan
käyntikortti**

Tyytymätön asiakas ja kritiikin vastaanottaminen

Neuvonnan tarve syntyy usein epäonnistumisesta omassa tekemisessä. Palvelutilanteen lähtökohta voi olla haastava, jos asiakas on neuvoa hakiessaan valmiiksi turhautunut. Taitava digiavun antaja pyrkii tunnistamaan tyytymättömyyden taustan ja ymmärtämään siihen liittyviä tunnereaktioita.

Kuuntele asiakasta. Jos hän vaikuttaa kiihtyneeltä, hillitse itsesi ja pyri ymmärtämään, mikä häntä huolestuttaa tai mitä hän pohjimmiltaan yrittää sanoa. Joskus tyytymättömyys voi liittyä omiin rajoitteisiin – todellisiin tai oletettuihin. Turhautumista voi aiheuttaa myös se, että digipalvelun tai laitteen käyttö ei suju toivotulla tavalla. Usein jo rauhallinen kuuntelu ja ymmärtävä suhtautuminen laukaisevat tilanteen.

Valitse, mihin kohdistat huomiosi: kiihdyksissä annetun palautteen sävyn sijaan voit keskittyä itse viestiin, taustalla olevaan kysymykseen tai huoleen. Jos kärkkäiden huomautusten taustalla piilee epävarmuus omista taidoista, tarjoudu näyttämään asia uudelleen tai kysy, voisitko kertoa jostain yksityiskohdasta uudelleen ja helpommin ymmärrettävällä tavalla.

Ymmärrä, että kaikkien ei tarvitse oppia kaikkea.

Voit kertoa asiakkaalle, ettei itsekään hallitse kaikkien ohjelmien tai laitteiden jokaista ominaisuutta, ja että toisinaan kysyt itsekkin neuvoa muilta tai etsit lisätietoja. Näin voit lieventää niitä häpeän tai epäonnistumisen tunteita, joita asiakas on kokenut.

Muista myönteinen palaute, jota digiavussa työskentelevänä olet toistuvasti saanut. Suurin osa palautteesta on myönteistä ja kiittävää: on luonnollista, että saat ajoittain myös toisenlaisia viestejä. Se ei ole merkki epäonnistumisesta, vaan mahdollisuus kehittyä työssä, palautteen vastaanottamisessa ja vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa.

Hyvä itsehillintä kritiikkiä kohdatessa vahvistaa itsetuntoa ja auttaa kohtaamaan tulevia haastavia tilanteita asiakaspalvelussa. Jos kritiikki koskee menettelytapaa tai asiaa, jossa sinulla tai digiopastuksen järjestäjällä on parantamisen varaa, kiitä palautteesta ja lupaa reagoida asiaan (esim. huomioida asia omassa työssäsi ja/tai välittää viesti eteenpäin organisaation sisällä).

Ole tietoinen organisaatiosi palautekanavista ja kerro niistä asiakkaalle tarvittaessa. Tunne oman esimiehesi yhteyshenkilöt, joihin voit kehottaa asiakasta olemaan yhteydessä hänen niin halutessaan.

Luottamus

Luottamus digiopastuksen antajan ja asiakkaan välillä mahdollistaa turvallisen perustan tuen ja ohjauksen tarjoamiselle. Luottamus sujuvoittaa asiakaspalvelua, ehkäisee vaikeuksien syntymistä ja luopimista mahdollistavan ilmapiirin.

Digiavun lähtökohtana on ajatus siitä, että asiakas voi luottaa kirjastoon. Toisin kuin internetin keskustelufoorumeilla tai sosiaalisen median palveluissa, kirjaston toimipisteessä asiakkaan ei tarvitse miettiä, voiko hän luottaa digiopastuksen antajaan. Asiakkaan tulee voida olettaa, että kirjaston toimesta ja/tai kirjaston tiloissa tarjottu palvelu on luotettavaa.

Asiakas voi luottaa, että

- digiavun antaja opastaa häntä parhaan kykynsä mukaan
- digiopastuksen toteuttaja on sitoutunut noudattamaan lakia ja hyviä toimintatapoja
- asiakkaan kysymyksiin vastataan avoimesti ja ymmärrettävästi
- neuvonta toteutetaan niillä pelisäännöillä, jotka asiakkaalle on kerrottu (opastajalla ei ole piiloagenda, esim. tuotteen myyminen)
- asiakkaan palaute kuullaan ja otetaan vastaan

Internetin käyttöön ja tietoturvaan liittyvät riskit ja uhkakuvat ovat toistuvasti esillä mediassa – osin aiheellisesti ja välillä liioitellusti. Niinpä luottamuksen kokeminen digiopastajaa kohtaan ei ole itsestään selvää. Tärkeimmässä roolissa luottamuksen rakentamisessa ovat opastajat itse. Ammattitaitoinen työntekijä luo palvelutilanteen, jossa asiakkaan ei tarvitse olla varuillaan. Asiakas voi luottaa siihen, että hänellä itsellään ja digiavun antajalla on selkeä, yhteinen tavoite: löytää ratkaisu siihen kysymykseen, jonka asiakas on palvelutilanteeseen tuonut.

Miten vahvistaa luottamusta?

Rakenna yhteistä perustaa.

Yhteinen tahtotila on helppo tunnistaa (tavoitteena on ongelman ratkaisu, vastauksen löytäminen kysymykseen). Asiakkaan tulee voida tuntea, että työntekijä on hänen kanssaan ja hänen puolellaan. Vastuullinen opastaja esimerkiksi varoittaa asiakasta, joka on vaarassa joutua huijauksen kohteeksi.

Näin siitäkkin huolimatta, että huijaukselta täpärästi pelastuminen voi aluksi saada asiakkaan tuntemaan olonsa kiusalliseksi.

Ole rehellinen ja suora.

Jos et osaa vastata asiakkaan kysymykseen tai jos asiasta pitää etsiä lisätietoja, kerro tämä suoraan asiakkaalle. Rehellisyys lisää asiakkaan luottamusta ja kunnioitusta sekä opastajaa että tämän edustamaa organisaatiota kohtaan. Ole valmis neuvomaan, mistä ratkaisu voidaan löytää ja/tai kuka osaa vastata kysymykseen parhaiten.

Anna vastuullisuuden näkyä ja kuulua.

Esimerkiksi tietoturvaan liittyen voit omalla toiminnallasi antaa mallin, miten toimia. Älä kerro asiakkaalle ”hauskoina juttuina” tarinoita henkilöistä, jotka lain vastaisesti antavat omia pankkitunnuksiaan perheenjäsenille tai ystäville.

Ole johdonmukainen.

Suhtaudu samalla rakentavalla ja myönteisellä tavalla kaikkiin. Antaisit ristiriitaisia viestejä, jos olisit asiakasta kohtaan ymmärtävä ja ystävällinen, mutta vähättelisit tai arvostelisit toisia työntekijöitä.

(Ei: ”Lähetettiinkö sinut tänne naapurikirjastosta? Aina sama juttu, siellä ei mitään osata!”, vaan: ”Lähetettiinkö sinut tänne naapurikirjastosta? Tervetuloa! Meillä on monipuolista osaamista useissa toimipisteissä ja koitamme löytää joka asiakkaalle parhaan mahdollisen avun. Miten voin auttaa?”)

Luottamuksellisuus

Tietoturvallisuus tarkoittaa luottamuksellisuutta, eheyttä ja saatavuutta. Luottamuksellinen tieto on suojattu niin, ettei kukaan sivullinen saa tietoa. Eheydellä tarkoitetaan tietojen säilymistä yhtäpitävänä alkuperäisen tiedon kanssa. Saatavuus takaa sen, että ne henkilöt ja tahot, joilla on siihen oikeus, voivat hyödyntää tietoa.

Oikeus luottamukselliseen viestintään on perusoikeus, jonka loukkaaminen on rangaistava teko. Kukaan ei saa ilman lupaa käsitellä toisen henkilön viestejä tai välitystietoja. Omia viestejään ja niiden välitystietoja voi jokainen kuitenkin käsitellä haluamallaan tavalla. Viestin vastaanottaja voi kertoa muille saamastaan viestistä ja sen sisällöstä, ellei hänellä ole erikseen säädettyä vaitiolovelvollisuutta.

Digitukea annettaessa luottamuksellisuuden merkitys korostuu, koska neuvonta saattaa liittyä sähköisiin viesteihin, sähköiseen asiointiin tai yksityisten tietojen käsittelyyn.



Tarkistathan oman kirjastosi periaatteet

Digiopastuksen rajat

Digiopastukselle asettavat rajoja:

- 1. laki ja asetukset:** mitä saa tehdä ja mitä ei
- 2. oman toimipisteen ohjeet:** mihin omassa organisaatiossa on sovittu neuvonnan rajat asetettavan
- 3. omat kyvyt ja toimintamukavuus:** opasta vain silloin, kun tunnet riittävää varmuutta. Älä mene oman mukavuusalueesi ulkopuolelle.

Ole tarkkana lainsäädännön asettamista rajoista eli siitä, mitä saa ja mitä ei saa tehdä. Sähköisen tunnistamisen osalta lain sisällöstä on kerrottu tarkemmin alla. Ole tietoinen myös siitä, miten oma organisaatiosi ja toimipisteesi on päättänyt rajata digiavun. Mieti vielä lopuksi, mikä sopii omaan mukavuus- ja osaamisalueeseesi.

E erityisen tarkkana on hyvä olla silloin, kun asiakas pyytää apua viranomaispalvelujen käytössä. Asia-

kas voi esimerkiksi kysyä, mikä lomake hänen tulee täyttää Kelan verkkopalvelussa tai miten lomakkeen kysymyksiin tulisi vastata. Kun kysymykset koskevat palvelun sisältöä, neuvontaa tarvitaan kirjaston työntekijän sijaan kyseisen palvelun virkailijalta. Kirjasto voi tarjota käytön tukea ja auttaa asiakasta löytämään oikean palvelun ja sen ohjeet (esim. ohjata suomi.fi-portaaliin). Palveluiden sisältöihin ja lomakkeiden täyttämiseen liittyvät ratkaisut asiakas kuitenkin tekee aina itse.

Anna kaikissa tilanteissa asiakkaalle hyvä syy luottaa kirjastossa tarjottavaan digitukeen, jota edustat.

Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta

Vahvaa sähköistä tunnistamista käytetään henkilöllisyyden varmentamiseen verkkopankissa ja sähköisissä viranomaispalveluissa. Digituen kannalta erityisen tärkeää on huomioida se, että tunnistami-



seen käytettävät tunnistamisvälineet ovat ehdottoman henkilökohtaisia. Niitä ei saa luovuttaa toisen henkilön käyttöön. Tämän määrää laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (617/2009).

Tunnistamiseen käytetään tunnistamisvälineitä:

- verkkopankkitunnukset
- mobiilivarmenne
- henkilökorttiin sisältyvä kansalaisvarmenne

Verkkopankkitunnukset

Verkkopankin käyttäjätunnus, salasana ja vaihtuvat tunnusluvut ovat henkilökohtaisia. Pahvisten tai muovisten tunnuslukulistojen rinnalle käyttöön on tullut myös mobiilisovelluksia. Henkilöille, jotka eivät käytä älypuhelinia ja mobiilisovellusta, on joissain pankeissa tarjolla tunnuslukulaite.

Mobiilivarmenne

Mobiilivarmenne on puhelimen SIM-kortilla sijaitseva tunnistin, jonka avulla voi kirjautua verkkopalveluihin. Varmenteen voi ottaa käyttöön oman

puhelinoperaattorin verkkosivuilla tai myymälässä. Käyttöönottoon asiakas tarvitsee oman puhelinnumeron ja itse valitseman nelinumeron tunnusluvun. Myös tämä tunnusluku on henkilökohtainen.

Henkilökortin kansalaisvarmenne


Poliisin myöntämässä henkilökortissa on Digi- ja väestötietoviraston kansalaisvarmenne. Jotta kansalaisvarmennetta voidaan käyttää sähköiseen asiointiin, tarvitaan henkilökortin lisäksi tietokone, kortinlukija ja kortinlukijaohjelmisto. Kansalaisvarmenteen aktivoimisen yhteydessä käyttäjä määrittää omat PIN-tunnuslukunsa, jotka ovat henkilökohtaisia.

Digiopastus ja vahva sähköinen tunnistaminen

Laki ei estä opastamasta vahvaa sähköistä tunnistamista vaativien palvelujen käyttöä. On kuitenkin pidettävä huoli siitä, että tunnistamisvälineet säilyvät ainoastaan asiakkaan henkilökohtaisessa käytössä.

Hyviä toimintatapoja ovat seuraavat:

- Kun verkkopalvelu vaatii vahvaa tunnistamista, opastaja pysäyttää neuvontatilanteen ja kertoo asiakkaalle, että tunnistamisvälineet ovat henkilökohtaiset. Niitä ei tule saattaa digituen antajan tai kenenkään muunkaan tietoon.
- Asiakas tunnistautuu palveluun itsenäisesti siten, että opastaja ei saa tunnistamisvälineitä tietoonsa. Digituen antaja ei siis voi esim. lukea tai näppäillä tunnuslukuja asiakkaan puolesta tai muulla tavoin puuttua tunnisteiden käyttöön.
- Vahvan tunnistamisen palveluissa voidaan auttaa periaatteista kertomalla sekä niiden yleispiirteissä opastamalla.



**Tunnistamis-
välineet ovat
henkilö-
kohtaiset**

Neuvonta verkkopankin käytössä

Verkkopankin käyttö vaatii vahvaa tunnistamista. Digiopastaja voi auttaa löytämään palvelut, kertoa verkkopankkien periaatteista ja ohjata eri pankkien sivuilta löytyvien ohjeiden ja opasvideoiden löytämisessä. Myös verkkopankkien ominaisuuksista voidaan kertoa yleisesti.

Vahvan tunnistamisen palvelujen yhteydessä on hyvä kertoa tietoturvasta. Opastukseen kuuluvat luonnollisena osana uloskirjautumisen ja selainhistorian poistamisen tärkeyden korostus.

Tärkeitä asioita pankkipalvelujen opastamisessa:

- Asiakas kirjautuu verkkopankkiin itsenäisesti siten, että sähköiseen tunnistamiseen käytettävät tunnistamisvälineet eivät tule muiden tietoon. Vahvaa tunnistamista vaativat toimet asiakas tekee itse.
- Asiakkaalle kerrotaan, että tunnistamisvälineet ovat henkilökohtaisia. Asiakkaan ei tule saattaa salasanoja, tunnuslukuja tai PIN-koodeja digiopastajan eikä kenenkään muunkaan tietoon.
- Jos asiakas ei luota omaan muistiinsa vaan haluaa kirjoittaa käyttäjätunnukset ja salasanat muistiin, neuvotaan häntä säilyttämään ne turvallisessa paikassa toisistaan erillään. Asiakasta voidaan kehoittaa tutustumaan pankin turvaohjeisiin.
- Asiakasta voidaan opastaa tavanomaisessa päivittäisessä pankkiasioinnissa, esimerkiksi laskun maksamisessa tai tiliotteen tulostamisessa yleisesti. Muissa asioissa, kuten vaikka luoton tai lainan hakemisessa, asiakasta neuvotaan ottamaan yhteyttä pankkiin.
- Jos asiakkaan jokin aisti tai liikehallintakyky on heikentynyt niin, ettei hänen ole mahdollista tehdä tunnistautumista itsenäisesti, neuvotaan asiakasta ottamaan yhteyttä pankkiin. Digituen antaja ei voi esim. lukea tai näppäillä tunnuslukuja asiakkaan puolesta, koska tunnistamisvälineet ovat lain mukaan henkilökohtaiset.
- Jos asiakkaan epäillään olevan altis huijauksille, on häntä hyvä neuvoa suojautumaan. Verkkopankissa voi asettaa turvarajat isoille maksuille ja rajata ulkomaanmaksut pois käytöstä, ja usein jo nämä toiminnot suojaavat huijauksilta. Asiakkaalle on hyvä kertoa, että pankki ei koskaan pyydä salasanoja tai tunnuslukuja sähköpostitse. Joskus asiakkaalle voi olla myös tarpeen korostaa sitä, että verkkopankissa tehty tilisiirto on aivan yhtä todellinen toimi kuin se, että antaisi jollekulle käteistä rahaa.
- Jos asiakas vaikuttaa päihtyneeltä tai heikentyneesti oikeustoimikelpoiselta, ei häntä silloin neuvota vahvaa tunnistamista vaativien palvelujen käytössä. Asiakasta kehoitetaan ottamaan yhteyttä pankkiin tai kyseessä olevaan viranomaiseen.
- Jos digiavun antaja tuntee epävarmuutta jonkin asian opastamisessa, ei neuvontaa silloin jatketa. Asiakasta kehoitetaan ottamaan yhteyttä pankkiin tai kyseessä olevaan viranomaiseen.



Toteutus

Kaapelin Mediakeskus Oy & Yleisten kirjastojen digihanke, 2020

Taitto

Riikka Lammi



KIRJASTO