



Vi hjälper dig
att hitta
och använda

Digital handledning som kundservice

Digitala färdigheter är medborgarfärdigheter. Även om många har goda digitala färdigheter, så har både den nya tekniken, som ständigt utvecklas och nya tjänsteformer ökat på behovet av hjälp kring det digitala.

Det är viktigt att handledaren skapar en uppmuntrande, positiv och konfidentiell kundservicesituation. I den ständigt föränderliga digitala tidsåldern kan ingen allt. För den som hjälper är det viktigare att kunna hitta och tillämpa information än att veta allt om teknik. Det här har traditionellt varit något som biblioteket specialiserat sig på, och det ger oss

en bra utgångspunkt för att fungera som förstärkare av digitala färdigheter.

Digital hjälp av hög kvalitet har många effekter. Den hjälpbehövandes digitala problem blir lösta, och samtidigt ökar hans självförtroende. Förmågan att självständigt förbättra sina egna digitala färdigheter ökar. Dessutom förmedlar ett positivt möte med handledaren också en positiv bild av hela organisationen. Bibliotekets rykte som förstärkare av medborgarfärdigheter förbättras ytterligare, när ansiktet utåt är en tillförlitlig och professionell handledare.



BIBLIOTEK

Nycklar till smidig digital handledning

Den bästa grunden till handledning är en uppmuntrande stämning som tar andra i beaktande och är deltagande.

Vänlig och gladlynt service gör en på gott humör och gör att besökaren känner sig uppskattad. Alla vill ha uppmärksamhet och bli väl behandlade. En positiv attityd gör rådgivningssituationen trivsamt för bägge parter.

Empati är förmågan att sätta sig in i någon annans ställning och förstå situationen ur den personens synvinkel. Försök se på situationen ur besökarens synvinkel: vad hen behöver, tänker på och känner i situationen.

Lyssna i lugn och ro medan besökaren beskriver sitt problem eller sitt ärende. Även om du snabbt förstår orsaken till besöket och lösningen på problemet, är det en bra idé att ge besökaren tillräckligt med tid att uttrycka sig själv. Det här skapar en grund för ömsesidig respekt och för god växelverkan under hela rådgivningssessionen.

Om du inte genast förstår besökarens ärende, be hen upprepa sig. Genom att visa att du har tid och är redo att lyssna på besökaren, gör du det möjligt för hen att uttrycka sin fråga på ett förståeligt vis.

Ibland kan besökaren vara bekymrad och be om ursäkt eftersom hen tror att problemet är för futtigt för en skicklig handledare. Du kan lätta på hens bekymmer med ett lämpligt svar:

”Vi finns här för att hjälpa just dig/er. Kunde du/ni berätta närmare...”

”Vi finns här precis för sådana här frågor...”

”Jag visste inte själv svaret på det här innan jag...”

”Fint att du/ni kom och frågade – det är alltid bra att ta reda på sådana här saker...”

Koncentrera dig och reagera på ett lämpligt sätt på det du hör. Ansiktsuttryck, gester, miner och korta kommentarer är sätt att uttrycka för besökaren att du lyssnar på och koncentrerar dig på hens ärende.

Att använda en mobiltelefon eller en dator samtidigt som besökaren talar är inte lämpligt, om det inte är så att ni tillsammans tittar på enheten. Ifall det finns saker i besökarens beskrivning av problemet som du vill anteckna, är papper och penna en enkel lösning som inte bryter växelverkan.

Var **positiv, förstående och accepterande**. Besökaren ska få känna att bristande digitala färdigheter inte är något man behöver skämmas för eller vara rädd att visa. Du kan skingra dylika negativa känslor genom att själv vara positiv. Om rådgivningssituationen kräver att du måste leta efter mer information, kan du kanske nämna att du själv också hela tiden lär dig nytt. Ingen vet allt.

Uppmuntra besökaren att utvecklas genom uppmuntran och tack:

”Fint att du inte klickade där. Sådana här meddelanden lönar det sig att radera...”

”Du gjorde helt rätt när du...”

”Så trevligt att du kom för att fråga om hjälp. Handledning arrangeras precis för sådana här situationer...”

Kom ihåg **klarhet**. Undvik fackspråk eller termer som du kan anta är främmande för besökaren. Du kan också fråga om termen du använt är bekant. Vid behov kan du berätta vad termen betyder. Kom ihåg att även i detta fall använda klart och lättförståeligt språk. Digital handledning utmärks inte av digi-jargong, utan av en vänlig attityd som uppmuntrar till att lära sig.

”Det där är en lite knivigare fråga – det är inte alls underligt att det orsakade huvudbry...”

”Låt oss kolla på tillverkarens webbplats. Jag kommer inte heller på rak arm ihåg...”

Digi-
handledaren
är bibliotekets
ansikte utåt



En vänlig och
uppmuntrande
attityd är digi-
handledarens
visitkort

Missnöjda besökare och att ta emot kritik

Behovet av handledning kommer ofta från att man misslyckats med något man gjort. Utgångspunkten för en kundtjänstsituation kan vara utmanande, om besökaren redan är frustrerad när hen anländer. Som en skicklig handledare försöker du identifiera bakgrunden till missnöjdheten och förstå känslorna som förknippas med den.

Lyssna på besökaren. Om besökaren verkar upphetsad, var själv lugn och försök förstå vad det är som oroar hen eller vad det i grund och botten är hen försöker säga. Ibland kan missnöjdheten ha att göra med de egna begränsningarna – verkliga eller inbillade. Frustrationen kan också komma från att användningen av den digitala tjänsten eller enheten inte går som önskat. Ofta räcker det med att man lyssnar lugnt och är förstående för att lösa situationen.

Välj vad du fokuserar på: istället för att lyssna på besökarens upprörda ton, kan du koncentrera dig på själva budskapet och frågan eller oron som ligger bakom. Ifall en osäkerhet om de egna förmågorna är vad som gömmer sig bakom vassa kommentarer, erbjud dig att på nytt visa hur saken fungerar eller fråga om du kan precisera någon detalj på nytt på ett mer lättförståeligt sätt.

Inse att alla inte behöver lära sig allt. Du kan berätta att du inte själv heller kan hantera alla egenskaper i alla program eller apparater, och att du själv också ibland ber om råd av andra eller letar efter mer information. På så sätt kan du lindra känslan av skam eller misslyckande som besökaren upplevt.

Kom ihåg den positiva respons som du gång på gång fått som handledare. Den största delen av responsen är positiv och tacksam: det är naturligt att du tidvis också får respons av andra slag. Det är inte ett tecken på misslyckande, utan en möjlighet för dig att utvecklas i ditt arbete med att ta emot respons och att växelverka med besökarna.

God självkontroll när du kritiseras förstärker din självkänsla och hjälper dig att bemöta framtida utmanande situationer inom kundbetjäningen. Ifall kritiken gäller ett förfarandesätt eller något som du eller handledningens arrangör kunde förbättra, tacka för responsen och lova att reagera på saken (t.ex. i ditt eget arbete och/eller genom att vidareförmedla ärendet inom organisationen).

Var medveten om responskanalerna i din organisation och meddela vid behov besökaren om dem. Ha din egen chefs kontaktuppgifter tillhands, så att du kan uppmana besökaren att kontakta chefen om hen så vill.

Tillit

Tilliten mellan handledaren och den hjälpbehövande är nödvändig för att skapa en säker grund för att ge stöd och handledning. Tillit gör kundservicen smidigare, förebygger problem och skapar en stämning som befrämjar inläring.

Utgångspunkten för handledningen är att besökaren kan lita på biblioteket. En användare av bibliotekets tjänster behöver inte, i motsats till vad fallet är på diskussionsforum på internet eller på sociala medier, tänka på om hen kan lita på handledaren. Besökaren ska kunna anta att en tjänst som biblioteket tillhandahåller och/eller erbjuds i bibliotekets utrymmen är tillförlitlig.

Besökaren kan lita på att

- handledaren hjälper enligt sin bästa förmåga
- handledningens arrangör har förbundit sig till att följa lag och god praxis
- besökarens frågor besvaras uppriktigt och på klarspråk
- handledningen sker enligt de spelregler besökaren fått (handledaren har ingen gömd agenda, t.ex. att försöka sälja en produkt)
- besökarens respons hörs och tas emot

Risker och hotbilder kring användning av internet och datasäkerhet är hela tiden synligt i media – delvis motiverat och delvis överdrivet. Det är alltså inte en självklarhet att lita på handledaren. Handledaren själv är den som spelar den viktigaste rollen i att skapa tillit. En yrkesskicklig handledare skapar en kundbetjäningssituation där besökaren inte behöver vara på sin vakt. Besökaren kan lita på att hen själv och handledaren har ett klart, gemensamt mål: att hitta ett svar på besökarens fråga.

Hur förstärker jag tilliten?

Skapa en gemensam grund.

Det är lätt att identifiera en gemensam önskan (målet är att lösa problemet och hitta svar på frågan). Besökaren ska kunna känna att handledaren är på hans sida. En ansvarstagande handledare kan till exempel varna en besökare som riskerar utsättas för lurendrejeri. Detta trots att det till en början kan kän-

nas pinsamt för besökaren att med nöd och näppe ha undvikit att bli utsatt bedrägeri.

Var ärlig och direkt.

Om du inte kan svara på en fråga eller ifall du måste leta efter mer information, berätta det direkt. Ärlighet ökar på besökarens tillit och respekt gentemot både handledaren och organisationen som hen representerar. Var beredd att ge råd om var lösningen kan hittas och/eller vem som bäst kan svara på frågan.

Låt ansvarsfullhet synas och höras.

Till exempel vad gäller datasäkerhet kan du genom eget exempel visa hur man ska göra. Berätta inte några "roliga historier" om personer som lagstridigt gett sina egna bankkoder åt familjemedlemmar eller vänner.

Var konsekvent.

Förhåll dig på samma konstruktiva och positiva sätt gentemot alla. Det ger motstridiga signaler om du är förstående och vänlig mot besökaren, men nedvärderar eller kritiserar dina kolleger. (*Säg inte: "Skickade de dig hit från grannbiblioteket? Det är alltid samma sak, inte kan dom något där!"; utan: "Skickade de dig hit från grannbiblioteket? Välkommen! Vi erbjuder mångsidig kompetens vid flera verksamhetsställen och försöker hitta bästa möjliga hjälp åt var och en. Hur kan jag hjälpa?"*)

Konfidentiellt bemötande

Datasäkerhet innebär konfidentialitet, enhetlighet och tillgänglighet. Konfidentiella uppgifter är skyddade så att ingen obehörig får tillgång till dem. Med enhetlighet avses att informationen bevaras i samma ursprungliga form. Tillgänglighet garanterar att de personer och parter som har rätt till informationen kan utnyttja den.

Rätten att kommunicera konfidentiellt är en grundrättighet, och att bryta mot den är straffbart. Ingen får utan tillstånd hantera en annan persons meddelanden eller förmedlingsuppgifter. Man får dock hantera sina egna meddelanden och deras förmedlingsuppgifter hur man vill. Personen som mottagit meddelandet får berätta för andra om det meddelande hen fått och dess innehåll, om hen inte har en skilt föreskriven tystnadsplikt.

När du ger digital handledning är det särskilt viktigt med sekretessen, eftersom det i handledningen kan ingå elektronisk ärendehantering och hantering av elektroniska meddelanden eller personuppgifter.



Kolla
principerna
vid ditt eget
bibliotek

Den digitala handledningens begränsningar

Den digitala handledningen begränsas av:

- 1. lag och förordningar:** vad man får göra och vad man inte får göra
- 2. det egna verksamhetsställets anvisningar:** vilka begränsningar man kommit överens om i den egna organisationen.
- 3. ens egna förmågor och tilltro på de egna färdigheterna:** handled enbart när du känner dig tillräckligt säker. Kliv inte ut ur din egen bekvämlighetszon.

Var noggrann med de begränsningar lagstiftningen föreskriver om vad man får och inte får göra. Vad gäller elektronisk identifiering beskrivs lagens innehåll närmare nedan. Var också medveten om hur din egen organisation och ditt verksamhetsställe beslutar

att begränsa handledningen. Fundera till sist vad du själv är bekväm med och var dina kompetenser ligger.

Det lönar sig att vara särskilt noggrann när en besökare ber om hjälp med myndighetstjänster. En besökare kan till exempel fråga vilken blankett hen ska fylla i på FPAs webbtjänst eller hur man ska svara på frågorna i blanketten. När frågorna berör innehållet i en tjänst, är det inte en anställd vid biblioteket utan en tjänsteman hos tjänsten i fråga som ska ge råd. Biblioteket kan erbjuda stöd med användningen och hjälp att hitta rätt tjänst och anvisningarna till den (t.ex. visa suomi.fi-portalen). Men saker som har att göra med innehållet i tjänsterna och ifyllandet av blanketter är alltid på kundens ansvar.

Ge alltid besökaren en god orsak att lita på digistödet som ges i det bibliotek du representerar.



Lagen om stark autentisering

Stark autentisering används för att bestyrka identiteten i nätbanker och i elektroniska myndighetstjänster. Det är särskilt viktigt för handledarna att uppmärksamma att identifieringsverktygen som används för autentiseringen är strikt personliga. Man får inte överlåta dem till en annan person. Om detta föreskrivs i lagen om stark autentisering och betrodna elektroniska tjänster (617/2009).

Som identifieringsverktyg används:

- nätbankskoder
- mobilcertifikat
- medborgarcertifikatet i ett identitetskort

Nätbankskoder

Nätbankens kontonamn, lösenord och de växlande nätbankskoderna är personliga. Vid sidan om de fysiska kodlistorna har man också börjat använda mobilappar. För personer som inte använder smarttelefoner eller mobilappar erbjuder vissa banker en kodkalkylator.

Mobilcertifikat

Mobilcertifikat är en elektronisk identitet kopplad till

telefonens SIM-kort, som du kan använda för att logga in i nättjänster. Certifikatet kan tas i bruk genom din egen telefonoperatörs webbplats eller i butiken. För att ta certifikatet i bruk behöver kunden sitt eget telefonnummer samt en kod på fyra siffror man själv valt. Även denna kod är personlig.

Medborgarcertifikatet på identitetskortet


På identitetskort utfärdade av polisen finns medborgarcertifikatet utfärdat av Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata. För att medborgarcertifikatet ska kunna användas för elektronisk ärendehantering krävs utöver identitetskortet en dator, en kortläsare och programvara för kortläsaren. I samband med aktiveringen av medborgarcertifikatet bestämmer användaren sin egen PIN-kod, som är personlig.

Digital handledning och stark autentisering

Lagen förbjuder inte handledning av tjänster som kräver stark autentisering. Man bör dock se till att identifieringsverktygen förblir enbart i tjänsteanvändarens personliga bruk.

Exempel på god praxis:

- När webbtjänsten kräver stark autentisering, pausar handledaren rådgivningen och berättar att identifieringsverktygen är personliga. De får inte visas åt handledaren eller någon annan.
- Användaren loggar självständigt in i tjänsten så att handledaren inte ser identifieringsverktygen. Handledaren kan alltså inte till exempel läsa upp eller knappa in koder å användarens vägnar eller på andra sätt ingripa i användningen av identifieringsverktygen.
- I tjänster som kräver stark autentisering kan man hjälpa till genom att berätta om principerna bakom tjänsten och dess allmänna drag.



**Identifierings-
verktygen är
personliga**

Rådgivning i användning av nätbank

Att använda nätbank kräver stark autentisering. Handledaren kan hjälpa dig hitta tjänsten, berätta om principerna bakom nätbanker och visa hur man hittar anvisningar och guidevideor på de olika bankernas sidor. Man kan även i korthet berätta om nätbankernas egenskaper.

I samband med tjänster som kräver stark autentisering lönar det sig att berätta om datasäkerheten. Till guidningen ska som en naturlig del höras framhållandet av hur viktigt det är att logga ut och radera webbläsarens historik.

Viktiga saker kring handledning av bankärenden:

- Kontoinnehavaren ska självständigt logga in i nätbanken så att identifieringsverktygen för den starka autentiseringen inte visas åt andra. Alla åtgärder kring stark autentisering utförs av kontoinnehavaren själv.
- Meddela kontoinnehavaren att identifieringsverktygen är personliga. Kontoinnehavaren ska inte ge lösenord, koder eller PIN-koder till handledaren eller någon annan.
- Ifall kontoinnehavaren inte litar på sitt eget minne utan vill skriva ner användarnamnet och lösenordet, uppmana hen att förvara dem på ett säkert ställe isär från varandra. Man kan uppmana kontoinnehavaren att bekanta sig med bankens säkerhetsanvisningar.
- Man kan hjälpa till på ett allmänt plan med vanliga dagliga bankärenden, till exempel att betala en faktura eller skriva ut ett kontoutdrag. I fråga om annat som att söka kredit eller lån uppmanas kontoinnehavaren att kontakta banken.
- Ifall kontoinnehavarens sinnen eller motoriska färdigheter är försvagade till den grad att hen inte självständigt kan logga in, uppmanas hen att kontakta banken. Handledaren kan inte till exempel läsa upp eller skriva in koder eller lösenord på kontoinnehavarens vägnar, eftersom identifieringsverktygen enligt lag är personliga.
- Ifall man misstänker att kontoinnehavaren riskerar bli utsatt för svindel, ska man ge hen råd om hur man kan skydda sig. På en nätbank kan man begränsa beloppet av stora betalningar och förbjuda utlandsbetalningar, vilket ofta räcker som skydd mot svindel. Man kan berätta att banken aldrig ber om lösenord eller koder per e-post. Ibland kan det löna sig att understryka att en girering i nätbanken är precis samma sak som att man ger någon kontanter direkt.
- Ifall en besökare verkar berusad eller har begränsad rättslig handlingsförmåga ska man inte ge råd om hur man använder tjänster som kräver stark autentisering. Man uppmanar besökaren att kontakta banken eller myndigheten i fråga.
- Ifall handledaren upplever att det är obekvämt att ge råd i någon viss sak, ska rådgivningen avslutas. Man uppmanar besökaren att kontakta banken eller myndigheten i fråga.



Genomförande

Kaapelin Mediakeskus Oy & Allmänna bibliotekens digiprojekt, 2020

Layout

Riikka Lammi



BIBLIOTEK