DIGITAL HANDLEDNING PÅ BIBLIOTEKET

INNEHÅLL

Inledning 3
Grunderna i digital handledning 3
Digitalt stöd på biblioteket 4
Centrala digitala färdigheter som kunderna behöver 5
Datasäkerhet och hur man känner igen blufförsök 7
Besvärliga situationer vid digital handledning 7
Etiska aspekter 8
Nyttiga webbplatser och material (på svenska) 8

INLEDNING

- Varför är digitalt stöd viktigt på biblioteken?

Digital handledning är en del av den mångsidiga läskunnigheten, vars betydelse framhävs i bibliotekslagen.

1492/2016 2 § Syftet med denna lag är att främja

1) befolkningens likvärdiga möjligheter till bildning och kultur,

2) tillgången till och användningen av information,

3) läskulturen och en mångsidig läskunnighet,

4) möjligheterna till livslångt lärande och utveckling av kompetensen,

5) ett aktivt medborgarskap, demokrati och yttrandefrihet.

Verksamheten för att uppnå syftet ska bygga på gemenskap, pluralism och kulturell mångfald. (https://www.finlex.fi/sv/lagstiftning/2016/1492)

Digital handledning minskar ojämlikheten. Alla medborgare har inte digital kompetens och möjlighet att använda digitala enheter. Numera har största delen av tjänsterna, såsom FPA-, beskattnings- och banktjänster, blivit digitala, och därför erbjuder biblioteket möjlighet till digital handledning med låg tröskel.

Digitaliseringen utgör en del av den helhet där bibliotekens uppgift är att främja tillgången till kunskap och medborgarnas förmåga att använda kunskap.

GRUNDERNA I DIGITAL HANDLEDNING

- Vad är digital handledning?

Digital handledning innebär handledning och stöd för användning av digitala enheter och tjänster. Det kan också kallas digitalt stöd, digital rådgivning, it-stöd eller adb-rådgivning, som redan är en lite föråldrad term.

Handledningen kan gälla internettjänster, telefoner, datorer och andra digitala enheter och tjänster. Den handledning som ges på biblioteket kan handla om det nationella E-biblioteket, om bibliotekens söktjänster såsom Finna, om Tillgänglighetsbiblioteket Celias tjänster eller om användningen av kundernas egna eller bibliotekets digitala enheter.

- Olika kundgrupper och deras behov

De största kundgrupperna inom den digitala handledningen är äldre personer och invandrare.

För äldre personer handlar handledningen främst om digitala enheter såsom mobiltelefoner och surfplattor. Äldre behöver också hjälp med olika nättjänster eftersom de är ovana och tekniken utvecklas i snabb takt.

För invandrare kan olika nättjänster orsaka problem om de inte behärskar språket eller förstår texterna.

- Handledarens roll vid digital handledning

Den digitala handledaren behöver inte vara någon teknisk expert. Handledarens uppgift är snarare att vägleda, uppmuntra och lyssna. Handledaren fungerar som en tolk som förklarar de tekniska sakerna på ett begripligt sätt. I synnerhet med äldre personer är det viktigt att undvika främmande ord och specialtermer.

Handledarens roll är att skapa ett lugnt och tryggt klimat för handledningen. Tanken är att kunden själv ska uträtta sina ärenden på enheten och på det sättet lära sig mer effektivt. Kunden måste ges tid att göra allt i egen takt. Handledaren ska vara närvarande och inte till exempel titta på mobilen eller försöka skynda på. Handledaren ska uppmuntra kunden och berömma varje litet framsteg. Kommunikationsfärdigheter är viktiga i arbetet som handledare.

DIGITALT STÖD PÅ BIBLIOTEKET

Även om den digitala handledningen i regel handlar om att lära kunden använda sina egna enheter, bör tjänsten erbjudas också för kunder som inte har någon egen enhet. Alla bibliotek har ändå inte resurser att skaffa ett stort utbud av digitala enheter för kundernas behov.

Digitalt stöd och digital handledning handlar inte om att fixa eller reparera enheter som inte fungerar.

Alla är välkomna till biblioteket, gratis och utan specialkunskaper. Den digitala handledningen bidrar till att minska den digitala ojämlikheten.

Digital handledning kan ordnas i samarbete med läroanstalter, medborgarinstitut, kommunala it-tjänster och nätverk för digitala stöd, såsom SeniorSurf eller Finska Hörselförbundet. I samarbete med olika aktörer får även bibliotekets personal möjlighet att utbilda sig om digitalt stöd och utnyttja sin kompetens i vägledningen av kunder.

Biblioteken kan ordna digikliniker, grupphandledning, kamratstöd och temaevenemang (t.ex. digitala veckor, kurser om sociala medier). Dessa kan ordnas antingen med bibliotekets egna resurser eller via samarbetspartner.

CENTRALA DIGITALA FÄRDIGHETER SOM KUNDERNA BEHÖVER

- Användning av enheter (smarttelefon, surfplatta, dator)

Det kan krävas mod för att ta i bruk nya digitala enheter och tjänster. En regelbunden uppdatering av de digitala färdigheterna är ofta nödvändigt, även för den som redan har en viss digital kompetens. När enheterna uppdateras kan egenskaperna eller användarvänligheten förändras märkbart. Till exempel apparnas ikoner kan se annorlunda ut efter en uppdatering.

Det finns vissa grundläggande funktioner som många kunder ber om hjälp med när de har köpt en ny enhet. Det kan vara att slå av och på strömmen, att öppna skärmlåset, att justera ljudnivån, att justera skärmens ljusstyrka, att öppna och stänga appar eller att hitta apparna på enheten.

När man berättar om skärmens funktioner räcker det ofta med att beskriva de vanligaste sätten att hantera skärmen på olika enheter. De viktigaste funktionerna på en pekskärm är att skrolla, svepa och klicka, vilket man kommer långt med. På datorer sköts motsvarande funktioner vanligen med musen och tangentbordet. Att bläddra bland skärmens innehåll, göra val och flytta pekdon är centrala funktioner som återkommer i olika miljöer.

Målet är att kunden ska känna igen och kunna använda de här basfunktionerna oberoende av om de utförs med fingret eller med mus och tangentbord.

Vid handledningen är det viktigt att fråga vilken typ av enhet kunden använder och försäkra sig om att kunden känner igen de viktigaste rörelserna och funktionerna för sådana enheter. När skillnaderna åskådliggörs blir det lättare för kunden att förstå enheternas funktionsprinciper och växla mellan olika enheter.

Handledningen bör fokusera på de vanligaste apparna och deras basfunktioner. Kunden kanske vill ha hjälp med att installera appar för särskilda tjänster. I vanliga fall behöver användaren kunna ladda ner och installera appar på sin enhet, till exempel från Play Butik eller App Store. Det är också viktigt att kunden förstår att apparna behöver uppdateras och vid behov kan kontrollera eller godkänna uppdateringar.

I praktiken ska handledningen fokusera på grundläggande användning av olika appar. Kommunikationsappar (Whatsapp, Facebook Messenger, Signal, Discord m.fl.), webbläsare och e-postprogram är det som oftast behövs i vardagen. Här räcker det med att användaren kan öppna appen, läsa och skriva meddelanden eller e-post samt använda webbläsaren för enkel informationssökning. Det är också viktigt att kunden vet hur och varför man ska radera webbhistoriken.

Det är inte ändamålsenligt att kunna allt om programvaran, utan kunden behöver behärska de grundläggande funktioner som används i de flesta enheter och appar.

Olika operativsystem eller programvarutillverkare har egna namn på till exempel kontorsverktyg, även om de fungerar nästan precis lika. Till exempel textbehandlingsprogrammen har följande namn: Microsoft Office – Word, Apple iWork – Pages och LibreOffice – Writer. Alla tre fungerar ändå på nästan samma sätt.

- Internet och e-post

Vid handledning om internet bör man utgå från basfunktioner som de flesta användarna behöver. Att öppna och använda en webbläsare är grunden för många andra funktioner, så det är viktigt att kunna. Kunden behöver också veta hur webbläsaren startas och hur man når olika webbplatser. Det är också bra att kunna stänga flikar och popup-fönster som man inte längre behöver.

Informationssökning görs oftast via sökmaskiner, såsom Google. Det räcker att kunden kan skriva sökord i sökfältet och tolka sökresultaten. Det är också bra att öva på hur man öppnar länkar och hur man rör sig tryggt på nätet så att man känner igen pålitliga webbplatser och kan undvika konstiga länkar.

- Filhantering

Filhantering är en basfärdighet i den digitala vardagen. De vanligaste funktionerna är att öppna, spara och flytta bilder, videor och dokument. Det är också bra att veta hur man raderar filer från enheten på ett tryggt och permanent sätt. Gå också igenom hur man tömmer papperskorgen.

Ibland gör man ett misstag och raderar en viktig bild, fil eller meddelande. Oftast försvinner filen inte genast, utan den kan återställas:

- Smarttelefon och surfplatta: De flesta enheterna har en Papperskorg eller mapp för raderade filer. Därifrån kan filen, bilden eller meddelandet återställas inom en viss tid (vanligen 30 dagar).
- Dator: Windows har en Papperskorg, där raderade filer kan återställas. Mac-datorer har en motsvarande papperskorg (Trash).
- Molntjänster: Också Google Drive, OneDrive och iCloud har egna papperskorgar, där filen kan återställas.
- Om papperskorgen har tömts kan det vara svårare att återställa filer. Då kan det behövas särskilda återställningsprogram eller experthjälp.

Enkel redigering av bilder, såsom att vända ett fotografi åt rätt håll, eller att skriva en kort text i ett dokument hör till de vanliga behoven.

- Identifiering och nättjänster (t.ex. Suomi.fi, FPA, MittKanta)

Allt fler offentliga och privata tjänster kräver elektronisk identifiering. Det är viktigt att hjälpa kunden att förstå varför identifieringen behövs och hur den går till, till exempel med bankkoder, mobilcertifikat eller andra identifikationsverktyg.

Tjänster som Suomi.fi, FPA, MittKanta och MinSkatt är bra exempel på nödvändiga nättjänster som ofta kräver identifiering. Målet är att kunden ska kunna logga in i tjänsten på ett säkert sätt, navigera bland basfunktionerna och veta hur hen ska göra om identifieringen inte lyckas.

Syftet är inte att gå igenom alla tänkbara tjänster, utan att ge kunden beredskap att använda tjänsterna självständigt och våga prova på egen hand.

- Lösenord och inloggning

Hanteringen av lösenord är en central del av den digitala säkerheten. Vid handledningen lönar det sig att fokusera på hur man skapar ett starkt och säkert lösenord samt varför det kan vara en risk att välja enkla lösenord eller använda

samma lösenord i flera tjänster. Ett säkert lösenord innehåller stora och små bokstäver, siffror och specialtecken.

Därtill är det viktigt att lära ut hur man kan spara lösenorden på ett säkert sätt, till exempel genom att använda en lösenordshanterare eller en skriftlig lista på en säker plats, om digitala lösningar inte tilltalar användaren. Påminn kunden om att man aldrig ska ge ut sina lösenord till någon, inte ens till myndigheterna.

Många tjänster erbjuder också tvåstegsverifiering, där man använder både lösenordet och till exempel en kod som sänds till telefonen. Eftersom många kunder inte förstår nyttan med tvåstegsverifiering bör man förklara att funktionen ökar kontots säkerhet och skyddar personliga uppgifter.

DATASÄKERHET OCH HUR MAN KÄNNER IGEN BLUFFÖRSÖK

I den digitala vardagen är det viktigt att kunden lär sig känna igen de vanligaste blufförsöken och agera säkert på nätet. Det gäller till exempel e-postmeddelanden, textmeddelanden eller webbsidor som utger sig för att vara officiella. I sådana fall avslöjar ofta internetadressen när det är frågan om en bluffsida eller nätfiskesida. På bluffsidor som använder myndigheters namn hävdas det ofta att ärendet är brådskande eller att kunden är utsatt för ett omedelbart hot.

Handledarens uppgift är att uppmana kunden att hålla sig lugn i alla situationer. Man ska inte göra något brådskande under utpressning och inte överlåta personliga uppgifter om man inte är fullständigt säker på att situationen är tillförlitlig. Ge kunden rådet att till exempel ringa banken istället för att klicka på en länk i ett meddelande.

BESVÄRLIGA SITUATIONER VID DIGITAL HANDLEDNING

Alla som ger digital handledning råkar någon gång ut för besvärliga situationer. Det är viktigt att minnas att ingen behöver vara expert på allt och att du inte behöver ha all teknisk kunskap om de digitala enheterna. Det är inte alltid man lyckas lösa vartenda problem under samma handledningsträff. Ofta kan kunden lugna ner sig när du berättar att du inte vet allt och att ni får lära er tillsammans.

Språkmuren kan vara en utmaning och du kanske inte kan alla termer på ett främmande språk. Då är det viktigt att hålla sig lugn.

Ibland förstår kunderna inte varför handledaren inte kan gå in på t.ex. MittKanta och nätbankens kontouppgifter eller beställa produkter från en nätbutik med kundens kreditkort. Förklara då lugnt för kunden om reglerna för digital handledning och om dataskydd. Handledaren måste också tänka på sitt eget rättsskydd.

Många kunder kan känna sig osäkra och frustrerade eller skämmas över sina egna färdigheter eller sin okunskap. En uppmuntrande attityd är ofta viktigare än teknisk kunskap, eftersom ingen kan vara expert på varenda detalj när tekniken utvecklas så snabbt. Fokusera därför på de frågor som är viktiga och väsentliga för kunden. Undvik att ge kunden onödig information och att förklara alltför ingående.

ETISKA ASPEKTER

Det är viktigt att få kundens förtroende. Kundens privatliv ska alltid respekteras. Kunden bestämmer vilka uppgifter hen vill visa dig. Allt du får se eller höra under handledningen är alltid konfidentiellt. Det föreskrivs i 6 § i dataskyddslagen (1050/2018).

Handledningen har tydliga gränser och ansvar. Handledaren kan ge råd och visa kunden det som denna ber om, men kunden ska själva fatta sina egna beslut och logga in i tjänsterna med sina egna koder. Kunden ska skriva sina användarnamn och lösenord utan att handledaren ser dem. Handledaren ska alltid vända bort blicken när kunden fyller i ett lösenord. Det är bara kunden själv som ska betala räkningar och skicka myndighetsblanketter. Det är viktigt att handledningen fokuserar på kundens säkerhet, utveckling av färdigheter och självständigt agerande.

NYTTIGA WEBBPLATSER OCH MATERIAL (PÅ SVENSKA)

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata – Digitalt stöd
Information om det nationella stödnätverket och material för handledare.
https://dvv.fi/sv/digistod

Suomi.fi
Gemensam kanal till myndighetstjänster (FPA, beskattning, MittKanta).
https://www.suomi.fi/sv

Utbildningsstyrelsen – Medborgarens digitala färdigheter
Beskriver de centrala digitala färdigheter som behövs i vardagen.
https://www.oph.fi/sv/digital-kompetens

SeniorSurf – Centralförbundet för de gamlas väl
Nationell kampanj och material för att stödja äldres digitala färdigheter.
https://www.seniorsurf.fi/