

Komihäfte för digitala handledare



Digital handledning handlar om att lära sig tillsammans.
I det här häftet har vi samlat viktiga punkter som hjälper dig att ge en kundorienterad handledning.

Skapa ett tryggt klimat för kunden.

Under digital handledning finns det inga dumma frågor.



Uppmana kunden att fråga! Det är redan många andra som har funderat på samma sak. Besvara frågorna tålmodigt och tydligt, så ökar kundens självsäkerhet samtidigt.

Ta en sak i taget.

Låt kunden gå igenom alla moment själv och öva i lugn och ro. Det lönar sig att repetera, för då lär man sig bättre.

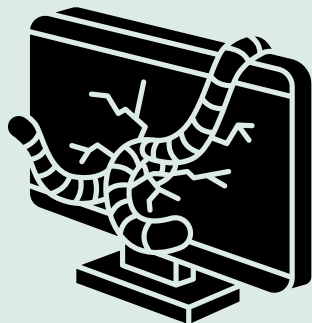




Lösenord och säkerhet

Det är viktigt att prata om lösenord och säkerhet. Berätta för kunden hurdant **ett starkt lösenord** är. Påminn om att man aldrig ska ge ut sina lösenord till någon, inte ens till myndigheterna. Tala om säkerhet utan att skrämmas.

Berätta hur man kan undvika nätbedrägerier. E-post, textmeddelanden och webbplatser kan se äkta ut, även om de inte är det. Man ska aldrig öppna e-post, meddelanden eller länkar som ser konstiga ut. Banken eller polisen behöver aldrig kundens koder, såsom bankkoder.



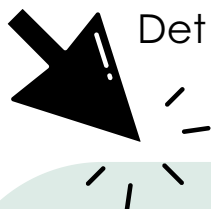
Om en enhet eller app låser sig är lösningen ofta att starta om den. Påminn kunden om att det här är normala problem på digitala enheter.

Anteckningar



Att göra anteckningar är ett bra sätt att lära sig nya saker. Uppmana kunden att skriva ner nya saker, så blir de lättare att förstå och lära sig.

Det lönar sig att repetera och öva så att det börjar gå på rutin och osäkerheten minskar.



Det är också bra att veta att det finns mera stöd och anvisningar på internet.

SeniorSurf erbjuder handledningsmaterial och evenemang för seniorer.

Suomi.fi samlar myndighetstjänster på nätet.

Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata visar var man kan hitta digitalt stöd och innehåll.

På **Biblioteken.fi** finns många länkar och anvisningar för digital handledning.