



# DIGITAL HANDLEDNING

- stöd kunden med nätverk



BIBLIOTEK

# Vardagen är enklare med digitala färdigheter

Man har uppskattat att upp till en halv miljon finländare saknar färdigheter som behövs vid användning av digitala tjänster.

Biblioteken har en betydande roll som institutioner för fri bildning och lärande. Biblioteken ska utifrån sin egen uppgift som nämns i bibliotekslagen erbjuda stöd även i grundanvändning av digitala apparater och tjänster.

Biblioteken har dock inte själv ansvar för medborgarnas digitala färdigheter. Nätverkande för dem som erbjuder digitalt stöd är en fördel för alla tjänsteerbjudande myndigheter, företag, aktörer och framför allt användarna av tjänsterna. För biblioteken visar sig nätverkande och en god kännedom av nätverken på två sätt:

- Ur kundens synvinkel förbättras bibliotekets service när det blir smidigare att hänvisa dem till digitalt stöd. På biblioteken får man även den hjälp och det stöd man behöver för färdigheter som gör det lättare att uträtta ärenden nästa gång.
- Trycket på bibliotekets kundtjänst lättar när det digitala stödets nätverk och aktörer är kända och lätt tillgängliga. Biblioteket behöver inte själv ta ansvar för kundens digitala kompetens, en partner för digitalt stöd finns på webben.

- **Digitala färdigheter är en medborgarfärdighet och en viktig del av multilitteraciteten.**
- **Även biblioteken erbjuder allt mer e-tjänster och -material för medborgarnas bruk.**
- **Leverantörer av digitala tjänster förpliktas av lagen om tillhandahållande av digitala tjänster. Den som erbjuder tjänster digitalt, ska även erbjuda stöd för användningen av tjänsterna.**

# Grundläggande färdigheter och hjälp med det digitala

Digital handledning innebär att handleda andra i att använda digitala apparater, tjänster eller material. Syftet med handledningen är att ge mer baskunskaper och -färdigheter så att den handledda i fortsättningen ska kunna använda tjänster eller uträtta ärenden självständigt. Digital handledning utträttas även annanstans än på bibliotek; många offentliga och privata tjänsteleverantörer samt organisationer med kamrathandledare hjälper människor att komma i kontakt med digital ärendehantering. Biblioteket är en av många aktörer.

I den här broschyren finns uppslag till grundläggande frågor angående tillhandahållande av digital hjälp och exempel på nätverk med hjälp av vilka det är möjligt att erbjuda stöd åt kunderna även om bibliotekets resurser är begränsade.



# Handledningstillfället innebär gemensam informationssökning

Digitala frågor består av informationstjänstfrågor och informationssökning är ett verktyg inom den digitala handledningen.

För att erbjuda hjälp i digitala ärenden behöver du inte veta allt om saken du ska handleda eller känna till tjänsterna in i minsta detalj. Det räcker med grundläggande handlednings- och digitala färdigheter eftersom du kan reda ut problemet tillsammans med kunden. Svaren behöver inte komma direkt och du behöver inte vara expert på varenda tjänst, webbplats eller apparat. Du kan handleda och söka information, det räcker.

Det är bra om du kan förbereda dig. Därför rekommenderas att reservera tid och plats för den digitala handledningen. Då har handledaren möjlighet att reda ut problemet på förhand, exempelvis bekanta sig med tjänsten, söka information eller fråga en kollega om råd.

På biblioteket är det bra att fundera över den digitala handledningens arrangemang, tidsanvändning och resurser, relationen till annat biblioteks- och kundtjänstarbete, samt vilka externa resurser som är till



**Jag kommer inte in på  
Google med min laptop.**

**Det har öppnats direkt här.**

**Vad är en webbläsare?**

**Jag har inte använt någon  
webbläsare, utan Google.  
Jag har klickat här och sen  
har Google kommit upp,  
men nu händer inte det.**

**Ja, just det, jag fick brev  
om bostadsaktiebolagets  
bredband tidigare, kan det  
här ha något att göra med  
det?**

**Skulle du kunna visa hur du  
har tagit dig dit tidigare?**

**Då ska vi se – vilken  
webbläsare har du använt?**

**En webbläsare är ett program  
som du använder för att  
komma ut på nätet. Det heter  
webbläsare, eftersom man  
med hjälp av den läser  
webbsidor.**

**Det där som du klickade på,  
det är just en webbläsare.  
Din laptop skickar en notis  
om att den inte har någon  
nätuppkoppling. Vi måste  
först koppla upp den till nätet,  
så att du kan komma in på  
Google. Ditt problem verkar  
vara att din dator är  
frånkopplad från internet.**



# Vi koncentrerar oss på målsättningar istället för redskap

Vanligtvis har en kund som kommer till biblioteket för att få hjälp något mål som han eller hon inte kan nå på grund av brist av färdigheter. Apparaten och kunskapen att använda den är redskap, inte en målsättning. Vid handledningen lönar det sig att först fråga vad man försöker göra med apparaten.

Kunden kan inte alltid sätta ord på sitt behov. Det lönar sig att närma sig saken genom att fråga vad som hände innan felsituationen. Om det är ett problem som även uppstått tidigare, borde man kunna upprepa det. Ett bra sätt är att be kunden att upprepa det hen gjorde innan problemet. Din uppgift är att försöka förstå vad kunden menar, alltså att på sätt och vis översätta kundens ord till systemets språk. Du kan även berätta vilken informationstekniska term som används för respektive funktion.



**Varför har min telefon inte tagit en säkerhetskopia, trots att jag har följt anvisningarna?**

**Här har jag tryckt på den röda notisen och läst att man ska slå på wi-fi och ansluta telefonen till nätström. Notisen försvinner inte fast jag har gjort det många gånger.**

**Jag tryckte det här wi-fi-reglaget till grönt och anslöt telefonen till nätström.**

**Vad betyder det?**

**Då ska vi öppna telefonen och se på säkerhetskopieringsinställningen.**

**Kan du visa från början hur du gjorde?**

**Så du slog på wi-fi, men du anslöt inte telefonen till ett trådlöst nätverk?**



# Bedömning av situationen

## – vad är möjligt att uppnå?

Lärande kan bara ske i nära anknytning till något man redan behärskar. All kunskap och färdighet bygger på sådant som man lärt sig tidigare och det här gäller även digitala frågor. För att handleda behövs förutom färdigheter i informationssökning och undervisning även lite spelsinne. Man bör alltid uppskatta på ungefär vilken nivå kundens färdigheter ligger och anpassa handledningen till dem samt till den tillgängliga tiden.

Det digitala väcker många slags känslor. Vissa av dem kan komma i vägen för målsättningar eller lärandet. Brådska, ångest, till och med rädsla – allt detta är hinder för lärande.

Er fysiska placering har betydelse vid handledningstillfället. Du behöver sitta bredvid så att du ser vad som händer på skärmen som kunden använder. Att inte jäkta, att tala vänligt och lugnt, uttrycka sig tydligt och använda allmänspråk hjälper att skapa en passande atmosfär.

Bibliotekspersonalen behöver inte handleda ingående om en annan tjänsteleverantörs digitala tjänsts innehållsmässiga frågor. Det är varje tjänsteleverantörs skyldighet att erbjuda stöd i användning av sin egen tjänst. Biblioteket kan dock hjälpa att hitta andra leverantörer av digitalt stöd.



**Jag borde lägga ut en släpvagn till försäljning på nätet, kan du hjälpa?**

**På nätet. Där finns det sådana till försäljning, brorsan köpte en snöskoter där.**

**Nej, det har jag inte, jag tänkte att vi kan göra det här.**

**Jag tror inte det, jag har bara läst tidningar på datorn.**

**Min fru har en e-post och vi har skött ärenden med den. Men jag skulle kanske kunna fixa en egen också.**

**Vi kan titta på det tillsammans, hur man gör en annons och sen kan du göra en annons på bibliotekets dator. Vilken tjänst hade du tänkt lägga ut annonsen på?**

**Har du tidigare sålt något på nätet? Har du inloggningsuppgifter till någon tjänst, exempelvis webbplatsen Tori?**

**Har du en e-postadress?**

**Ok, vad bra, då har du redan erfarenhet av att använda nätet och datorn. För att lägga upp en säljannons behöver du en egen e-post, så att köparna kan kontakta dig. Så först behöver vi göra en sådan och öva lite på att använda den.**

**Vi kan titta tillsammans här på datorn hur man skaffar en e-post och fixa inloggningsuppgifter till dig. Jag hjälper dig att komma igång, så ser vi hur långt vi kommer.**



# Målet är självständighet

Målet med digital handledning är att utöka kundens färdigheter samt hjälpa till med hantering av ärenden eller användning av bibliotekets material. En förutsättning för lärande är att kunden kan använda apparaten själv. En kund som behöver digitala färdigheter blir inte hjälpt av att någon gång efter annan gör saker för hen.

Vid handledning är det mycket viktigt att begränsa ämnet. Det här har nära anknytning till kundens behov och bedömning av situationen. Kunden förstår nödvändigtvis inte själv vilka slags färdigheter hen behöver för att exempelvis kunna fylla i en blankett för bostadsansökan. Det lönar sig inte att förklara internet, servrar, sökmotorer och optimering av sökningar för att hitta bra webbplatser för hyresbostäder allt på en gång.

Vid handledningstillfället kan du styra kunden med hjälp av frågor. Lämna tid för kunden att lösa problemen själv. Du kan också använda jämförelser. Datorns resurshantering kan beskrivas som exempelvis byrålädor där man förvarar saker. En smartenhet kan jämföras med ett kök där man gör många saker och lägger in många olika slags matvaror, och smartenhetens appar kan jämföras med hushållsmaskiner. Att jämföra en digital abstrakt sak med en konkret bekant sak kan vara till stor hjälp i gestaltningen.

*"Pröva att föra muspekaren på ikonerna så ser du en förklaring för vad ikonerna betyder."*

*"Du klarar ju dig bra!"*



Jag försökte skicka bilder via e-post, men lyckades inte.

De är bilderna som togs på festen förra veckoslutet. De är 48 stycken.

Servern? Hur kan jag då skicka de här?



Exakt, då skulle ju postlådan bli för full av bilderna.

Vad betyder filstorlek? Skulle man kunna skicka en åt gången?

Så det här med att skicka en i taget?

Vart går bilderna då? Kan de inte ses av alla då, om man lägger upp dem på nätet?

Hur många bilder har du där?

Din e-post tillåter inte att skicka så stora mängder bilder åt gången, eftersom din e-postlådas server har ett begränsat utrymme för användaren.

Servern är en plats där e-post lagras. Posten lagras ju inte i telefonens minne. Din telefon kontaktar nätet och e-postservern som finns där, alltså datorn på internet där det finns ett visst utrymme reserverat för dig.

Ett alternativ för att skicka bilderna är att minska deras filstorlek. Då får bilderna dock sämre kvalitet.

Filstorleken talar om hur mycket utrymme till exempel en bild tar i datorminnet. Datorn är som en byrå där det finns lådor. Varje "sak" tar olika mycket utrymme i lådan beroende på sin storlek.

Jag föreslår att vi laddar upp bilderna till en molntjänst och så delar du bara en länk som man klickar på för att se bilderna.

Nej. Man kommer bara åt dem med ditt lösenord. I molntjänsten kan du skapa mappar och bestämma vem som kan se mappens innehåll.

# Distanshandledning

## – stöd på avstånd

Biblioteken kan anordna digital handledning som sker via nätet. Det kan exempelvis vara stöd för användning av bibliotekets egna tjänster som ges per telefon eller via webb bibliotekets chatt. Även rådgivning om grundläggande användning av apparater kan ske genom fjärranslutning och delning av skärmbild.

Handledning som sker via fjärranslutning kan komma i fråga även när bibliotekets egna resurser inte räcker till att handleda. En samarbetspartner kan hjälpa kunden som sitter hemma eller på biblioteket via fjärranslutning till och med från andra sidan landet.

Vid distanshandledning kan man använda nästan vilka som helst tillgängliga, datasäkra hjälpmedel eller plattformar. Det enklaste skärmdelningsverktyget kan vara en bild tagen med skärmdumpsfunktionen som skickas via exempelvis e-post. Handledaren och den handledda kan diskutera via en videosamtalsapp eller så kanske man kan använda ett program för skärmdelning. Det bästa är enkla lösningar som kunden känner till sedan tidigare. Det är inte väldigt praktiskt om kunden som behöver digitalt stöd först måste lära sig och installera ett för denne invecklat program för att få stöd



# Fundera i förväg på hurdan digistödjare du är

## Digitala frågor på bibliotek

- Ha ett öppet förhållningssätt, låt kunden förstå att han eller hon är på rätt plats.
- Kom ihåg att digitala frågor hör till biblioteket och är en möjlighet även för utvecklandet av den egna kompetensen.
- Red ut kundens behov och formulera frågan vid behov.
- Utvärdera situationen: vad är möjligt att uppnå nu och berätta det för kunden.
- Vid handledningssituationer som kräver stark autentisering från kunden kan du ta stöd av anvisningarna i Etisk anvisning för det digitala stödet från Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata och allmänna bibliotekens broschyr Digital handledning som kundservice.

## Handledningstillfället

- Arrangera tid för handledningen och bekanta dig med ämnet i förväg, om möjligt.
- Kom ihåg en accepterande inställning, ordna en lugn plats, möt kunden på ögonhöjd.
- Begränsa ämnet vid behov.
- Handled i närheten av kompetensen, med små steg.
- Led med frågor och ge möjlighet till att komma till insikt.
- Använd allmänspråk, förklara svåra ord och använd jämförelser med den verkliga världen.
- Låt kunden använda apparaterna själv.
- Påminn kunden om att denne själv har ansvar för sina handlingar.
- När ni stöter på utmaningar, sök information tillsammans eller fråga om råd från till exempel en kollega eller tillgängliga kanaler. Du kan också ta tid för att reda ut saken och återkomma till ämnet senare

## Efter handledningen

- Hänvisa kunden vidare till undervisning i digitalt stöd eller digitala färdigheter, vid behov.
- Upprätthåll aktivt ditt eget kunnande.

# Hur kan man nätverka kring digitalt stöd?

Det lönar sig att planera i förväg hur biblioteket kommer att hjälpa kunderna med deras digitala problem. Förutom egna resurser kan man även erbjuda digital hjälp via nätverk. Nätverkandet kan även konkretiseras med olika metoder och lösningar. Huvudsaken är att kompanjonerna i det digitala stödets nätverk har ett gemensamt mål: att stödja människor i digitala färdigheter för att förbättra förutsättningarna för ärendehantering, multilitteracitet och delaktighet. Möjligheterna till nätverkande varierar beroende på till exempel kommunens storlek, antalet aktörer och deras aktivitet samt traditionen av lokalt samarbete.

Möjligheterna till nätverkande i en liten kommun behöver inte automatiskt vara sämre än i en stor stad. En liten kommuns styrka ligger i bästa fall i att aktörerna är bekanta och har inbördes förtroende, vilket gör det lättare att utveckla samarbeten.

På grund av att kommunerna är så olika är det svårt att ge färdiga modeller för nätverkande. Ett nätverk kan vara stramt regionalt eller ha samarbetspartners längre bortifrån. Nätverket kan också vara virtuellt.

Landskapsförbunden arrangerar möjligheter att nätverka, lära sig och bygga gemensamma funktioner för den egna regionens aktörer. Det lönar sig att fråga landskapsförbundet om samarbetsmodeller för det egna landskapets Digistödsprojekt.

I vårt land finns det många exempel på samarbeten mellan bibliotek och kompanjoner gällande digitalt stöd. Nedan presenteras några sätt som kan användas för att förverkliga digitalt stöd tillsammans.





### Deltagare i nätverket:

- Hankasalmi bibliotek
- Jyväskylän universitets Geronet-projekt
- Hankasalmi medborgarinstitut
- Kamrathandledare

## Kamrattutorernas digitala rådgivning på Hankasalmi bibliotek

*På biblioteket i den lilla kommunen Hankasalmi i mellersta Finland erbjuds kunderna regelbunden digital handledning som kamrathandledarverksamhet. Handledningen genomförs av frivilliga kamrattutorer utbildade inom Geronet-projektet som administreras av Jyväskylän sommaruniversitet och finansieras av Utbildningsstyrelsen. Hankasalmi medborgarinstitut arrangerar utbildning för projektets kamrathandledare.*

### Hurdant är samarbetet på Hankasalmi bibliotek?

Äldre kunder erbjuds digital handledning och enhetshandledning varje vecka. Dessutom anordnar Geronet-projektet utbildningar i huvudbiblioteket för sina kamrattutorer. Man håller även gemensamma smartenhetsutbildningar för seniorer ett par gånger per år.

### Hur hittade man en samarbetspartner?

#### Vad krävs av biblioteket för att arrangera verksamheten?

Kamrathandledarverksamheten vidgades till Hankasalmi via bibliotekschefens sommaruniversitetsnätverk.

Huvudbibliotekets Saara-rum är ett precis lagom stort grupprum för studier. Eftersom handledarna och de handledda tar med sig egna apparater, behövs inga särskilda tekniska arrangemang. Bibliotekets personal har som uppgift att reservera lokaler, öppna dörrar och koka kaffe. Geronet-projektet har betalat lokalhyra och ersättning för kaffekokandet till oss. Så här har biblioteket även fått en liten inkomst.

Bibliotekschefen har fungerat som kontaktpersonen mot projektet. Personalen har deltagit i lokal marknadsföring: vi har spridit anslag på sociala medier och kommunens anslagstavlor samt annonserat om kurser och tutorernas jourtider till lokala potentiella seniorer.

### Hur påverkar verksamheten bibliotekets vardagsarbete?

En del av seniorerna som behöver digital rådgivning kan hänvisas till kamrathandledarens mottagning. Kamrattutorerna förstår utgångspunkten för de seniorer som behöver handledning på ett bättre sätt än bibliotekspersonalen. Handledningen som vår egen personal erbjuder koncentreras nuförtiden till rådgivning på kundterminaler.

Både kunderna som besökt jouren och kamrattutorerna har verkat mycket nöjda. Tutorerna har berättat att de till och med själva har lärt sig mer genom frågorna än vad personerna som de handlett har.

*Sari Kanniainen från Hankasalmi bibliotek svarade på frågorna.*

# Viitasaari biblioteks digitala handledare från verksamhetscentret för specialgrupper

## Deltagare i nätverket:

- Viitasaari bibliotek
- Stadens verksamhetscenter för specialgrupper

*Landsortsstaden Viitasaari ligger i norra Mellersta Finland.*

*Biblioteket samarbetar inom digital rådgivning med stadens verksamhetscenter för specialgrupper, Kaisla.*

## Hurdant samarbete har biblioteket angående digitalt stöd?

Vi har ett avtal om öppet arbete med Kaisla om att deras kunder arbetar på biblioteket sex timmar på fredagar vid behov. På så sätt får vi en datanom som ger digital handledning och rådgivning en gång i veckan. Biblioteket betalar en lite ersättning för dessa dagar.

## Hur hittade ni en samarbetspartner?

Verksamhetscentret Kaisla frågade genom stadens interna post om det fanns jobb någonstans för en datanom med funktionshinder. Vi blev intresserade, hade ett möte och kom överens om samarbetsmönster.

## Hur fungerar arrangemanget i praktiken?

Handledningen kräver ett lugnt utrymme med trådlöst nät. Vi har ett forskarrum för detta ändamål. Dessutom behöver man då och då bordsdatorn som finns i rummet, bibliotekets laptop, en surfplatta o.s.v. Oftast har kunderna med sig sina egna apparater som de behöver hjälp med att använda. Vi har en reservationsbok för handledning vid disken där kunderna anmäler sig i förväg. Då frågar man vilken slags hjälp de behöver och vilken slags apparat de eventuellt har med sig. Personen som arbetar kvällsskift på torsdagar lämnar information till vår datanom om följande dags bokade tider och kunder. På så sätt hinner handledaren planera rådgivningen på förhand. Vi ser förstås till att kunderna vet vart de ska gå för att vänta på sin tur. Vi försöker även vara på plats för att vid behov hjälpa datanomen som rör sig med rullstol.

## Vilka slags upplevelser har ni om den digitala hjälpens inverkan på bibliotekets arbete och kundtjänst?

Om bibliotekets kundtjänst får en fråga som verkar svår att reda ut på en gång, är det lätt att rekommendera att boka en tid till datanomen. Danomens närvaro är en trevlig variation till de normala rutinerna och vid behov är det lätt att be om tips även för egna tekniska problem. Så här kan vi också förbättra vår egen digitala kompetens.

Ryktet om den digitala handledningstjänsten har spridits och tidsbokningen har blivit populärare. Responsen har huvudsakligen varit positiv. När vår handledare ännu inte hade så mycket erfarenhet av handledningsarbetet, fanns det förståeligt något av en kunskapsklyfta mellan handledaren och kunderna. Det har dock förbättrats väldigt mycket i och med att erfarenheten har ökat.

Numera verkar kunderna ge allt mer krävande uppgifter till vår datanom. Man kan exempelvis vilja förbättra sin apparats funktion utan att själv delta. Det här inte riktigt bibliotekets uppgift längre. Det kan uppstå behov att klargöra vilka slags ärenden vår tjänst är till för.

*Biblioteksdirektör Jari Eskelinen från Wiitaunioni regionbibliotek svarade på frågorna.*

# Datanomstuderande som digitala handledare på Jyväskylä stadsbibliotek

## Deltagare i nätverket:

- Jyväskyläs stadsbibliotek
- Utbildningssamkommunen Gradias lärare och studerande

*På Jyväskylä stadsbibliotek sker digitalt handledningssamarbete tillsammans med den lokala utbildningssamkommunen Gradia. Datanomstuderande inom utbildningssektorn för informations- och kommunikationsteknik utför digital rådgivning åt kunderna på biblioteket som en del av sin examen. De kallas för Datataiturit och deras verksamhet pågår fortlöpande. I jourkretsen ingår huvudbiblioteket samt fem olika närbibliotek.*

## Vad gör Datataiturit och hur arrangeras handledningen?

Studerande finns på bibliotekets olika verksamhetspunkter två timmar åt gången. Under jouren kan man fråga dem om råd om vilket som helst digitalt problem. Det finns ingen förhandsanmälan och om det blir många frågeställare, får man köa. Två till tre studerande är på plats samtidigt. De är försäkrade från läroanstaltens sida.

Datataiturits digitala rådgivning är regelbundet tillgänglig på olika bibliotek vardagar under skolornas läsår.

## Hur hittade ni en samarbetspartner?

Vi skickade ut en e-postförfrågan till Gradias lärare och föreslog ett samarbete. Vi fick svar direkt och samarbetet sattes igång. Vi har inte haft någon tidigare erfarenhet av ett sådant här samarbete med en läroanstalt. Lärarna hade en stor roll i startandet av samarbetet.

## Vilka arrangemang kräver verksamheten av biblioteket?

När det gäller lokalerna krävs åtminstone ett bord och stolar. Det är även bra att kunna ladda apparaterna. Trådlöst nät behövs förstås också. På ett bibliotek finns ett separat utrymme för jourtjänst, på andra enheter såsom huvudbiblioteket ligger jourplatsen mitt i bibliotekssalen. Vi reserverar bord för jouren i god tid. Bredvid jourborden finns ett meddelande om jourplatsen.

Bibliotekets kontaktperson kommer överens om tidtabellerna med lärarna i början av läsåret eller enligt studieperioder. Kontaktpersonen instruerar alla nya jourhavande i jouruppgifterna som genomförs på biblioteket. Frågor som instrueras är riktlinjer för vad Datataiturit handleder och vad de inte gör. De handleder inte i biblioteksärenden utan hänvisar sådana frågor till bibliotekspersonalen. Datataiturit kan också alltid fråga bibliotekspersonalen om det uppstår frågor.

I slutet av studieperioden för bibliotekets kontaktperson ett gemensamt avslutningssamtal med varje studerande och lärare. I samband med samtalet får studerande ett vitsord för kursen. Biblioteket informerar om Datataiturits verksamhet i sina egna kanaler.

## **Vilka slags riktlinjer och spelregler har ni kommit överens om ned handledarna?**

Datataiturit ger ingen handledning i bank- eller försäkringsärenden, utan då hänvisar de kunderna till tjänsteleverantören. På samma sätt agerar man i situationer där lösningen av problemet exempelvis kräver ett besök hos operatören. Vi betonar för studerande att vi aldrig talar om kundernas ärenden någonstans. Vi diskuterar om kundtjänst i allmänhet; vi använder inte ytterkläder i kundtjänsten, vi har inte på oss hörlurar i kundtjänsten, inte ens när det inte finns några kunder, vi är energiska och redo att hjälpa, vi är en doftfri arbetsplats.

Vi har gjort egna halsband åt Datataiturit så att man kan skilja dem åt från andra ungdomar som arbetar och studerar på biblioteket. Vi går igenom kontakten mellan bibliotek och studerande, sådana här situationer kan exempelvis vara plötsliga insjuknanden.

## **Hur påverkar Datataiturits verksamhet ert vardagliga arbete och hur har kunderna tagit emot dem?**

Verksamheten har endast liten inverkan på bibliotekets vardag. I kundtjänsten kan vi alltid berätta när Datataiturit har jour och leda digitala frågor som vi inte kan svara på vidare till den jourhavande.

Responsen som vi fått har varit nästan enbart berömmande. Många har kommit och ställt mycket varierande frågor. De vanligaste ämnena har varit överföring av fotografier och säkerhetskopiering med telefonen, surfplattan eller bärbara datorn. Det är även populärt med olika slags ämnen i anslutning till kontakt och appar, såsom frågor om användning av Skype och WhatsApp.

*Pedagogiska informatikern Mari Vuorinen från Jyväskyläs bibliotek svarade på frågorna.*

## Ruovesis samarbetsmodell: biblioteket och kommunens aktörer för digitala färdigheter

### Deltagare i nätverket:

- Ruovesi bibliotek
- Lokaltidningen
- Telefonbolaget
- Banken
- Äldrerådet

*Ruovesi är en mindre kommun i norra Birkaland. Biblioteket, lokaltidningen, telefonbolaget, banken och det lokala Äldrerådet har under undantagsperioden på grund av pandemin våren 2020 arrangerat öppna handledningstillfällen som kallas för Digikaffet för kommuninvånarna. Tillfällena har genomförts med distansverktyg och en anställd på telefonbolaget har fungerat som ledare.*

### Hurdan var situationen med digital handledning tidigare i er kommun?

Biblioteket hade erfarenhet av att arrangera digital handledning, men på grund av tidsbrist hade verksamheten falnat och man hade inte ordnat grupphandledning på länge. Vi gav personlig handledning endast till dem som bokade tid. Vi hjälpte även sporadiska frågeställare i förbigående beroende på resurserna.

Det har funnits väldigt lite lokal digital handledning tillgänglig i kommunen, även om det tydligt hade funnits behov för det, särskilt bland äldre. Medborgarinstitutet har inte heller haft något kursutbud inom användning av datateknik på länge.

Ny verksamhet inom digital handledning och samarbete med kompanjoner påbörjades redan innan coronatiden med ett handledningsevenemang som ordnades på två bibliotek. Handledarna var på sina egna platser i bibliotekslokalerna och gav rådgivning individuellt och till små grupper. Biblioteket erbjöd då huvudsakligen utrymmet och apparaterna. Vid det andra tillfället deltog även det lokala telefonbolaget.

### Hur startade det nya samarbetet för digital handledning i er kommun?

Bibliotekets representant hade bjudits in till Äldrerådets möte för att berätta om digital handledning för äldre. På mötet berättade jag om bibliotekens roll och de allmänna bibliotekens digiprojekt. I slutet av mötet bestämde man sig för att grunda rådets egen digitalgrupp.

Efter det kallade biblioteket ihop ett möte där såväl kompanjonerna från höstens handledningsevenemang som Äldrerådets folk deltog. Målet var att skapa ett samarbetsnätverk för dem som erbjuder digital rådgivning. Tanken var att biblioteket skulle kunna fungera som koordinator, sammankallande av möten och tillhandahållare av lokal. Mötet gick utmärkt och biblioteket ansågs vara en bra plats med låg tröskel för att anordna handledning. Precis innan vårens undantagsperiod planerade vi och kom överens om fyra handledningstillfällen på biblioteket, som vi sedan var tvungna att ställa in.

## **Våren 2020 stängde pandemin bibliotekens dörrar. Vad hände då med samarbetet som hade börjat så bra?**

När biblioteket var stängt, skickade en av äldreådets medlemmar i arbetsgruppen för digitalt samarbete e-post till hela gruppen:

"Trevlig torsdag på er alla, innan coronaperioden har ni på ett eller annat sätt varit med och planerat digital handledning för oss äldre. Behovet av digitala färdigheter ökade plötsligt. Hur kan man nu ge så kallad första hjälpen? ...Gott folk, låt oss fundera tillsammans vad som kan åstadkommas inom digiprojektet under begränsningarnas tid!"

Efter meddelandet tog telefonbolaget tag i saken. De hade en teknik som gjorde det möjligt att arrangera handledning på distans. Tillsammans bestämde man sig för handledningar med Teams-anslutningen. De första lärarna hittades i arbetsgruppen: vid första tillfället lärde man sig användning av Teams, vid andra tillfället presenterade biblioteket användning av webb biblioteket och e-materialen och det tredje handledningstillfället reserverades för banktjänster. Därefter handledde man i användning av distansläkartjänster.

Allmänna frågor har besvarats i samarbete och aktörerna har även getts utrymme att marknadsföra sig själva. Nu letar man efter nya arbetsaktörer inom den egna kommunen.

## **Hur mycket har arrangemanget belastat bibliotekets resurser, hur har man marknadsfört distanstillfällena och hur har de tagits emot?**

Arbetsmängden har fördelat sig jämnt inom arbetsgruppen. Biblioteket har inte fått en stor belastning. Det största organiserings- och övriga arbetet har legat på telefonbolaget.

Distanshandledningarna drog genast första gången till sig mer deltagare än någon av de tidigare tillfällena som ordnats på biblioteket. Responsen har varit positiv. Marknadsföringen har främst skötts av den lokala tidningen, som har publicerat stora artiklar inför handledningarna. Informationen måste spridas särskilt via papperstidning, eftersom största delen av målgruppen, äldre människor, läser traditionella tidningar. Dessutom har man annonserat på kommunens infoskärmar, på nätet och via e-post.

## **Vad önskar ni av samarbetet i framtiden?**

Biblioteket kan särskilt i en lite kommun ha en betydande roll i att motivera folk att närma sig det digitala. Kommunen har olika slags kanaler för att lära sig digitala vardagsfärdigheter, biblioteket kan hänvisa frågeställare vidare och erbjuda egen rådgivning som stöd.

En viktig fördel med den digitala arbetsgruppen är just att vi känner varandra och varandras kompetens. På biblioteket kommer dessutom brister i digitala färdigheter fram, vilket kan vara värdefull information när man funderar på ämnen för handledningarna.

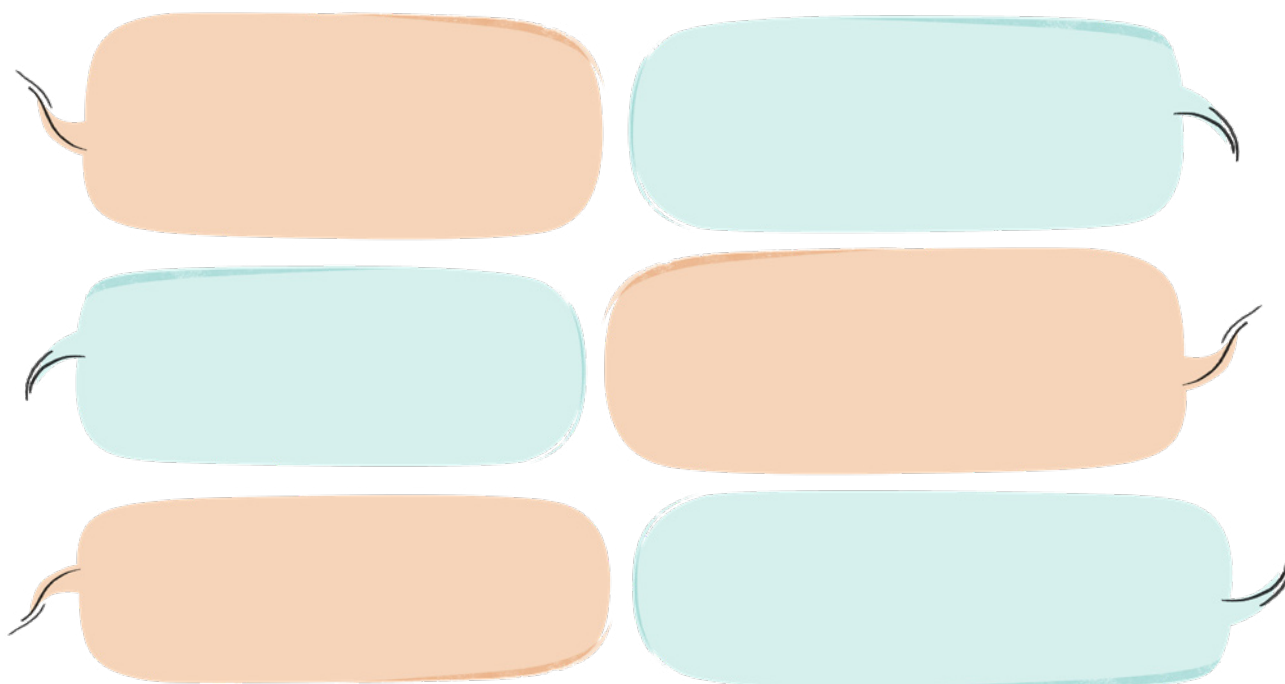
*Biblioteksdirektör Outi Ylinen och biblioteksfunktionär Anu Koivula från Ruovesi bibliotek svarade på frågorna.*

# Första stegen till nätverkande: verktyg till att utforma nätverk

Nätverkande kring digitalt stöd kan variera och få sin början på olika sätt. En produktiv utgångspunkt är när digitala färdigheter och stödet för dem ses som ett viktigt mål som man strävar efter tillsammans. Det är en fördel för alla leverantörer av digitala tjänster om kundens eller tjänsteinvändarens grundläggande färdigheter är i sin ordning.

När man börjar planera ett samarbete och kartlägga kompanjoner för digitalt stöd, lönar det sig att fundera på vilka lokala och regionala aktörer som har en nyckelposition.

Fundera med hjälp av bilden på vilka aktörer för digitalt stöd som finns i din region? Vilket slags stöd erbjuds och vart kan man hänvisa dem som behöver hjälp? Med vem skulle du kunna diskutera om digitalt stöd, hur visar sig behovet av stöd i bibliotekets kundtjänst? Skriv dina tankar och eventuella kompanjoner i pratbubblorna.





## Vem skulle kunna hjälpa kunden? Fundera på vilka slags frågor ställs i kundtjänsten.

- Vilka aktörer finns i er region? I nätverket för digital hjälp kan exempelvis ingå bibliotek, medborgarinstitut, organisationer, ärendehanteringsställen, lokal media, projekt och läroanstalter. Dra nytta av färdiga kontakter från andra sammanhang.
- Vilket slags samarbete skulle man kunna göra? Uppdatera kontaktuppgifter, gemensamma tillfällen för digitalt stöd, distanskontakter till experter. Det är lättare att handleda kunder om man kommer överens om saker på förhand.
- Känner du till tillgänglig hjälp på landskaps- och riksnivå? Grundläggande information finns på nätet och distansstödet kanaler kan ge råd både till kunder och kundtjänstarbetare. Hjälp för nätverkande finns på webbplatsen för Nätverk för digitalt stöd hos Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata [www.suomidigi.fi/ryhmat/digituki](http://www.suomidigi.fi/ryhmat/digituki)



## BIBLIOTEK

Mer information:

[www.biblioteken.fi/digihandledning](http://www.biblioteken.fi/digihandledning)

[www.suomidigi.fi/ryhmat/digituki](http://www.suomidigi.fi/ryhmat/digituki)

[www.suomidigi.fi/ryhmat/digituki/digituen-verkostotyön-1-2-3](http://www.suomidigi.fi/ryhmat/digituki/digituen-verkostotyön-1-2-3)

[www.eoppiva.fi/koulutukset/digituki-taitoja-tuen-antajalle/](http://www.eoppiva.fi/koulutukset/digituki-taitoja-tuen-antajalle/)

Text:

Terhi Turkia, Tammerfors stadsbibliotek, Allmänna bibliotekens digiprojekt & arbetsgrupp:  
Laura Aatola, Janne Hertell, Marjo Hietikko, Tampereen kirjastojen tietotorit.

Illustrationer: Minna Alanko

Redaktion: Päivi Litmanen-Peitsala, Helsingfors stadsbibliotek,  
Allmänna bibliotekens digiprojekt

Layout: Reklambyrå KMG Turku