



DIGIÄ OPASTAMAAN

– asiakkaan tukena verkostojen kanssa



KIRJASTO

Digitaitoisen arki on helpompaa

On arvioitu että jopa puoli miljoonaa suomalaista on vailla taitoja, joita tarvitaan digitaalisten palvelujen käytössä.

Kirjastoilla on merkittävä rooli vapaan sivistyksen ja oppimisen laitoksina. Kirjastojen tulee oman, kirjastolaissa mainitun tehtävänsä perusteella tarjota tukea myös digitaalisten laitteiden ja palvelujen peruskäyttöön.

Kirjastot eivät kuitenkaan ota yksin vastuuta kansalaisten digitaidoista. Digituen tarjoajien verkostoituminen on jokaisen palveluja tarjoavan viranomaisen, yrityksen, toimijan ja ennen kaikkea palvelujen käyttäjän etu. Kirjastoille verkostoituminen ja verkostojen hyvä tuntemus näyttäytyy kahdella tavalla:

- Asiakkaan näkökulmasta kirjaston palvelu paranee, kun digituen äärelle ohjaaminen sujuvoituu. Myös kirjastosta saa tarvittavaa apua ja tukea taitoihin, joiden avulla asiointi sujuu seuraavalla kerralla paremmin.
- Paine kirjaston asiakaspalvelussa helpottaa, kun digituen verkostot ja toimijat ovat tiedossa ja helposti saavutettavissa. Kirjaston ei tarvitse ottaa yksin vastuuta asiakkaan digiosaamisesta, digituen kumppani löytyy verkostosta.

- **Digitaidot ovat kansalaistaito ja tärkeä osa monilukutaitoa.**
- **Myös kirjastot tarjoavat yhä enemmän e-palveluita ja -sisältöjä kansalaisten käyttöön.**
- **Digitaalisten palvelujen tarjoajia velvoittaa laki digitaalisten palvelujen järjestämisestä. Sen joka tarjoaa palvelua digitaalisesti, tulee tarjota myös tukea palvelun käyttöön.**

Perustaitoja ja äärelle auttamista

Digiopastaminen on digitaalisten laitteiden, palvelujen tai sisältöjen äärelle opastamista. Opastamisen tarkoitus on perustietojen ja -taitojen kartuttaminen, jotta opastettava voisi jatkossa käyttää palveluja tai asioida itsenäisesti. Digiopastamista tehdään myös muualla kuin kirjastoissa; monet julkiset ja yksityiset palveluntarjoajat sekä järjestöt vertaisohjaajineen auttavat ihmisiä digitaalisen asioinnin äärelle. Kirjasto on yksi toimija muiden joukossa.

Tässä esitteessä on herätteitä digiavun antamisen peruskysymyksiin ja esimerkkejä verkostoista, joiden avulla tuen tarjoaminen asiakkaalle on mahdollista, vaikka kirjaston resurssit ovat rajalliset.



Opastustilanne on yhteistä tiedonhakua

Digikysymykset ovat tietopalvelukysymyksiä ja tiedonhaku on digiopastuksen työväline.

Digiasioissa auttaaksesi sinun ei tarvitse tietää opastettavasta asiasta kaikkea tai tuntea palveluja perin pohjin. Perusteet opastus- ja digitaidoista riittävät, sillä voit selvittää ongelmaa yhdessä asiakkaan kanssa. Vastausten ei tarvitse tulla apteekin hyllyltä, eikä sinun tarvitse olla jokaisen palvelun, sivuston tai laitteen asiantuntija. Olet opastamisen ja tiedonhaun osaaja, se riittää.

On hyödyllistä, jos voit valmistautua opastustilanteeseen etukäteen. Sen vuoksi on suositeltavaa, että digiopastukselle järjestetään kirjastossa aikaa ja tilaa. Kun asiakas tulee etukäteen varatulle ajalle, opastajalla on mahdollisuus selvittää ongelmaa etukäteen, esimerkiksi tutustua palveluun, hakea tietoa tai kysyä työkaverilta neuvoa jo ennakkoon.

Kirjastossa olisi hyvä pohtia digiopastamisen järjestelyjä, ajankäyttöä ja resursseja sekä suhdetta muuhun kirjasto- ja asiakaspalvelutyöhön. Samalla voidaan miettiä mitä muita ulkopuolisia resursseja kunnassa tai alueella on käytettävissä.



**Minä en pääse
läppärilläni Googleen.**

Se on auennut tähän heti.

Mikä se selain on?

**En minä mitään selainta ole
käyttänyt vaan Googlea.
Tästä olen klikannut ja sitten
on tullut Google, mutta nyt
ei tule.**

**Ai niin, kotiin tuli
jokin posti taloyhtiön
laajakaista-asiasta joskus,
voisikohan tämä liittyä
siihen?**

**Näyttäisitkö, miten olet
aiemmin mennyt sinne?**

**Katsotaan - mitä
selainta olet käyttänyt?**

**Selain on ohjelma, jolla
pääset nettiin. Sen nimi
on selain, koska sen avulla
selataan internetsivuja.**

**Tuo mitä klikkasit, on juuri
sellainen selainohjelma.
Läppärisi antaa ilmoituksen,
että ei ole verkkoyhteyttä.
Meidän pitää ensin ottaa
yhteys nettiin, jotta voit
päästä Googleen. Ongelmasi
taitaa olla se, että laitteesi
nettiyhteys on katkennut.**



Keskitytään tavoitteisiin välineiden sijasta

Tavallisesti kirjastosta apua kysyvällä asiakkaalla on jokin tavoite, minkä saavuttamiseksi häneltä puuttuu taitoja. Laite ja sen käyttötaidot ovat väline, eivät päämäärä. Opastaessa kannattaa ensin tiedustella, mitä laitteella yritetään tehdä.

Asiakas ei aina osaa sanoittaa tarvettaan tarkasti. Asiaa kannattaa lähestyä kysymällä, mikä edelsi virhetilannetta. Jos kyseessä on aiemmin kohdattu ongelma, se tulisi saada toistumaan. Hyvä tapa on pyytää asiakasta toistamaan omat toimensa. Sinun tehtäväsi on yrittää ymmärtää, mitä asiakas tarkoittaa eli tavallaan kääntää asiakkaan puhetta järjestelmän kieleksi. Voit myös kertoa, mikä kulloisestakin toiminnosta käytettävä tietotekninen termi on.



**Miksi puhelimeni ei ole
tehnyt varmuuskopiota,
vaikka olen toiminut
ohjeen mukaan?**

**Tästä olen painanut
punaista ilmoitusta ja
lukenut, että pitää laittaa
wi-fi päälle ja liittää
puhelin verkkovirtaan.
Ilmoitus ei häviä, vaikka
olen tehnyt tämän monta
kertaa.**

**Painoin tästä wi-fi
säätimen vihreäksi
ja laitoin puhelimen
virtajohtoon.**

Mitä se tarkoittaa?

**Avataanpa puhelin ja
katsotaan varmuuskopiointi-
asetusta.**

**Näytätkö vielä alusta asti,
miten olet asian tehnyt.**

**Eli laitoit wi-fin päälle,
mutta et liittynyt
mihinkään langattomaan
verkkoon?**



Tilanteen arviointi – mitä on mahdollista saavuttaa?

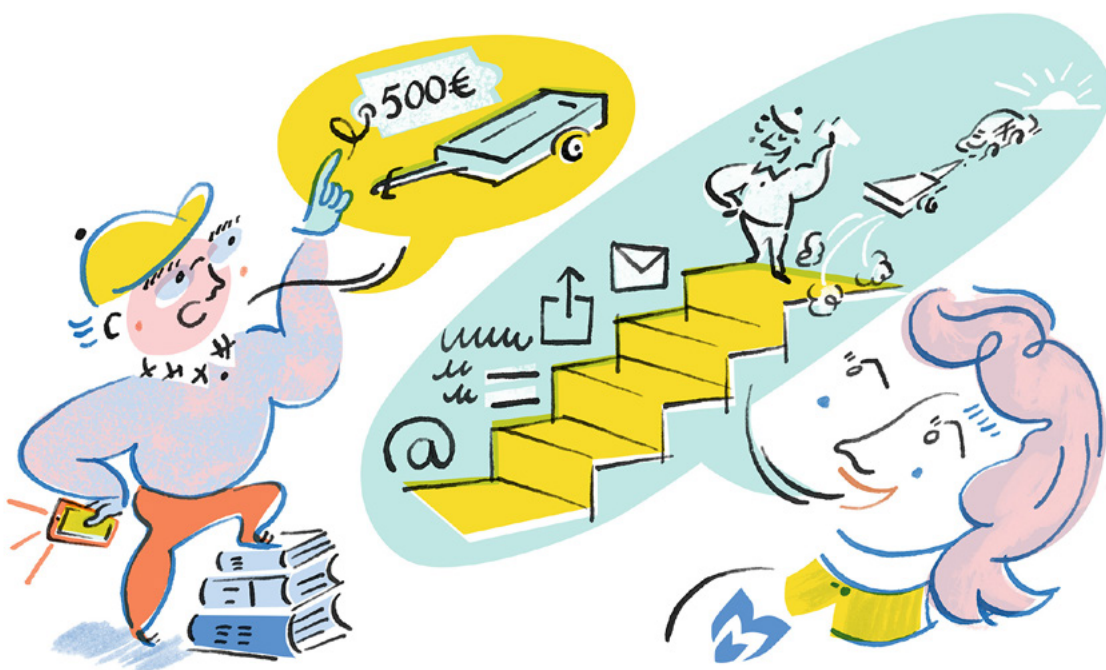
Oppimista voi tapahtua vain omaksutun taidon lähialueella. Kaikki tieto ja taito perustuu aiemmin opitulle, ja tämä pätee myös digiasioissa. Opastamiseen tarvitaan tiedonhaku- ja opastustaitojen lisäksi hieman pelisilmää. Aina tulisi arvioida, millä tasolla asiakkaan taidot suunnilleen ovat, ja suhteuttaa opastus niihin sekä käytettävissä olevaan aikaan.

Digin äärellä koetaan monenlaisia tunteita. Jotkut niistä voivat tulla tavoitteen tai oppimisen tielle. Kiire, ahdistus, jopa pelko - nämä kaikki ovat oppimisen esteitä.

Fyysisellä asettumisellanne on merkitystä opastustilanteessa. Vierellä oleminen on tarpeen, jotta näet mitä asiakkaan käyttämän laitteen ruudulla tapahtuu. Kiireettömyyden tuntu, ystävällinen ja rauhallinen puhetapa, selkeä ilmaisu ja yleiskielisten sanojen käyttäminen auttavat sopivan ilmapiirin luomisessa.

Kirjaston henkilökunnan ei tarvitse opastaa syvällisesti toisen palveluntarjoajan digitaalisen palvelun sisällöllisiä asioita. Jokaisen palvelua tarjoavan toimijan velvollisuus on tarjota tuki oman palvelunsa käyttöön. Kirjasto voi kuitenkin auttaa perustaidoissa opastamisen lisäksi muiden digituen tarjoajien löytämisessä osana asiakaspalvelua ja tietopalvelutehtävää.

"Kysymyksesi on aika laaja, mutta voin auttaa sinua alkuun, ja katsotaan sitten mistä saat lisää apua."



Pitäisi laittaa peräkärri myyntiin nettiin, autatko?

No nettiin. Siellä niitä on myynnissä, velipoikakin osti sieltä moottorikelkan.

Ei minulla ole, ajattelin että täällä laitetaan.

Ei kai, en minä ole kuin lehtiä lukenut tietokoneelta.

Vaimolla on sähköposti ja sillä ollaan hoidettu asioita. Mutta ehkä voisin hankkia omankin sellaisen.

Voidaan katsoa yhdessä, miten ilmoitus tehdään, ja voit sitten tehdä ilmoituksen kirjaston koneella. Mihin palveluun olet ajatellut laittaa myynti-ilmoituksen?

Oletko myynyt netissä aiemmin? Onko sinulla tunnukset johonkin palveluun, esimerkiksi Tori-sivustolle?

Onko sinulla sähköpostiosoite?

Hyvä juttu, sitten sinulla on jo kokemusta netin ja tietokoneen käytöstä. Myynti-ilmoituksen tekemiseen tarvitset oman sähköpostin, jotta ostajat saavat sinuun yhteyden. Sellainen tarvitsisi tehdä ensin, ja vähän harjoitella sitä käyttämään.

Voidaan mennä yhdessä koneelle katsomaan, miten sähköposti hankitaan ja tehdä sinulle tunnukset. Autan sinut alkuun, katsotaan mihin asti päästään.



Tavoitteena omatoimisuus

Digiopastamisen tavoite on asiakkaan taitojen kartuttaminen sekä auttaminen asioinnissa tai kirjaston aineistojen hyödyntämisessä. Edellytys oppimiselle on, että asiakas käyttää laitetta itse. Digitaatioja tarvitsevaa asiakasta ei auta, jos joku tekee kerrasta toiseen asioita hänen puolestaan.

Opastamisessa on erittäin tärkeää aiheen rajausta. Tämä liittyy läheisesti asiakkaan tarpeeseen ja tilanteen arviointiin. Asiakas ei itse välttämättä ymmärrä, millaisia taitoja hän tarvitsee kyetäkseen vaikkapa täyttämään asuntohakemuslomakkeen netissä. Ei kannata selittää yhdellä kerralla internetin toimintaa, palvelimia, hakukoneita ja hakujen optimointia hyvien vuokra-asuntosivujen löytämiseksi.

Opastustilanteessa voit ohjata asiakasta kysymysten avulla. Anna aikaa ratkaista itse. Voit myös käyttää vertauksia. Tietokoneen resurssienhallintaa voi kuvata vaikkapa lipaston laatikoina, joissa säilytetään tavaroita. Älylaitetta voi verrata keittiöön, jossa tehdään monia asioita ja laitetaan monenlaisia ruokia, ja älylaitteen sovellukset vertautuvat kodinkoneisiin. Digitaalisen abstraktin asian vertaaminen konkreettiseen, tuttuun asiaan voi auttaa hahmottamisessa paljonkin.

"Kokeile viedä hiiren osoitin kuvakkeiden päälle niin näet selityksen, mitä kuvakkeet tarkoittavat."

"Sinähän pärjää hyvin!"



Yritin lähettää kuvia sähköpostilla, mutta ei onnistu.

Kuinka monta kuvaa sinulla on siinä?

No viime viikonloppuna juhlista otetut kuvat. Niitä on 48.

Sähköpostisi ei anna lähettää suuria määriä kuvia kerralla, koska postilaatikkosi palvelimella on rajallinen määrä tilaa käyttäjää varten.

Palvelimella? Miten minä sitten saan nämä lähetettyä?

Palvelin on paikka missä sähköposteja säilytetään. Postiahan ei säilytetä puhelimen muistissa. Puhelimesi ottaa yhteyttä nettiin ja siellä olevalle sähköpostipalvelimelle eli internetissä olevalle tietokoneelle, josta sinulle on varattu tietty määrä tilaa.



Aivan, postilaatikko menisi kuvista liian täyteen.

Yksi vaihtoehto kuvien lähettämiseen olisi pienentää niiden tiedostokokoa. Silloin kuitenkin myös kuvien laatu kärsii.

Mitä tarkoittaa tiedostokoko? Voisiko niitä lähettää yksi kerrallaan?

Tiedostokoko kertoo miten paljon tilaa vaikkapa kuva vie tietokoneen muistista. Tietokone on kuin lipasto, jossa on laatikoita. Jokainen "tavara" vie oman kokonsa verran tilaa laatikosta.

No entä se yksi kerrallaan lähettäminen?

Ehdotan että ladataan kuvat pilvipalveluun, ja jaat vain linkin, jota klikkaamalla kuvia pääsee katsomaan.

Mihin ne kuvat sitten menevät? Eikö ne sitten ole kaikkien nähtävillä, jos ne laitetaan nettiin?

Eivät ole. Niihin pääsee vain sinun salasanallasi. Pilvipalvelussa voit tehdä kansioita, ja määritellä keille kansion sisältö näkyy.

Etäopastus – tukea välimatkan takaa

Kirjastot voivat järjestää verkon yli tapahtuvaa digiopastusta. Se voi olla vaikkapa puhelimitse tai verkkokirjaston chatin avulla annettavaa tukea kirjaston omien palvelujen käyttöön. Myös laitteen peruskäytön neuvonta onnistuu etäyhteyden ja näytön jakamisen avulla.

Etäyhteydellä toteutettava opastus voi tulla kyseeseen myös silloin kun silloin kun kirjaston omat resurssit eivät riitä opastamiseen. Yhteistyökumppani voi auttaa kotona tai kirjastossa olevaa asiakasta etäyhteyden välityksellä vaikka toiselta puolen maata.

Etäopastuksessa voi käyttää lähes mitä vain saatavilla olevia, tietoturvallisia välineitä tai alustoja. Yksinkertaisin ruudun jakamisväline voi olla kuvakaappaustoiminnolla otettu kuva, joka välittyy vaikkapa sähköpostitse. Opastaja ja opastettava voivat keskustella videopuhelusovelluksen välityksellä, tai ehkä voidaan käyttää ruudun jakamiseen tarkoitettua ohjelmaa. Yksinkertaiset ja asiakkaalle ennestään tutut ratkaisut ovat parhaita. Ei ole kovin kätevää, jos digitukea tarvitseva asiakas joutuu ensin opettelemaan ja asentamaan monimutkaiselta tuntuvan ohjelman tukea saadakseen.



Mieti etukäteen, millainen digitukija olet

Digikysymykset kirjastossa

- Suhtaudu avoimesti, anna asiakkaan ymmärtää, että hän on oikeassa paikassa
- Muista että digikysymykset kuuluvat kirjastoon ja ovat mahdollisuus myös oman osaamisen kehittämiseen
- Selvitä asiakkaan tarve ja sanoita kysymys, jos se on tarpeen
- Arvioi tilanne: mitä on mahdollista saavuttaa nyt ja kerro se asiakkaalle
- Vahvaa tunnistautumista asiakkaalta vaativissa opastustilanteissa nojaudu Digi- ja väestötietoviraston Digituen eettisen ohjeen ja yleisten kirjastojen Digiopastus asiakaspalveluna -esitteen ohjeisiin

Opastustilanteessa

- Järjestä aikaa opastamiselle ja jos mahdollista, tutustu aiheeseen etukäteen
- Muista hyväksyvä asenne, järjestä rauhallinen tilanne, kohtaa asiakas silmäntasaisesti
- Rajaa aihetta, jos tarpeen
- Opasta osaamisen lähialueella, pienin askelin
- Ohjaa kysymyksillä ja anna mahdollisuus oivaltaa
- Käytä yleiskieltä, selitä vaikeat sanat ja käytä vertauksia reaali maailmaan
- Anna asiakkaan käyttää laitteita itse
- Muistuta että asiakas on itse vastuussa tekemistään asioista
- Haasteita kohdatessanne hakekaa tietoa yhdessä, tai voitte kysyä neuvoa esimerkiksi työkaverilta tai tarjolla olevista kanavista. Voit myös ottaa aikaa asian selvittelylle ja palata aiheeseen myöhemmin

Opastuksen jälkeen

- Ohjaa asiakas eteenpäin digituen tai digitaitojen opetuksen pariin, jos tarpeen
- Ylläpidä aktiivisesti omaa osaamistasi

Miten digituen ympärille verkostoidutaan?

Asiakkaiden auttaminen digipulmissa kannattaa suunnitella kirjastossa ennakoon. Digiapua voidaan tarjota paitsi omien resurssien, myös verkostojen kautta. Verkostoituminen voi konkretisoitua erilaisin keinoin ja ratkaisuin. Pääasia on, että digituen verkoston kumppaneilla on yhteinen päämäärä: ihmisten tukeminen digitaadoissa asioinnin, monilukutaidon ja osallisuuden edellytyksiä parantaen. Verkostoitumisen mahdollisuudet vaihtelevat riippuen esimerkiksi kunnan koosta, toimijoiden määrästä ja aktiivisuudesta sekä paikallisen yhteistyön perinteistä.

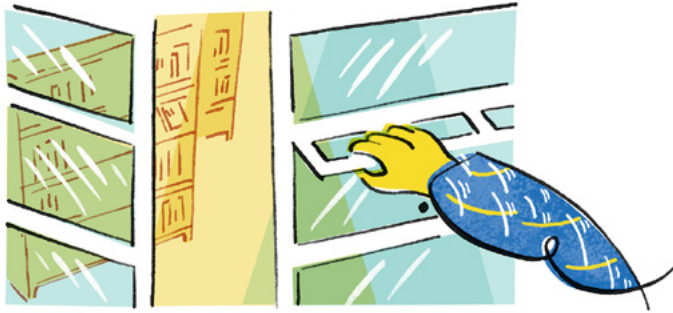
Verkostoitumisen mahdollisuudet eivät automaattisesti ole pienessä kunnassa suurta kaupunkia huonommat. Pienen kunnan vahvuus on parhaimmillaan toimijoiden tuttuudessa ja keskinäisessä luottamuksessa, joiden myötä yhteistyön kehittäminen helpottuu.

Kuntien erilaisuudesta johtuen on haasteellista antaa valmiita malleja verkostoitumisen tapoihin. Verkosto voi olla tiukasti alueellinen tai yhteistyökumppanit voivat löytyä kauempaakin. Verkosto voi olla myös virtuaalinen.

Maakuntien liitot järjestävät oman alueensa toimijoille mahdollisuuksia verkottua, oppia ja rakentaa yhteisiä toimintoja. Oman maakunnan Digituki-hankkeen yhteistyömalleja kannattaa tiedustella maakunnan liitosta.

Esimerkkejä kirjaston ja kumppanin yhteistyöstä digituen parissa on maassamme paljon. Seuraavaksi esitellään joitain tapoja toteuttaa digitukea yhdessä.





Verkostossa mukana:

- Hankasalmen kirjasto
- Jyväskylän yliopiston Geronet-hanke
- Hankasalmen kansalaisopisto
- Vertaisopastajat

Vertaistutorien digineuvonta Hankasalmen kirjastossa

Pienen keskisuomalaisen Hankasalmen kunnan kirjastossa tarjotaan asiakkaille säännöllistä digiopastusta vertaisohjaajatoimintana. Jyväskylän kesäyliopiston hallinnoiman ja Opetushallituksen rahoittaman Geronet –hankkeen kouluttamat vapaaehtoiset vertaistutorit opastavat. Hankasalmen kansalaisopisto järjestää hankkeen vertaisohjaajille koulutusta.

Millaista yhteistyö Hankasalmen kirjastolla on?

Ikääntyneille asiakkaille tarjotaan viikoittaisia digiopastuksia ja laiteohjauksia. Toimintaa on säännöllisesti pääkirjastolla ja Aseman lähikirjastolla. Lisäksi Geronet–hanke järjestää vertaistutoreilleen koulutuksia pääkirjaston koulutustilassa. Senioreille pidetään myös yhteistä älylaitekoulutusta pari kertaa vuodessa.

Miten yhteistyökumppani löytyi?

Mitä toiminnan järjestäminen edellyttää kirjastolta?

Vertaisohjaajatoiminta laajentui Hankasalmelle kirjaston esimiehen kesäyliopistoverkostojen kautta.

Pääkirjaston Saaran huone on juuri sopivan kokoinen ryhmätyötila opiskeluun. Koska opastajat ja opastettavat tuovat omat laitteet mukanaan, ei erityisiä teknisiä järjestelyjä tarvita. Kirjaston henkilökunnan tehtäväksi jää tilojen varaaminen, ovien avaaminen ja kahvien keittäminen. Geronet –hanke on maksanut meille tilavuokraa ja korvauksen kahvien keittämisestä. Näin kirjasto on saanut myös pieniä tuloja.

Kirjastonjohtaja on toiminut yhteyshenkilönä hankkeen suuntaan. Henkilökunta on osallistunut paikallismarkkinointiin: olemme levittäneet ilmoituksia sosiaaliseen mediaan ja kunnan ilmoitustauluille sekä mainostaneet kurssia ja tutorien päivystysaikoja paikallisille potentiaalisille senioreille.

Miten toiminta vaikuttaa kirjaston arkityöhön?

Osa digineuvontaa kaipaavista senioreista voidaan ohjata vertaisopastajan vastaanotolle. Vertaistutorit ymmärtävät opastusta tarvitsevien seniorien lähtökohtia paremmin kuin kirjastohenkilökunta. Oman väen tarjoama opastus painottuu meillä nykyisin kirjaston asiakaspäätteillä toteutettavaan neuvontaan.

Sekä päivystyksissä käyneet asiakkaat, että vertaistutorit ovat vaikuttaneet hyvin tyytyväisiltä. Tutoreilta on tullut palautetta, että he itse ovat oppineet kysymysten kautta jopa enemmän kuin opastettavana olleet henkilöt.

Vastaajana kirjastonjohtaja Sari Kanninen Hankasalmen kirjastosta

Viitasaaren kirjaston digiopastaja erityisryhmien toimintakeskuksesta

Verkostossa mukana:

- Viitasaaren kirjasto
- Kaupungin erityisryhmien toimintakeskus

Viitasaaren maalaiskaupunki sijaitsee pohjoisessa Keski-Suomessa.

Kirjasto tekee digineuvonnan yhteistyötä kaupungin erityisryhmien toimintakeskus Kaislan kanssa.

Millaista yhteistyötä kirjasto tekee digituen osalta?

Meillä on avotyösopimus Kaislan kanssa siitä, että heidän asiakkaansa on kirjastossa töissä tarvittaessa perjantaisin kuusi tuntia. Näin saamme datanomien antamaan digiopastusta ja -neuvontaa kerran viikossa. Kirjasto maksaa pienen korvauksen näistä päivistä. Opastusta on perjantaisin syyskuun alusta toukokuun loppuun.

Kuinka löysitte yhteistyökumppanin?

Toimintakeskus Kaisla kyseli kaupungin sisäisessä postissa, että olisiko jossakin tarjolla töitä liikuntarajoitteiselle datanomille. Kiinnostuimme, pidimme palaverin ja sovimme yhteistyökuvioista.

Miten järjestely toimii käytännössä?

Opastus vaatii rauhallisen tilan, jossa on langaton verkko. Meillä on tähän käyttöön tutkijanhuone. Lisäksi silloin tällöin tarvitaan tilassa olevaa pöytäkonetta, kirjaston läppäriä, tablettia yms. Useimmiten asiakkailla on mukanaan omat laitteet, joiden käyttöön he tarvitsevat apua. Pidämme tiskillä opastusten varauskirjaa, johon asiakkaat etukäteen ilmoittautuvat. Tällöin kysytään, millaista apua tarvitaan ja millainen laite on mahdollisesti mukana. Torstaina iltavuorossa oleva henkilö laittaa datanomillemme tiedot seuraavan päivän varatuista ajoista ja asiakkaista. Näin opastaja ehtii etukäteen suunnitella neuvontaansa. Seuraamme tietysti, että asiakkaat osaavat mennä oikeaan paikkaan odottamaan vuoroaan. Yritämme myös olla paikalla myös auttamassa pyörätuolilla liikkuvaa datanomia tarvittavassa.

Mitä kokemuksia teillä on digiavun vaikutuksista kirjaston työhön ja asiakaspalveluun?

Jos kirjaston asiakaspalveluun tulee kysymys, joka vaikuttaa hankalalta selvittää saman tien, on helppo suositella datanomien ajanvarausta. Datanomien paikalla olo on mukavaa vaihtelua normaalikuvioihin ja tarvittaessa on helppo kysyä vinkkejä omiinkin teknisiin ongelmiin. Näin voimme parantaa myös omaa digiosaamistamme.

Sana digiopastuspalvelusta on levinnyt ja varattujen aikojen suosio on lisääntynyt. Palaute on ollut pääasiassa positiivista. Kun opastajallamme ei ollut vielä kovin paljon kokemusta neuvontatyöstä, oli hänen ja asiakkaiden välillä ymmärrettävästi hieman osaamiskuilua. Tämä on kuitenkin parantunut todella paljon kokemuksen karttuessa.

Nykyisin asiakkaat tuntuvat antavan yhä vaativampia tehtäviä datanomillemme. Saatetaan haluta esimerkiksi parantaa oman laitteen toimintaa itse siihen osallistumatta. Tämä ei enää ole oikein kirjaston tehtävä. Saattaakin tulla tarvetta kirkastaa, millaisiin asioihin tätä palveluamme on mahdollista käyttää.

Vastaajana kirjastotoimenjohtaja Jari Eskelinen Wiitaunionin aluekirjastosta

Datanomiopiskelijat digiopastajina Jyväskylän kaupunginkirjastossa

Verkostossa mukana:

- Jyväskylän kaupunginkirjasto
- Koulutuskuntayhtymä Gradian opettajat ja opiskelijat

Jyväskylän kaupunginkirjastossa on digiopastusyhteistyötä paikallisen koulutuskuntayhtymä Gradian kanssa. Tieto- ja viestintätekniikan koulutusalan datanomiopiskelijat suorittavat kirjastossa asiakkaiden digineuvontaa osana omaa tutkintoaan. Tämä Datataiturien toiminta on jatkuvaa. Päivystysringissä on mukana pääkirjasto sekä viisi eri lähikirjastoa.

Mitä Datataiturit tekevät ja miten opastukset on järjestetty?

Opiskelijat ovat kirjastomme eri toimipisteissä kaksi tuntia kerrallaan. Päivystyksen aikana heiltä voidaan kysyä neuvoa mihin tahansa digiongelman. Käytössä ei ole ennakkoilmoittautumista, jos kysyjä on useita, jonotetaan. Opiskelijoita on paikalla kahdesta kolmeen samanaikaisesti. Heidät on vakuutettu oppilaitoksen puolesta.

Datataiturien digineuvontaa on saatavilla eri kirjastoissa säännöllisesti arkipäivisin koulujen lukuvuoden ajan.

Kuinka löysitte yhteistyökumppanin?

Laitoimme sähköpostikyselyn Gradian opettajalle ja ehdotimme yhteistyötä. Viesti poiki heti vastauksen ja yhteistyö käynnistyi. Meillä ei ollut aikaisempaa kokemusta tällaisesta yhteistyöstä oppilaitoksen kanssa. Yhteistyön käynnistymisessä oli opettajilla iso rooli.

Mitä järjestelyjä toiminta vaatii kirjastolta?

Tilojen puolesta tarvitaan vähimmillään pöytä ja tuoleja. Hyödyllistä on myös saada ladattua laitteita. Tietysti tarvitaan myös langaton verkko. Yhdessä kirjastossa on erillinen tila päivystyksille, muissa yksiköissä kuten pääkirjastolla päivystyspaikka on keskellä kirjastosalia. Varaamme pöydät päivystykselle hyvissä ajoin. Päivystyspöytien vieressä on tiedote viestimässä päivystyspaikasta.

Kirjaston yhteyshenkilö sopii aikatauluista opettajien kanssa lukuvuoden alussa tai opintojaksojen mukaan. Yhteyshenkilö perehdyttää kaikki uudet päivystäjät kirjastossa tehtävään päivystykseen. Perehdytettäviä asioita ovat linjaukset siitä, mitä Datataiturit opastavat ja mitä eivät. He eivät opasta kirjastoasioissa vaan ohjaavat tällaiset kysymykset kirjaston henkilökunnalle. Myös Datataiturit voivat kysyä kirjaston henkilökunnalta aina kun kysyttävää tulee mieleen.

Opintojakson lopussa kirjaston yhteyshenkilö käy jokaisen opiskelijan ja opettajan kanssa yhteisen loppukeskustelun. Keskustelun yhteydessä opiskelija saa arvosanan kurssista.

Kirjasto tiedottaa Datataiturien toiminnasta omissa kanavissaan.

Millaisia linjauksia ja pelisääntöjä opastajien kanssa on sovittu?

Datataiturit eivät opasta rahaan liittyvissä pankki- tai vakuutusasioissa, vaan he ohjaavat asiakkaat palvelun tarjoajan luo. Samoin toimitaan tilanteissa, joissa ongelman ratkaisu vaatii esimerkiksi käynnin operaattorin luona. Painotamme opiskelijoille, että emme puhu asiakkaiden asioista koskaan missään. Keskustelemme asiakaspalvelusta yleensä; emme käytä ulkovaatteita asiakaspalvelussa, emme kuuntele asiakaspalvelussa korvakuulokkeilla silloinkaan, kun asiakkaita ei ole, näytämme reippailta ja valmiilta auttamaan, olemme hajusteeton työpaikka.

Olemme tehneet Datataitureille omat kaulanauhat, jotta he erottuisivat muista, kirjastolla työskentelevistä ja opiskelevista nuorista. Käymme läpi yhteydenpidon kirjaston ja opiskelijoiden välillä, tällaisia tilanteita voivat olla vaikkapa äkilliset sairastumiset.

Miten Datataiturien toiminta vaikuttaa arkityöhönne ja miten asiakkaat ovat ottaneet heidät vastaan?

Toiminta vaikuttaa kirjaston arkeen vain vähän. Asiakaspalvelussa voimme aina kertoa milloin Datataiturit päivystävät ja ohjata päivystäjille digikysymyksiä joihin emme pikaisesti vastausta löydä.

Asiakkailta saatu palaute on ollut lähes poikkeuksetta kiittävää. Kysyjä on käynyt paljon ja erilaisia kysymyksiä ollut laidasta laitaan. Yleisimpiä aiheita ovat olleet valokuvien siirto ja varmuuskopiointi puhelimesta, tabletilta tai kannettavalta. Suosittuja ovat myös erilaiset yhteydenpitoon ja sovelluksiin liittyvät aihepiirit, kuten kysymykset Skypen ja WhatsApp:n käytöstä.

Vastaajana pedagoginen informaatikko Mari Vuorinen Jyväskylän kirjastosta

Ruoveden yhteistyömalli: kirjasto ja kunnan toimijat digitaitojen hyväksi

Ruovesi on pienehkö kunta pohjoisella Pirkanmaalla. Kirjasto, paikallislehti, puhelinyhtiö, pankki ja paikallinen Vanhusneuvosto ovat kevään 2020 pandemian aiheuttamana poikkeusaikana järjestäneet kuntalaisille avoimia opastustilaisuuksia, joille annettiin nimeksi Digikaffet. Tilaisuudet on toteutettu etävälinein ja niiden vetäjänä on toiminut puhelinyhtiön työntekijä.

Verkostossa mukana:

- Ruoveden kirjasto
- Paikallislehti
- Puhelinyhtiö
- Pankki
- Vanhusneuvosto

Millainen digiopastusten tilanne teillä oli kunnassa aiemmin?

Kirjastolla oli kokemusta digiopastusten järjestämisestä, mutta ajanpuutteen vuoksi toiminta oli hiipunut eikä ryhmäopastuksia oltu järjestetty pitkään aikaan. Annoimme henkilökohtaista opastusta vain ajan varanneille. Satunnaisia kysyjä autoimme myös lennosta voimavarojen mukaan.

Paikallista digiopastusta on ollut kunnassakin hyvin vähän tarjolla, vaikka sille selkeästi olisi tarvetta erityisesti ikäihmisten keskuudessa. Kansalaisopistossakaan ei ole pitkään aikaan ollut tietotekniikan käyttöön liittyvää kurssitarjontaa.

Uutta digiopastustoimintaa ja yhteistyötä kumppanien kanssa aloiteltiin jo ennen korona-aikaa kahdella kirjastossa järjestetyllä opastustapahtumalla. Opastajat olivat omilla pisteillään kirjastotilassa ja neuvontaa annettiin yksilöllisesti ja pienille ryhmille. Kirjasto tarjosi tuolloin lähinnä tilan ja laitteet. Toisessa tilaisuudessa mukana oli myös paikallinen puhelinyhtiö.

Miten uudenlainen digiopastusyhteistyö kunnassanne sai alkunsa?

Kirjaston edustaja oli kutsuttu Vanhusneuvoston kokoukseen kertomaan ikäihmisten digiopastuksesta. Kokouksessa kerroin kirjastojen roolista ja yleisten kirjastojen digihankkeista. Kokouksen lopuksi päätettiin perustaa neuvoston oma digiryhmä.

Sen jälkeen kirjasto kutsui koolle palaverin, jossa oli syksyn opastustapahtumista tutuksi tulleiden kumppaneiden lisäksi mukana Vanhusneuvoston väkeä. Tavoitteena oli luoda digineuvontaa pitävien yhteistyöverkosto. Ajatus oli, että kirjasto voisi toimia koordinoijana, palaverien koollekutsujana ja tilan antajana. Palaveri onnistui mainiosti ja kirjastoa pidettiin hyvänä matalan kynnyksen paikkana opastusten järjestämiseen. Juuri ennen kevään poikkeusaikaa saimme suunniteltua ja sovittua kirjastolle neljä opastustilaisuutta, jotka oli sitten peruttava.

Keväällä 2020 sulki pandemia kirjastojen ovet. Mitä silloin tapahtui hyvin alkaneelle yhteistyölle?

Kun kirjasto oli suljettu, lähetti eräs digiyhteistyöryhmään kuuluva vanhusneuvoston jäsen sähköpostia koko ryhmälle:

”Hyvää torstaita kaikille, olette olleet ennen korona-aikaa tavalla tai toisella suunnittelemassa digiopastusta meille ikäihmisille. Digitaalisten tarve lisääntyi yhtäkkiä. Miten voidaan nyt antaa ns. ensiapua? ...Hyvät ystävät, miettikäämme yhdessä, mitä digiprojektin puitteissa voidaan tehdä rajoitusten aikana!”

Viestin jälkeen puhelinyhtiö tarttui asiaan. Heillä oli valmiina tekniikka, jonka avulla etäopastuksia oli mahdollista järjestää. Yhdessä päätettiin opastuksista Teams-yhteydellä. Yhteistyöporukasta löydettiin ensimmäiset opastajat: ensimmäisellä kerralla opeteltiin Teamsin käyttöä, toisella kirjasto esitteli verkkokirjaston ja e-aineistojen käyttöä ja kolmas opastuskerta varattiin pankin palveluille. Seuraavaksi opastettiin etälääkäripalvelun käytössä.

Yleisiin kysymyksiin on vastattu yhteistyössä ja toimijoille on annettu tilaa tuoda itseään esille myös markkinointimielessä. Nyt etsitään uusia yhteistyötahoja oman kunnan sisältä.

Kuinka paljon järjestely on kuormittanut kirjaston resursseja, miten on markkinoitu ja miten etätilaisuudet on otettu vastaan?

Tähän mennessä työmäärä on jakautunut yhteistyöryhmässä tasaisesti eikä kirjastolle ole tullut suurta kuormaa. Etäopastuksissa suurin järjestely- ja muu työ on ollut puhelinyhtiöllä.

Etäyhteydellä pidetyt opastukset vetivät heti ensimmäisellä kerralla enemmän osallistujia kuin aiemmin kirjastolla järjestetyt tilaisuudet. Palaute on ollut myönteistä. Markkinointia on hoitanut erityisesti paikallislehti, jossa opastuksista on ollut isot ennakkojutut. Tietoa on levitettävä erityisesti paperilehden välityksellä, koska suurin kohderyhmä, ikäihmiset, lukee perinteistä lehteä. Lisäksi on mainostettu ainakin kunnan infonäytöissä, verkossa ja sähköpostitse.

Mitä toivotte yhteistyöltä tulevaisuudessa?

Kirjastolla voi olla etenkin pienessä kunnassa merkittävä rooli myös digin pariin motivoinnissa. Kunnasta löytyy erilaisia väyliä oppia arjen digitaitoja, kirjastosta voidaan ohjata kysyjä eteenpäin ja tarjota omaa neuvontaa niiden tueksi.

Yksi digiyhteistyöryhmän tärkeä hyöty onkin siinä, että tiedetään toisistamme ja osaamisistamme. Lisäksi kirjastossa nousee esille digitaitojen puutteita, mikä voi olla arvokasta tietoa jaettavaksi, kun mietitään opastusten aiheita.

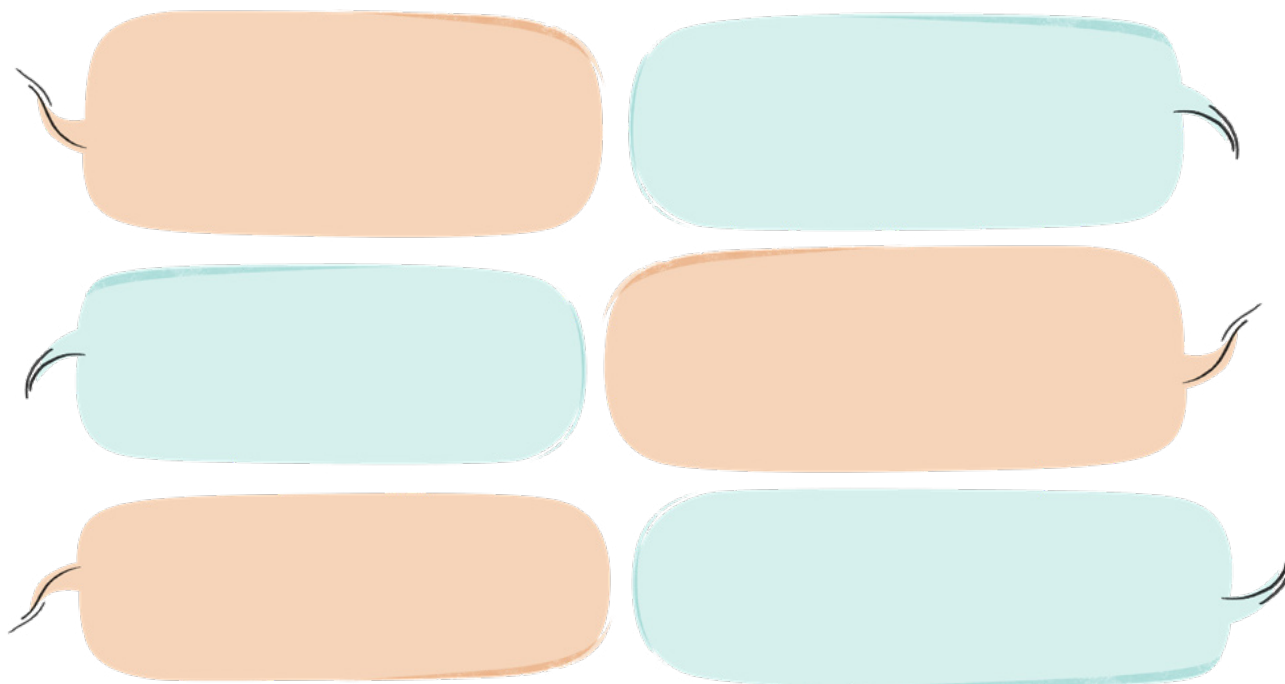
Vastaajina kirjastotoimenjohtaja Outi Ylinen ja kirjastovirkailija Anu Koivula Ruoveden kirjastosta

Verkostoitumisen ensiaskeleita: työkalu verkostojen hahmottamiseen

Digituen ympärille verkostoituminen voi olla monimuotoista ja saada alkusysäyksensä eri tavoin. Hedelmällinen lähtökohta on, kun digitaidot ja niissä tukeminen nähdään tärkeänä tavoitteena, johon kannattaa yhdessä pyrkiä. Kaikille digitaalisten palvelujen tarjoajille on etua, jos asiakkaan tai palvelun käyttäjän perustaidot ovat kunnossa.

Kun aletaan suunnitella yhteistyötä ja kartoittaa digituen kumppaneita, on hyödyllistä miettiä mitkä paikalliset ja alueelliset toimijat ovat avainasemassa.

Mieti kuvan avulla, keitä digituen toimijoita alueellasi on? Millaista tukea on tarjolla ja mihin avuntarvitsija voidaan ohjata? Kenen kanssa voisit keskustella digituesta, miten tuen tarve näyttäytyy kirjaston asiakaspalvelussa? Kirjoita ajatuksiasi ja mahdollisia kumppaneita puhekupliin.





Ketkä voisivat auttaa asiakasta? Pohdi, millaisia kysymyksiä asiakaspalvelussa kysellään.

- Mitä toimijoita alueellanne on? Digiavun verkostoon voivat kuulua esimerkiksi kirjastot, kansalaisopistot, järjestöt, asiointipisteet, paikallinen media, virastot, hankkeet ja oppilaitokset. Hyödynnä muista yhteyksistä valmiit kontaktit!
- Millaista yhteistyötä voisi tehdä? Yhteystiedot ajan tasalle, yhteiset digitukitilaisuudet, etäyhteydet asiantuntijoihin. Asiakkaiden ohjaus käy helpommin, kun asioista on sovittu etukäteen.
- Tunnetteko maakunnalliset ja valtakunnalliset auttajat? Peruskysymyksiin löytyy tietoa verkosta ja etätuen kanavat voivat neuvoa asiakkaan lisäksi myös asiakaspalvelijaa.

Apua verkostojen pohdintaan löytyy Digi- ja väestötietoviraston Digitukiverkoston sivuilta www.suomidigi.fi/ryhmat/digituki



KIRJASTO

Lisää tietoa:

www.kirjastot.fi/digiopastus

www.suomidigi.fi/ryhmat/digituki

www.suomidigi.fi/ryhmat/digituki/digituen-verkostotyön-1-2-3

www.eoppiva.fi/koulutukset/digituki-taitoja-tuen-antajalle/

Tekstit:

Terhi Turkia, Tampereen kaupunginkirjasto, Yleisten kirjastojen digihanke & työryhmä:

Laura Aatola, Janne Hertell, Marjo Hietikko, Tampereen kirjastojen tietotorit.

Kuvitus: Minna Alanko

Toimitus: Päivi Litmanen-Peitsala, Helsingin kaupunginkirjasto, Yleisten kirjastojen digihanke

Taitto: Mainostoimisto KMG Turku