

Digiopastusta Oulun kaupunginkirjastossa

Maailma muuttuu Eskoni – kirjastojen seniorityö muutoksessa 3.-4.5.18

Noora Valkonen, Oulun kaupunginkirjasto

OULU



tai: Miten järjestää digiopastuspalvelua, kun lisäresursseja ei ole?

- Digiopastus Oulun kaupunginkirjastossa tänään
- palvelun juuret ja latvat
- digiopastuspalvelun hahmottelua: "The soul of a new public service"
- jatkokehitys

Digiopastusta Oulussa nyt

- 6 digiopasta 5 kirjastossa, ei-kirjastoammatillisia (palkkatuki, työharjoittelu tms.), palveluaika myös etukäteen varattavissa
- n. 50 kpl "luokkamuotoisia" avoimia opetuksia vuosittain, toteutus omana työnä
- lukemattomia opastustilanteita muun kirjastotyön ohessa, 23 kirjastoa, 3 autoa, n. 138 HTV



tietokoneen ja netin käyttöä?

Opetukset
Tietotekniikka
Tutuksi!
Internet, Tietokone

Tietotekniikkaopastusta kirjastoissa

Ilmoittaudu ma 19.9. alkaen siihen kirjastoon, jonne opastukseen olet tulossa. Opastukset ovat maksuttomia.

Karjaalan kirjasto Ilmoittautuminen p. 08 558 4700	Pääjärjestö, mikrotietokone Ilmoittautuminen tietokoneeseen p. 044 701 7001
ma 3.10. klo 15-16 Tietokone tutuksi	ma 10.10. klo 15-16 Tietokone tutuksi
ti 4.10. klo 15-16 Internet tutuksi	ti 11.10. klo 15-16 Internet tutuksi
ke 5.10. klo 15-16 Sähköposti	ke 12.10. klo 15-16 Sähköposti
pe 6.10. klo 15-16 Tulokset näytteen	pe 13.10. klo 15-16 Tulokset näytteen
pe 13.10. klo 15-16 Verkkotietokone ja e-ohjelmat	pe 20.10. klo 15-16 Verkkotietokone ja e-ohjelmat



OULU



Digiopas-palvelun juuret

- "Vaikea" lehtisali
- Kirjaston "paikka" digineuvonnan kentässä (ohjatut opastukset muutoksessa, tablettitohtorikokeilut)
- Nokia, talouden rakennemuutos, työttömyys, kaupungin säästökuuri





The Soul of a New Public Service

eli

Elämäni digitalkkarina

Kokemuksia ja ajatuksia digitalkkaritoiminnasta

Kari Rönkä 2017

Tietotekniikka kansalaisten arjessa: virstanpylväitä

1. IBM PC (1984)
 - a. Tietokoneiden tulo koteihin, käyttökelpoiset hyötyohjelmat kaikkien ulottuville
2. Internetin avautuminen (1993)
 - a. Sähköposti ja nettipalvelut kenen tahansa käytettäväksi
3. Tietokoneen ajokortti (1994)
 - a. Tietotekniikan perustaitojen opetus laajeni tutkintokoulutuksen ulkopuolelle
4. Datasiirto matkapuhelimissa (2000-luku)
 - a. 3G/4G mahdollistivat toimivat datayhteydet minne tahansa ("nettiyhteys taskussa")
5. Älypuhelimet (2010-luku)
 - a. Tietokoneiden toiminnallisuus laajeni matkapuhelimiin ("tietokone taskussa")
6. Julkisten palvelujen digitalisointi (meneillään)
 - a. Julkiset palvelut siirtyvät käytettäväksi pääosin/ensisijaisesti netin kautta

Kirjasto käyttöavustuksen toteutusympäristönä

- Käyttöopastuksen ja -avustuksen on oltava alueellisesti kattavaa, edullista ja helposti lähestyttävää
- Kirjastolaitos on vuosikymmenet ollut yksi suomalaisen kansansivistyksen peruskivistä
- Kirjaston palvelut ovat kaikkien saatavilla sadoissa julkisissa kirjastoissa

- Mikä olisikaan siis luontevampi ympäristö julkisten palvelujen käyttöavustukselle kuin yleinen kirjasto?

Palvelun ominaisuuksista

1. **Saatavuus:** Ongelmista valtaosa akuutteja ja asiakkaan aika rajallista, joten palvelun on oltava saatavilla "tässä ja nyt"
2. **Uskottavuus:** Asiakkaassa ei pidä herättää liian suuria odotuksia, mutta ratkaisu pitää pyrkiä löytämään niissä rajoissa missä se on mahdollista.
3. **Jatkuvuus:** Palvelussa ei saa olla pitkiä katkoja esim. työvoimavaihtelun takia
4. **Luotettavuus:** Asiakkaan omaan laitteeseen ei saa tehdä mitään muutoksia ilman asiakkaan lupaa ja varmuutta siitä, että asiakas ymmärtää, mistä on kyse. Tietosuojasta on pidettävä erityisen hyvää huolta.

Digitalkkarin ominaisuuksista

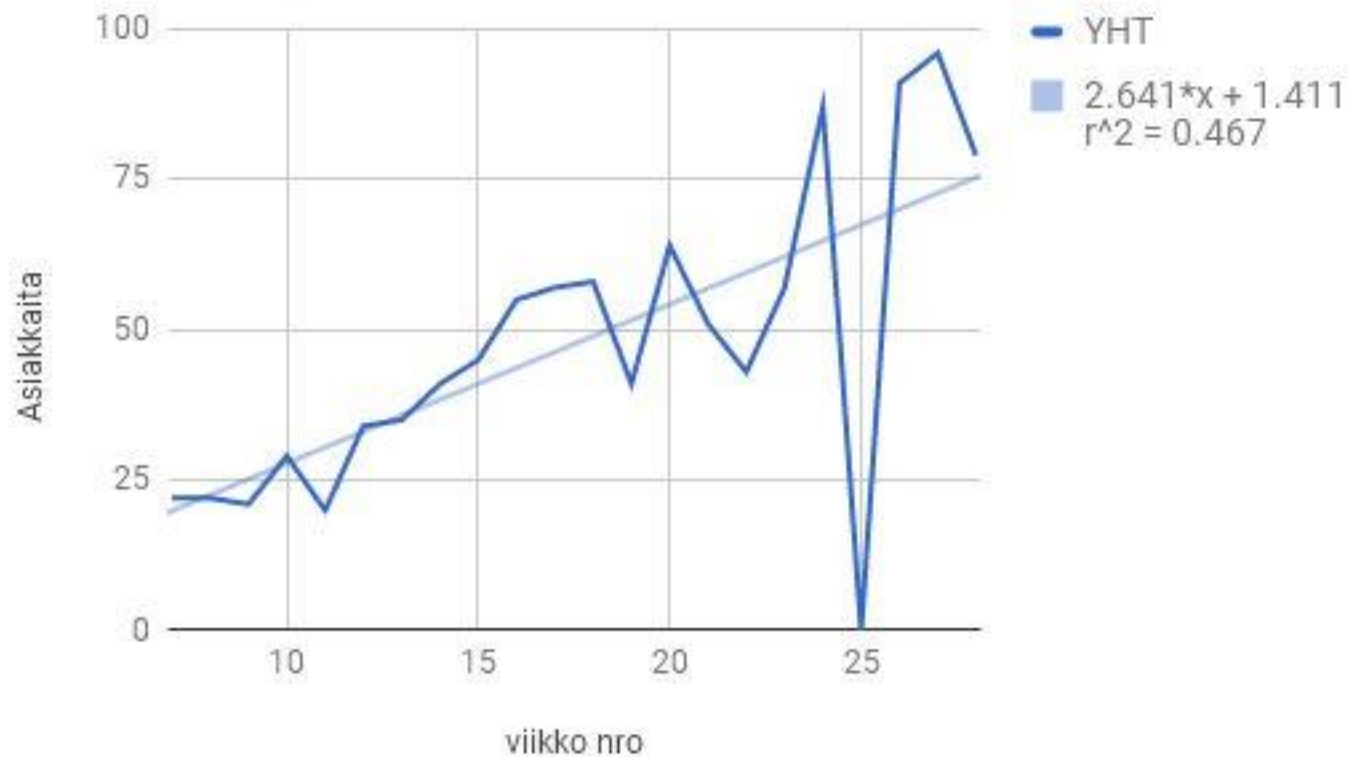
1. **Kyky ja halu asiakaspalveluun (!)**
2. **Tieto- ja tietoliikennetekniikan perusosaaminen**
3. **Empatia:** Asiakas ei yleensä osaa selittää ongelmaansa tietoteknisin termein, joten digitalkkarin on yritettävä asettua asiakkaan asemaan ymmärtääkseen, mitä tämä oikeasti haluaa/tarvitsee ja miksi?
4. **Luova ongelmanratkaisu:** Läheskään kaikki ongelmat eivät ole kirjaston tietoteknisessä ympäristössä ratkaistavissa "oikealla" tavalla, vaan on löydettävä toinen tapa - lisäksi asiakkaalla on usein kiire.
5. **Halu kehittyä:** Jokainen asiakaspalvelutilanne on mahdollisuus kehittää osaamistaan ja ymmärrystään.
6. **Kielitaito:** Suomi ja englanti välttämätön, muut hyödyllisiä

Toimintaympäristön ominaisuuksista

1. Erityisongelmien (esim. asiakkaan oma mobiililaite) selvittelyyn olisi hyvä olla **rauhallinen ja suojaisa tila**
2. Opastuskäyttöön **dedikoidut mobiililaitteet** (tabletti), johon digitalkkarilla/digitalkkareilla on täysi hallinta:
 - a. Laite ei ole muussa operatiivisessa käytössä
 - b. Laitteella on mahdollisuus kokeilla esim. asetusten vaikutusta ja sovelluksien toimintaa ilman, että on riskiä asiakkaan laitteen asetusten muuttumisesta
 - c. Minimissään Android-laite, mielellään myös iOS-laite
3. **Tietokone**, joka ei ole koskaan varattuna asiakaskäyttöön - joko suojatussa paikassa tai salasanalla lukittavissa

Tarjonta luo kysyntää

Asiakasmäärä yhteensä viikoittain



Tilastoja (1 digiopas n. 6kk)

- Yli 1150 "perustoimintoasiakasta"
- Yli 400 asiakasta, jolla muu ongelma
- Lähes 60 asiakkaan oman laitteen selvittelyä, määrä kasvussa
- Lähes 200 sisäistä asiakasta
- Lisäksi tuotettuja ohjeistuksia 4 kpl.

Hauskin tapaus: Voisiko tämän Ladan releen korjata?

Jatkokehitys

- mukana AUTA-hankkeessa kokeiluna tuloksena Digituen toimintamalliehdotus <https://tinyurl.com/y89wsnkb>
- Lausuntoja digituen toimintamalliehdotuksesta:
YKN <https://tinyurl.com/y94mxpkt>
Suomen kirjastoseura <https://tinyurl.com/ybsfc3vv>
Kaikki lausunnot (54) <https://tinyurl.com/yc2qs7ox>
- AVI-hankerahoitus 2018-2019 Tablettitohtori ON paikalla

Digiopastusta Oulun kaupunginkirjastossa tulevaisuudessa

- asiakkaat kirjaston tiskillä digituen järjestämismallista riippumatta
- kirjaston oma digitalisoitumisintressi jo ainakin 1990-luvulta
- kirjaston merkitys ihmisille
- dokumentit, lukutaito, lukutaidot, kansalaistaidot, toimiva yhteiskunta?

Lisätietoa

- <http://vm.fi/auta-hanke>
- <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/tablettitohtori-paikalla>
- <https://www.forum24.fi/sivut/artikkeli/21641/Digipulma--talkkari-auttaa>
- Noora Valkonen, IT- ja lainauspalvelut Oulun kaupunginkirjasto noora.valkonen@ouka.fi