

Rekommendation från Rådet för de allmänna biblioteken (YKN) om digital kompetens och digitalt stöd hos biblioteken

Rådet för de allmänna biblioteken har gett en rekommendation om nödvändig digital kompetens hos anställda i bibliotekens kundtjänst samt en rekommendation om hur biblioteken deltar i det nätverk för digitalt stöd som utvecklades inom finansministeriets projekt AUTA. Den exakta beslutstexten finns att läsa i protokollet 1/2019 (på finska).
WWW.KIRJASTOT.FI/NEUVOSTO/POYTAKIRJAT/1_2019



BIBLIOTEK

Digital kompetens hos anställda i kundtjänsten, för bordsdatorer och mobilt

INFORMATIONSSÖKNING OCH FÖRMÅGA ATT LÄSA INFORMATION

- ★ Informationssökning i både bibliotekets egna system och i informationskällor på internet
- ★ Informationssökning i övriga bibliotek och nationella kulturtillgångar
- ★ Informationssökning med hjälp av bilder eller bland videoinnehåll
- ★ Lagring i olika filformat och användning av molntjänster
- ★ Utvärdering av information, identifiering av falska nyheter och försök till nätfiske
- ★Handledning i informationssökning

DATASÄKERHET OCH DET DIGITALA ARBETETS HÄLSOEFFEKTER

- ★ Programuppdateringar, antivirus-program, tillförlitliga lösenordsprinciper
- ★ Säkerhetskopiering
- ★ Kännedom om stark autentisering
- ★ Jag kan berätta om datasäkerhet för kunden
- ★ Kännedom om det digitala arbetets fysiska och psykiska effekter
- ★ Förståelse för hur digital teknik påverkar bl.a. miljöfrågor

KOMMUNIKATION OCH SAMARBETE

- ★ Installation av applikationer i mobilapparater, ibruktagande av e-post
- ★ Webbbläsarinställningar på bordsdatorer och mobiler, radering av cacheminne etc.
- ★ Smidig användning av e-post
- ★ Deltagande i webbmöten
- ★ Användning av arbetsplatsens sociala medier
- ★Handledning i bibliotekets informationskanaler

PROBLEMLÖSNING

- ★ Grundläggande kontroll av apparatens funktion: ström, anslutningar, nätverkets funktion, omstart etc.
- ★Hjälpmiddel för personer med funktionsnedsättningar: textförstoring, taligenkänning, röstmeddelanden, zoomning etc.
- ★ Skärmdump av problemsituationer
- ★ Lösning av problemsituationer med hjälp av informationssökning på webben, videosökning
- ★ Medvetenhet om den egna digitala kompetensen och i vad man behöver mer kunskaper och färdigheter

INNEHÅLLSPRODUKTION

- ★ Användning av Office-verktyg
- ★ Användning av färdiga mallar vid kommunikation (t.ex. PowerPoint)
- ★ Kommunikation via bibliotekets egna sociala medier
- ★ Bildsökning och kontroll av bildernas nyttjanderätt
- ★ Användningsbegränsningar för bibliotekets material och material på internet
- ★ Hänvisningsteknik
- ★ Grundläggande kunskap om algoritmernas inverkan



Rådets rekommendation om bibliotekens digitala stöd

Vi hjälper med användningen av våra egna tjänster och att komma åt andra tjänster

- ★ Vi ger råd om användning av bibliotekens webbtjänster, e-material och bibliotekets digitala kundservicekanaler samt apparater och program avsedda för kunderna
- ★ Vi hjälper kunden att välja rätt tjänst
- ★ Vi hjälper med att förstå digitala tjänsters datasekretess och därtill kopplade tillvägagångssätt och regler
- ★ Vi ger allmänna råd om tjänster som kräver stark autentisering
- ★ Vi hjälper kunden i grundläggande användning av apparater och program

Digitalt stöd tillsammans med andra i en bibliotekslokal

- ★ I samarbete med andra aktörer arrangerar biblioteken utbildning och handledning i användning av digitala tjänster
- ★ För att arrangera digital handledning bildar vi nätverk med aktörer som erbjuder digitala tjänster och handleder i digital kompetens
- ★ Vi ger även information om andra aktörer, som ger digitalt stöd, och rådgivare för digital ärendehantering i det egna området

Förutom digitalt stöd erbjuder biblioteket kunderna hjälp med användning av digitala verktyg på många andra sätt. Det är okej att vara okunnig när man hjälper kunder så länge man söker svar tillsammans!

AUTA-projektets definition av digitalt stöd:

Digitalt stöd är det användarstöd i anslutning till digitala myndighetsbesök, tjänster och smartenheter som syftar till att hjälpa kunden att använda smartenheter och sköta ärenden självständigt och säkert samt att förstå de allmänna principerna för digitala tjänster.

Allmänna bibliotekens digiprojekt 2019–2020

Separat anslag:

1. Utveckling av personalens kompetens

- ★ Definition av lägsta nivå för kompetens inom digital rådgivning (kännedom om tjänster, rådgivning och handledning i användning av tjänster etc.)
- ★ Fortbildning av bibliotekspersonalen som genomförs utifrån definitionen av lägsta nivån

2. Stärkande av AUTA-projektets verksamhetsmodell på biblioteken

- ★ Kännedom om de aktörer som erbjuder digitalt stöd och utvecklande av lokalt och regionalt samarbete, lokala och regionala verksamhetsformer och projekt

De som genomför de allmänna bibliotekens digiprojekt är de bibliotek som sköter regionala utvecklingsuppdrag samt det bibliotek som sköter riksomfattande utvecklingsuppdrag. Planeringen pågår.