



DIGITAALINEN OSAAMINEN YLEISISSÄ KIRJASTOISSA

SUOSITUSLUONNOS
YLEISTEN KIRJASTOJEN NEUVOSTON ASETTAMA DIGITYÖRYHMÄ

ANU OJARANTA, TURUN KAUPUNGINKIRJASTO
YKN KOKOUS, 11.4.2019, LAHTI

LÄHTÖKOHDAT – KAKSI NÄKÖKULMAA

EU Digital Competency Framework 2.0 -
<https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework>

- Information and data literacy - Tiedonhallinta ja informaatiolukutaito
- Communication and collaboration – Viestintä ja yhteistyö
- Digital content creation - Sisällöntuotanto
- Safety - Tietoturva
- Problem solving - Ongelmanratkaisu

6 § Yleisen kirjaston tehtävät

- 1) tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin;
- 2) ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa;
- 3) edistää lukemista ja kirjallisuutta;
- 4) tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon;
- 5) tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan;
- 6) edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua.

LOPULLINEN MUOTO - KOLME TASOA

- **Pitää osata**

- Esitys digitaalisen osaamisen vähimmäisvaatimuksesta, jonka tasolle on tarkoitus päästä 2020 vuoden lopulla digikirjastohankkeen jälkeen.

- **Pitää ymmärtää**

- Digitaalisen osaamisen osa-alueita, joita olisi hyvä ymmärtää. Tätä aihealuetta olemme jo koonneet osana alkuvuoden datan ryhmittelyä. Tämän kategorian kehittämistä olisi tarkoitus jatkaa VAKEn toimesta yhdessä AKE alueiden kanssa osana kirjastojen digihankkeen valmistelua.

- **Pitää tietää**

- Digitaalisen osaamisen osa-alueita, joista jokaisen olisi hyvä tietää. Tätä osaamisen kategoriaa kehitetään eteenpäin VAKE:n digikirjastohankkeessa 2019-2020

VAATIMUSTEN SITOMINEN ARKEEN JA ARKITYÖHÖN

Osaamisvaatimusten sitominen arkityöhön on olennaista

- Vaatimusten jatkotyöstö tehdään case-tyylisten esimerkkien kautta: millaisia taitoja tarvitaan, esim. kun senioriasiakas tulee uuden laitteen kanssa kirjaston asiakaspalveluun ja haluaa lukea/kuunnella sillä kirjastosta lainaamansa e-kirjan. (Laitteen käyttöönotto ja perustoimintojen osaaminen ja opastaminen, sovellusten lataaminen, e-aineistojen käyttäminen, jne.)
- Case-lähestymistavassa on tarkoitus lähestyä digitaalista osaamista nimenoman kirjastolain tehtävien kautta.
- Tällä kyetään myös perustelemaan osaamistarve kirjastoissa työskenteleville

TIEDONHALLINTA JA INFORMAATIOLUKUTAITO

Tiedonhaku:

Osaan tiedonhaussa käyttää monipuolisesti erilaisia menetelmiä ja palveluja (oma tietokanta, verkkokirjasto ja e-palvelut, verkon hakukoneet, kirjastojen tarjoamat tietokannat, kansalliset tietovarannot ja muut valtakunnalliset palvelut). Osaan ohjata tiedonhakua ja opastaa oman verkkokirjaston ja e-palveluiden sekä digitaalisten palveluiden käyttöä ja niiden mahdollisuuksia asiakkaalle, niin pöytäkoneella kuin mobiililaitteellakin. Tunnen tiedonhaun prosessin: tiedontarpeen määrittelyn, erilaiset tiedonhaun menetelmät (mm. kuvahaku, hakukoneiden haut), laajennetun tai tarkennetun haun, tiedonhaun tulosten prosessoinnin merkityksen ja tavan esittää hakutulos asiakkaan ymmärtämässä muodossa. Osaan tarpeen mukaan kertoa asiakkaalle lähialueen korkeakoulukirjastojen verkkokirjastoista, tavallisesta kaukopalvelusta /seutulainauksesta ja Finnasta.

Tiedonhallinta:

Osaan tallentaa itse luomaani ja hankkimaani tietoa eri tiedostomuodoissa omalle työasemalleni, työpaikan verkkoympäristöön sekä pilvipalveluun myös niin, että se on helposti löydettävissä ja käytettävissä. Osaan hallinnoida tallentamiani tiedostoja ja ymmärrän, mikä on kovalevyn, verkkoaseman ja pilvitallennuksen ero. Osaan tulostaa ja kopioida erilaisilla asetuksilla (kaksipuolisena ja useampi sivu paperille), osaan skannata ja lähettää tiedoston sähköpostiin ja tallentaa tiedoston työkoneelle sekä kuvana että pdf-tiedostona. Tiedän, mitä tiedoston koko tarkoittaa ja miten se vaikuttaa tiedoston lähettämiseen tai tallentamiseen. Osaan käyttää tietokoneen resurssinhallintaa ja ymmärrän, miten tiedostoja on käytännöllistä nimetä ja järjestää. Osaan myös opastaa asiakasta käyttämään oman kirjaston langatonta verkkoa.

Tiedon arviointi:

Osaan tunnistaa huijaus- ja kalasteluyrityksiä niin verkkoympäristössä kuin sähköpostissakin. Osaan arvioida tiedon luotettavuutta käyttämällä erilaisia kriteerejä tiedon arvioimiseksi. Osaan valita luotettavimman lähteen ja vertailla tietoa useista lähteistä.

VIESTINTÄ JA YHTEISTYÖ

Laitteet ja viestintä:

Osaan mobiililaitteella seuraavia toimintoja: olemassa olevan sähköpostin aktivointi laitteelle, sovellusten lataamisen ja päivityksen sekä muita perusasetuksia (mm. kieli, näppäimistö ja ääniasetukset). Osaan pöytäkoneella selaimen käytön ja sen perusasetukset; kuvien ja videoiden jakaminen pilveen, sähköpostiin tai sosiaaliseen mediaan.

Ohjelmat ja viestintä:

Osaan sujuvasti käyttää sähköpostia työasioiden viestinnässä. Osaan käyttää kansioita, osaan lähettää liitteitä, osaan käyttää sähköistä kalenteria ja muita kalenteritoimintoihin liittyviä palveluja, joita työpaikallani on käytössä. Osaan myös luoda sähköpostitilin itselleni henkilökohtaiseen käyttöön. Osaan toimia yhteistyössä digitaalisissa yhteistoimintatiloissa kuten esim. luoda yhteistä materiaalia kaupungin omissa järjestelmissä ja pilvipalveluissa (esim. OneDrive, Teams). Osaan osallistua työni vaatimaan verkkokokoukseen ja osaan tarkistaa kuuloke/mikki yhdistelmän ääniasetukset.

Monikanavainen asiakaspalvelu:

Osaan käyttää työpaikallani käytössä olevia sosiaalisen median välineitä asiakaspalvelussa opastamiseen (esim. Facebook, Twitter, Instagram, Chat). Osaan ohjata asiakasta kirjaston muihinkin digitaalisiin palveluihin, esim. verkkomaksamiseen.

SISÄLLÖNTUOTANTO

Sisällön luominen

Osaan työantajani ja työtehtävieni edellyttämien sisällöntuotannon työvälineiden käytön, liittyen toimistotyöhön (Office-työkalut) ja kirjastojen omiin spesifeihin sisältöihin liittyvää sisällöntuotantoa. Osaan tarpeen mukaan tuottaa digitaalista markkinointimateriaalia tapahtumista valmiiden pohjien ollessa muokattavissa (Word ja Powerpoint pohjat). Osaan tuottaa näitä myös yksinkertaisemmalla tavalla ilman pohjia ja osaan lisätä kuvia. **Osaan myös tarvittaessa käyttää sosiaalisen median välineitä sisältöjen tuottamiseen.**

Tekijänoikeus ja lisenssit

Osaan tehdä kuvahaun ja osaan katsoa yksittäisen kuvan tekijänoikeuden ja sen käyttölisenssin. Osaan opastaa asiakkaalle myös muihin kirjastoaineistoihin (mm. musiikki ja elokuvat) liittyvistä tekijänoikeuksista ja lupiin liittyvistä rajoituksista. Osaan tarvittavat viittaustekniikat ja osaan opastaa niiden käyttöä.

Ohjelmointi

Osaan kertoa asiakkaille, mitkä asiat tulevat kirjaston verkkopalveluihin esimerkiksi valtakunnallisista tietokannoista. Osaan kertoa tarvittaessa, mitkä tiedot kirjaston verkkopalveluihin tuotetaan itse kirjastoissa ja mitkä tulevat valtakunnallisista tietokannoista. Osaan kertoa esimerkin avulla, miten algoritmit ja tekoäly ohjailevat elämäämme.

TIETOTURVA

Tietokone

Osaan kertoa asiakkaalle tietokoneen turvaamisesta seuraavilla perustoimenpiteillä: ohjelmistopäivitykset, virustorjunta, luotettavat salasana käytännöt. Osaan turvata mobiililaitteeni: ohjelmistopäivitykset, virustorjunta ja luotettavat salasana käytännöt ja osaan neuvoa niitä myös asiakkaalle. Osaan opastaa asiakasta netin turvallisessa käytössä, niin tietoturvassa kuin selainhistorian tyhjennyksessä. Osaan opastaa asiakasta tietokoneen ja tiedostojen varmuuskopiointissa.

Omat tiedot ja yksityisyys

Osaan itse käyttää vahvaa tunnistautumista ja ymmärrän, mitä tämä tarkoittaa myös asiakaspalvelutilanteissa. Osaan omilla laitteillani ja omissa palveluissani yksityisyyden suojan perusteet niin, että tiedän mihin ei kannattaa henkilötietoja antaa ja mitä voin verkossa itsestäni kertoa. Osaan selata internetsivustoja käyttäen yksityisen selauksen tilaa ja tunnen menetelmän käyttämisen hyödyt. Tiedän, mitä on roskaposti ja osaan selittää asiakkaalle, mikä on roskaposti. Tiedän, että sähköiset kirjautumistietoni voidaan varastaa ja tiedän miten tämän riskin voi minimoida.

Terveysnäkökulmat ja kestävä kehitys

Olen tietoinen digiteknologian mukanaan tuomista terveyteeni liittyvistä haitoista ja osaan säädellä työskentelyäni digiteknologian kanssa niin, että se ei liiaksi kuormita fyysistä tai psyykkistä terveyttäni. Osaan ajatella esimerkiksi tulostamista kestävästä kehityksen kannalta.

ONGELMANRATKAISU

Tekniset ongelmat

Osaan ongelmatilanteessa tarkistaa seuraavat asiat: onko kaikissa laitteissa virrat päällä, johdot kytkettyinä, akku ladattu, toimiiko verkko ja/tai langaton verkko, sulkea ja avata selaimen tai ohjelman uudestaan, yrittää toista selainta, uudelleen käynnistää kone/laite, tarkistaa tarvitseeko oikkuileva sovellus päivittämistä, onko käyttöjärjestelmä ajan tasainen. Osaan opastaa asiakasta kirjaston langattoman verkon ongelmatilanteissa. Osaan säätää koneen ja mobiililaitteiden helppokäyttötoimintoja (fontin suurennus, puheentunnistus, kuvakkeiden suurennus, teksti puheeksi -toiminnot, ääniviestien lähetytys, pöytäkoneella selaimen zoomaus jne.). Osaan ottaa ja opastaa myös asiakkaalle miten ruudun kuvakaappauksen pöytäkoneella ja mobiililaitteella otetaan ja osaan myös lähettää sen IT-tuelle, kun ongelmatilanteessa kysyn apua.

Digitaalisten teknologioiden luova käyttö

Osaan käyttää erilaisia hakokoneita ja videomateriaalia ongelmanratkaisussa, esim. hakea YouTube videoita ohjeeksi.

Osaamisen kulut ja niiden tunnistaminen

Tiedostan, missä aihepiirissä osaamiseni on heikkoa, osaan määritellä osaamistarpeeni ja kertoa siitä esimiehelleni.

SUOSITUS KIRJASTOJEN DIGITUESTA

KIRJASTON DIGITUEN MUODOT

Kirjastot ovat yksi toimija AUTA-hankkeen toimintamallin mukaisessa digituen verkostossa. Kirjastoilla on lakisääteinen tehtävä mm. tarjota ohjausta sekä tukea aineistoihin pääsyyn, tiedon hankintaan sekä käyttöön ja tukea monipuolista lukutaitoa. Kirjastoilla on myös velvollisuus tarjota tiloja tähän toimintaan sekä edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua. Digitukea annetaan tukeutuen kirjastolain tehtäviin. Kirjastoissa annetaan digitukea neuvomalla niissä digitaidoissa, joita tarvitaan kirjastojen verkkopalvelujen, e-aineistojen ja kirjaston digitaalisten asiakaspalvelukanavien ja kirjastoissa asiakkaille tarkoitettujen laitteiden ja ohjelmien käytössä.

Kirjastot opastavat asiakasta oikean palvelun äärelle. Kirjasto auttaa asiakkaita ymmärtämään digitaalisten palvelujen tietosuoja ja niihin liittyviä toimintatapoja ja sääntöjä. Vahvaa tunnistautumista vaativia palveluja neuvotaan yleispiirteisesti, esim. palveluissa navigointi, mutta varsinaiset asiointitoimet asiakkaan tulee tehdä itse.

Asiakkaita voidaan myös neuvoa päivittäisissä asiakaspalvelutilanteissa digitaalisten palvelujen käyttöön tarvittavien laitteiden ja ohjelmien peruskäytössä, niissä perustaidoissa, joita tarvitaan kirjastojenkin palvelujen käyttöön.

SUOSITUS KIRJASTOJEN DIGITUESTA

YHTEISTYÖ

Kirjastoissa järjestetään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa koulutuksia ja opastuksia digitaalisten palvelujen käytössä osana monilukutaitoa ja mediakasvatusta. Digiopastusten järjestämiseksi kirjastot verkostoituvat alueillaan digipalveluja tarjoavien ja digitaitoja opastavien toimijoiden kanssa. Nämä toimijat voivat auttaa asiakkaita kirjastojen tiloissa ja käyttää kirjaston laitteita järjestäessään digitukea. Kirjastosta asiakas saa myös tietoa muista omalla alueella digitukea antavista tahoista ja digitaalisen asioinnin neuvojista. Kirjastojen tietopalvelutehtävään sisältyy asiakkaiden auttaminen digitaalisten asiakaspalvelukanavien löytämisessä.