

DIGINEUVONTAKYSELY

YLEISTEN KIRJASTOJEN NEUVOSTO

Marraskuu 2017 / Porvoo

Päivi Litmanen-Peitsala
Viestinnänsuunnittelija, Kirjastot.fi

Asko Autio
Maakuntakirjastonhoitaja, Porvoon kaupunginkirjasto



KIRJASTO • BIBLIOTEK • LIBRARY

Digikyselyn toteutus

Lähetetty kaikille Suomen kirjastoille AVI-postina ja maakuntakirjastojen kautta sekä tiedotettu Kirjastot.fi:n sekä Biblioteken.fi:n uutisissa ja ammattikalenterissa.

Pyydetty vastauksia kaikilta pääkirjastoilta ja sivukirjastoilta.

Vastausaikaa oli 2 viikkoa syyskuussa, päättyi 20.9.2017 (lisääaikaa sai).

Vastaukset

Suomessa on yhteensä 720 pää- ja sivukirjastoa

Koko kyselyyn vastasi **377 kirjastoa**

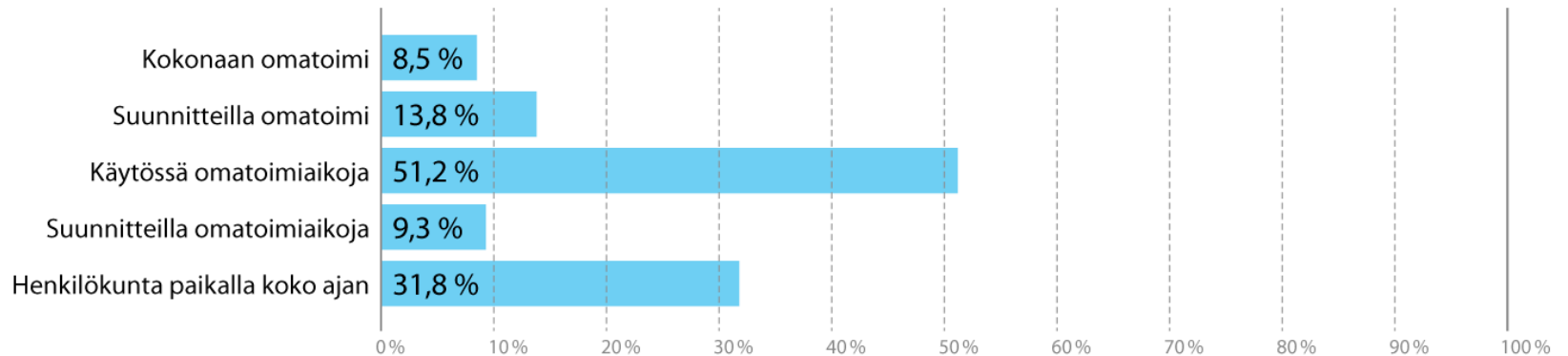
Vastanneiden toimipisteiden kirjastohenkilökunnan lukumäärä:

- Alle 5 työntekijää, 252 kirjastoa 66,84 %
- 5–10 työntekijää, 81 kirjastoa 21,49 %
- 11–20 työntekijää, 25 kirjastoa 6,63 %

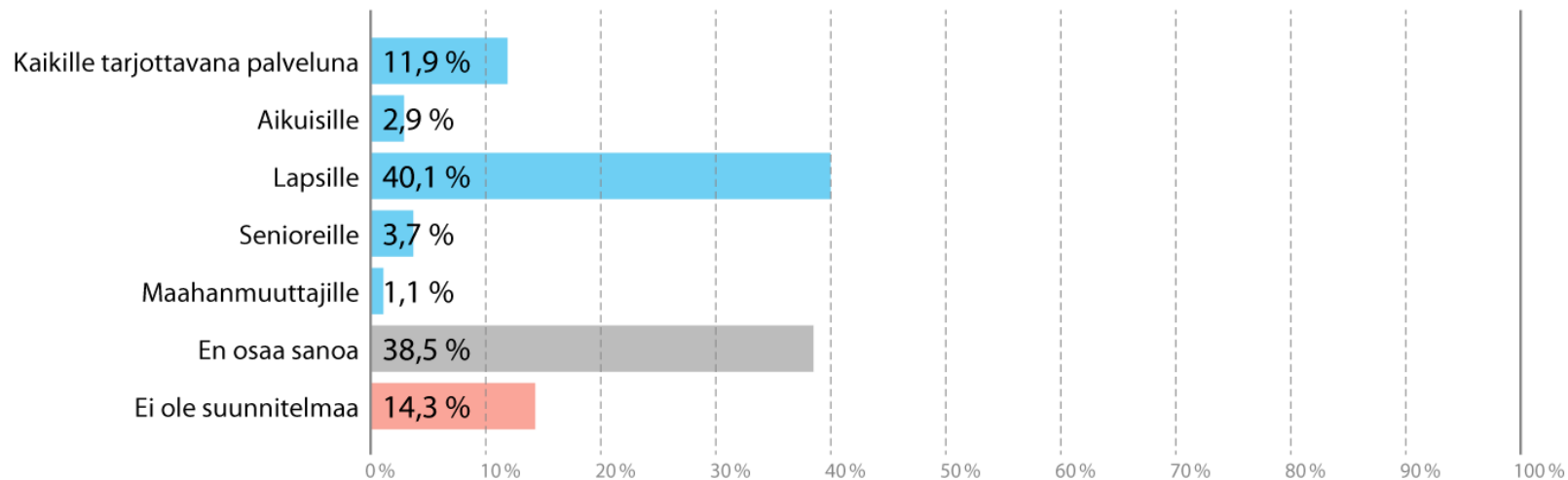
Vastaukset edustavat pienten kirjastoyksiköiden tilannetta?

Tilanne kuvaa lähellä asukkaiden asuinpaikkaa olevia kirjastoja?

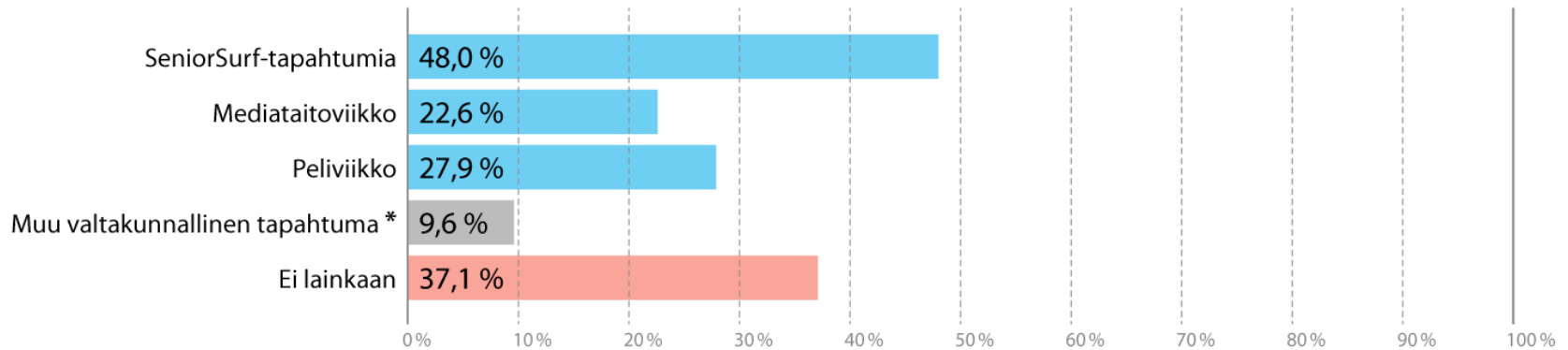
Onko kunnassanne omatoimikirjastoja?



Onko kunnassa suunnitelma pedagogisesta toiminnasta ja mediakasvatuksesta?

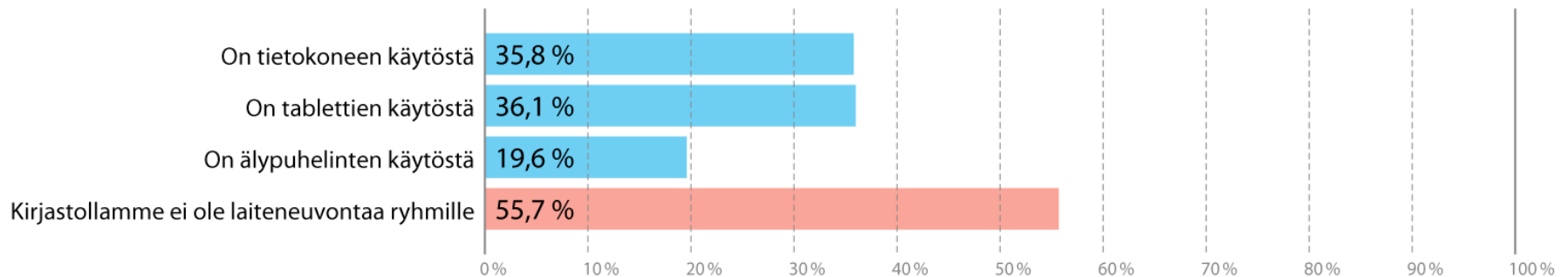


Onko toimipisteessä laitteita tai sähköisiä palveluja esitteleviä tapahtumia valtakunnallisiin tapahtumiin liittyen?



* Esim. e-kirjakampanjat, Lainan päivä, Vanhustenviikko, Pohjoismainen kirjastoviikko
Mainintoja alueellisista tapahtumaviikoista yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa
(Celia-kirjaston palvelut, Tiekkö-kirjastojen Sähköinen viikko, Nettipehtoori-hanke, PIKI-päivä)

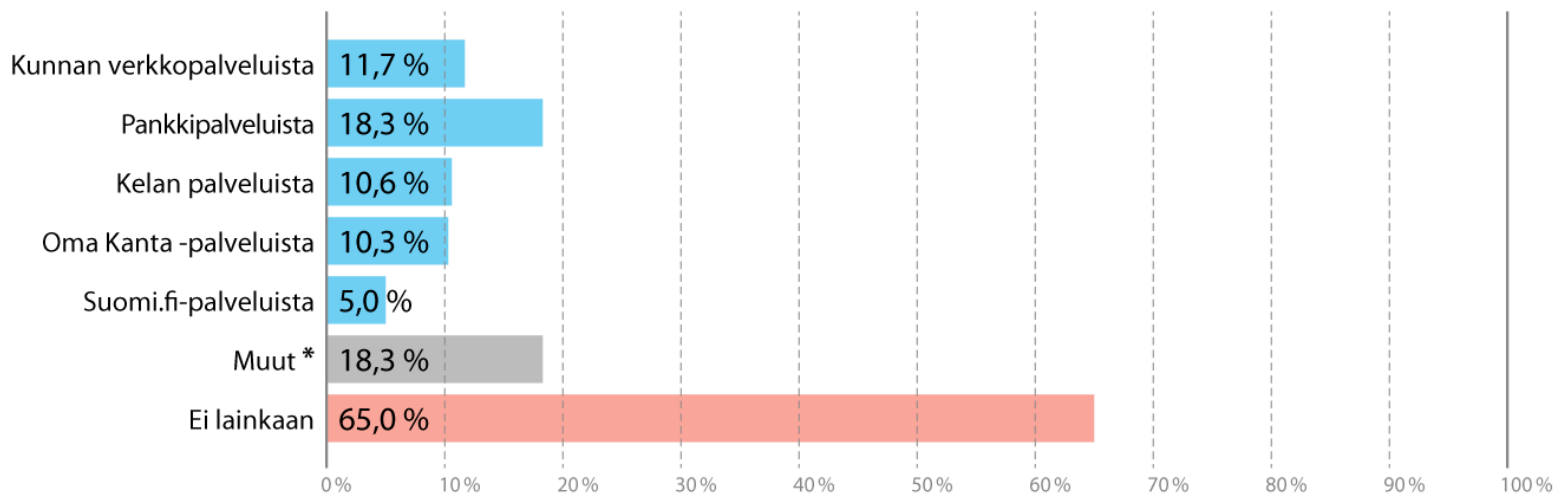
Onko ollut laiteneuvontaa RYHMILLE viimeisen vuoden aikana?



Oma henkilökunta ryhmien opastajana 35,8 %

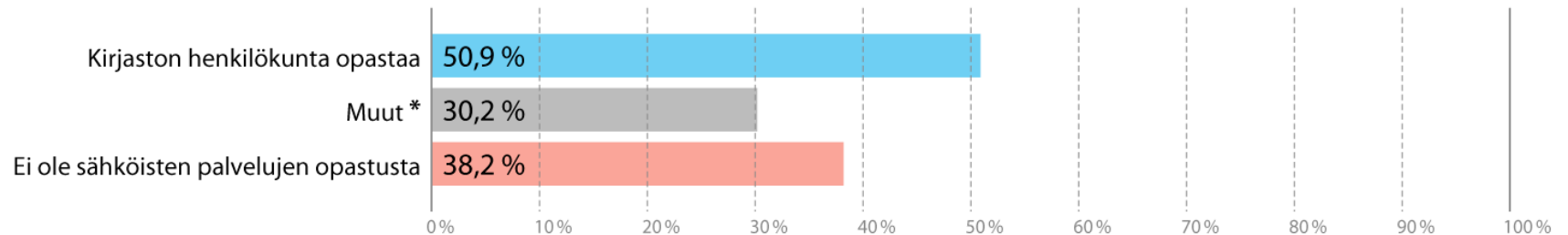
Muut opastajat: Kansalaisopisto, hanketyöntekijät, vapaaehtoiset nettineuvojat, opiskelijat, Enter, Mukanetti, SavoNetti, Joen Severit, Digimpi Lappi, Datero, ym.

Onko ollut sähköisten palvelujen neuvontaa RYHMILLE?



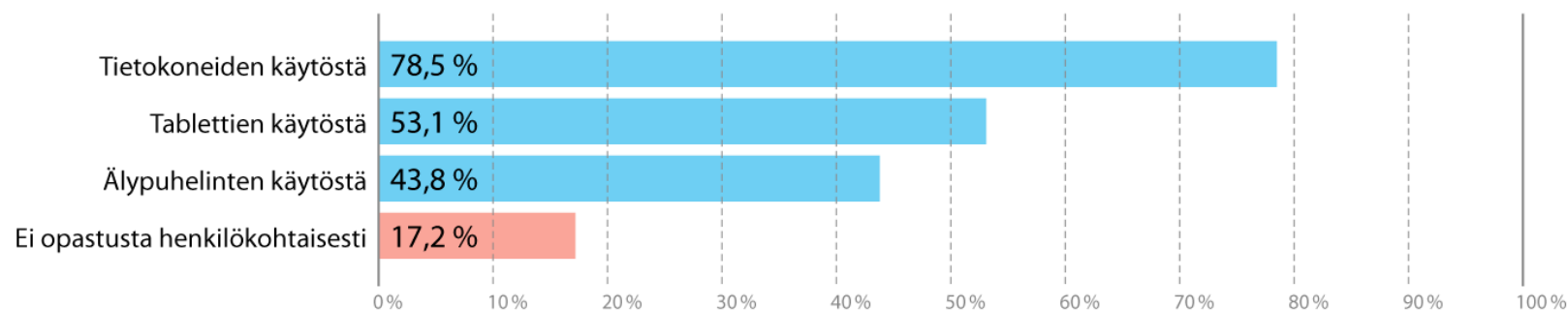
* Celia-kirjasto, lehdet, sote, vero, Facebook, poliisi, hotellit, lippujen varaus, hyötylinkit, Finna.fi – pääasiassa mainintoja kirjastojen palveluista

Kuka opastaa sähköisiä palveluja?

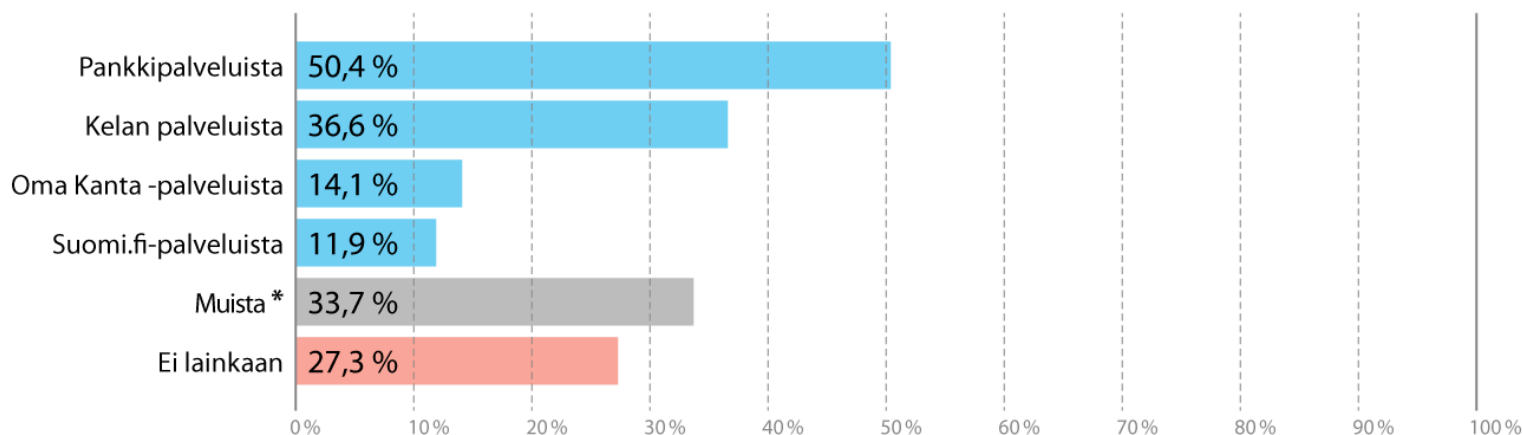


* Mainittu: palvelujen omat edustajat, pankit, kansalaisopisto, lehdet, yhdistykset, vapaaehtoistoimijat, opiskelijat, kunnan muut yksiköt, IT-harjoittelijat, erilaiset järjestöt, erittäin kirjava ja kirjastokohtainen yhteistyöverkosto

Onko ollut YKSILÖKOHTAISIA laiteopastuksia vuoden aikana?



Onko toimipisteessä ollut sähköisten palvelujen YKSILÖOPASTUKSIA vuoden aikana?

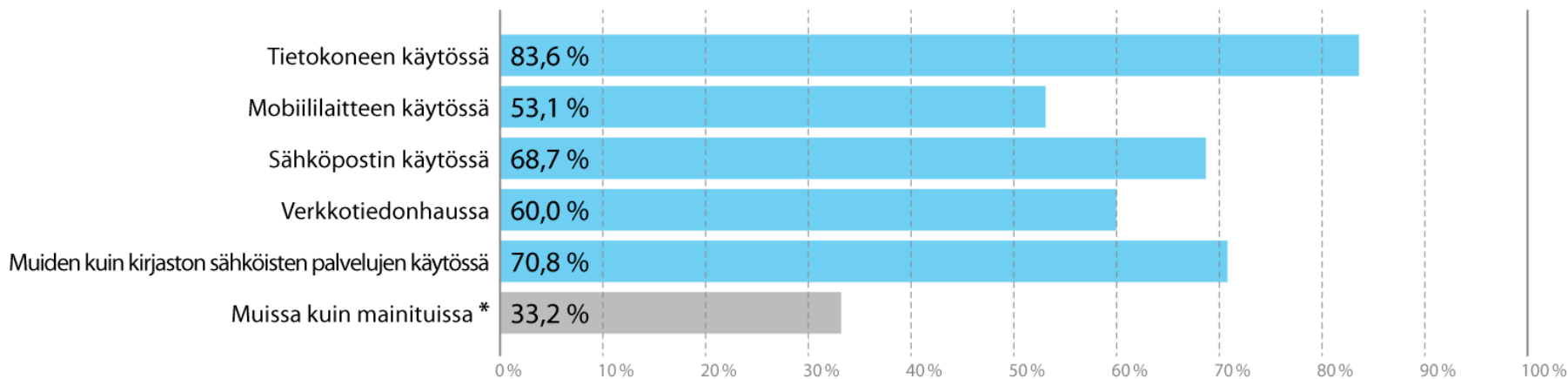


* Mainittu: VR, kuvien tulostusta, Trafi, Vero, Finnair, asunnon etsiminen, sähköpostin käyttö, katsastus, Tulli, matkalippujen tulostaminen, Celia-kirjasto, ohjelmien lataus, some, verkkokaupat, työnhakupalvelut, ym.

Yksilöopastusten ajanvarausmahdollisuus 36.1 %

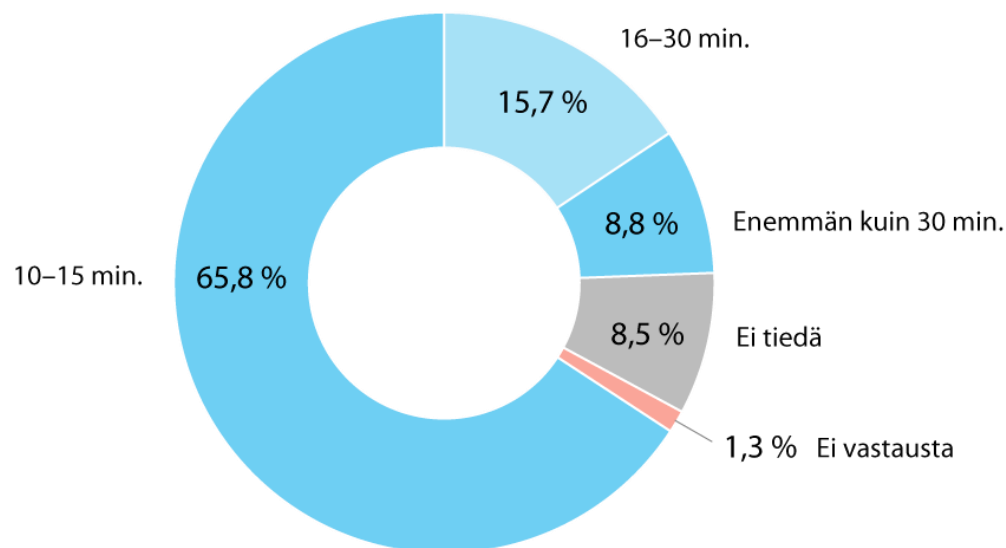
Asiakkaan omalla laitteella opasti 62.6 %

Missä asioissa kirjastojen asiakkaat kaipaavat apua?



* päivitys, sovellusten lataaminen, asetukset, tietoturva, verkkoyhteydet, haittaohjelmien poisto, sim-kortin asennus, digitointi, tulostus, skannaus, virustorjunta, ohjelmien käyttö – LAITTEIDEN PERUSKÄYTÖN ONGELMAT DOMINOIVAT

Yksilöllinen asiakkaan neuvonta kestää tyypillisesti



Kokemus tyypillisestä kestoista vaihtelee – osaamisongelma?

Digineuvonnan koetut haasteet

Avovastauksista poimittua:

Asiakkaan ja neuvojan tiedon tason erilaisuus, erilaisten laitteiden kirjavat toimintaperiaatteet, kunnan tietoturvarajoitukset, palveluntarjoajien sivujen vaikeakäyttöisyys, tiedontarpeen spontaanisuus – ryhmäopastusten vähäinen osallistujamäärä

Monta mainintaa:

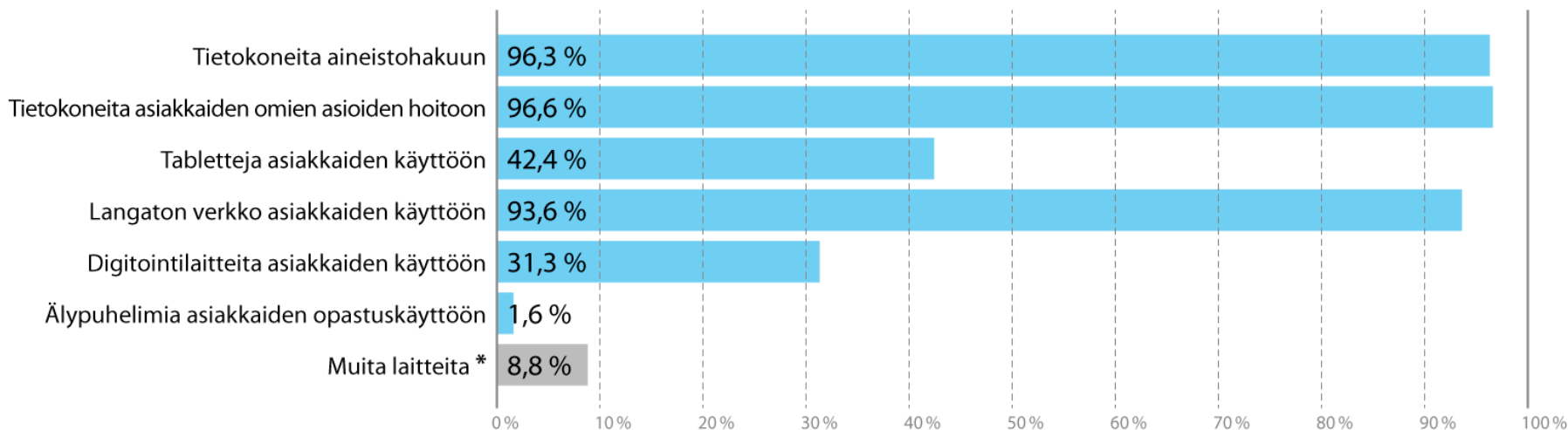
Henkilöresurssien riittävyys

Oma osaaminen

Tietoturvan rajoitteet

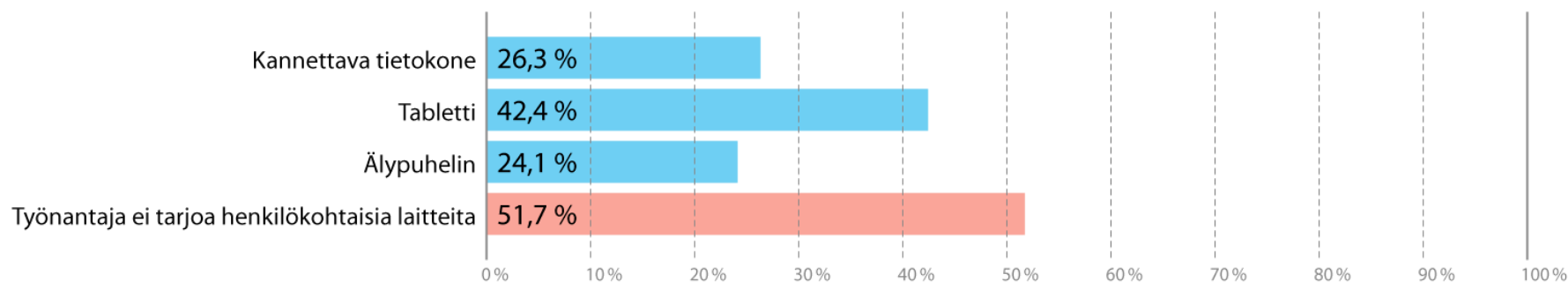
Oman laitekannan suppeus

Mitä laitteita kirjastossa on käytössä?

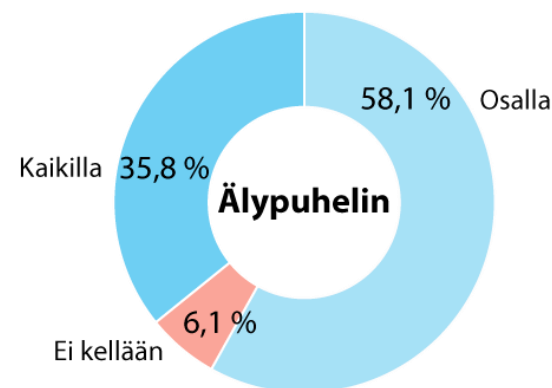
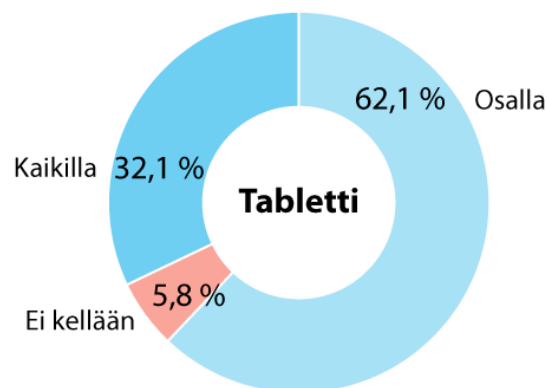
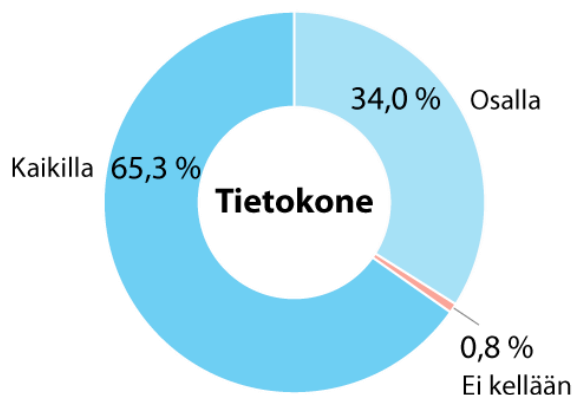


* skanneri, tulostin, projektori, 3D-tulostin, mikseri + kaiuttimet, älytelevisio, latureita, lukulaite, iso kosketusnäyttö

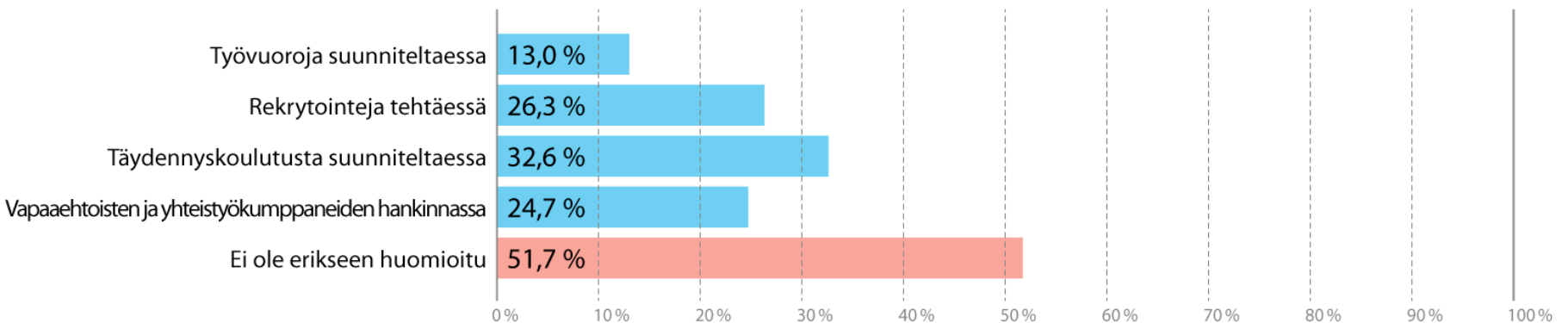
Mitä laitteita asiakaspalvelijoilla on käytössään työnantajan tarjoamana?



Onko asiakaspalvelussa toimivilla kyky neuvoa peruskäyttöä?



Onko toimipisteessä otettu huomioon laitteiden ja sähköisten palvelujen opastusosaaminen?

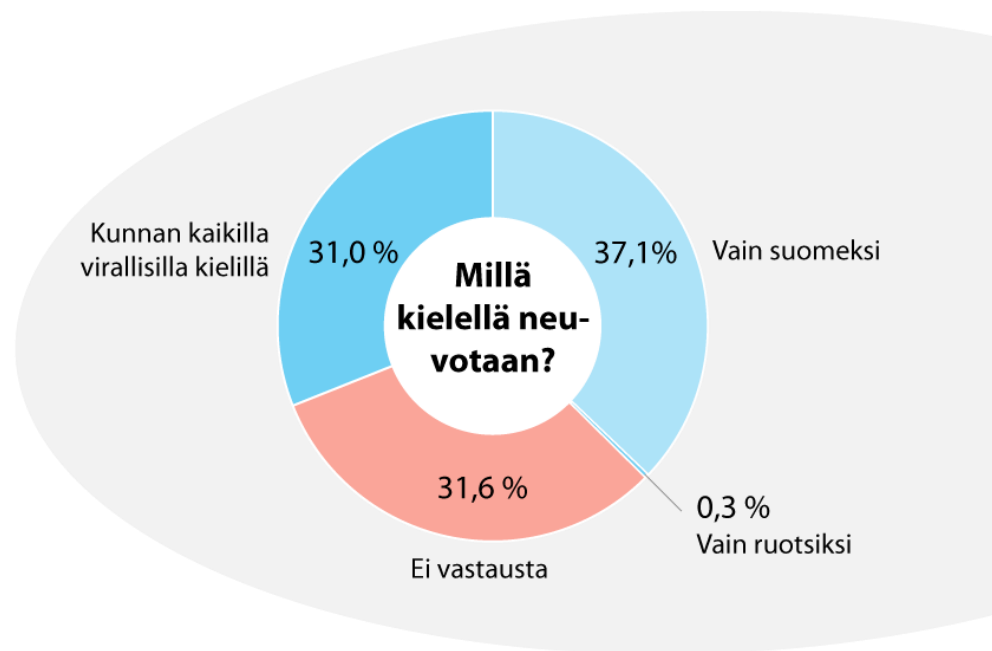
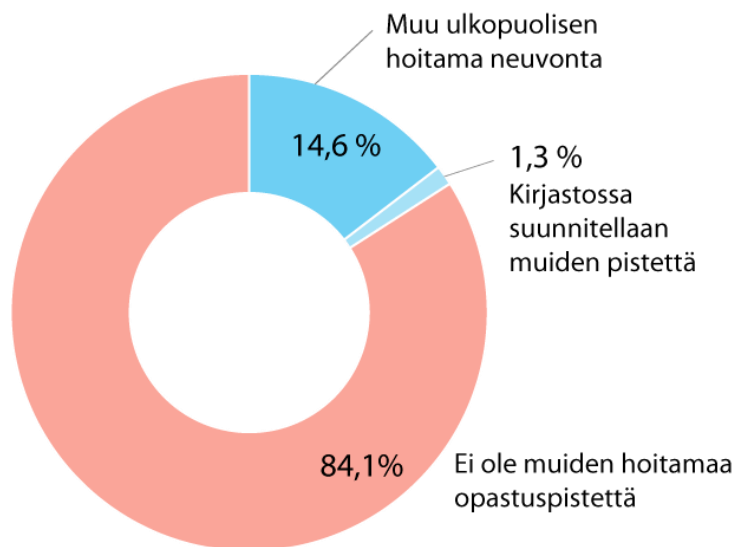


Mitä pitäisi tehdä?

Mikäli digineuvontaa haluttaisiin antaa kunnassanne enemmän juuri kirjastojen kautta, minkälaisiin toimiin tulisi panostaa osaamisen, laitteiden, aukioloaikojen, työvuorojen, henkilökunnan määrän ym. järjestelyjen suhteen?

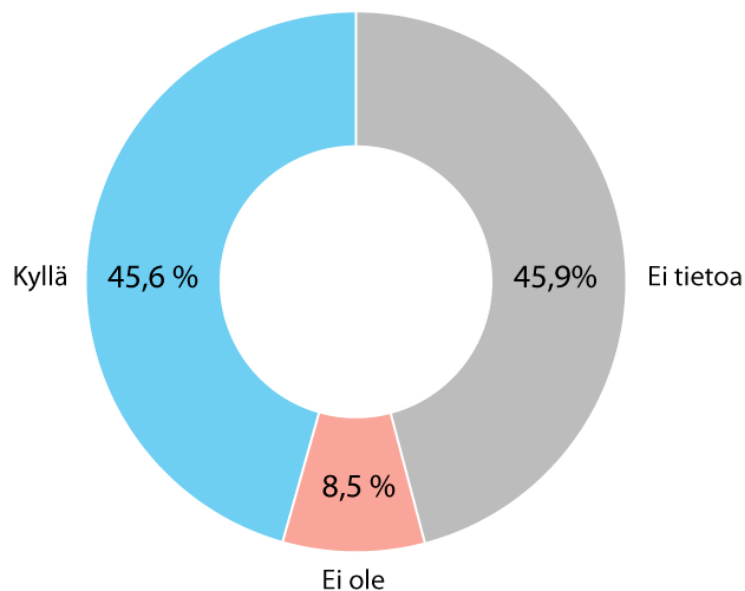
- Koulutus
- Laiteresurssi
- Henkilökuntaresurssi
- Tilat

Onko toimipisteessä muiden hoitama opastuspiste?



Ratkaisuja: hanketyöntekijä, harjoittelija, vapaaehtoiset neuvojat, kiertävä neuvoja, Yhteispalvelupiste tai Kansalaisinfo, kunta.

Onko kunnassa toimijoita, jotka voisivat neuvoa kirjastossa?



Tunnistettu: Kansalaisopistot, järjestöt, yläasteen ja lukion väki, tietokonekerhot, Kela ja TE-toimisto, pankit, erilaiset hankkeet, paikalliset yrittäjät, sote-henkilöstö.

Huomioita: Tilajärjestelyjen hankaluus – liian pienet tilat, äänen kulkeutuminen muihin tiloihin, yksityisyyden suoja.

Mitä kirjastoissa voitaisiin neuvoa?

Kun julkisia palveluja tarjotaan sähköisesti, mitä pitäisit kirjastojen antaman neuvonnan kannalta luontevina neuvonnan kohteina?

”Kirjaston, kunnan ja valtion sähköiset palvelut ensisijaisesti”

”Nykyisellään kirjaston henkilökunta ehtii lähinnä opastaa alkuun. Neuvonnan kohteita on paljon ja kaikessa kirjasto pyrkii asiakkaita avustamaan.”

”Kaikkea voi neuvoa, mutta palveluille pitäisi olla harjoitusohjelmia, jotta niihin ei tarvitse kirjautua, ts. että henkilökunnan ei tarvitse nähdä henkilökohtaisia tietoja.”

”Tjänster som berör biblioteket, eventuellt hela kommunens tjänster”

Mitkä palvelut eivät sovi kirjaston neuvottavaksi?

- Palvelut, joissa tarvitaan henkilökohtaisia tunnuksia
- Kaupalliset palvelut, nettikauppojen käyttö (paitsi matkaliput)
- Vaativien ohjelmistojen tai viihdepalvelujen käyttö

Pankki useimmiten mainittu arveluttavana neuvottavana

”Kaikki vahvaa tunnistautumista vaativat palvelut. Liikutaan liian henkilökohtaisella alueella....Pienessä kunnassa en halua tietää kaikista kaikkea. ”Liian tuttu” virkailija voi olla myös este palvelun käyttämiselle.”

”Nettikaupoista tilaamista ja maksamista, eli kaupallisia palveluja ei laajassa mitassa ruvettaisi neuvomaan.”

Kommentteja

”Neuvonta tarvitsee aikaa, hyvät laitteet ja neuvojille koulutusta. Nykyjään neuvojat osaavat enemmän, jos ovat asiasta kiinnostuneita eli ovat omalla vapaa-ajallaan opetelleet uusien sähköisten palvelujen käyttöä. Tältä pohjalta ei tee mieli palveluja opastaa. Opastaminen syö aikaa joltain muulta asiakaspalvelutyöltä eikä työmäärän lisääminen ole mahdollista.”

”Näyttävä resurssoinnissa: henkilökunta, laitteet, sopivat tilat. Toimintatapa oltava suunnitelmallisempi ja se on mietittävä yhdessä kunnan ja kirjastotoimen kanssa. Kirjaston on oltava tietoinen, mikäli joku toimija ohjeistaa omat asiakkaansa kirjastoon esim. pankit, puhelinoperaattorit.”

”Haluaisin, että asia hoidettaisiin valtakunnallisesti OKM:n ja AVI:en kautta siten, että ei vain opasteta kirjaston henkilökuntaa opastamisessa, vaan apua tarjotaan suoraan asiakkaille. Esim. kehittämiskirjastojen kautta resurssoidut ja koulutetut kiertävät digineuvojat.”

Kommentteja

”Hienoa olisi, jos palvelujen tarjoajat tulisivat opastamaan omia palvelujaan kirjastolle – myös henkilökunnalle. Toivottavaa olisi, että olisi jokin yhteys sähköisten palvelujen tarjoajien ja kirjaston opastajien välillä.”

Skaala:

- Kirjaston omat palvelut
- Kunnan ja julkiset palvelut
- Kaikki palvelut, joissa tarvitaan apua

Terveisiä omalle kunnalle

”Riittävä laitekanta, yhtenäinen linjaus palvelujen suhteen, riittävä opastus neuvottaviin osa-alueisiin.”

”Tillgång till de senaste programmen och utbildning för personalen att använda till exempel vanliga sidor som Oma kanta etc.”

”Jos opastusta halutaan oikeasti työntää kirjastoihin enenevässä määrin, tulisi ministeriön huomioida tämä kirjastojen resursseissa; kunnille ja kaupungeille tähän työhön korvamerkittyä rahaa. Muuten tulee taas yksi tehtävä lisää ja kirjastojen perustehtävä hämärtyy entisestään!!”

”Haluaisin, että kunnassamme huomioitaisiin kirjastot merkittävinä laitteiden ja palveluiden neuvonnan tarjoajina. Huomiota voisi osoittaa ennen kaikkea rahalla, jotta kirjastot voisivat tehokkaasti vastata niille väistämättä tulevaan kysyntään. Kuntalaiset kääntyvät näissä ongelmissaan kirjastojen puoleen riippumatta siitä haluammeko sitä, vai emme. On naiivia ajatella, että kasvavaan kysyntään voitaisiin aidosti vastata vain nykyisillä resursseilla, tai ns. perinteisten kirjastopalveluiden vaatimalla osaamisella.”

Summa summarum

”Yleensä se, että kun sähköisiä palveluja kunnassa kehitetään, mietitään samalla, miten ne ovat eri käyttäjäryhmien saavutettavissa ja suunnitellaan myös käytön opastus/tuki ja varataan siihen resurssit.”