

# YKN:n suositus digitaidoista ja digituen antamisesta kirjastoissa

Yleisten kirjastojen neuvosto antoi suosituksen kirjastojen asiakaspalvelussa tarvittavista digitaidoista sekä suosituksen siitä, miten kirjastot osallistuvat valtiovarainministeriön AUTA-hankkeen määrittelemän digituen verkoston toimintaan. Tarkka päätösteksti on luettavissa pöytäkirjasta 1/2019.

WWW.KIRJASTOT.FI/NEUVOSTO/  
POYTAKIRJAT/1\_2019



**KIRJASTO**

# Asiakaspalvelussa toimivan digitaidot pöytäkoneella ja mobiilisti

## TIEDONHAKU JA INFORMAATIO- LUKUTAITO

- ★ Tiedonhaku kirjaston omien järjestelmien lisäksi myös avoimen verkon tietolähteistä
- ★ Muiden kirjastojen ja valtakunnallisten kulttuurivarantojen tiedonhaku
- ★ Tiedonhaku kuvan avulla, videoiden tiedonhaku
- ★ Eri tiedostomuotoihin tallentaminen ja pilvipalvelujen käyttö
- ★ Tiedon arviointi, valeutusten ja kalastelu-yritysten tunnistaminen
- ★ Tiedonhaun opastaminen asiakas-tilanteessa

## TIETOTURVA JA DIGITERVEYS

- ★ Ohjelmistopäivitykset, virustorjunta, luotettavat salasanaikäytännöt
- ★ Varmuuskopiointi
- ★ Vahvan tunnistautumisen ymmärrys
- ★ Osaan kertoa asiakkaalle tietoturvasta
- ★ Digityöskentelyn fyysisten ja psyykkisten vaikutusten tuntemus
- ★ Ymmärrys digitekniikoiden käytön vaikutuksista mm. ympäristöasioihin

## VIESTINTÄ JA YHTEISTYÖ

- ★ Mobiililaitteen sovellusten asentaminen, sähköpostin käyttöönotto
- ★ Selainasetukset pöytäkoneella ja mobiilissa, välimuistin tyhjennys ym.
- ★ Sähköpostin sujuva käyttö
- ★ Verkkokokouksiin osallistuminen
- ★ Työpaikan sosiaalisten medioiden käyttö
- ★ Kirjaston viestintäkanavien opastaminen

## ONGELMANRATKAISU

- ★ Perustarkistukset laitteiden toiminnasta: virta, liitännät, verkon toiminta, uudelleenkäynnistys ym.
- ★ Helppokäyttötoiminnot: tekstin suurennus, puheentunnistus, ääniviestit, zoomaus ym.
- ★ Kuvakaappaus ongelmatilanteesta
- ★ Ongelmatilanteiden ratkaisu verkko-tiedonhaun avulla, videoiden haku
- ★ Oman digiosaamisen tiedostaminen, mistä tarvitsee lisää tietoja ja taitoja

## SISÄLLÖTUOTANTO

- ★ Office-työkalujen käyttö
- ★ Valmiiden pohjien käyttö viestinnässä (esim. powerpoint tms.)
- ★ Kirjaston omien some-kanavien kautta tiedottaminen
- ★ Kuvahaut ja kuvien käyttöoikeuksien tarkistaminen
- ★ Kirjaston ja avoimen verkon aineistojen käyttörajoitukset
- ★ Viittaustekniikat
- ★ Perustiedot algoritmien vaikutuksista



# YKN:n suositus kirjastojen digituesta

## Autamme omien palvelujen käytössä ja muiden palvelujen äärelle

- ★ Neuvomme kirjastojen verkkopalvelujen, e-aineistojen ja kirjaston digitaalisten asiakas-palvelukanavien ja asiakkaille tarkoitettujen laitteiden sekä ohjelmien käyttöä
- ★ Opastamme asiakkaan oikean palvelun äärelle osana tietopalvelua
- ★ Autamme ymmärtämään digitaalisten palvelujen tietosuoja ja niihin liittyviä toiminta-tapoja ja sääntöjä
- ★ Neuvomme vahvaa tunnistautumista vaativia palveluja yleispiirteisesti
- ★ Autamme asiakasta laitteiden ja ohjelmien peruskäytössä

## Digitukea yhdessä muiden kanssa kirjastotilassa

- ★ Kirjastoissa järjestetään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa koulutuksia ja opastuksia digitaalisten palvelujen käytöstä
- ★ Digiopastusten järjestämiseksi verkostoidumme digipalveluja tarjoavien ja digitaitoja opastavien toimijoiden kanssa
- ★ Meiltä saa myös tietoa muista omalla alueella digitukea antavista tahoista ja digitaalisen asioinnin neuvojista

Digituen lisäksi kirjasto tarjoaa asiakkaille apua monella tavalla digivälineiden käytössä. Asiakkaita opastettaessa on lupa olla tietämätön kunhan etsiä vastauksia yhdessä!

## AUTA-hankkeen Digituen määritelmä:

*Digituki on digitaalisen viranomaisasioinnin, palvelun ja älylaitteen käytön tukea, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta käyttämään älylaitteita ja asioimaan itsenäisesti ja turvallisesti sekä ymmärtämään yleisiä digitaalisten palvelujen periaatteita.*

## Yleisten kirjastojen digihanke 2019–2020

Erillismääräraha:

### 1. Henkilöstön osaamisen kehittäminen

- ★ digineuvontaosaamisen minimitason määrittely (palvelujen tuntemus, palvelujen käytön neuvonta ja opastus mm.)
- ★ minimitason määrittelyn pohjalta toteutettava kirjastohenkilöstön lisäkoulutus

### 2. AUTA-hankkeen toimintamallin vahvistaminen kirjastoissa

- ★ Digituen tarjoajien toimintaverkoston tuntemus ja yhteistyön kehittäminen paikallisesti ja alueellisesti, paikalliset ja alueelliset toimintamuodot ja hankkeet

Yleisten kirjastojen digihankkeen toteuttajat ovat alueellista kehittämistehtävää hoitavat kirjastot sekä valtakunnallista kehittämistehtävää hoitava kirjasto. Suunnittelu on käynnissä.