



DIGITAALINEN OSAAMINEN
VAATIMUKSET ASIAKASPALVELUSSA
12.12. MEDIAKASVATUSPÄIVÄ, TURKU



ANU OJARANTA, VTT, INFORMAATIOTUTKIMUS

- opettaja, AmO
- tutkija
 - Informaatiolukutaito
 - valemedia
- yrittäjä
- päivätyönä tällä hetkellä
yliopisto-opettaja, Åbo
Akademi, informaatiotutkimus



ASIAKASPALVELUYKKÖNEN!!

Kansallinen Asiakaspalvelupalaute -tutkimus 2019

1. Kirjasto
2. Alko
3. Yliopiston Apteekki

SUOMEN HALLITUSTASON AIKEET

Sipilän hallitus:

- Digitalisoidaan julkiset palvelut -> AUTA-hanke -> Digituki-hanke
- Maakuntien digihankepilottit aloittivat 2018, pilotointi levisi koko maahan 2019
- Digipalvelulaki, sisältää saavutettavuusvaatimuksen
- erityisrahoituksella kirjastojen digihanke, rahoitus 2020 loppuun asti

Rinteen hallitus:

- Julkiset palvelut digitalisoidaan 2023 mennessä
- Miten hallitus jatkaa? Konkreettiset toimet? Digi- ja väestövirasto aloittaa 2020

DIGIPALVELULAKI

Laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta säädetään julkisen sektorin elinten verkkosivujen ja mobiilisovellusten saavutettavuudelle asetetuista minimitaso vaatimuksista, saavutettavuuden toteutumisen valvonnasta ja viranomaisten velvoitteista liittyen digitaalisten palvelujen järjestämiseen yleisölle.

Laki tuli voimaan 1.4.2019 ja sillä toimeenpannaan saavutettavuusdirektiivi Suomessa.

OSAAMINEN EI OLE RIIPPUVAINEN HALLITUSOHJELMASTA!

Kirjastojen henkilökunnan digitaalinen osaaminen ei kuitenkaan ole riippuvainen yhdestäkään hallitusohjelmasta.

Se on osa elinikäistä oppimista yhä digitalisoituvassa työympäristössä.

Se on...

Kansalaistaito.

DIGIOSAAMISEN VAATIMUKSET KIRJASTOSSA



YKN – YLEISTEN KIRJASTOJEN NEUVOSTO

Digituki AUTA hankeen jälkimaininkina.

Digiosaamisen tutkimukset -> YKN halusi laadittavaksi digiosaamisen minimivaatimukset.

Työryhmä työskenteli talvella 2019, osaamisvaatimukset esiteltiin YKN kokouksessa 11.4.2019.

YKN hyväksyi vaatimukset syksyllä 2019.

Sisältää viisi osaamisaluetta:

https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/20190411_1_Ojaranta_YKN_digiosaamisen_suositus.pdf

Näiden osaamisvaatimusten pohjalta on eri AKE-alueilla ryhdytty erilasiin koulutustoimenpiteisiin.

TIEDONHAKU JA INFORMAATIO- LUKUTAITO

- Tiedonhaku kirjaston omien järjestelmien lisäksi myös avoimen verkon tietolähteistä
- Muiden kirjastojen ja valtakunnallisten kulttuurivarantojen tiedonhaku
- Tiedonhaku kuvan ja videoiden avulla
- Eri tiedostomuotoihin tallentaminen ja pilvipalvelujen käyttö
- Tiedon arviointi, valeutisten ja kalasteluyritysten tunnistaminen
- Tiedonhaun opastaminen asiakastilanteessa

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

SISÄLLÖNTUOTANTO

- 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

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

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

DIGIOPASTUKSEN ETIIKKA



DIGITUEN EETTINEN OHJEISTUS VRK

- miten autan?
- tiedän vastuuni ja velvollisuuteni
- ymmärrän miten vahva tunnistautumisen vaikutus vaikuttaa digituen antamiseen ja vastaanottamiseen

Jokaiselle ryhmälle on haettu ainakin yksi kopio tästä ohjeistuksesta.

https://vrk.fi/documents/2252790/10411362/VRK_Digituki_eettinen_ohjeisto_A4_FIN_digi.pdf/1a336fb1-17a3-3760-a2ce-95ba18398eba/VRK_Digituki_eettinen_ohjeisto_A4_FIN_digi.pdf

DIGIOPASTUKSEN LIIKENNEVALOT

VIHREÄ

KELTAINEN

PUNAINEN



MUISTA AINA...

- kohtele asiakasta ystävällisesti ja suhtaudu avoimesti hänen kysymyksiinsä
- rohkaise asiakasta ja pue sanoiksi hänen onnistumisensa
- puhu selkeästi ja yleistajuisesti – vältä liian teknisiä termejä
- varmista, että ymmärrät asiakkaan oikein
- pyri tarjoamaan ongelmiin yksi tai useampi ratkaisu ja perustele ne tiedolla
- tunnusta mahdollinen tietämättömyytesi ja puhu vain se, minkä tiedät olevan totta
- jos et pysty itse ratkaisemaan ongelmaa, kerro se asiakkaalle selkeästi ja ohjaa hänet esimerkiksi huoltoliikkeeseen tai palvelun tarjoajalle
- tarjoa asiakkaalle lisätiedon lähteitä häntä kiinnostavasta aiheesta

JOS MAHDOLLISTA,

- innosta asiakasta etsimään lisää tietoa, joka auttaa häntä ymmärtämään aihepiiriä laajemmin ja kerro hänelle ongelmasta kattavammin
- kerro asiakkaalle, miten hän voi käyttää laitettaan vaivattomammin
- ota asiakkaan omat kiinnostuksen kohteet esimerkiksi e-aineisto-opastuksen lähtökohdaksi

ÄLÄ KOSKAAN

- tee mitään asiakkaan puolesta, jos asiakkaan vamma tai sairaus ei tätä edellytä, vaan kannusta häntä tekemään itse
- hoida asiakkaan luottamuksellisia ja henkilökohtaisia asioita, kuten vahvaa tunnistautumista vaativia palveluita (kuten pankkiasiat) tai lomakkeiden täyttämistä, vaan ohjaa asiakas palveluiden tarjoajan luokse (esim. pankki, Kela, poliisi)
- avusta asiakasta missään palvelussa, jossa hänellä on taloudellisen menetyksen mahdollisuus (esim. myynti-ilmoitukset, Veikkaus)
- todista oikeaksi asiakkaan asiakirjojakopioita
- asenna tai auta asiakasta asentamaan laitteeseensa mitään peruuttamatonta tai hankalasti peruttavaa muutosta, vaan ohjaa hänet esimerkiksi laitteen myyjälle tai huoltoliikkeeseen
- asenna tai auta asiakasta asentamaan mobiililaitteeseensa mitään sovellusta, jota ei ole virallisessa sovelluskaupassa
- suosittele asiakasta hankkimaan muita kuin yleishyödyllisiä sovelluksia (esim. Ylen sovellukset, e-aineistosovellukset, 112 Suomi)

RYHMÄTEHTÄVÄ

Osa I

1. Asettukaa 3-4 hengen ryhmiin
2. Keksikää minuutin aikana niin monta asiakkaalta tulevaa digitukipyyntöä, kuin keksitte!
3. Kirjatkaa jokainen idea post-it lapulle.
4. Valitkaa näistä ehdotuksista 3 haasteellisinta ja lukekaa ne ääneen muille.

Osa II

5. Nyt ojentakaa nämä kolme tapausta viereiselle ryhmälle.

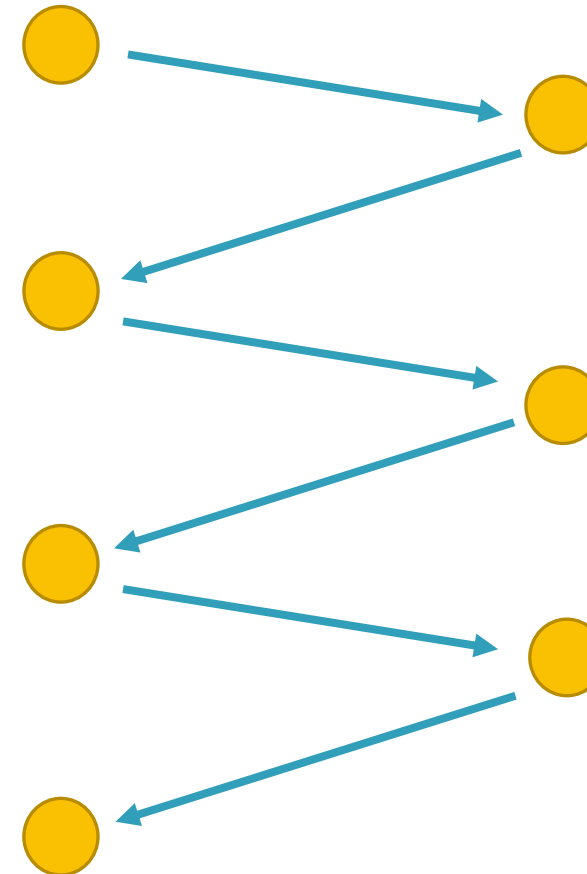
6. Kehittäkää opastuspolku niin monelle esimerkille kuin mahdollista seuraavan 10-15 minuutin aikana.

7. ajan sallimissa rajoissa katsotaan miten monta tilannetta voidaan keskustella läpi.

8. Etäosallistujat voivat miettiä kukin yhtä tapausta ja valita sieltä yksi tai kaksi keskustelun kohteeksi, joko pyytämällä puheenvuoroa tai sitten chatissa.

Asiakas

Opastaja



HAASTEELLISIA TAPAUKSIA?

Jos aika riittää, otetaan esimerkkinä muutama simulaatio:

Joko pöydän ääreltä tai tulette edemmäs istumana nenäkkäin ja esittäkää miten tilanne menisi aidossa digiopastustilanteessa.

YHTEENVETO

- Vaikka kyse on paljon valtakunnallisista hankkeista ja päätöksistä, pitää muistaa, että kyse on lopun viimein omista digitaidoista eli jokaisen omista kansalaistaidosta
- Jokaisen tulee ottaa vastuuta omasta oppimisesta ja suhtautua avoimesti omien digitaalisten taitojen kehittymiseen
- Digituelle ja sen eettiselle ohjaukselle on olemassa suosituksia, mutta saattaa tulla tilanteita, jolloin pitää käyttää omaa harkintaa. Jos käyttää omaa harkintaa eettisten ohjauksen ulkopuolella, pitää ymmärtää vastuut.
- Avoimin mielin eteenpäin, iloiten myös omasta oppimisesta ja mahdollisuudesta jakaa omaa osaamista muille.

KIITOS!

ANU
Ojavanha
INFORMAATIO & OPPIMINEN

