

Digimediataidot haltuun!



**ALUEELLINEN
KEHITTÄMISTEHTÄVÄ**
TURKU

Digimediataidot haltuun!

- 9:30 Aamukahvi, koulutuksen avaus, käytännön asiat ja tervetulosanat
- 10 – 10:45 Kavi: vuoden 2025 Mediataitoviikon ja kirjastotyössä hyödynnettävien materiaalien esittely (etänä)
- 10:45 jaloittelutauko
- 11 – 12:30 Johanna Vehkoo: Disinformaatio verkossa tekoälyn aikakaudella
- 12:30 – 13:30 lounas Logomossa
- 13:30 – 15:00 Webopettaja Esa Riutta: Tekoälyn hyödyntäminen työssä
- 15:00 iltapäiväkahvi ja kahvin lomassa AKEn Digiverkoston kuulumisia.
- Päivä päättyy viimeistään klo 16.

Pieni kysely

- <https://www.menti.com/alicvwjgjwrx>
- www.menti.com ja 2414 3934



AKEn Digiverkosto

- Kokoa yhteen digiasioista kiinnostuneita alueen kirjastojen työntekijöitä. Digiopastukset, digituki, mediataidot ja uudet teknologiat aiheina.
- Verkosto (ei työryhmä!), tavoitteena siis verkostoituminen, keskustelu, hyvien käytäntöjen jakaminen, yhteiset koulutukset ja toiminnan ideointi
- Yhteistyö VarSat-verkoston (LaNu-verkosto) ja moninaisuusryhmän kanssa; mm. mediakasvatus koskettaa kaikkia asiakasryhmiä
- Kokoontumisia (etänä tai livenä) vähintään kahdesti vuodessa
- Haluatko mukaan?
 - ake-kirjasto@turku.fi tai anne.ma.heino@turku.fi

Mitä meneillään?

- Digituen rajat – työpajat
 - Tavoitteena saada julkaisu, josta näkee nopeasti, mitä digituki kirjastoissa on
 - Huhtikuussa pidetty ”Digituen rajat selväksi” ja elokuussa ”Digituen rajat – työpaja”
 - Lopputuloksena ns. liikennevalomalli kirjastoissa annettavan digituen rajoista
 - Tilattu mainostoimistolta lopullinen versio
 - Alueen kirjastoille toimitetaan
 - Juliste
 - Jokin pienempi julkaisu, esim. kortti tai haitariesite
 - Löytyy myös digitaalisena extranetissä

Digituki on...

1. Kirjaston asiakaspalvelun arkea.
2. Tarkoitettu kaikille kirjaston asiakkaille.
3. Opastusta, yhdessä oppimista ja rohkaisua omatoimiseen digilaitteiden ja -palveluiden käyttöön.
4. Turvalliseen verkkokäyttämiseen ohjaamista.
5. Luottamuksellista, digitukija voi nähdä henkilökohtaisia asioita
6. Asiakkaan ohjaamista asiantuntevamman tuen äärelle, jos kirjaston osaaminen ei riitä.

Digituellakin on rajat:

1. Digitukea saa palvelun käyttöön, mutta ei palvelun sisältöihin.
 - a. Esim. Autamme oikean lomakkeen löytämisessä, mutta emme neuvo mitä siihen kirjoitetaan.
2. Digituen laajuuteen vaikuttaa asiakaspalvelijalla käytettävissä oleva aika.
3. Digitukijan osaamisellakin on rajat, kaikkea ei voi osata.
4. Henkilökohtaisten tietojen käsittelemisestä on sovittava yhdessä asiakkaan kanssa.

Mihin digitukea ei voi antaa

1. Digitukija ei voi tehdä näitä asioita asiakkaan puolesta
 - a. kirjautuminen
 - b. hakemusten täyttäminen
 - c. raha-asiat
 - d. sopimusasiat
2. Digitukija ei ole vastuussa toisen palveluntarjoajan palvelun puutteista.
3. Digitukija ei voi ottaa vastuuta asiakkaan laitteesta tai asioinnin asiasisällöistä.
4. Digitukea ei saa käyttää vahingolliseen tai epäeettiseen toimintaan

In the year 2025

- Keskitytään valtakunnallisiin teemaviikkoihin
 - Helmikuussa Mediataitoviikko, johon saimme nyt katsauksen. Ilmoittautukaa mukaan!
 - Toukokuussa Digitaitoviikko, johon tulossa tapahtumapaketti / yhteistä ohjelmaa
 - Lokakuussa Senior Surf
 - Marraskuussa Peliviikko
- Koulutusta tekoälystä tarjolle koulutustarjottimeen
- Hyvien käytäntöjen jakoa mm. digiopastuksista yhteisissä kokouksissa

Digiopastusta asiakaspalvelussa: vaikuttavia onnistumisia

- Asiakas sai ladattua itselleen e-kirjaston, ja on nykyään e-kirjaston käyttäjä
- Vanhempi asiakas ei ollut koskaan käyttänyt verkkokirjastoa. Oli aivan haltioissaan, kun näytin palvelua, mitä kautta hän voi tehdä varauksia ja hakea aineistoa. Oli kuitenkin aktiivinen netinkäyttäjä, mutta jotenkin tämä palvelu oli jäänyt katveeseen, koska ei ollut käyttänyt kirjastoa pariin vuosikymmeneen.
- Saimme asiakkaan e-kirjaston toimimaan. Asiakas oli erittäin tyytyväinen.
- Asiakas tahtoi tulostaa yhdestä lehdestä sivun ja siihen tarvitsi opastusta. Hänelle oli tärkeä saada apua siinä hetkessä ja kun hän sai minulta apua, oli tosi tyytyväinen.
- Yksi erityisen mieleenpainuva tapaus koski asiakasta, joka tarvitsi apua Tori.fi-sivuston käyttämisessä sen uudistusten jälkeen. Yhdessä kävimme askel askeleelta läpi Tori.fi:n toiminnot. Lopputuloksena hän ei ainoastaan tehnyt onnistuneita ostoksia, vaan palasi myöhemmin saadakseen apua toisen verkkokaupan käytössä. Ensimmäisen tapaamisen jälkeen hän totesi: "En olisi uskonut, että kirjastossa osataan näin hyvin auttaa!"

Mediataidot ja kestävä kehitys

- 2024 hanke: Kestävä kehitys Lounais-Suomen kirjastoissa
- Hankkeessa luotu kestävän kehityksen tiekartta ja tapahtumareseptejä
- Toimisiko jokin hankkeen tapahtuma myös osana mediakasvatusviikkoa?
 - Mediataitoihin kuuluu myös tauot digitaalisesta mediasta, esim. lukuretriitti: <https://ls-kirjastot.fi/materiaalit/tapahtumaresepti-kirjaston-lukuretriitti/>
 - <https://ls-kirjastot.fi/materiaalit/viestintamateriaalit-mielenrauha/>
- Ilmoittautuminen ja mediataitoviikon info: <https://mediataitoviikko.fi/>
- Muita ideoita aiheesta? Aiotaanko teidän kirjastossa osallistua?



Mitä ajatuksia heräsi?

Kiitos!
Hyvää
kotimatkaa!



**ALUEELLINEN
KEHITTÄMISTEHTÄVÄ**
TURKU