

TAMPERE.
FINLAND

Digitukea ja mediakasvatusta Tampereen kirjastoissa

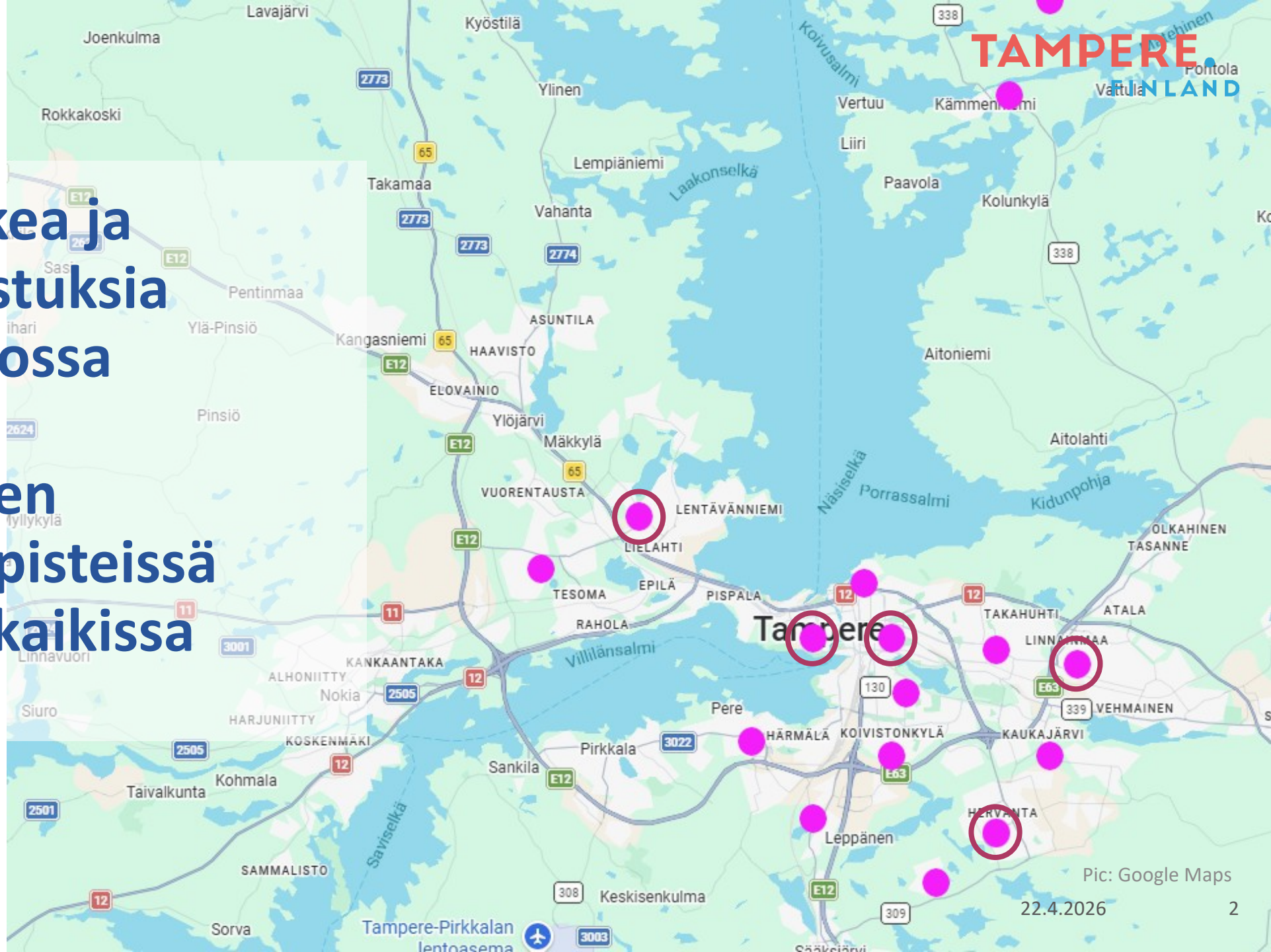
Tampereen kaupunginkirjasto

Terhi Turkia, koordinaattori

TAMPERE

Avointa digitukea ja varattavia opastuksia viidessä kirjastossa

Tukea kirjastojen asiakaspalvelupisteissä palveluaikana kaikissa kirjastoissa



Pic: Google Maps

Digituen muodot kirjastossa



- Asiakkaille tarjotaan digitukea kolmella tasolla
  - Asiakaspalvelussa
  - Avoimessa digituessa
  - Varattavin opastuksin
- Digitukea n. 15 työntekijän toimenkuvassa
- **Kaikki** asiakaspalvelussa työskentelevät tekevät digitukea jonkin verran

Digituen palvelukuvaus

- Digituen tavoitteena on ottaa askeleita kohti turvallista ja itsenäistä laitteiden käyttöä sekä asiointia.
- Digituki on **tukea arjen digipulmiin, ei valmiita vastauksia**.
- Ongelmatilanteissa digituki voi auttaa asiakasta **selvittämään tilannetta itse**.
- Tarjoamme tukea **omalla taitotasollamme tietotekniikan aktiivikäyttäjinä**.
- Noudatamme valtakunnallista digituen eettistä ohjeistusta sekä Tampereen kaupunginkirjaston digituen rajauksia, jotka löytyvät kirjaston verkkosivulta: tampere.fi/digitukeakirjastosta
- Asiakas on **aina itse vastuussa** laitteensa käytöstä ja asioinnista sekä digitukitilanteessa että sen jälkeen.
- Kirjaston digituessa ei ole mahdollisuutta puolesta asiointiin.



1. Digituki kirjaston asiakaspalvelussa

Kirjastojen asiakaspalvelupisteissä palveluaikana tarjoamme tukea **asiakaspalvelijan taitotason** ja **käytettävissä olevan ajan puitteissa**:

- kirjaston omien palvelujen käyttöön
- tulostamiseen
- tiedostojen tallentamiseen kirjaston asiakaskoneilla
- palveluihin kirjautumiseen



2. Avoin digituki

- Avointa digitukea tarjotaan aluekirjastoissa sekä pääkirjasto Metsossa erikseen ilmoitettuina viikonpäivinä ja kellonaikoina
- Avoimeen digitukeen voi tulla kohdatessaan esimerkiksi asioinnin, tietokoneen tai älylaitteen peruskäytön kysymyksiä tai haasteita
- Avoimessa digituessa työskentelee yksi henkilö kerralla. Jonotilanteessa opastusaika on noin 15 minuuttia/asiakas



3. Varattavat digiopastukset

- Varattavia digiopastuksia tarjotaan aluekirjastoissa sekä jonkin verran pääkirjasto Metsossa
- Opastusaika voidaan varata esimerkiksi asioinnin, tietokoneen tai älylaitteen peruskäytön haasteisiin liittyvissä tilanteissa silloin kun avoimen digituen palvelussa ei voida kattaa tuen tarvetta
- Opastusaika varataan avoimen digituen kautta tai palvelunumerosta, johon vastataan erikseen ilmoitettuina viikonpäivinä ja kellonaikoina
- Opastuksen kesto on noin yksi tunti
- Opastajat merkitsevät vapaat ajat yhteiseen kalenteriin, josta valitaan asiakkaalle sopiva aika

Avoimen digituen aikataulut



DIGITUKI

AVOIN DIGITUKI

Tarjoamme avointa digitukea pääkirjasto Metsossa sekä Hervannan, Sampolan, Koilliskeskuksen ja Lielahden kirjastoissa. Avoimeen digitukeen voit tulla ilman ajanvarausta kohdatessasi esimerkiksi asioinnin, tietokoneen tai älylaitteen peruskäytön kysymyksiä. Opastusaika on noin 15 minuuttia. Opastus on maksutonta.

Digituen palveluajat 1.9.–31.5.

- Hervannan kirjasto ma, ti, to 12–15
- Pääkirjasto Metso ma, ti, pe 12–15
- Sampolan kirjasto ma, to, pe 12–15
- Koilliskeskuksen kirjasto ti, ke 13–15
- Lielahden kirjasto ti, ke 13–15

Varattavat digiopastukset

Jos avoimen digituen palvelussa ei voida kattaa tuen tarvetta, voimme varata sinulle henkilökohtaisen opastusajan. Noin tunnin pituinen opastus varataan avoimen digituen kautta tai digituen palvelunumerosta. Henkilökunta arvioi opastustarpeen.

Opastusta asiakaspalvelusta

Kirjastojen asiakaspalvelussa tarjoamme tukea kirjaston omien palvelujen käyttöön, tulostamiseen, tiedostojen tallentamiseen kirjaston asiakaskoneilla sekä palveluihin kirjautumiseen. Tukeen vaikuttavat asiakaspalvelijan taitotaso ja käytettävissä oleva aika.

Digivinkkaukset ja Digiolkkarit

Järjestämme kirjastoissa myös digivinkkauksia eli lyhyitä alustuksia ajankohtaisiin digiaiheisiin. Digiolkkari-etätilaisuuksissa keskustellaan vapaamuotoisesti esimerkiksi tietotekniikasta tai älylaitteista. Lue lisää: **tampere.fi/digitukeakirjastosta**.

Kysy lisää:

Puhelin: 040 588 4616 (ma–pe 12–15)

Sähköposti: **kirjasto.digituki@tampere.fi**

TAMPERE KIRJASTO

- Avointa digitukea tarjotaan aluekirjastoissa sekä pääkirjasto Metsossa erikseen ilmoitettuina viikonpäivinä ja kellonaikoina
- Kolmena päivänä viikossa kolmessa kirjastossa, kahtena päivänä viikossa kahdessa kirjastossa
- Kesäaikaan digituen palvelua tarjotaan supistetusti, 2026 heinäkuussa digituki on suljettuna



Digituen palvelupisteet

- Erilliset palvelupisteet kirjastotiloissa, ei ”tiskejä”
- Ei erillisiä huoneita
- Eri kirjastoissa digitukipisteet hieman eri näköisiä - pyritty kuitenkin ergonomiaan, tunnistettavuuteen ja yksityisyyden suojaan
- Pistorasiat, demolaitteet, turvajärjestelmät



Digituen yhteystiedot

- Oma numero johon vastataan
  - Talviaikaan ma-pe 12-15, kesällä ma-to 12-14
  - Vastausvuoro kiertää mediasihteereillä kolmessa aluekirjastossa
- Digituen sähköposti
  - Vastaa tiedusteluihin, vastaanottaa palautteita jne

Opastustilastoja

	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025
	tunnit	tunnit	tunnit	tunnit	henkilöä	henkilöä	henkilöä	henkilöä
Hervanta	290	216	198	233	686	445	434	512
Sampola	216	187	152	176	437	369	321	392
Lielahti	97	93	119	100	127	138	238	193
Metso	73	81	108	116	106	121	279	350
Koilliskeskus	0	0	48	73	0	0	120	202
Muu	0	0	0,75	0,5	0	0	2	1
Yhteensä	**676**	**577**	**625,75**	**698,5**	**1356**	**1073**	**1394**	**1650**

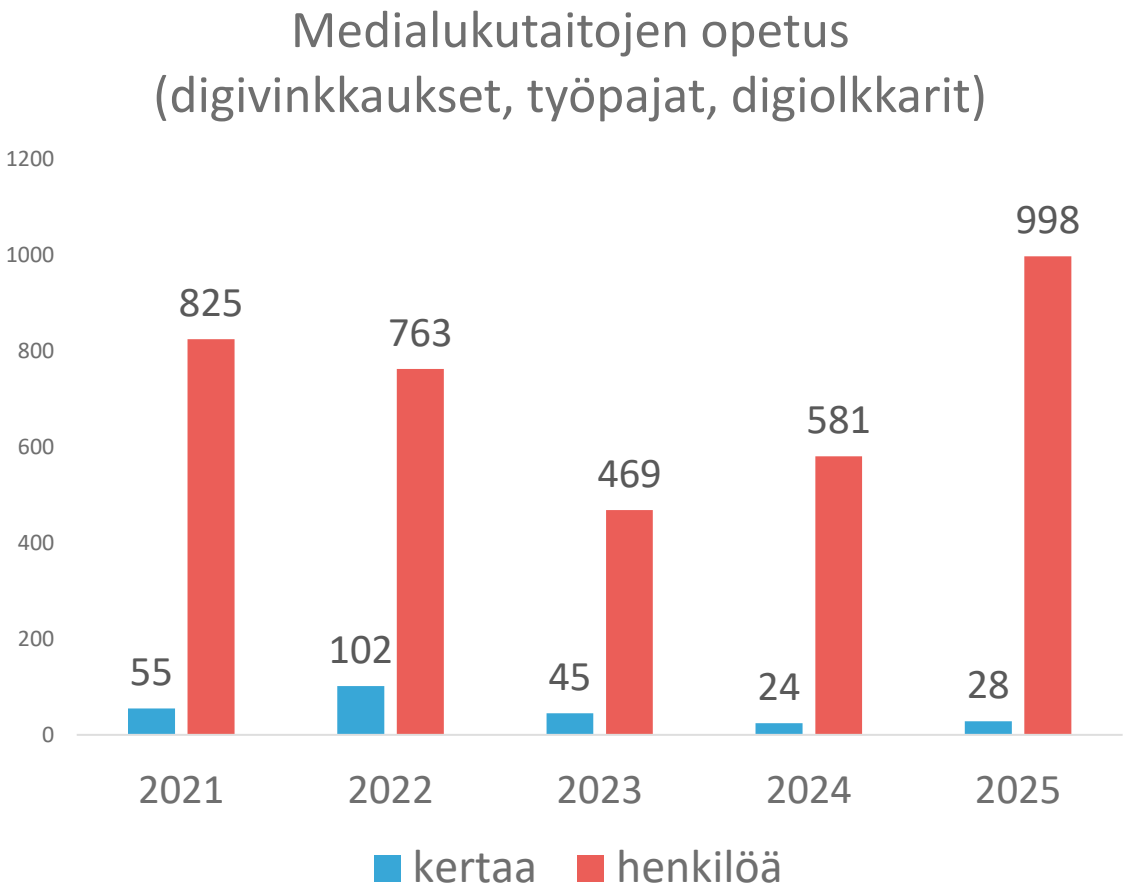
- Vuoden 2024 alusta siirrytty uuden muotoiseen digitukimalliin (aiemmin tietotorit)
- Vuoteen 2025 saakka on tilastoitu vain vähintään 15 min kestoiset opastustilanteet
- Vuoden 2026 alusta myös lyhyemmät avoimen digituen opastukset tilastoidaan

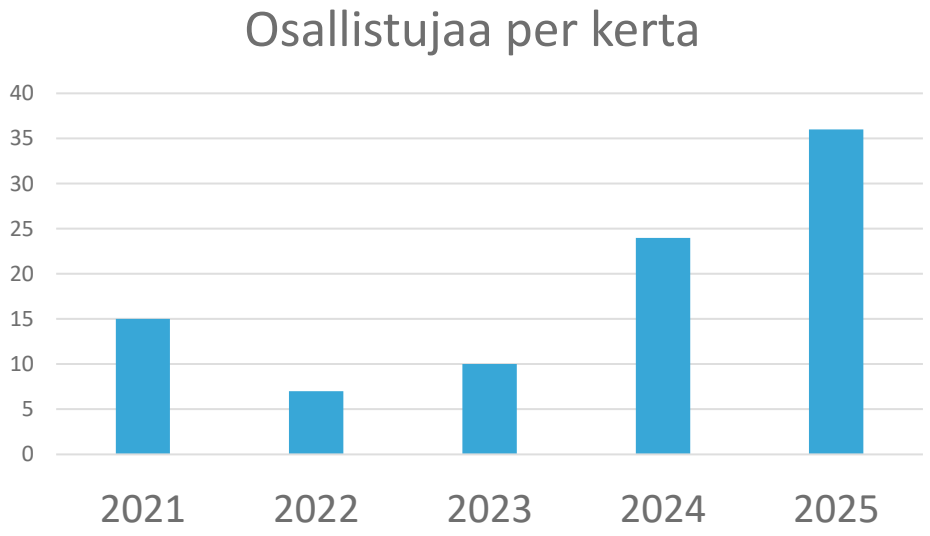
Medialukutaitoja aikuisille



- Digivinkkauksia
  - Luentoja tai keskustelevia tilaisuuksia ajankohtaisista aiheista
  - Otsikoita 2026: Google-hakukoneen haastajat, Turvallinen digiarki, Digitaalinen jäte – näkymätön ongelma?
- Digiolkkarit
  - Samoja aiheita, mutta etänä (Teams)
  - Yleensä pari kpl per toimintakausi
- Työpajoja
  - Toiminnallisia, ennakkoilmoittautumiset
  - Esim. Kansiot kuntoon ja tiedostot talteen, Valokuvista videotarinaksi
- Tapahtumatoimintaan sisältyvää medialukutaitotyötä
  - Esim. mediakritiikin iltapäivä, Metso fakta, elektronimusiikkityöpaja…

Medialukutaitotyön tilastoja







Tapahtumaviestintä

- Kirjaston tapahtumaesite
- Tampereen tapahtumakalenteri -> Aamulehti
- Facebook, tarvittaessa Instagram
- Digituen uutiskirje joka perjantai
- ”Puskaradio”



Digituen reflektio

- Kaksi kertaa vuodessa tarkastellaan digituen ja aikuisten medialukutaitotyön kokonaisuutta, tilastoja, palautteita jne.
- Reflektiossa mukana tekijät, esihenkilöt ja johto
- Säännöllinen toiminnan tarkastelu ja avoin keskustelu on hyödyllinen työkalu toiminnan kehittämiseen
- Digituen kokonaisuus on mediakasvatustiimin vastuulla



Henkilöstön tukeminen digitukityössä

- Vertaistyönohjausta avoimen digituen ja varattavien opastusten tekijöille
- Koko kirjaston ”aspa-foorumeissa” digituokioita, joihin kerätään aiheita henkilökunnalta
- Digituki- kanava Teamsissa sekä Digituen kuuma linja –chat päivystäjille



TAMPERE. FINLAND

Kiitos!
Kysymyksiä?