

DIGIA
KONEE-
SEEN

MEDIA-
OSAAMISEN
HUOLTOKIRJA
PIKE-
KIRJASTOILLE

.....

DIGIÄ KONEESEEN – MEDIAOSAAMISEN HUOLTOKIRJA PIKE-KIRJASTOILLE

.....

Toimitus: Salla Hyökki, Jarkko Rikkilä ja PiKen digitiimi

Teksti: Terhi Turkia

Kansi- ja sarjakuvat: Emmi Nieminen

Taitto ja kuvitus: Katariina Kirves, Grano Oy, 2020

Facebook: AKE Tampere – Pirkanmaa ja Keski-Suomi

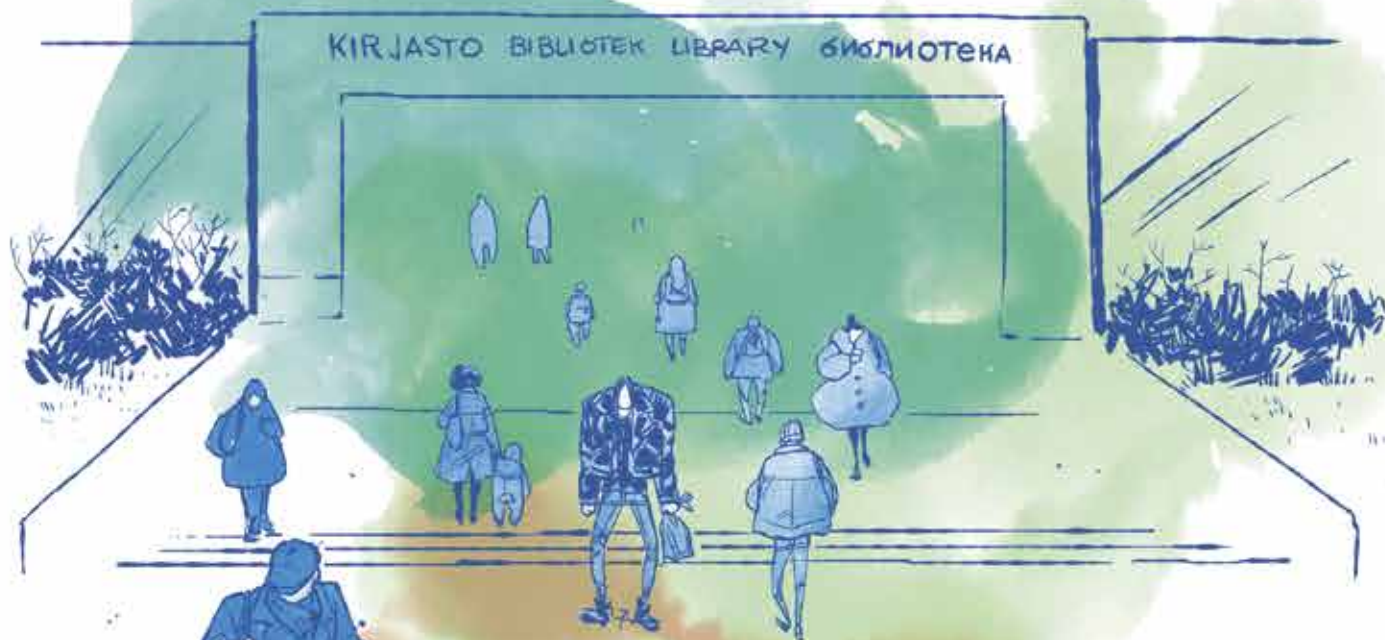
Instagram: @pikenkirjastoklubi

PiKen digitiimi:

Salla Hyökki, Tampere
Juha Hälinen, Jyväskylä
Jenni Kemppinen, Pirkkala
Sanna Keralampi, Jyväskylä
Pasi Mäkelä, Keuruu
Ismo Raitanen, Tampere
Perttu Rasi, Tampere
Jarkko Rikkilä, Tampere
Terhi Turkia, Tampere
Mari Vuorinen, Jyväskylä

Yleisen kirjaston tehtävänä on:

tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin,



ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa,
edistää lukemista ja kirjallisuutta,



tarjota tietopalvelua,
ohjausta ja tukea tiedon
hankintaan ja käyttöön
sekä monipuoliseen
lukutaitoon,

tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan,



edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua,
aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta,



tarjota mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen.



Sisällys

1	Kielitaidottomana uudessa maailmassa.....	7
2	Uudet kansalaistaidot kirjaston tehtävänä.....	17
3	Leikillisuus kokeilun ja oppimisen avaimena	29
4	Yhteiskunnan murros osaamisen tienviittana.....	37
5	Alustasta riippumatonta merkityksellisyyttä	49
6	Älylaitteet töihin!	59
7	Kirjaston monikanavainen asiakaspalvelu.....	71
8	Kevään jälkeen tulee uusi kevät.....	83

Lähteet

Suomirock-sitaatit

Eppu Normaali: Vuonna '85
(säv. Mikko Syrjä, san. Martti Syrjä, Poko Records, 1986)
Pertti Kurikan Nimipäivät: Aina mun pitää
(säv. Pertti Kurikka, Kari Aalto, Sami Helle, Toni Väitalo, san. Pertti Kurikka, Kari Aalto, Sami Helle, Toni Väitalo, Sony Music Entertainment Finland, 2015)
Eläkeläiset: Kahvipakettihumppa
(säv. Neil Young, san. Eläkeläiset, Stupido Twins, [1994])
Hassisen Kone: Rappiolla
(säv. & san. Ismo Alanko, Unitor Oy, Poko Records, 1980)
Don Huonot: Tule sellaisena kuin olet
(säv. Kalle Ahola, Kie von Hertzen, san. Kalle Ahola, BMG Finland, 1999)
Leevi and the Leavings: Onnelliset
(säv. & san. Gösta Sundqvist, P. Karhu / Johanna, Black Label Series, [1980])
Neljä Ruusua: Sun täytyy mennä
(säv. & san. Ilkka Alanko, EMI Finland, 1992)
Tehosekoitin: Maailma on sun
(säv. Matti Mikkola, san. Otto Grundström, Levy-yhtiö, 2000)

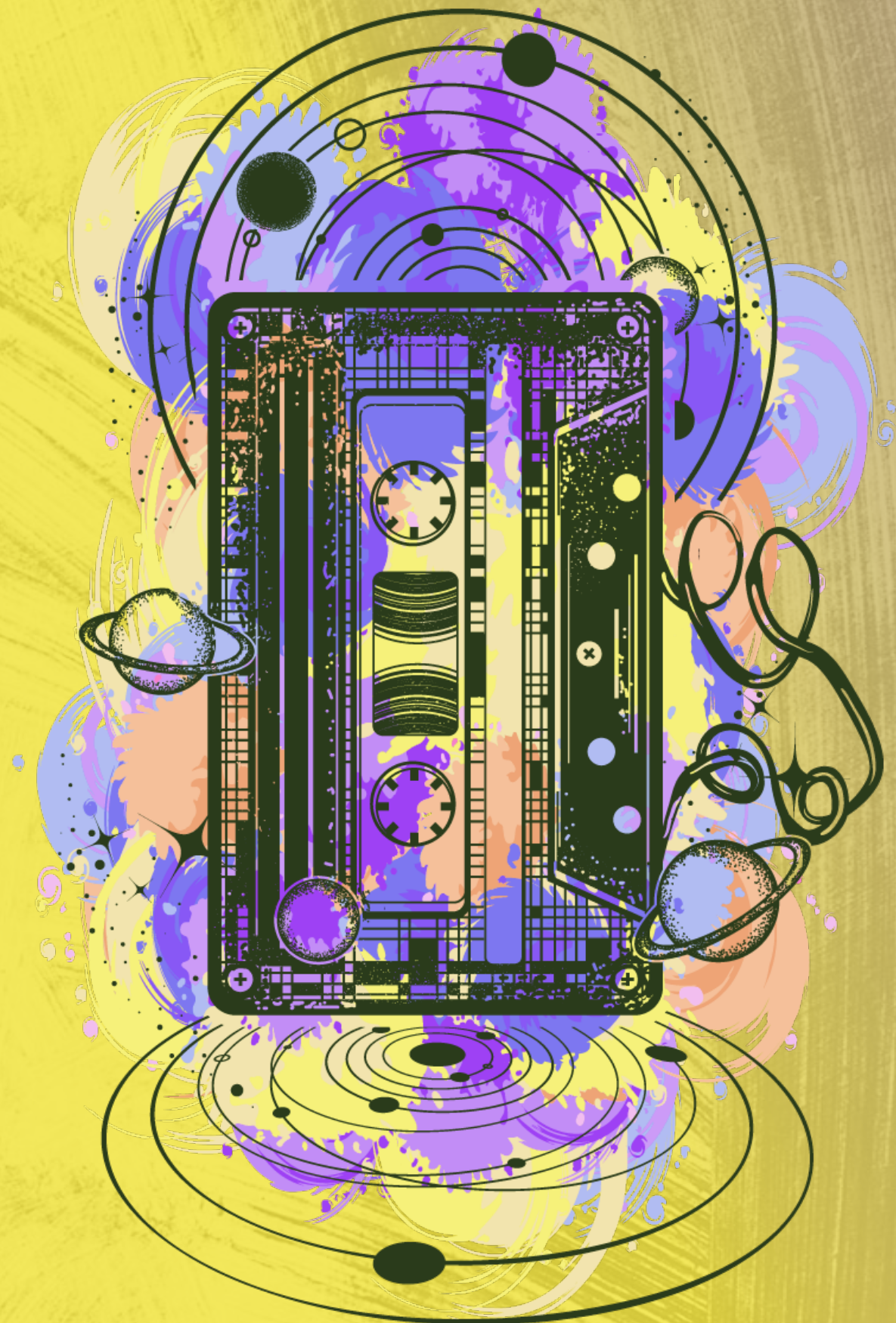
Kiitokset

Laura Aatola, Janne Hertell, Marjo Hietikko
Emilia Melasuo
Heidi Ollikainen, Reetta Saine
Päivi Litmanen-Peitsala
Salla Hyökki, Jarkko Rikkilä
Emmi Nuorgam
Nilla Hietämäki
Sari Kannainen
Emma Salmi
Petra Mäkelä
Ilkka Halava
Elina Hiltunen

Kiitos vielä

Valokuvien lahjoittajille, kirjastomuistojaan jakaneille, tie-
donhankinnan salapoliiseille sekä inspiraation, ajatuksien ja
ideoiden lähteille & tsemppaajille. Me teimme tämän yhdessä!





1

Kielitaidottomana uudessa maailmassa

.....

"SILMÄMME AVATAAN JA SULJETAAN
ME MAAILMANPYÖRÄLLÄ
KULJETAAN"

(EPPU NORMAALI: VUONNA '85)



Kielitaidottomana uudessa maailmassa

1

Kuvittele, että herätessäsi eräänä aamuna kaikki ympärilläsi ovat alkaneet puhua vierasta kieltä. Yrität lukea postilaatista noutamaasi aamun lehteä, mutta ymmärrät vain sanan sieltä, toisen täältä. Päätät lähteä ulos asioille. Apteekin asiakaspalvelija katsoo tasakustaa kaivamaasi paperista reseptiä hämmentyneenä hymyillen, etkä löydä yhteistä kieltä hänen kanssaan. Marssit vähän kiukkuisena kahvilaan, mutta sen paikalle on ilmestynyt jonkinlainen automatisoitu linjasto, joka toimii ilmeisesti jonkinlaisella salaisella järjestelmällä. Kaikki muut asiakkaat paitsi sinä näyttävät taitavan tämän oudosti kolahtelevan kahvila-automaatin käytön suvereenisti. He poistuvat paikalta sinua opastamatta, houkuttelevasti höyryävine kahvikuppeineen, kuka minnekin. Jäät ilman tarpeellisia lääkkeitä ja aamupäivän kahviannostasi. Turhautuneena istahdat puiston penkille miettimään, miten tässä näin pääsi käymään ja mistä voisit saada neuvoja.

Digitaidottoman arki saattaa tuntua joskus kuin huonolta elokuvalta tai epämääräiseltä unelta. Puutteellisin taidoin on hankalaa hoitaa jokapäiväistä asiointia tai pelkästään jo palvelujen tavoittaminen voi olla haasteellista. Osallistumattomuus verkon viestintäkanaviin tai välineiden käyttämisen esteet voivat aiheuttaa sosiaalisen syrjäytymisen tunnetta. Tiedonlähteiden ja kulttuurisisältöjen äärelle pääsy vaikeutuu, jos laitteita tai niiden käytön taitoja ei ole. Kokemus siitä, että on mahdollisuus osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun ja saada tietoa vaikkapa päätöksenteon prosesseista, on tärkeä jokaiselle yhteiskunnan jäsenelle, ikään ja asemaan katsomatta.

(lähde: Katariina Lamberg, Oivallusmediakasvatusseminaari 5.10.2020)

OSALLISUUS

POLIITTINEN OSALLISUUS

MAHDOLLISUUS SAADA TIETOA JA VAIKUTTAA PÄÄTÖKSENTEKOON

“PYSTYN SELVITTÄMÄÄN MITÄ YHTEISKUNNASSA ON MENNEILLÄÄN”

“PYSYN KÄRRYILLÄ PÄÄTÖKSENTEOSTA”

YHTEISKUNNAN SISÄPUOLISUUS

ASIOINTI, TOIMIMINEN YHTEISKUNNAN JÄSENENÄ

“KUULUN JOUKKOON JA PÄRJÄÄN PÄIVITTÄISISSÄ TOIMISSANI”

SOSIAALISEEN YHTEISÖÖN KUULUMINEN

VIESTIMINEN JA VIESTINNÄN YMMÄRTÄMINEN DIGITALISOITUVASSA KULTTUURISSA

“KUULUN JOUKKOON JA PÄRJÄÄN PÄIVITTÄISISSÄ TOIMISSANI”

KIRJASTON TEHTÄVÄ ON:

- 1 TARJOTA PÄÄSY AINEISTOIHIIN, TIETOON JA KULTTUURISISÄLTÖIHIN
- 2 YLLÄPITÄÄ MONIPUOLISTA JA UUDISTUVAA KOKOELMAA
- 3 EDISTÄÄ LUKEMISTA JA KIRJALLISUUTTA
- 4 TARJOTA TIETOPALVELUA, OHJAUSTA JA TUKEA TIEDON HANKINTAAN JA KÄYTTÖÖN SEKÄ MONIPUOLISEEN LUKUTAITOON
- 5 TARJOTA TILOJA OPPIMISEEN, HARRASTAMISEEN, TYÖSKENTELYYN JA KANSALAISTOIMINTAAN
- 6 EDISTÄÄ YHTEISKUNNALLISTA JA KULTTUURISTA VUOROPUHELUA

(Laki yleisistä kirjastoista, 2016)

OLE OPAS, TULKKI JA KANSSAIHMETTELIJÄ

Asiakkaiden kannustaminen sekä opastaminen monilukutaidon ja digitaitojen pariin on sisäänkirjoitettu ainakin kolmeen kirjastolain kohtaan. Kirjastojen arjessa tehdäänkin paljon asiakaspalvelua verkon sisältöjen tai laitteiden käyttämisen parissa. Kuinka monta kertaa olet opastanut asiakasta tulostamisessa, kirjaston verkkopalvelujen käytössä tai sähköpostiin kirjautumisessa kirjaston tietokoneella? Avustaminen verkko-tiedonhaussa ja sisältöjen löytämisessä kuuluu tietopalveluun. Toimit oppaana yhteiskunnan digitaalisten ulottuvuuksien rajapinnassa säännöllisesti, ehkä päivittäin.

Syksyllä 2019 yleisten kirjastojen digihanke teki alueellamme kyselyn alle 5 000 asukkaan kuntien kirjastolaisille. Vastausten perusteella voidaan sanoa, että yhä digitaalisemmaksi kehittyvän toimintaympäristön koetaan pienissä kirjastoissa yleisesti vaikuttavan työtehtäviin. Muutos koetaan sekä haasteena että voimavarana.



8



1969

Ensimmäinen tietokoneiden välinen viesti lähetetään Yhdysvalloissa, ARPANET-verkossa. Viesti on "LO". Kahden yliopiston välillä yritettiin lähettää viesti "LOGIN" mutta tietoverkko kaatui G-kirjaimen kohdalla.

1970

Jyväskylän kaupunginkirjastossa siirrytään lainauksessa käsin tehtävistä kirjaamisesta valokuvauksjärjestelmän käyttöön. Samalla vuosikymmenellä lapsille aletaan järjestää dia-satuittoja.

9

MITEN KOET DIGITAALISUUDEN KEHITYKSEN, YHTEISKUNNAN PALVELUJEN JA TIEDONHAUN SEKÄ VIESTINNÄN SIIRTYMISEN VERKKOON VAIKUTTANEEN TYÖHÖSI ASIAKASPALVELUSSA?

”Digitalisoitumiskehitys on tuonut työhöni sekä vaihtelua ja mahdollisuuksia että lisäkuormitusta. Yhä useampi asiakas pyytää apua omien digilaitteidensa käyttöön, ja apua pyydetään usein myös tilanteissa, jotka eivät sinänsä liity kirjaston tarjoamiin palveluihin - kirjasto mielletään matalan kynnyksen IT-avun paikaksi, mikä näkyy työnkuvassamme.

Toki myös kirjaston e-palvelutarjonta tuo uudenlaisia asiakaspalvelutilanteita, kun asiakkaat opettelevat käyttämään e-palveluitamme. Asiakaspalvelu on nykyisin monipuolisempaa ja kirjastoammattilaiselta vaaditaan laajempaa osaamista kuin aiemmin, ja toisinaan esimerkiksi uusiin e-palveluihin tutustuminen asiakasopastusten edellyttämällä tasolla kuormittaa pienen kirjaston henkilöstöä paljonkin. Henkilöstöresurssien rajallisuus näkyy vahvimmin siinä, että uusien e-palveluiden markkinointiin, esittelyyn ja opastukseen on muun perustyön ohella valitettavasti vähemmän aikaa kuin tarve olisi. Tämä puolestaan heijastuu e-palveluiden käyttästeeseen, joten digitaalisuuskehityksen edetessä ratkaisu on tarpeen, jotta kirjasto voisi säilyä elinvoimaisena.”

”Tieto ja palvelut ovat nopeasti sekä joustavasti saatavilla [internetissä]. Omat tiedot vanhenevat nopeasti, mutta siitä ei tarvitse huolehtia, jos osaa soveltaa ja päättellä asioita. Tuntuu tarpeelliselta rohkaista asiakkaita uuden äärelle ja auttaa heitä ymmärtämään mahdollisuuksia ja muutosta. Välillä huomaa olevansa ikään kuin ”asennekasvattaja” sopivissa tilanteissa (ei ole mikään pieni tai helppo lisä työnkuvaan). Itsensä tuntee välillä hyvin tarpeelliseksi, välillä turhautuneeksi. Digitaalisuus on iso muuttuva pala, mitä saa jatkuvasti sovitella omaan työhön.”

(Digiopastus PiKe-alueen pienissä kunnissa –kysely, 2019)



10

1971

Maailman ensimmäinen sähköposti lähetetään.

1972 ARPANET -verkossa otetaan käyttöön Internet-sähköpostiohjelmien esi-isät. Tietokoneiden välisestä verkosta tulee ensimmäistä kertaa ihmisten välinen kommunikaatiokanava.

DIGITAITO ON LUKUTAITOA

§ Kirjaston tehtävä on tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan sekä monipuoliseen lukutaitoon. §



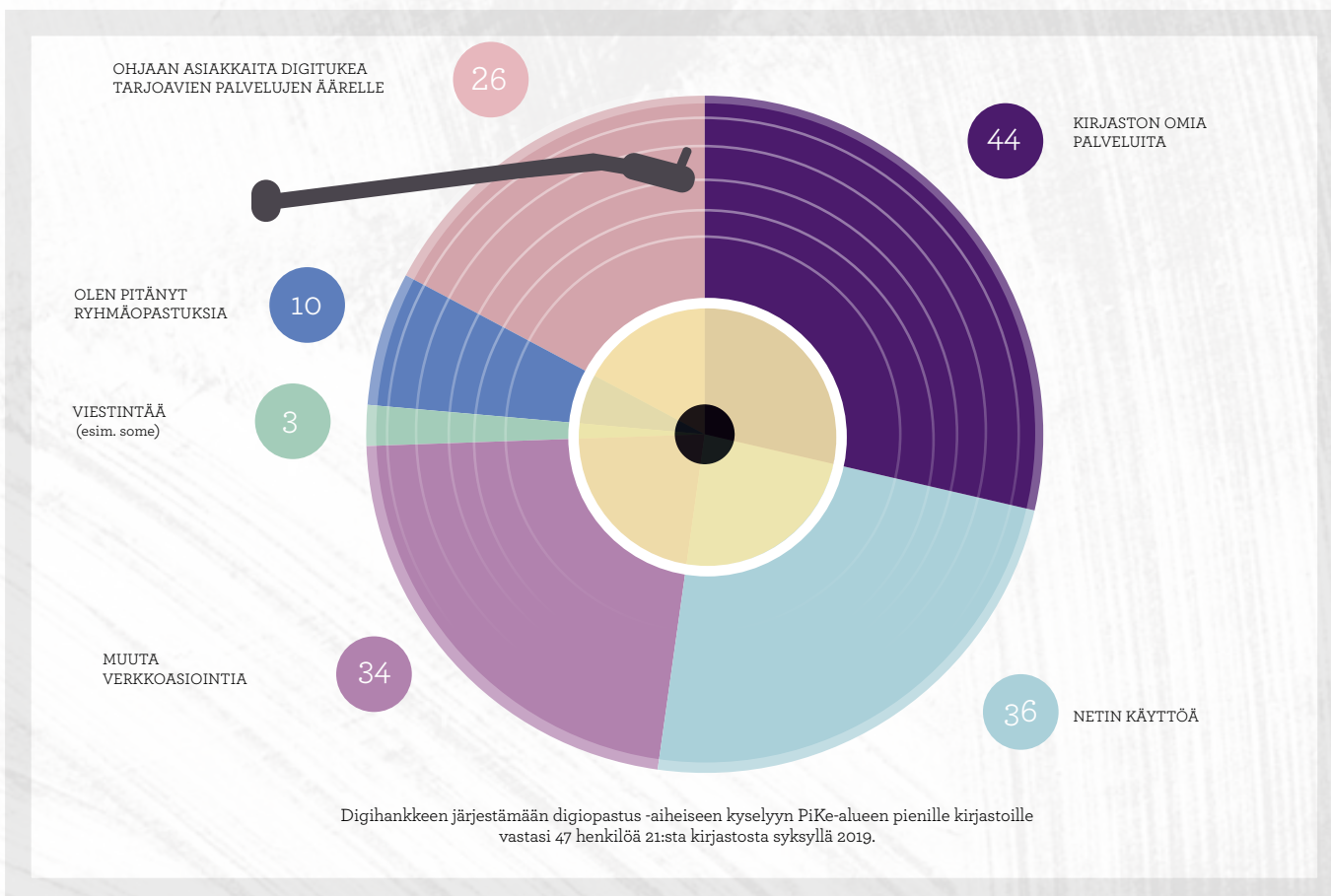
Digitaalisten palvelujen ja välineiden käyttötaito on osa lukutaitoa. Jokainen digiopastus jossa asiakas oppii pienenkin asian, on askel kohti digitaalisen lukutaidon ja sisältöjen hallintaa.

Emmi Nieminen

11



OPASTAN ASIAKKAITA DIGIASIOISSA:



TULEVAISUUS ON TÄÄLLÄ

Kirjastoilla on paljon tehtävää kirjastolain noudattamisessa, digitalisaation tarjoamien haasteiden ja mahdollisuuksien sekä asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden sovittamisessa omiin palveluihinsa. Ja hyvä niin, sillä mikäli kirjasto nähtäisiin vain kokoelmien kotina, jossa lainataan ja palautetaan, päivämme olisivat luetut. Kirjastojen tulevaisuus on kirjoitettu kirjastolakiin, ja se on läsnä nyt. Resurssista kilpailee kanssamme moni, lainaamo hyödyllisemmäksi koettu taho. Meidän kannattaa vastata haasteeseen ja tulla nähdyiksi niin tarpeellisenä osana yhteiskunnan palveluita, että yhdellekään sen jäsenelle ei jää epäselväksi, minkä vuoksi kirjastojen on oltava olemassa.

Nousta siis esille omaa toimintaamme kehittämällä - monilukutaitoon ohjaajina, digitukijoina, keskustelun ja osallistumisen mahdollistajina, jokaiselle avoimena monikanavaisena porttina tiedon ja kulttuurin äärelle. Meillä

on siihen osaamista ja pitkät perinteet. Kuka olisi parempi lukutaitojen ammattilainen kuin kirjastolainen? Ja lukutaidoille riittää muuttuvassa maailmassa kysyntää.

Palvelujen kehittämisen tarpeen ja käytettävissä olevien resurssien rajallisuuden ristipaineessa toimiminen on haastavaa. Tässä julkaisussa pyritään antamaan ruohonjuuritason esimerkkejä ja avaimia kirjastotyön kehittämiseen digitalisaation myötä muuttuvassa toimintaympäristössä. Tämä on huoltokirja, jonka avulla voit pohtia, suunnitella, ideoida ja kokeilla. Kehittymistä voi tapahtua vain kokeilemisen kautta, joten anna kirjastosi olla uusien ideoiden testilaboratorio.

12



1973

Jyväskylän kaupunginhallitus päättää uuden pääkirjaston rakentamisesta.

1973 Martin Cooper keksii ensimmäisen "käytännöllisen" kädessä kannettavan puhelimen.



RAKKAAN AKEN MONET NIMET, TALTUTA KÄSITTEET

- Tekstissä käytetään lyhenteitä. Tätä ne tarkoittavat:
- PiKe-alue = Pirkanmaa ja Keski-Suomi, 45 kuntaa ja niiden kirjastot
- PiKe-kirjastot = Pirkanmaan ja Keski-Suomen kirjastot
- Kehittämiskirjasto = Alueellista kehittämistehtävää hoitava Tampereen kaupunginkirjaston yksikkö
- AkePiKe = Alueellinen kehittämistehtävä - Pirkanmaa ja Keski-Suomi

VOIT KÄYTTÄÄ JULKAISUA ESIMERKIKSI NÄIN

Julkaisua on mahdollista hyödyntää eri tavoin. Lue tekstejä itsenäisesti, vaihda ajatuksia sisällöstä kollegan kanssa tai perusta vaikkapa oman kirjaston lukupiiri. Kaikki ratkaisut ovat oikeita.

Luvuissa on käytännön harjoituksia, joita voit käyttää keskustelun aloittamiseen, kehittämisen ajatuskehikkona tai apuna harjoitteluun. Ota siis kynä rohkeasti käteen ja tee merkintöjä omaan Digiä koneeseen -julkaisuusi.

Huoltokirja toimii kaikille. Se voi olla materiaalina perehdytyksessä, käytännön oppaana tai johtamisen työkaluna. Ihmiset tekevät kirjaston ja jokainen meistä on kehittäjä, joten lisää Digiä koneeseen!

DIGIKYSYMYKSET KUULUVAT KIRJASTOON



HARJOITUS 1

DIGIPÄIVÄKIRJANI

Merkitse ylös yhden päivän aikana käyttämäsi digitaaliset laitteet ja sisällöt.

[illegible]

2

Uudet kansalaistaidot kirjaston tehtävänä

.....
”AINA MUN PITÄÄ SIIVOTA
AINA MUN PITÄÄ TISKATA
AINA MUN PITÄÄ KÄYDÄ TÖISSÄ”

(PERTTI KURIKAN NIMIPÄIVÄT: AINA MUN PITÄÄ)



Uudet kansalaistaidot kirjaston tehtävänä

2



Uudet kansalaistaidot ovat meille kaikille keskeisiä yhteiskunnassa toimimisen kannalta. Palvelujen ja viestinnän kehitys vaikuttaa ihmisten arkeen monin tavoin, ja riippuu näkökulmasta, miten sen mukanaan tuomat vaatimukset koetaan. Tutkijat ovat usein verranneet digitaitojen harjoittelua kielen opeteluun. Digitaitojen oppiminen tähtää uudenlaiseen lukutaitoon, joka mahdollistaa muuttuvassa yhteiskunnassa toimimisen sekä kokemuksen tasavertaisuudesta.

Digitaidoista puhuttaessa mieleen tulevat helposti ensimmäisenä laitteet. Tietokone, älypuhelin, tabletti, – jos sinulla on väline ja osaat käyttää nettiä, pärjää hyvin. Tämä ajatus on kuitenkin monilukutaidon näkökulmasta riittämätön. Kirjastoissakin ajateltiin joskus, että pääsyn eli laitteiden ja verkkoyhteyden tarjoaminen asiakkaille täyttää kirjastolain vaatimukset. Pääsy on kuitenkin pelkkiä välineitä monipuolisempi asia. Laitteiden lisäksi tarjolla on oltava tukea ja opastusta niiden käyttöön, sillä ilman laitteen käyttötaitoa palveluihin ja sisältöihin ei voi päästä käsiksi. Laitteiden käytön taitojen lisäksi tarvitaan vielä sisältöjen ymmärtämisen ja tuottamisen taitoja.

Kirjastoissa tehdään jo nyt paljon työtä asiainnoin ja laitteiden käyttötaidojen eteen. Digiopastustyöhön on pyritty tarjoamaan työkaluja ja ohjeita valtakunnallisestikin esimerkiksi yleisten kirjastojen digihankkeen tuottamissa materiaaleissa. On nähtävissä, että kirjastolaisen tehtäväkenttään sisältyy väistämättä yhä enemmän pedagogista työtä medialukutaidon parissa. Ihmisten tukeminen monipuoliseen lukutaitoon tulisikin nähdä tasavertaisena päämääränä yleisen kirjaston muiden tehtävien rinnalla, erityisesti kirjastojen johtotasolla.

MEDIAKASVATUS JA MEDIALUKUTAITO

Mediakasvatuksen tavoite on medialukutaitojen oppiminen ja ylläpitäminen. Hyvä medialukutaito edellyttää:

1. Pääsyä: median ja teknologioiden käytön sekä tiedon jakamisen taitoja
2. Analysointia ja arviointia: viestien arviointikykyä todenperäisyyden ja uskottavuuden kannalta
3. Luomista: sisällön tuottamista ja luottamusta omiin kykyihin
4. Reflektointia: eettisten ja vastuullisten periaatteiden huomiointia suhteessa omaan identiteettiin ja kokemuksiin

Mediakasvatus on toimintaa, joka pyrkii edistämään medialukutaitoa. Medialukutaito voidaan siis nähdä mediakasvatuksen tuloksena. Millaisia tapoja kirjastossa voitaisiin käyttää asiakkaiden medialukutaidon tukemiseen? Miten mediakasvatusta voitaisiin sovitella entistä istuvammin kirjastojen tehtäviin, resursseihin ja asiakaspalveluun? Ja mihin kaikkeen aikamme riittää?

RESURSSEJA JA SUUNNITTELUA DIGITUKEEN

Digiopastus ja tuki digitaalisten palvelujen käyttöön on mediakasvatuksen perusta. Lain mukaan palvelua tarjoavan tulee järjestää myös tukea palvelun käyttöön, ja tämä toteutuneekin melko hyvin useimpien kirjastojen asiakaspalvelussa. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, 2019). Jokaisella asiakaspalvelussa toimivalla tulee olla valmiudet asiakkaiden opastamiseen vähintään kirjaston tarjoamien verkkopalvelujen, verkkoaineistojen ja laitteiden käytössä. Opastamisen valmius ei tarkoita jokaisen palvelun tai laitteen tuntemista läpikotaisin. Asiakaspalvelija tarvitsee perusdigitaitojen lisäksi vain kykyä ja rohkeutta tutkia ja harjoitella yhdessä asiakkaan kanssa. Omien palvelujen opastamisen lisäksi kirjastoissa tulee tarjota myös kirjastolain perustelemaa ohjausta sekä tukea tiedonhakuun, medialukutaitoon ja erilaisten verkkopalvelujen käyttöön.

Syventyminen asiakkaan henkilökohtaiseen opastamiseen voi tuntua hankalalta palalta muun asiakaspalvelun lomassa. Opastamiseen täytyy siksi varata resursseja, jotka voivat olla kirjaston omia, yhteistyökumppanin tarjoamia tai molempia. Digi- ja medialukutaidoissa tukeminen on tehtävä, jonka toteutuminen kirjastolain tarkoittamassa laajuudessa edellyttää asian ymmärtämistä ja pohdintaa myös kirjaston johtotasolla. Opastamiseen täytyy varata

Pystyn arvoimaan viestien todenperäisyyttä. Minua ei tuosta vain huijata.

Osaan käyttää laitetta
Asiointi sujuu
Tiedän mitä olen tekemässä.

Toimin eettisesti
ja vastuullisesti
vuorovaikutuksessa.

Osaan kirjoittaa,
kuvata ja julkaista
Pystyn tuottamaan
viestejä ja sisältöjä
halutessani.

(Rasi et al: Aikuisten ja ikääntyneiden mediakasvatus, 2016)



työaikaa, ja pedagogiset tehtävät olisi syytä kirjata jo toimenkuvuihin. Kun monilukutaitoon ohjaaminen ja uusien kansalaistaitojen tukeminen tuodaan näkyvästi osaksi kirjaston tehtävää ja palvelua, voidaan tämä nähdä myös erittäin pätevänä perusteluna monipuolisen sivistyslaitoksen resursointiin kunnissa.

Opastamista kannattaa suunnitella ja varata sille tilaa niin kalenterista, kirjastotilasta kuin muistakin asiakaspalvelukanavista. Kysykää työyhteisössä rohkeasti kysymykset: Milloin opastetaan, missä opastetaan ja kuka opastaa.

**KANSALLINEN
AUDIOVISUAALINEN
INSTITUUTTI KAVI.FI
ON SUOMEN
MEDIAKASVATUSVIRANOMAINEN.**

**MEDIALUKUTAITOSUOMESSA.FI
-SIVUILTA LÖYDÄT KANSALLISET
LINJAUKSET JA TUKEA
MEDIAKASVATUKSEN
SUUNNITTELUUN.**

18



1977

Ensimmäiset valmiiksi kootut mikrotietokoneet tulevat markkinoille.

1979

Keskusteluryhmät mahdollistava Usenet -järjestelmä kehitetään Yhdysvalloissa. Näin saavat alkunsa varhaiset keskustelupalstat, ”nyyssit”.

19



Vinkkejä työkalenteriin

KIRJASTOSSA TAPAHTUU						
VKO 14						
Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Lauantai	Sunnuntai
1	2 Henkilökunnan samukahvit klo 9	3 Taide- näyttelyn vaihto klo 8:30	4	5	6	7
8	9	10	11 Henkilökunnan koulutus klo 10	12	13	14
15 Digitunnit klo 13:30-16 Soile	16	17	18	19		21
22	23	24 Satutunti klo 18 Johannes vetää	25	26		28
29	30					

1. SUUNNITELKAA TYÖKALENTERIIN AJANKOHTA, JOHON OPASTETTAVAT VOI OHJATA. MIETTIKÄÄ MYÖS, ONKO AJANVARAUS TARPEEN VAI VOIVATKO OPASTETTAVAT TULLA PAIKALLE ILMAN AJANVARAUSTA.

2. PÄÄTTÄKÄÄ OPASTUSVUOROT HENKILÖSTÖN TAI HENKILÖSTÖN JA YHTEISTYÖKUMPPANIEKESKEN

3. JÄRJESTÄKÄÄ OPASTAMISELLE RAUHALLINEN TILA

4. TIEDOTTAKAA ASIAKKAILLE SAATAVILLA OLEVASTA TUESTA!



LISÄTIETOJA

Yleisten kirjastojen digihankkeessa tuotetut, kirjastojen digitukea käsittelevät henkilökunnalle suunnatut materiaalit löytyvät kirjastot.fi -sivuston digiopastus -sivulta.

Voit myös tilata painetut esitteet ja julisteet ottamalla yhteyttä suoraan kehittämiskirjastoon: akepike.fi

Käy katsomassa myös kirjastojen digituesta ja verkostoitumisesta kertovat videot YouTubesta, PiKen Kirjastoklubi -kanavalta!



20

1981

Näkövammaisten lukutelevisio, Tampereen kaupunginkirjasto



1981 Lankapuhelimeen liitettävän modeemin ensimmäiset mallit ilmestyivät markkinoille. Modeemi pystyy muokkaamaan digitaalisen signaalin analogiseksi ja toisinpäin.

1983

Maailmanlaajuisen Internetin olemassaolo alkaa TCP/IP protokollien kehityksen myötä.

21



MEDIAKASVATUSTA KAIKENIKÄISILLE: VINKATAAN DIGIÄ!

Kirjastossa tuetaan digi- ja mediataitoja osana jokapäiväistä leipäämme eli asiakaspalvelua, mutta aiheeseen voi ja kannattaa tarttua myös tapahtumien muodossa. Digi- ja monilukutaidoissa tukemisen tulisi näkyä ulospäin osana tapahtumia ja tiedotusta, kirjaston normaalia toimintaa.

Digivinkkaus on kirjavinkkaukseen vertautuvaa ryhmille suunnattua opastusta. Sen tarkoituksena on avata aiheita ja sisältöjä sekä kannustaa niiden käyttämiseen samalla tavoin kuin kirjavinkkauksen tavoitteena on sisältöjen avaaminen ja lukemiseen kannustaminen. Vinkkaus voi käsitellä laitteita ja tekniikkaa tai median tulkintaa, tuottamista tai käyttöä. Aihepiiri voi liittyä tiedonhakuun tai lähdekritiikkiin, osallistumiseen ja vaikuttamiseen tai viestintään ja vuorovaikutukseen.

Digivinkkaus näkyvästi markkinointuna on hyvä keino paitsi asiakkaiden tietoyhteiskuntavalmiuksien lisäämiseen, myös kirjaston vaikuttavuuden esille tuomiseen. Se voi olla avoin tilaisuus tai suunnattu etukäteen rajatulle ryhmälle – vaikkapa jollekin ikäihmisten harrastusryh-

mälle tai lapsiaan kotona hoitaville äideille. Vinkata voi myös etänä, jolloin paikalle tulemisen haasteet vältetään. Mieti myös, voisitko hyödyntää vinkkauksen vetämisessä tai suunnittelussa apuna paikallisia kontakteja. Voisiko pankista, apteekista tai paikallisesta yrityksestä löytyä joku kertomaan palveluistaan yhteisille asiakkailleen?

Digivinkkauksen ei tarvitse olla kurssi tai tavoitteellinen opetustilanne. Vinkkaus voi olla kepeä ja vapaamuotoinen tilaisuus. Aiheen käsittelyssä voi keskittyä esittelyyn ja rohkaista tutustumaan itse lisää. Yksittäisen osallistujan kannalta tavoitteena voisi olla jonkin oivalluksen tai uuden tiedon saaminen käsiteltävästä asiasta. Vinkkauksen vetäjänkään ei siis tarvitse tietää perinpohjaisesti kaikkea aiheesta. Hän ei ole opettaja eikä vastuussa “oppilaiden” taitotasosta. Eiväthän kirjavinkkaritkaan osaa vinkkaamiensa kirjojen sisältöä sanasta sanaan ulkoa, saati pyri opettamaan niitä yleisölleen. Mieti minkä yksittäisen asian haluaisit jäävän yleisön mieleen valitsemastasi aiheesta?

OPASTAMINEN ON TIEDONHAKUA



1983

Tampereen kaupunginkirjaston nykyinen kokoelmapäällikkö Maarit Helen näppäilemässä kaukolainattua toiseen kirjastoon reikänauhatelexiä käyttäen.

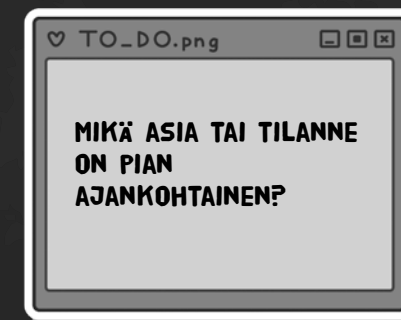
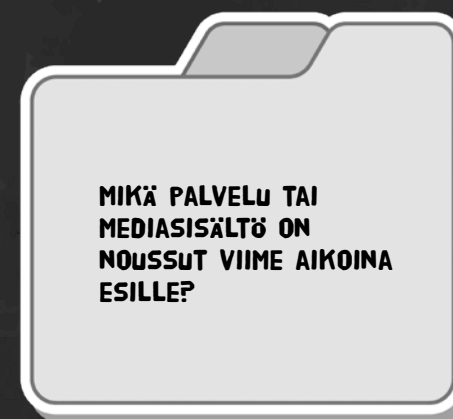
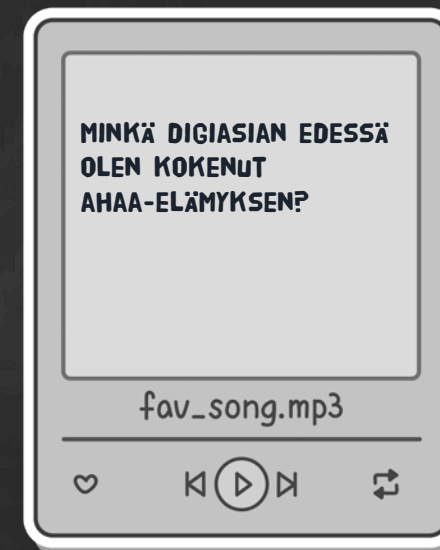
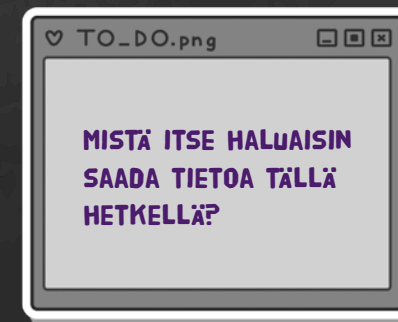
22

1984

Jyväskylässä aloitetaan atk-pohjainen tietopalvelu. Kirjastonkäyttäjille tarjotaan tiedonhakua kahdesta kotimaisesta tietokannasta. Asiakkaat pystyvät jättämään tiedonhakupyynnön lomakkeella, kirjastonhoitaja tekee tietokantahakuja kerran viikossa. Hakutulokset annetaan asiakkaille tulosteena, jossa on lueteltu sopivia teoksia ja lehtiartikkeleita.

HARJOITUS 2

DIGIVINKKAUKSEN IDEOINTI





Kun aihe on päätetty, suunnittele vinkkaukselle runko. Mikä on ydinviestisi ja mitä on tarpeen kertoa sen ympäriltä? Kuinka laajasti haluat aihetta käsitellä? Mieti mitä puhut ja näytät aluksi ja millaisin askelin tilanne etenee. Kannattaa keskittyä ensisijaisesti toimintoihin, joita osallistujat todennäköisesti tulevat käyttämään ja pitää sisältö tiiviinä.

Kirjoita runko itsellesi ylös. Pelkkä lista käsiteltävistä asioista järjestyksessä voi olla riittävä. Lyhyen esityksen tekeminen voi sopia joihinkin aiheisiin. Käy vinkkaus läpi edeten suunnitelmasi mukaan. Saat siitä varmuutta omaan esiintymiseesi.

Itsellesi kirjoitetun rungon lisäksi voit tarvittaessa tehdä asiakkaille jaettavaa materiaalia - tai käyttää tarjolla olevia valmiita materiaaleja. Materiaalin tarve ja laajuus riippuu paljon vinkkauksen aiheesta. Usein osallistujat ovat tyytyväisiä, jos he saavat esittelyn lisäksi kotiin viemiseksi aiheesta pienen ohjelappusen tai vaikka vain linkkikoelman. Jos käytät valmista materiaalia, tarkista huolellisesti, että se on ajan tasalla. Digiasioissa ohjeet saattavat vanheta yhdessä yössä.

Vinkkauksen vetämiseen sopivat yleispätevät esiintymisohjeet. Kun tilaisuus on epämuodollinen, on vetäjällekin ehkä helpompaa esiintyä rennosti. Jos kaikki ei mene aivan suunnitelmien mukaan, ei sekään haittaa.

Osallistujat tietävät, että laitteiden kanssa mikä tahansa on mahdollista. Yleisö on aina esiintyjän puolella. Suunnittelemasi runko toimii pohjana, josta voit seurata etenemistäsi. Jos sinulla on esiteltävänä erilaisia sivustoja ja linkkejä, ne kannattaa ehkä avata valmiiksi vaikkapa eri välilehdille selaimeen.

Muista varata aikaa kysymyksille ja mieti miten toimitaan, jos tulee pitempää opastusta vaativia kysymyksiä - mihin aikaan, paikkaan tai kanavaan voit ohjata nämä?

LISÄTIETOJA

Ideoita ja materiaaleja digivinkkaukseen voit etsiä vaikkapa seuraavista lähteistä

- Ylen digitreenit: apua ja niksejä perusdigitaitojen opetteluun. yle.fi/aihe/digitreenit
- Yle oppiminen, media- ja digitaidot: medialukutaitoa, lähdekriittisyyttä, teknologiaymmärrystä. yle.fi/aihe/oppiminen/media-ja-digitaidot
- Enter ry:n opiskele itse -sivut: erityisesti ikäihmisten tietoteknisiä valmiuksia tukevaa materiaalia www.entersenior.fi/opiskele-itse
- Tampereen tietotorien digivinkkaukset: tinyurl.com/digivinkkaukset



1985
C-kasettien kelauslaite, Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelut.



24

1986
Pääkirjasto Metso avataan Tampereella.



Case 1

MEDIAKASVATUSTA KOULULAISILLE: TURUN KAUPUNGINKIRJASTON MEDIAMATKAT

Turussa tarjotaan alakouluikäisille suunnattuja Mediamatka -nimisiä oppimisretkiä, joissa neljännet luokat kutsutaan omiin lähikirjastoihinsa opettelemaan kirjaston käyttöä ja medialukutaitoa. Monipuolisia tilaisuuksia on järjestetty jo useiden vuosien ajan.

MITÄ OVAT KOULULAISTEN MEDIAMATKAT JA MITEN NIITÄ ON TOTEUTETTU?

Neljäsluokkalaisille suunnatut mediamatkatilaisuudet liittyvät Turun kaupungin elämäyspolkuun. Elämäyspolku on suunnitelma, jonka perusteella peruskoululaiset vierailivat säännöllisesti eri kulttuurilaitoksissa. Kirjastolla on opetustoimen kanssa sopimus, jonka mukaan kirjastot tarjoavat mediamatkoja vuosittain kaikille kaupungin nelosluokille. Tilaisuudet toteutetaan kirjastotiloissa, ja niitä on mahdollista järjestää myös etänä, Seppo-io -pelialustaa hyödyntäen.

MITÄ MEDIAMATKALLA TEHDÄÄN?

Aluksi jutellaan mediasta lasten arjessa. Millaisia median muotoja lapset käyttävät, mitä tarkoittaa turvallinen median käyttö, puhutaan klikkiotsikoista ja valeuutisista, ikärajoista sekä median herättämistä tunteista. Yhteisen osuuden jälkeen jakaudutaan 2-3 hengen ryhmiin, joista kukin saa omat tehtävänsä sekä tabletin. Tehtävissä harjoitellaan verkkokirjaston käyttöä ja kirjojen hakemista hyllystä verkkokirjaston tietojen pohjalta, mietitään pelien ja elokuvien ikärajoja, harjoitellaan kuvanlukutaitoa ja otetaan valokuvia, pohditaan tiedon luotettavuutta tietokirjojen pohjalta ja tehdään videomieliäpidikirjoitus median herättämistä tunteista. Lopuksi kokoonnutaan yhteen keskustelemaan tehtävistä. Mediamatkan jälkeen lähettämme

opettajalle linkin, jota kautta pääsee katsomaan mediamatkalla otettuja kuvia ja videoita yhdessä luokan kanssa.

MITÄ JÄRJESTÄMINEN VAATII KIRJASTOLTA?

Näin isolla volyymilla suurehkoissa kaupungissa toiminta sitoo toki henkilökuntaa aika paljon. Tilaisuuksia pidetään pääkirjaston lisäksi useissa lähikirjastoissa. Turussa mediamatkojen järjestämisestä päävastuu on mediakasvatukseen erikoistuneella informaattikolla. Henkilöstön sitoutumisen lisäksi työ vaatii tietysti aikatauluttamista. Opettajat ilmoittavat ryhmät kirjastoihin heille jaetussa ilmoittautumisjärjestelmässä, johon on merkitty vapaat ajat. Mediamatkan konsepti itsessään on valmis, eli suunnittelutyö on tehty ja ryhmien vetäminen sen pohjalta on hyvin sujuvaa ja lisäksi mielestäni palkitsevaa. On todella hienoa päästä seuraamaan lasten intoa tehtävien selvittämisessä, heidän hoksamista ja onnistumisen kokemuksia!

Jos lähtisin jossakin toisessa kirjastossa järjestämään vastaavaa toimintaa, ottaisin ensin yhteyttä kouluihin ja selvitteisin heidän tarvettaan mediakasvatustilaisuuksiin. Tiedustelin, toimisiko mediamatkan konsepti heidän käyttöönsä ja ehdottaisin yhteistyötä. Mikäli mediamatkan järjestäminen omassa kirjastossa kiinnostaa, sen järjestämiseen voi kysyä vinkkejä Turun pääkirjaston lasten Saagasta.

**Emilia Melasuo, Lasten Saaga,
Turun kaupunginkirjasto.**

Lähteenä käytetty myös

Turun kaupungin verkkosivuja.

Lisätietoja Mediamatkasta:

saagastoori.kaupunginkirjasto@turku.fi





3

Leikillisyyys kokeilun ja oppimisen avaimena



"AAMUSEITSEMÄLTÄ SÄÄLIN RAHVASTA,
KUN KAKSIN KÄSIN KIINNI PIDÄN
OVENKAHVASTA
JOKIN VETÄÄ MUA BINGOON"

(ELÄKELÄISET: KAHVIPAKETTIHUMPPA)



Leikillisyyys kokeilun ja oppimisen avaimena

3



yle AREENA



A



Tutkimustieto kertoo, että erityisesti ikääntyneiden kohdalla oppimista tapahtuu parhaiten silloin, kun opastus on yksilöllistä ja rakentuu omien kiinnostuksen kohteiden sekä tarpeiden varaan. Toiminnassa kannattaa hyödyntää ongelmanratkaisua ja leikillisyyttä sekä yhteisöllisyyttä ja yhteistoimintaa. Leikillisyyys lisää luovuutta ja spontaaniutta ja voi kompensoida esimerkiksi ikääntymisestä johtuvia haasteita. (Rasi et al: Aikuisten ja ikääntyneiden mediakasvatus, 2016) Tämä kannattaa ottaa huomioon myös mediakasvatuksen suunnittelussa ja hyödyntää tutuksi ja turvalliseksi koetun kirjastoympäristön edut. Kirjaston kynnys on matala, ja sen ylitse on helppo astua kokeilemaan uusia, tuntemattomia polkuja.

Edellisessä luvussa esitellyn digivinkkauksen ohelle voisi kirjastoympäristöön miettiä työpajamaista toimintaa. Miten yhdistää digi, yhteisöllisyys ja leikillinen kokeileminen?

30

1988

Suomalaisten yliopistojen paikallisverkko Funet yhdistetään Internetiin Tukholman kautta.

1989

BBS-yhteyksien, eli ns. purkkien kulta-aikaa. Purkki on langapuhelinverkkoon liitetty tietokone, joka voi vastaanottaa datapuheluita modeemin avulla. Purkkien ympärille muodostuu oma kulttuurinsa ja sosiaaliset yhteisönsä.

Case2

KOTIPALVELUJEN DIGI-POP-UPIT TAMPEREEN KAUPUNGINKIRJASTOSSA

MITÄ OVAT DIGI-POP-UPIT JA MISSÄ NIITÄ ON PIDETTY?

Olemme järjestäneet asiakkaillemme tilaisuuksia, joissa on esitelty digitaalisia välineitä ja sisältöjä kokeilun, leikillisyyden ja pelillisyyden avulla. Pop-upeja on pidetty kirjaston omissa tiloissa sekä hyvinvointikeskuksissa, joihin on keskitetty kaupungin ja muiden palvelujen toimipisteitä. Lisäksi olemme jalkautuneet kevättalvella 2020 eli ennen koronapandemiaa myös kotipalvelun yhteisöasiakkaiden luokse, päiväkeskuksiin ja asumisyksiköihin.

MITÄ POP-UPEISSA ON TEHTY?

Olemme esitelleet asiakkaille virtuaaliympäristöjä VR-laitteiston avulla, ja jonkin kerran myös peluuttaneet konsoli- ja tablettipelejä, ennen kuin korona keskeytti toiminnan. Näiden kautta on otettu esille kirjastojen tarjontaa, keskeisenä etenkin Celian lukuesteille suunnatut palvelut ja muut e-aineistot. Virtuaalisisältöjä on siis käytetty leikillisenä avauksena sekä kynnysen madaltajana digiin tarttumiseen. Ajatuksena on ollut digikuilun kaventaminen ja kohderyhmälle suunnattujen palvelujen saattaminen näin yhä useamman asiakkaamme ulottuville. Vanhuspalvelujen asumisyksikössä yksi kohderyhmämme on ollut henkilökunta, joka on voinut viedä viestiämme eteenpäin, asukkaille.

MITÄ JÄRJESTÄMINEN ON EDELLYTTÄNYT?

Kotipalveluille on hankittu oma keskihintainen, mukana kannettava VR-laitteisto tätä varten. Lisäksi meillä on ollut mukana älylaitteita ja pelitapahtumassa myös esimerkiksi tavallisia lautapelejä. Aina kirjaston ulkopuolelle jalkauduttaessa kannattaa varata myös erillinen laite verkkoyhteyden jakamista varten, esimerkiksi älypuhelin. Kirjastoissa ja hyvinvointikeskuksissa olemme pyrkineet järjestämään pop-upit sellaiseen aikaan, kun seniori-ikäisiä aikuisia on paljon liikkeellä. Etukäteen valitsimme valikoiman maksuttomia VR-sisältöjä, joita tapahtumissa oli mahdollista kokeilla. Avoimia, käyttökelpoisia ja vaikuttavia sisältöjä on tarjolla jo todella paljon!

Asumisyksikössä tai päiväkeskuksessa tilaisuuden järjestäminen vaatii hyvän keskusteluyhteyden ja vahvan tuen laitoksen henkilökunnalta. Henkilökunnalla on paras tuntemus esimerkiksi asiakkaidensa kunnon, mahdollisuuksien ja rajoitteiden suhteen. Henkilökunta voi myös etukäteen jakaa paikalle tulevia asiakkaita ryhmiin sen mukaan, mikä toiminta kenellekin sopii. Hyvät kontaktit ja avoin keskusteluyhteys henkilökunnan kanssa on ensisijaisen tärkeä asia.

31

Esittelytilanteisiin kannattaa lähteä keskustellen ja itsekin oppimaan. Tilanteen voi antaa viedä mennessään, ja olla avoin sille mitä asiakas toivoo. Seniorien lähtökohdat vaihtelevat paljon, joku voi olla aivan aloittelija, toinen puolestaan saattaa tietää ja osata paljon enemmän digi-asioista kuin kirjastolainen. On hyvä asettaa rima alas, unohtaa suorituspaineeet ja ottaa kanssaihmettelijän rooli matkalla digi- ja virtuaalimaailmisiin.

MILLAISIA KOKEMUKSIA TAI PALAUTETTA OLETTE SAANEET?

Ihmisten kiinnostus VR-laitteita ja niiden kokeilemista kohtaan on yllättänyt meidät. Todella monet kohderyhmäämme kuuluvat aikuiset arastelevat digiin tarttumista, mutta elämyksen myötä kynnys on madaltunut hetkessä. VR-kokeilut ovat toimineet hyvänä ”sisäänheittäjänä” kirjaston digipalveluihin. Luontokokemus, vierailu avaruudessa tai sukeltaminen meressä VR:n avulla on mieleen jäävä elämys.

Eräs asiakas näki, että meillä oli tarjolla rauhallisten sisältöjen lisäksi myös virtuaalinen vuoristorata-ajelu. Hän pyysi saada kokeilla sitä, ja toppuuttelimme ensin, koska virtuaalinen vuoristorata on todella hurja kokemus. Asiakas kuitenkin kertoi omiin rajoitteisiinsa viitaten vuoristorata-ajelun olevan hänen pitkäaikainen, toteutumaton haaveensa. Hän pääsi kokemaan toivomansa elämyksen, joka ei muuten olisi ollut hänelle lainkaan mahdollinen.

MILLAISIA AJATUKSIA TEILLÄ ON TULEVAISUUDESTA KIRJASTON KOTIPALVELUN JA DIGIN SUHTEEN?

Digitaaliset sisällöt ja virtuaalitodellisuus tarjoavat paljon hienoja mahdollisuuksia kirjastotyöhön ja erityisesti myös ikäihmisten kanssa toimimiseen. Esimerkiksi kirjailijavierailun järjestäminen VR-kokemuksena ei ole mahdoton ajatus tai kovinkaan kaukana tulevaisuudessa. Kuinka pitkälle ihmiset jaksavat motivoitua opettelemaan uusia taitoja pelkästään välttämättömän asioinnin vaatimus tavoitteenaan? Digitaatioita voidaan kehittää tuloksellisesti leikkillisyyden ja hauskuuden kautta, myös aikuisten kanssa!

Kirjastonhoitajat Heidi Ollikainen ja Reetta Saine,
Tampereen kaupunginkirjaston kotipalvelut

MITEN INTERNET TOIMII? PEDAGOGINEN MEDIAKASVATUSLEIKKI TAMPEREEN TIETOTOREILTA

Tampereen kaupunginkirjaston tietotoreilla on kehitetty internetin toimintaa kuvaava yksinkertainen pedagoginen leikki. Leikin avulla opetetaan internetin käyttöä esikoululaisille suunnattujen mediakasvatustilaisuuksien yhteydessä. Leikki on kehitetty ajatellen, että internetin toiminnan ymmärtäminen on digi- ja medialukutaitojen perusta, jota ei pidä unohtaa sisältöihin painottuvan keskustelun kustannuksella. Monille aikuisillekin on epäselvää miten internet toimii ja mikä on omalla laitteella, mikä laitteen ulkopuolella verkkoyhteyden tavoitettavissa.

Internet-leikkiin tarvitaan noin 8-15 lapsen ryhmä ja yksi vetäjä. Lapsille jaetaan aluksi roolit: kolme lasta esittää palvelintietokoneita, yksi esittää hakukonetta ja yhden rooli on toimia internet-yhteytenä. Loput esittävät internetin käyttäjiä. Kaikki saavat roolinsa mukaiset tarvikkeet leikkimistä varten. Tarvikkeet ovat tulostettuja kuvia, jotka on kestävyyttä ajatellen laminoitu. Leikkiä ohjataan ohjaajan korttien avulla. Palvelinkoneilla on hallussaan nettisivuja, joita internetin käyttäjät nettiyhteyden välityksellä lataavat omille laitteilleen. Hakukoneella on oma työvälineensä, jonka avulla se selvittää miltä palvelimelta haettu tieto löytyy.

Internet-leikkiä leikitään tietotoreilla alle kouluikäisten kanssa, mutta se soveltuu hyvin noin 5-8 -vuotiaille, tai miksei sopivalle aikuisryhmällekin leikilliseksi ”tau-kojumpaksi” vaikkapa digiohjauksen lomaan. Leikkiä voidaan hyödyntää myös esimerkiksi alakouluryhmien kirjastovierailujen yhteydessä. Leikin vetämiseen riittää yksi henkilö, ja aikaa siihen kuluu ryhmästä ja vetäjästä riippuen noin 30-45 minuuttia.

INTERNET-LEIKIN OPPIMISTAVOITTEET:

- On olemassa internet
- Internet on oman laitteen ulkopuolella
- Oma laite tarvitsee verkkoyhteyden internetiin pääsemiseksi
- Internetissä on palvelinkoneita, joilta voi pyytää asioita
- Hakukone on apuväline, jolla etsitään asioita internetin palvelinkoneilta

Esiopetusryhmien mediakasvatustilaisuudet tietotoreilla sisältävät lisäksi yhteistä tutustumista Apraattisaari -mediakasvatuspeliin sekä pelaamista. Tilaisuuksiin pyritään kutsumaan vuosittain kaupungin kaikki esiopetusryhmät. Vuoden 2020 poikkeusaika on kuitenkin estänyt vierailut, joten niiden korvaamiseksi on kehitetty paketti, jota esiopetusryhmät voivat tilata itsenäiseen käyttöön. Internet-leikin tulostettava tarvikkepaketti ja ohjeet ovat tilattavissa myös muiden kirjastojen käyttöön ottamalla yhteyttä jollekin Tampereen kaupunginkirjaston tietotoreista.

Tampereen tietotorien yhteystiedot:

www.tampere.fi/kirjastot -> aukiolot ja yhteystiedot

Apraattisaari -oppimisympäristö: www.apraattisaari.fi



DIGIÄ ILON KAUTTA - VERKON VAPAAT SISÄLLÖT

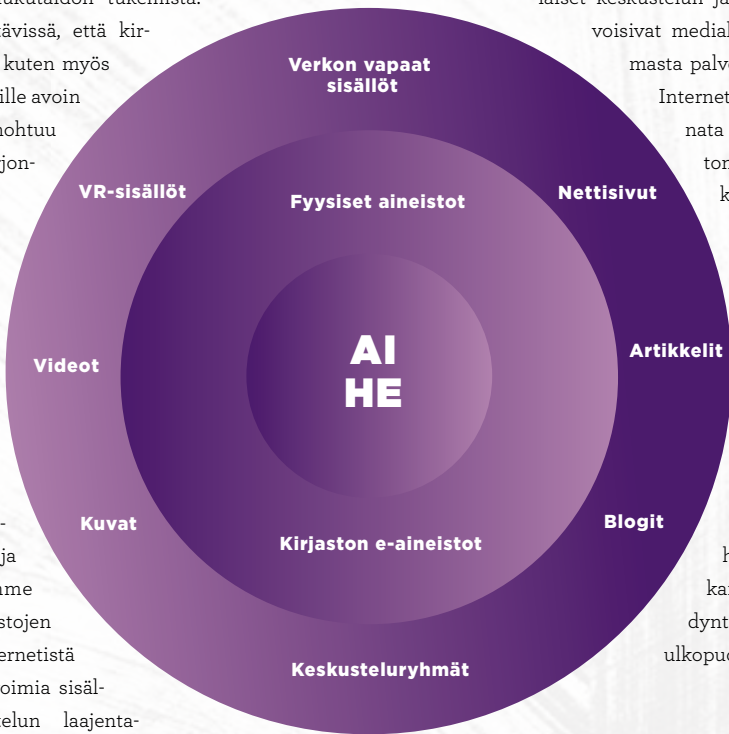
Miltä sinusta tuntuisi, jos olisit menossa johonkin vieraaseen, arveluttavaan paikkaan, jossa käyt toisinaan hoidtamassa hieman epämiellyttävää mutta pakollista asiaa. Tällä kertaa odotushuoneen oven takana odottaisikin jymy-yllätys: sinua olisikin vastassa pehmeä valaistus, mieluista musiikkia ja hauskoja elämyksiä. Sekä vielä mukavia, innostavia ihmisiä jotka auttaisivat sinua nauttimaan tästä kaikesta? Pakollisen asian hoitaminen ei ehkä seuraavalla kerralla tuntuisi enää niin vastenmieliseltä, kun saman oven takaa löytyy myös mukavia asioita.

Kaikki kirjaston aineistojen esittely, esillepano ja vinkkaaminen tukee monilukutaitoa. Mikä tahansa kokoelmasta löytyvä kirja, musiikkilevy tai elokuva on mediaa, ja sen ymmärtämiseen ja käyttöön liittyvä kannustus ja opastus on medialukutaidon tukemista. On kuitenkin nähtävissä, että kirjastojen e-aineistot, kuten myös verkossa oleva, kaikille avoin sisältö helposti unohtuu esitellessämme tarjontaamme.

Kirjasto tarjoaa itsestään selvästi (jo 90-luvulta alkaen!) pääsyä verkkoon. Voitaissiinko ajatella, että nyt olisi sopiva hetki ryhtyä avaamaan ja esittelemään tiloissamme ja palvelukanavissamme kirjaston aineistojen ohella myös internetistä löytyviä, kaikille avoimia sisältöjä? Aineistoajattelun laajentaminen olisi myös asiakaslähtöistä. Kun ajankohdasta aihetta esitellään aineistonäkökulman lisäksi verkon vapaiden sisältöjen kautta, on aihe mahdollista hahmottaa laajemmassa kontekstissa. Medialukutaidon näkökulmasta juuri tähän tulisi pyrkiä: monipuoliseen ymmärrykseen median ilmenemisen ja käytön tavoista.

Verkon maksuttoman taide-, viihde- ja kulttuuritarjonnan avaaminen ja esittely hyödyttäisi erityisesti heitä, jotka kokevat netin käytön vieraana tai epämieluisana. Tarjolla olevat monet mahdollisuudet voisivat olla avoimia, houkuttelevia väyliä uusien lukutaitojen pariin. Miksi emme hyödyntäisi niitä? Miksi emme tarjoaisi näkökulmaa digiin ilon kautta, kun kulttuuri- ja sivistyslaitoksena olemme tähän tehtävään etulyöntiasemassa?

Maksuttomat verkkosisällöt, kuten vaikkapa Yle Areenan tai museoiden palvelut, voisivat olla omien fyysisten sekä e-aineistojemme ohella osa kirjaston aktiivista tarjontaa ja näkyvästi esillä kirjastotilassa. Samalla ne toimisivat kynnyksen madaltajina digitaalisuuden haasteelliseksi kokeville ihmisille. Myös esimerkiksi verkon monenlaiset keskustelun ja vertaistuen alustat voisivat medialukutaidon näkökulmasta palvella samaa tehtävää. Internetin sisältöjä ei kannata pitää ”oman” aineistomme tai palvelumme kilpailijoina. Sen sijaan niitä voidaan ajatella maksuttomana laajennuksena: kirjasto ei enää sijaitse pelkästään omien seinensä sisällä, vaan asiakaspalvelu ulottuu sisällöt laajasti huomioiden ja monikanavaisuutta hyödyntäen pitkälle niiden ulkopuolelle.



★ DIGI ⚡
★ LOVE AND
★ ROCK 'N' ROLL ★

1990

Atk-verkko vedetään
Jyväskylän lähikirjastoihin.

34

1991 Radiolinja avaa maailman ensimmäisen 2G-verkon kaupalliseen käyttöön Suomessa. Valtioneuvos Harri Holkeri soittaa Helsingistä Esplanadin puistosta Tampereen apulaiskaupunginjohtaja Kaarina Suoniolle maailman ensimmäisen julkisen puhelun kuluttajille avatussa GSM-verkossa 1.7.1991.

HARJOITUS 3

AINEISTONÄYTTELYN LAAJENTAMINEN VERKKOSISÄLTÖIHIN

TO DO LIST



- ☐ VALITSE AIHE AINEISTONÄYTTELYYN
- ☐ TUTKI, MITÄ KAIKKEA KIRJASTOSSASI ON AIHEESTA TARJOLLA
- ☐ MUISTA OTTAA MUKAAN KIRJASTOSI TARJOAMAT E-AINEISTOT
- ☐ TUTKI MYÖS, ONKO VERKOSSA AIHEESEEN LIITTYVIÄ AVOIMIA SISÄLTÖJÄ
- ☐ LÖYDÄTKÖ VERKKOSIVUJA, ARTIKKELEITA, KESKUSTELURYHMIÄ, BLOGEJA, KUVIA, VIDEOITA, VR-SISÄLTÖJÄ?
- ☐ MIETI, MITEN VOISIT TUODA NÄITÄ ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA HELPOSTI LÄHESTYTTÄVÄLLÄ TAVALLA ESILLE AINEISTONÄYTTELYN OHESSA?
- ☐ MIETI MYÖS, VOISITKO LAAJENTAA TEEMAA KIRJASTON MUIHIN PALVELUKANAVIIN, ESIMERKIKSI SOSIAALISEEN MEDIAAN?
- ☐ MUISTA KUITENKIN NOUDATTA TEKIJÄNOIKEUSSÄÄNTÖJÄ

4

Yhteiskunnan murros osaamisen tienviittana

.....

"ÄÖ:NI ON KUULEMMA NORMAALIA PAREMPI
MIKSI KOULUJA PELKÄÄN,
OLENKO MUITA AREMPI?"

(HASSISEN KONE: RAPPIOLLA)



Yhteiskunnan murros osaamisen tienviittana

4



Digitalisaatio merkitsee yhteiskunnan, palvelujen ja kirjaston murrosta. Kirjastolaiselle se merkitsee monesti uusien ideoiden, mahdollisuuksien ja hienojen tai ehkä pelottavienkin näköalojen ohella osaamisvaatimusten muutosta. Mitä minulta edellytetään nyt, että tulevaisuudessa? Olenko valmis oppimaan, pysynkö omaksumaan, kuinka käy asiantuntijuuden? Kuinka paljon oppimista edessä onkaan?

DIGIAJOKORTTI OSAAMISEN PERUSTANA

Jo kirjaston asiakaspalvelussa eteen tuleva laitekirjo ja asiakkaiden moninaisissa pulmissa opastaminen on omiaan aiheuttamaan osaamis- ja asiantuntijuuspaineita, puhumattakaan syvemmän mediaosaamisen vaatimuksesta. Valtakunnalliset kirjastohenkilöstön digiosaamisen perustaidot on määritelty Yleisten kirjastojen neuvoston suosituksessa keväällä 2019. Perustaitojen saavuttamiseksi alueellamme on tarjottu kirjastohenkilön koulutuskokonaisuutta, digiajokorttia, vuosina 2019-2020. Kehittämiskirjastoalueemme koko henkilökunnasta vajaa kolmannes oli suorittanut digiajokortin tämän julkaisun kirjoittamishetkellä. (Raportti: PiKen digiajokortti, 2020)

Digiajokortin perusta luotiin jo ensimmäisenä kehittämissuositusten toimintavuonna 2018, kun koordinaattori Jarkko Rikkilä ja suunnittelija Salla Hyökki julkaisivat oppaan asiakaspalvelun kehittämiseen. Julkaisun taustalla olivat kehittämissuositusten toteuttamat asiakas- ja henkilökuntatutkimukset. Digitaalisuus nousi silloin vahvasti esille yhtenä kehittämisen osa-alueena. Uusin askelin kohtaa-misiin - asiakaspalvelu PiKe-kirjastoissa -julkaisussa on oma lukunsa uusien työkalujen ja digitaalisuuden kehittämisestä ja ratkaisuehdotuksia tulevaan.

Digitaaliseen osaamiseen kuuluu laajalti ajatus oman työn muutoksen ymmärtämisestä sekä ymmärrys muuttuvasta toimintaympäristöstä. Vuonna 2019 kehittämissuositusten pyrki vastaamaan tähän muun muassa oppimisvierailuihin sekä luennoitsijoiden avulla.

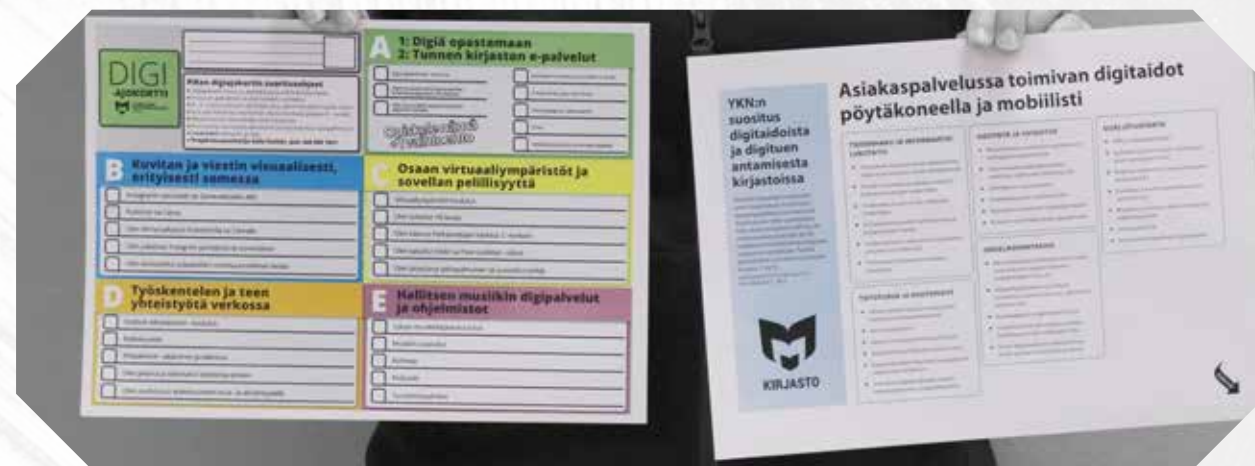
Henkilöstön äänen kuulemiseksi kehittämissuositusten laati myös digikoulutuskyselyn. Kyselyn tulokset, YKN:n osaamissuosituksien sekä Sallan ja Jarkon omat havainnot digiosaamisesta rakensivat pohjan ajatukselle yhtenäisestä koulutuskokonaisuudesta. Syntyi kirjastohenkilöstön digivalmiuksien parantamiseen tähtäävä Digi-PiKe -projekti, ja sen tuloksena digiajokortti. Pyrkimyksenä oli mah-

dollisimman selkeä ja helposti lähestyttävä kokonaisuus, joka vastaisi osaamistarpeiden ohella suosituksiin ja olisi jokaiselle kirjaston työntekijälle mahdollinen suorittaa. Digiajokortin rakenteessa otettiin huomioon keskeiset palvelut ja osaamisen kehittämisen alueet, jotka asetettiin pakolliseksi osioksi. Vaihtoehtoiset osiot rakennettiin niin, että niistä löytyi jokaiselle sopiva kokonaisuus. Mahdollisuudet vaikka koko kortin suorittamiseen, tai eri osioiden suorittamiseen työyhteisössä jaetusti haluttiin säilyttää, ja näihin tilaisuuksiin myös tartuttiin. Koulutusten järjestelyjä räätälöitiin siten, että koko kehittämissuositusten kirjastoalueelta olisi niihin mahdollista osallistua. Kevään 2020 pandemiatilanteessa koko koulutustarjonta siirrettiin etänä suoritettavaksi.

Kehittämissuositusten toteutti myös digikiertueen, jolla puhuttiin Digi-PiKe -projektista, keskusteltiin muutoksesta, kirjastojen laitteistoista sekä e-aineistoihin liitty-

vistä teemoista. Digi-PiKe projekti muodostui lopulta kaksivuotiseksi ja sitä tuli tukemaan myös erillinen, pienten kuntien kirjastoille suunnattu Yleisten kirjastojen digihanke lisärahoituksella. Näin digiajokortin suorittaminen levisi koko PiKe-alueelle ja saimme koulutuksiin mukaan kirjastoväkeä koko laajalta kehittämissuositusten kirjasto-alueeltamme.

(Rikkilä et al: Asiakaspalvelu PiKe-kirjastoissa – uusin askelin kohtaamisiin, 2018)
(Asiakaspalvelussa toimivan digitaaliset pöytäkoneella ja mobiilisti, 2019)



YLEISTEN KIRJASTOJEN NEUVOSTON SUOSITUS KIRJASTOHENKILÖSTÖN DIGITAILOISTA LÖYTYY KIRJASTOT.FI -PALVELUN DIGIOPASTUS -SIVULTA. PIKEN DIGIAJOKORTISTA JA AKEPIKEN DIGIHANKKEESTA LÖYDÄT LISÄTIETOA SIVUSTOLTA AKEPIKE.FI



38



1992
Jyväskylän kirjastoissa otetaan käyttöön asiakaspäätteet, joilla pystyy selaamaan kirjaston aineistoluetteloa.

1992
Tampereen kaupunginkirjaston työntekijöille tulee mahdollisuus käyttää Internetiä ja selata tietokantoja Telnet-yhteyden välityksellä.

39

1992
Nokia esittelee 10. marraskuuta 1011 -käsipuhelimensa mainoslauseena "digitaalitekniikka on ilo korville". Puhelimen ovh-hinta on 7 650 markkaa.



TYÖSSÄ RAKENTUVA OSAAMINEN

Kun perustaidot ovat hallussa, tarvitaan panostusta kehityksessä mukana pysymiseen. Niin uusien kansalaistaitojen hallinta kuin kirjaston asiakaspalvelussa tarvittava osaaminenkin kehitty jatkuvassa prosessissa, jossa jokainen oppija ja työyhteisön jäsen on tärkeä ja merkityksellinen.

Osaamisen kehittämisen mallin mukaan suurin osa oppimisesta tapahtuu työtehtävässä kehittämisen ja kokeilun kautta. Osaaminen kehittyy:

70% TYÖTÄ TEKEMÄLLÄ
20% VUOROVAIKUTUKSESSA ELI TYÖKAVEREILTA OPPIMALLA
10% KOULUTUKSISSA

(Kuntatyönantajat: 70-20-10-malli osaamisen kehittämisessä)

Jotta osaaminen kehittyisi, tulisi tarjolla olla työtehtäviä joissa voi oppia. Laitteiden ja median parissa opastaminen kasvattaa laitteiden ja median käytön taitoja sekä opastamiseen tarvittavia pedagogisia kykyjä. Monikanavainen asiakaspalvelu puolestaan kehittää esimerkiksi kanavien tuntemusta ja medialukutaitoa. Asiakkaille tarjottavat palvelut ja esimerkiksi someviestintä kannattaisi siis huomioida myös henkilöstön osaamisen näkökulmasta. Työtä tekemällä oppii parhaiten, kokeilemisen ja mokailemisenkin tulisi olla hyväksyttyä.

Mahdollisuus työssä kehittyvään osaamiseen lähtee kirjaston esimiestasolta. Jos työssä oppimisen mahdollistavia työtehtäviä ei ole tarjolla, tuntuu kehittymisen vaatimus varsin kohtuuttomalta. Sama koskee koulutukseen osallistumisen mahdollisuuksia. Oppiminen edellyttää esimiestason päätöksiä ja tukea esihenkilöiden lisäksi kaikilta työyhteisön jäseniltä. Kehittämiskirjaston tarjoamat oppimistilaisuudet on tarkoitettu tukemaan jokaisen PiKe-kirjaston työyhteisöjä ja esimiestyötä.

Digi- ja mediataitojen osaamisresursseja voidaan työyhteisössä pohtia yhdessä ja laatia niistä osaamiskartta. Tällainen kartoitus on hyödyllinen osaamisen jakamisen kannalta, ja ehkäpä myös asiakaspalvelun käytännön tilanteita ajatellen. Olemme kaikki oman elämämme digi-osaajia, mutta jokaiselta löytyy taitoja, joissa tunnemme olevamme erityisen vahvoilla. Nämä taidot kannattaa tuoda näkyville.

Vaikka joku työyhteisön jäsenistä olisi keskimäärin toisia taitavampi digiasioissa, kaikkia digiin liittyviä tehtäviä tai tilanteita ei kannata säilyttää vain yhden tai muutaman henkilön vastuulle. Osaamisen kehittyminen muodostuu helposti työyhteisön haasteeksi, mikäli sama henkilö hoitaa aina kaikki digiin liittyvät asiat työyhteisössä. Ymmärrettävästi tuntuu helpottavalta, jos ”digi-Timo” tai ”digi-Tiina” ratkaisee kaikki pulmat käden käänteessä, eikä toisten tarvitse vaivautua opettelemaan uusia asioita. Epävirallinen yleisdigihenkilö työyhteisössä voi kuitenkin jatkuvana ratkaisuna olla karhunpalvelus yhteiselle osaamiselle ja jaetulle vastuulle. Työyhteisön digiosaajan taitoja kannattaisikin jakaa yhteisesti, hyödyntäen osamispotentiaalia kaikkien hyväksi.



”Jotta osaaminen kehittyisi, tulee tarjolla olla työtehtäviä joissa voi oppia.”

1993

Jyväskylän pääkirjastoon hankitaan ensimmäinen lainausautomaatti.

40

1993

IBM julkistaa älypuhelimien esiasteena pidetyn kommunikaattori -laitteen.

HARJOITUS 4

TYÖYHTEISÖN TAITOKARTOITUS JA OSAAMISEN JAKAMISKARTTA

TÄYTTÄKÄÄ KARTOITUS YHDESSÄ TYÖYHTEISÖNNE KESKEN.
MIETTIKÄÄ, KENELTÄ VOISITTE OPPIA HALUAMANNE TAIDON TYÖYHTEISÖN SISÄLLÄ?
JÄRJESTÄKÄÄ OPPIMISTUOKIOITA VAIKKAPA TYÖPAIKKAPALAUVERIN YHTEYDESSÄ.

KIRJASTOMME digiosaamisen mukavuusalueet

Ollaan me hyviä!

NIMENI: JOHANNES

MUKAVUUSALUEENI:

APPLE-LAITTEET,
MUSIIKIN JA ELOKUVIEN
SUORATOISTO-PALVELUT

NIMENI: TIINA

MUKAVUUSALUEENI:

ANDROID-LAITTEET,
FACEBOOK,
VERKKOPANKKI:
NORDEA,
BLOGIALUSTAT

NIMENI: SOILE

MUKAVUUSALUEENI:

TIEDONHAKU JA WIKIPEDIA,
FINNA,
PERUSPUHELIMET,
OP:N VERKKOPANKKI

NIMENI: MARIKA

MUKAVUUSALUEENI:

SOME:
FACEBOOK, INSTAGRAM,
TWITTER, SNAPCHAT
ANDROID-LAITTEET
KISSAVIDEOT JA
MUU YOUTUBE
PILVIPALVELUT

NIMENI:

MUKAVUUSALUEENI:

HALUAISIN OPPIA:

☐ DIGIAJOKORTTI SUORITETTU

NIMENI:

MUKAVUUSALUEENI:

HALUAISIN OPPIA:

☐ DIGIAJOKORTTI SUORITETTU

NIMENI:

MUKAVUUSALUEENI:

HALUAISIN OPPIA:

☐ DIGIAJOKORTTI SUORITETTU

NIMENI:

MUKAVUUSALUEENI:

HALUAISIN OPPIA:

☐ DIGIAJOKORTTI SUORITETTU

NIMENI:

MUKAVUUSALUEENI:

HALUAISIN OPPIA:

☐ DIGIAJOKORTTI SUORITETTU

NIMENI:

MUKAVUUSALUEENI:

HALUAISIN OPPIA:

☐ DIGIAJOKORTTI SUORITETTU

NIMENI:

MUKAVUUSALUEENI:

HALUAISIN OPPIA:

☐ DIGIAJOKORTTI SUORITETTU

NIMENI:

MUKAVUUSALUEENI:

HALUAISIN OPPIA:

☐ DIGIAJOKORTTI SUORITETTU

NIMENI:

MUKAVUUSALUEENI:

HALUAISIN OPPIA:

☐ DIGIAJOKORTTI SUORITETTU



PiKe-BOKSIT



Pikeboksi –nimi Lepe Parviainen
Suunnittelu Jarkko Rikkilä
Graafinen ilme Eva Kallioranta

LAITTEITA JA VÄLINEITÄ OSAAMISEN TUEKSI

Osaamisen kehittämisen haasteeksi saattaa kirjastossa muodostua myös ajanmukaisten ja laadukkaiden laitteiden puute. Kehittämiskirjasto pyrkii vastaamaan laitteiden tarpeeseen vuoden 2021 alusta tarjoamalla alueemme henkilökunnan käyttöön lainattavia laitekonaisuuksia eri tarkoituksiin. Laittevalikoimia on viisi erilaista, ja niitä kutsutaan nimellä Pikeboksit. Boksin voi varata ja tilata omaan kirjastoon aineistokuljetuksen mukana. Käytännön syistä Keski-kirjastot ja PIKI-kirjastot saavat kumpikin omat viisi boksiaan. Lisäksi Tamperele tulee omat boksinsa.

Boksien sisältämien laitteiden ja ohjeistuksen avulla tarjoutuu mahdollisuus tutustua erilaisiin laitteistoihin ja niiden käyttöön, kehittään samalla työyhteisön osaamista. Laitteiden käytölle kirjastoissa asettaa rajoituksia vain mielikuvitus – henkilökunnan osaamisnäkökulman lisäksi bokseja voi hyödyntää monipuolisesti esimerkiksi sisältöjen tuottamisessa tai monenlaisten tapahtumien järjestämisessä.

PIKEBOKSIN AVULLA VOIT:

- Tutustua erilaisiin laitteistoihin
- Tuottaa omaa sisältöä
- Opetella tarvittavien ohjelmistojen käyttöä
- Järjestää yleisötapahtumia kirjastossa



VR, virtual reality, on tietokonesimulaation tuottamien aistimusten avulla luotu keinotekoinen ympäristö. Virtuaaliympäristöä pääsee tarkastelemaan ja siellä voi liikkua ja tehdä erilaisia asioita virtuaalilasien avulla. AR, augmented reality, puolestaan tarkoittaa lisättyä todellisuutta eli näkymää, johon on lisätty tietokonegrafikalla tuotettuja keinotekoisia elementtejä.

VR/AR boksin avulla pääset kokeilemaan laitteistoja kuten VR-laseja ja 360-kameraa, sekä tutustut lisätyn todellisuuden sisältöihin ja virtuaaliympäristöihin. Voit myös järjestää asiakkaille toimintaa laitteistoja hyödyntäen.



Peliboksi sisältää PlayStation -pelikonsolin, virtuaalilasit sekä oheislaitteita pelien kokeilemiseen ja pelitapahtuman tai vaikka peliviikon järjestämiseen kirjastossasi. Kutsu paikkakuntasi perheitä kirjastoon yhteiseen peli-iltaan, järjestä vanhempi-lapsi peliturnaus tai pyydä nuoria pelitaitajia opastamaan kirjastolaisia pelien maailmaan.



Järjestä kirjastossasi runonlausuntapiiri tai ukuleleilmat ja tallenna tuotokset laadukkailla äänityslaitteilla. Miten olisi vaikkapa yhdessä asiakkaiden kanssa tai kirjastolaisten kesken äänitetty kirja-aiheinen podcast? Laitteiston avulla voit tallentaa laadukasta ääntä ilman taustakohinoita.



Some-boksi sisältää kaiken mitä tarvitset upeiden some-sisältöjen tuottamiseen. Laadukkaalla kameralla varustettu älylaite, jalusta, kuvanvakaaja käsivaralta kuvaamista varten, ja erillinen mikrofoni - tämän boksin avulla luoduilla tuotoksilla lyöt ällikällä kirjaston some-kanavien seuraajat!



Kaipaatko laitteita erityisesti laadukkaiden valo- ja videokuvien ottamiseen? Kuvaamisboksi on sinua ja kirjastoasi varten. Hyvällä kameralla sekä oheislaitteilla kuvaat vaikkapa edustavat otokset kirjaston esitteisiin tai hienon esittelyvideon omatoimen käytöstä.

TIETOA BOKSIEN SISÄLLÖISTÄ JA LAINAUSKÄYTÄNNÖISTÄ LÖYDÄT AKEPIKE.FI -SIVUSTOLTA.



44

1994

Valtionvarainministeriön TIKAS-työryhmä linjaa, että Suomen jokaisen kirjaston tulee olla varustettu Internet-työasemalla, joka on asiakkaiden yleisessä käytössä mm. itsepalveluja ja elinikäistä oppimista varten.

1994 Helsingin kaupunginkirjaston Kirjakaapeli aloittaa Internetin asiakaskäytön maailman ensimmäisenä yleisenä kirjastona, tavoitteenaan turvata tasa-arvoisuus tietoyhteiskunnassa.

45

1995

Hämeenlinnan kaupunginkirjaston osastonjohtaja Sirpa Kalliokoski perustaa Makupalat -linkkikirjaston.



HARJOITUS 5

**SUUNNITTELE PIKEBOKSIA HYÖDYNTÄVÄÄ TOIMINTAA
TAI YLEISÖTAPAHTUMA KIRJASTOOSI.**

P i K e- BOKSIT

- MIKÄ TAI MITKÄ BOKSEISTA KIINNOSTAVAT HENKILÖKUNTAA ENITEN?
- MILLAINEN TOIMINTA TAI TAPAHTUMAIDEA OLISI TÄLLÄ HETKELLÄ HYÖDYLLISIN?
- MILLAINEN TOIMINTA TAI TAPAHTUMAIDEA OLISI VILLEIN TAI HAUSKIN?
- MINKÄ LUULISITTE KIINNOSTAVAN ENITEN YLEISÖÄ, ASIAKKAITANNE?
- MILLAISELLE KOHDERYHMÄLLE TAPAHTUMA TAI TOIMINTA VOISI SOPIA?

[illegible]



5

Alustasta riippumatonta merkityksellisyyttä

● ● ● ● ● ● ● ●

"HEI, BEIBI, TULE SELLAISENA KUIN OLET
TAI ÄLÄ TUU OLLENKAAN
TUUT KOSKA VAAN JA LÄHDET, KUN HUVITTA
HEI, BEIBI, TULE SELLAISENA KUIN OLET
OVET ON AVOIMET"

(DON HUONOT: TULE SELLAISENA KUIN OLET)



Alustasta riippumatonta merkityksellisyyttä

5



Digitalisaation katsotaan alkaneen jo nykypäivän keski-ikäistyvien aikuisten varhaislapsuudessa, joten kyse ei ole uudesta asiasta. Erilaisilla alustoilla suoritettavat toimet ovat arkipäivää, ja toiminta on yhtä merkityksellistä alustasta riippumatta.

Verkkopankin käyttäjä ei ehkä palvelua käyttäessään tietoisesti ajattele käyttävänsä digitalisoitua pankin palvelua. Suoratoistopalvelusta musiikkia kuunnellessa harvemmin tulee mieleen, että käytän alustataloutta edustavan monikansallisen yrityksen palvelua ja olen ehkäpä samalla heidän profilointinsa kohde. Ystävän kanssa viestitellessä ei ole merkitystä, millä tavalla viestit kulkevat. Sydämelinen viesti ilahduttaa, tuli se sitten postilaatikon tai kännykän kautta.

Digitaalisuus on monin tavoin osa meidän ja asiakkaidemme arkea, pidimme siitä enemmän tai vähemmän. Kirjastot ovat mukana kehityksessä, tarjoten palveluja ja aineistoja joita voi käyttää älylaitteilla tai tietokoneilla. Mutta millä tavoin kirjastojen tarjoamat e-palvelut ja

-sisällöt näkyvät asiakkaille? Aineistojen tarjonta muuttuu ja kehittyä jatkuvasti, esimerkiksi lisenssimallien kehittelyn ja kansalliseen e-kirjastoon tähtäävän, valtakunnallisen digimediaprojektin myötä. Valtakunnallista e-kirjastoa odotellessa voidaan kysyä, ovatko verkkoaineistot ja -palvelut tällä hetkellä luonteva osa kirjaston tarjontaa? Tai ovatko muiden toimijoiden vapaat sisällöt, avoimet verkkoaineistot, osa kirjastojen jokapäiväistä, palvelukanavissamme asiakkaille näkyvää tarjontaa?

Verkkokirjasto on asiakkaan väline hänen selatessaan kirjaston valikoimia kotisohvallaan tai bussimatalla työpaikalle. Verkkokirjasto on myös tavallisesti kirjaston mittavin panostus monikanavaiseen asiakaspalveluun (ks. luku 7), ja sen käyttöön ohjaamisen tulisi olla kirjastossa tapahtuvan asiakaspalvelun arkea. Miten tuemme asiakkaan verkkokirjaston käyttöä arkityössämme asiakaspalvelussa? Edistävätkö omat työtapamme asiakkaan omatoimista verkkokirjaston käyttöä? Käytämmekö asiakaspalvelussa asiakkaan kanssa toimiessamme hänelle tuttua välinettä ja alustaa; älylaitetta ja verkkokirjastoa?

KAUPPA
PANKKI
POSTI
KIRJASTO
APTEEKKI
VALMENTAJA
YHTEYDET YSTÄVIIN
VIESTIVIHKO
HERÄTYSKELLO
KAMERA
RETKIKARTTA
LINTUOPAS
RADIO
NAVIGAATTORI
UUTiset
TIEDONHAKU
KIRPPUTORI



KAUPPA
PANKKI
POSTI
KIRJASTO
APTEEKKI
VALMENTAJA
YHTEYDET YSTÄVIIN
VIESTIVIHKO
HERÄTYSKELLO
KAMERA
RETKIKARTTA
LINTUOPAS
RADIO
NAVIGAATTORI
UUTiset
TIEDONHAKU
KIRPPUTORI



1995

Tampereen pääkirjasto tarjoaa ensimmäinen Internet-yhteydellä varustetun päättien asiakkaille. Samana vuonna kirjasto perustaa omat kotisivut Tampereen kaupungin ensimmäiselle omalle palvelimelle. Myös Jyväskylän pääkirjastolla tarjotaan asiakkaille Internet-yhteydet, ja seuraavana vuonna kolmessa suurimmassa Jyväskylän lähikirjastossa.

1996

Vuoden alussa Suomessa on 208 000 internet-liittymää, ja suhteellisesti maailman eniten netin käyttäjiä. Internetissä mm. surffaillaan www-sivuilla Netscape-selaimella, haetaan tietoa AltaVista-hakurobotin avulla, luetaan newsejä, irtataan ja otetaan yhteyttä sähköpostipalvelimeen Telnet-palvelun avulla. Suurin osa 15-74-vuotiaista suomalaisista käyttää matkapuhelinta.

1996

Tampereen kaupunginkirjaston internet-strategiassa edellytetään henkilökunnan osaavan tiedonhaun verkosta sekä Internetin perustoiminnot. Opetusministeriö tukee verkkoasiantuntijan palkkaamista pääkirjastolle.

51

UUDET LAJIT LUONTEVAKSI OSAKSI ELINYMPÄRISTÖÄMME

Elinympäristömme muuttuu koko ajan. Muutos vaikuttaa väistämättä meidän kaikkien elämään. Meidän kannattaa tietysti huolehtia siitä, että ympäristömme säilyy elinkel- poisena tutuille, kotoperäisille lajeillemme. Mutta muutos tuo joka tapauksessa elinpiiriimme myös uusia lajeja, eikä niiden tarvitse olla uhka perinteisille lajeille. Me voimme itse päättää, otammeko uudet vastaan, järjestämmekö niille tilaa ja annammeko niiden toteuttaa tehtävänsä tasa-arvoisina toisten rinnalla. Voimme taistella kehitystä vastaan ja piilottaa uudet asiat perimmäiseen nurkkaan, tai voimme toivottaa tervetulleiksi, nähdä ne mahdollisuus- tena.

Kirjaston kannattaa esitellä erilaisia aineistoja aktiivisesti ja monipuolisesti kirjastotilassa, sen ulkopuolella sekä kai- kissa kirjaston palvelukanavissa. E-aineistot ovat myös kir- jastojen mahdollisuus näyttäytyä ajassa mukana olevana, jokaiselle kansalaiselle relevanttina palveluna.

Omaan arkeensa sopivia, digitaalisesti tarjolla olevia sisältöjä hakevat potentiaaliset kirjaston käyttäjät löy- tävät haluamansa helposti kirjastojen sijasta kaupallisilta toimijoilta. Heillä ei ole kenties aavistustakaan, että kir- jastollakin voisi olla jotakin tarjottavaa. Toisaalta niille asiakkaille, joiden kokemusmaailmassa digitaalisuus näyttäytyy vieraana tai ahdistavana, voi kirjastoaineiston kautta koettu, lempeällä tavalla opastettu lähestyminen aiheeseen merkitä ensimmäisiä askelia uusien kansalais- taitojen tiellä. He hyötyvät, jos digitaalisin välinein käy- tettävät aineistot ovat esillä kuin mikä tahansa muukin kirjaston tarjoama asia, erityisesti e-etuliitettä ja digiä korostamatta. Digitaalisilla alustoilla tarjottavia sisältöjä (kuten e-aineistoja) ja palveluja (kuten verkkokirjastoa) kannattaisi siis tuoda esille asiakaspalvelussa luontevalla tavalla, erikseen alleviivaamatta niitä erilaisina tai digitaal- lisina.

Vuoden 2018 kehittämiskirjaston PiKe-alueen asiakaspal- velututkimuksessa nousi esiin, että asiakkaat arvioivat kir- jaston käytön lisääntyvän eniten, jos kirjastokortilla saisi lukea e-kirjoja, e-lehtiä ja katsella elokuvia verkossa. Tämä mahdollisuus lisäisi eniten myös satunnaisesti käyttä- vien ja käyttämättömien kirjaston käyttöä. Samassa tutkimuksessa todetaan myös, että kirjasto ei ole

riittävästi pystynyt vastaamaan digitaaliseen murrokseen ja tarjoamaan relevanttia monikanavaista asiakaskoke- musta.

(Kantar TNS: Pirkanmaan ja Keski-Suomen Kehittämiskir- jaston asiakastutkimus, keskeiset tulokset, 2018)

Asiakkaan kannalta merkitystä on sillä, että hän saa aineiston käyttöönsä itselleen sopivalla tavalla. Lehtiä voi lukea paperilta, tietokoneelta tai älylaitteen näytöltä. Kirjoja voi lukea tai kuunnella erilaisin välinein. Itselle sopiva tapa ja opastus sen käyttöön löytyy opastavan ja rohkaisevan asiakaspalvelijan avulla.

E-AINEISTOT JA -PALVELUT

Näkyvät kirjasto- tilassa ja kirjaston palvelu- kanavissa

KIRJASTO: AJASSA MUKANA

Tarjotaan aktiivisesti

Asiakkaat osaavat kysyä

MARKKINOI E-LEHTIÄ

JULISTEIN LEHTILUKUSALISSA

MAINOKSIN LEHTIHYLLYSSÄ LEHDEN PAIKALLA

LEHTILUKUNÄYTÖIN JOTKA ASETETAAN HOUKUTTELEVASTI ESILLE, MUKAVIEN LUKUTUOLIIEN ÄÄREEN

NÄYTÖNSÄÄSTÄJIN KIRJASTON TIETOKONEILLA

JALKAUTUMALLA LEHDENLUKIJOIDEN PARIIN, TARJOUTUEN OHJAAMAAN E-LEHDEN LUKEMISESSÄ

HYÖDYNTÄEN LOPETETUT TILAUKSET, POSTIN KULUN HÄIRIÖT JA VASTAAVAT HARMIT



Tampereen kirjastoissa tietokoneille on asennettu näytönsäästäjät, joissa vaihtuvat lehtien kansi- kuvat houkuttelevat lukijoita.



Tampereella pääkirjasto Metsossa e-aineistojen esittelyyn on tarjolla 55-tuumainen kosketus- näyttö. Löydettyään mieleisensä aineiston asiakas voi siirtää sen omaan laitteeseensa skannaamalla isolta näytöltä qr-koodin. Jos aineisto on lainassa, qr-koodin skannaus varaa aineiston. Kirjasto voi muokata tarjolla olevaa kokonaisuutta haluamak- seen. Tarjolla voivat olla esimerkiksi Ellibsin ja OverDriven e-kirjat, PressReaderin e-lehdet ja Kirjastokinon e-elokuvat. – kuva Ismo Raitanen

52

1997

Tampereen kaupunginkirjaston aineistotietokanta avataan internetiin asiakkaille Intro-verkkokirjastona. Asiakkaat pystyvät selaamaan aineistotietokantaa internet-selaimella, varaamaan aineistoa ja perumaan varauksia sekä uusimaan lainojaan.

1997

Tampereen lähikirjastot saavat tehdä omia internet- sivujaan. Ohjeena on, että kukin kirjasto päivittää omaa verkkosivuaan itse, kotisivujen suunnittelu tapahtuu kirjastossa ja sivut saavat olla persoonallisia, mitään valmista mallia ei tarvitse noudattaa.

1998

Jyväskylän kirjastolaitoksen kokoelmatietokanta saadaan asiakkaiden etäkäyttöön. Asiakkaat pystyvät selaamaan lainaustietojaan, varaamaan kirjoja, tekemään tiedonhakuja sekä uusimaan lainansa kirjaston ulkopuolelta.

53



Jyväskylän pääkirjastossa e-lehtiä mainostetaan näkyvästi lehtihyllyissä.
Qr-koodi vie e-lehtipalveluun.
– kuvat Sanna Keralampi



Mukavat lukupisteet isoine näyttöineen houkuttelevat lukemaan e-lehtiä Jyväskylässä.
– kuva Sanna Keralampi



Pienessäkin kirjastossa e-aineistoja saa hyvin esille valmiiden julisteiden avulla. Nuolialan kirjastossa e-aineistoja mainostetaan näkyvästi asiakaspalvelupisteiden vieressä. – kuva Jenni Kemppinen



Asiakaspalvelun lisäksi e-aineistoja voi hyvin vinkata myös ryhmille! Pirkkalan kirjastossa Overdrivea mainostettiin yläkoululaisille englanninkielisen aineiston vinkkaamisen yhteydessä. – kuva Jenni Kemppinen



Tampereella pääkirjasto Metson musiikkiosastolla voi syventyä seuraamaan vaikka oopperaa kirjastokäynnin lomassa.

MAINOSTA E-KIRJOJA JA ÄÄNIKIRJOJA

- HYLLYPUHUJIN TAI VINKKI-FLYEREIN KIRJAHYLLYISSÄ
- SUURIKOKOISIN VALIKOIMAA ESITTELEVIN JULISTEIN KIRJASTOTILASSA TAI KIRJASTON NÄYTEIKKUNASSA
- ÄLYLAITTEIN, JOISSA VALMIIKSI LADATTUA SISÄLTÖÄ
- JÄRJESTÄEN KUTSUVAN LUKU/KUUNTELUPAIKAN LAITTEINEEN JA KUULOKKEINEEN
- TUODEN SELKEÄSTI ESILLE, ETTÄ KIRJASTOSTA SAA APUA LAITTEIDEN KÄYTTÖÖN

ESITTELE MUSIIKKI- JA VIDEOPALVELUITA

- JÄRJESTÄEN MUKAVAT KUUNTELU- JA KATSELUPISTEET TAI -TILAT KIRJASTOON
- ÄLYLAITTEIN, JOISSA VALMIIKSI SOVELLUKSET AINEISTOJEN KOKEILUUN
- JULISTEIN, FLYEREIN...

54

1998

Asiakas käyttää nettiä tamperelaisen Tammelan sivukirjaston tietokoneella.

1998

Ensimmäinen kirjojen lukemiseen tarkoitettu laite, Rocket Ebook, tulee markkinoille.

1999

Tampereen verkkokirjastossa otetaan käyttöön IntroActive -palvelu. Asiakas voi maksullisena lisäpalveluna tilata profiloituja uutustiedotteita, varausten noutoilmoituksia ja eräpäivän lähestymisilmoituksia. Palvelumaksu on 9mk kuukaudessa.

55



Pääkirjasto Metson musiikkiosaston tabletit on kiinnitetty pöytään ja varustettu tarpeellisin sovel-
luksin sekä kuulokkein. E-aineistojen näkyvyyttä
ja saatavuutta parannettiin E-musiikkibaarihank-
keessa, joka sai AVI-rahoitusta.



Kaupallisen laitemyynnin puolelta voisimme ottaa
mallia älylaitteiden esilläpitoon myös kirjastoissa.
Erlaisia ratkaisuja on tarjolla runsaasti.

Aineistoja kannattaa markkinoida aktiivisesti
myös kirjastotilan ulkopuolella, missä potentiaa-
linen asiakas liikkuu. Jos kirjasto sijaitsee lenkkei-
lyreitien varrella, miksi et mainostaisi näkyvästi
ohikulkijoille mahdollisuutta kuunnella äänikirjaa
tai musiikkia liikunnan ohessa? Kunnilla on usein
yhteisiä tiedotukseen tarkoitettuja ilmoitustauluja
tai näyteikkunoita, joita kannattaa hyödyntää.
Mieti, toisitko potentiaalisessa mainostilassa
esille niitä kirjaston tarjoamia sisältöjä, jotka
puhuttelevat mahdollisesti myös paikalle sattuvia
ei-käyttäjiä? Tai tekisitkö yhteistyötä paikallisen
laitekauppiaan kanssa esimerkiksi kokeilukäytössä
olevien laitteiden sovellusten suhteen – voisitteko
tuoda yhdessä esille kirjaston tarjoamia sisältöjä ja
tietoa, mistä voi saada opastusta niiden käyttöön?
Entä olisiko kunnassa tilaa, johon voisi järjestää
kirjaston pop-up -pisteen e-palvelujen esittelyä
ajatellen?

HARJOITUS 6

BENCHMARKING-KIERROS SOSIAALISESSA MEDIASSA

KIRJASTON TARJOAMIEN VERKOSSA KÄYTETTÄVIEN SISÄLTÖJEN MARKKINOINTI JA NIIHIN LIIT-
TYVÄ OHJAUS SOPII ERITTÄIN HYVIN MYÖS SOSIAALISEN MEDIAN KANAVIIN. TUTUSTU ALAN
KAUPALLISTEN TOIMIJOIDEN SOME-TILEIHIN JA MERKITSE MUISTIIN PARHAAT IDEAT.

VOIT OTTAA MALLIA ESIMERKIKSI BLOGGAAJILTA JA KAUPALLISILTA TOIMIJOILTA. ALOITA VAIK-
KAPA HAKEMALLA INSTAGRAMISTA SOPIVIN AIHETUNNISTEIN, KUTEN #EKIRJA #EBOOK
#ÄÄNIKIRJA #AUDIOBOOK



1999

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu
perustetaan.

56

1999

Messukylän lähikirjaston
asiakaspäätteitä Tampereella.



6

Älylaitteet töihin!



"ON MEILLÄ STEREOT, TELEVISIO,
MIKROAALTOUNI JA VIDEONAUHURI
ON PAKASTIN, KAHVINKEITIN, MIKROPROSESSORI
JA PÖLYNIMURI"

(LEEVI AND THE LEAVINGS: ONNELLISET)



Älylaitteet töihin!

6

Älylaitteen käyttö työvälineenä oli vuoden 2018 asiakaspalveluhankkeen tutkimuksen perusteella alueemme kirjastoissa vähäistä. Osaltaan sen nähtiin johtuvan siitä, että kirjastojen henkilökunnalla ei ole käytössään tarpeeksi laitteita. Myös vuoden 2019 digihankkeen pienille kirjastoille suunnatussa kyselyssä kävi ilmi, että alueellamme oli kirjastoja, joissa älylaitteita ei ollut henkilöstön käytössä lainkaan, tai niitä oli vain yksittäisiä. Tämä on huolestuttavaa, koska käytettävissä olevilla laitteilla on suuri merkitys henkilöstön osaamisen kannalta. Paikotellen näyttää siltä, että työnantaja ei ainakaan tällä hetkellä tarjoa henkilökunnan käyttöön ajanmukaisia laitteita, vaikka laki velvoittaa yrittäjiä opastamaan asiakkaita digitaalisissa. Voidaankin ajatella, että tällaisessa tilanteessa kirjaston resursointi on ristiriidassa sekä kirjastolain että digitaalisten palvelujen järjestämistä koskevan lain kanssa.

Pienten kirjastojen digiopastuskyselyn (2019) vastauksissa työkäyttöisten laitteiden puutteen koettiin kaventavan oman osaamisen kehittämisen mahdollisuuksia.

Samaan aikaan asiakkaat käyttävät laitteillaan monenlaisia palveluja ja sisältöjä, ja hakevat näihin tukea kirjastosta. Tottumus erilaisten laitteiden käyttöön sujuvoitaisi asiakaspalvelua ja madaltaisi kynnystä opastamiseen. Olisi hyvin tärkeää viestiä laiteresursseista päättävälle älylaitteiden merkityksestä sekä henkilökunnan että asiakkaiden käytössä.

Laitteiden ja niiden käytön harjoittelun lisäksi asiakaspalvelutilanteisiin laitteiden kanssa tarvitaan rohkeutta, joustavuutta ja improvisointia. Jokainen asiakastilanne on erilainen eikä kirjastolaisen tarvitse olla ”joka digin asiantuntija” – tiedonhaulla ja soveltamisella pääsee pitkälle, kun perustaidot ovat hallussa.



PIENTEN KIRJASTOJEN DIGIOPASTUSKYSELY:



”Aika haastavaa täällä, kun ei ole oikein mitään laitteita millä näyttää. Tarkoituksena yrittää asiakkaille näyttää esim. heidän omilta laitteiltaan, ja mainostaa enemmän e-aineistoja.”



”...ilman sitä (älypuhelin) ei enää pysy kehityksen mukana. Asiakaspalvelussa saattaa tulla kysymyksiä laitteista tai sovelluksista, joiden käytöstä ei ole mitään tietoa.”



”Laitteita on niin monenlaisia, ettei kaikkien käyttöä voi hallita. Tuo paineita työhön.”

Miten koet digitaalisuuden kehityksen vaikuttaneen työhösi kirjaston asiakaspalvelussa?



(Turkia, Terhi: Digi pienten kuntien kirjastoissa: haasteita, iloa ja elinvoimaa, 2019)

KIRJASTON ÄLYLAITTEELLA VOIT AINAKIN:

- Saada tuntumaa erilaiseen laitteeseen kuin omasi on
- Demota kirjaston e-palveluja
- Demota älylaitteen toimintoja digiopastustilanteessa
- Tehdä tiedonhakuja yhdessä asiakkaan kanssa jalkautuessasi kirjastotilaan
- Kuvata kirjaston tapahtumia ja muuta toimintaa
- Saada kuvat kätevästi pilven kautta koneelle
- Päivittää kirjaston somekanavia

2000

60

ISDN-yhteydet alkavat korvata modeemiyhteyksiä. Netin käyttö nopeutuu. Ericsson tuo markkinoille ensimmäisen, mustavalkoisen, kosketusnäyttöisen älypuhelimien.



2001

Internetbussi Netti-Nysse aloittaa toimintansa Tampereella. Nysse toteuttaa opetusministeriön tietoyhteiskuntastrategioissa kirjastoille määritellyjä uusia tehtäviä, joita ovat muun muassa tietoverkkojen ja sähköisten tietotuotteiden käyttäjäopastus ja tietoverkkoyhteyksien tarjoaminen.

2002

Pirkanmaan kirjastojen PIKI-yhteisjärjestelmä perustetaan. Yksitoista kirjastoa liittyy Tampereen Pallas Pro -järjestelmään.

61

HARJOITUS 7

ÄLYLAITTEIDEN KÄYTÖN TREENIOHJELMA JA OPINTOPIIRI TYÖYHTEISÖSSÄ

HAALIKAA MAHDOLLISIMMAN MONTA ERILAISTA ÄLYPUHELINTA JA/TAI TABLETTIA. VOITTE KÄYTTÄÄ MYÖS HENKILÖKUNNAN OMIA MOBIILILAITTEITA HALUTESSANNE. KÄYKÄÄ TREENIOHJELMA LÄPI TOISIANNE OPASTAEN, JA VAIHTAKAA SITTEN LAITTEITA KESKENÄNNE.

TO DO LIST

- ☐ TUTKI MISTÄ LÖYDÄT TIEDOT LAITTEEN MERKISTÄ JA MALLISTA
- ☐ LIITY KIRJASTON LANGATTOMAAN VERKKOON
- ☐ LAITA LENTOTILA PÄÄLLE JA POIS PÄÄLTÄ
- ☐ KOKEILE SOVELLUKSEN ASENTAMISTA JA POISTAMISTA
- ☐ MUUTA SOVELLUSKUVAKKEIDEN PAIKKOJA
- ☐ KATSO PALJONKO LAITTEESSA ON TALLENNUSTILAA
- ☐ TYHJENNÄ LAITTEEN VÄLIMUISTI
- ☐ MUUTA NÄYTÖN AIKAKATKAISUN AIKAA
- ☐ TEE RUUTUKAAPPAUS, LATAA KUVA PILVEEN JA AVAA SE TIETOKONEELLA, JOS MAHDOLLISTA

HARJOITUS 8

MOBIILILAITE ASIAKASPALVELUN TYÖVÄLINEENÄ -HARJOITUSKORTIT

TARVITSET TABLETIN TAI ÄLYPUHELIMEN JA TYÖKAVERIN, JONKA KANSSA KÄYTTE TEHTÄVIÄ LÄPI **LEIKATKAA HARJOITUSKORTIT IRTI, JA PÄÄLLYSTÄKÄÄ TAI LAMINOIKAA NE JOS MAHDOLLISTA.** MIETTIKÄÄ, MITEN RATKAISISITTE KORTIN KYSYMYKSEN ASIAKASPALVELUTILANTEESSA KIRJASTON JA ASIAKKAAN MOBIILILAITETTA KÄYTTÄEN. KOKEILE RATKAISTA KYSYMYS ITSE TAI YHDESSÄ TYÖKAVERIN KANSSA. KATSOKAA RATKAISU VASTA SEN JÄLKEEN. RATKAISUJA VOI OLLA USEITA – KORTISSA ON YKSI MAHDOLLINEN VAIHTOEHTO.

MINUN ON VAIKEA LUKEA,
KUN KIRJOISSA
ON NIIN PIENTÄ TEKSTIÄ.
LÖYTYYKÖ TEILTÄ
ISOTEKSTISIÄ KIRJOJA?

ONKO TEILLÄ KARTTOJA,
OLEN MUUTTANUT
PAIKKAKUNNALLE JA
HALUAISIN LÖYTÄÄ
SOPIVIA MAASTOJA
MARJASTUKSEEN
JA SIENESTYKSEEN.

HALUAISIN KOKEILLA
ÄÄNIKIRJAN KUUNTELEMISTA
LENKILLÄ, MUTTA EN
USKALLA OTTAA KÄYTTÖÖN
MAKSULLISTA
ÄÄNIKIRJAPALVELUA.

OLEN KYLLÄSTYNUT
RADIO-OHJELMIIN, NIISSÄ
ON LIIKAA MAINOKSIA JA
HUUTAVIA JUONTAJIA.
PUHEOHJELMIA EI TULE
ENÄÄ MISTÄÄN.

LÖYTYYKÖ KIRJASTOSTA
JUMPPAVIDEOITA?
JOOGA JA PILATES
KIINNOSTAISI MYÖS,
SELLAISET HELPOT
OHJEVIDEOT.

ETSIN TIETOA KOTIKYLÄNI
HISTORIASTA, MYÖS
VANHAT KUVAT KIINNOSTAA
JOS SELLAISIA
LÖYTYISI JOSTAKIN.

MOBIILILAITTEISIIN ON
OLEMASSA MAASTOKARTTA-
SOVELLUKSIA,
JOITA VOI ASENTAA
LAITTEeseen
SOVELLUSKAUPASTA.

E-KIRJOISSA ON TEKSTIN
SUURENNUSTOIMINTO,
JONKA AVULLA
MOBIILILAITTEEN
RUUDULTA ON HELPOMPI
LUKEA.

MITEN TÄÄLTÄ PÄÄSEE
OSOITTEeseen X?
ONKO TEILLÄ KARTTAA
TAI VOISITKO
NEUVOA MINULLE REITIN?

MINULLA ON
SÄHKÖPOSTISSA JUNALIPUT,
MITEN SAAN
NE TULOSTETTUA?

PODCASTIT OVAT
PUHEOHJELMIA,
JOITA LÖYTYY
JOKAISEEN MAKUUN.
PODCASTEJA VOI KUUNNELLA
MOBIILILAITTEILLA,
ERI SOVELLUKSILLA.

KIRJASTOLLA ON MAKSUTON,
MOBIILILAITTEESSA TOIMIVA
E-KIRJASOVELLUS JOSSA ON
TARJOLLA MYÖS
ÄÄNIKIRJOJA.

HALUAISIN OSTAA LIPUN
ONNIBUSIIN
JA TULOSTAA SEN.

MINULLA ON
KÄNNYKÄSSÄ KUVIA,
JOTKA HALUAN LÄHETTÄÄ
YSTÄVÄLLENI.

KIRJASTON TARJONNAN
LISÄKSI KANNATTAA
KOKEILLA ESIMERKIKSI
FINNAN HAKUA,
JOKA TOIMII HIEENOsti MYÖS
MOBIILISSA.

ESIMERKIKSI
YOUTUBESTA LÖYTYY
SOPIVILLA HAKUSANOILLA
PALJON ERILAISIA
JUMPPA- JA JOOGAVIDEOITA.

PUHELIMEN TEKSTI ON NIIN
PIENTÄ ETTÄ
EN NÄE LUKEA, JA
NÄYTTÖ MENE
KOKO AJAN POIS PÄÄLTÄ.

HALUAN POIS FACEBOOKISTA.
KÄNNYKÄ
PIIPITTÄÄ JATKUVASTI JA
TULEE TÄYTEEN
FACEBOOK-ILMOITUKSIA,
ÄRSYTTÄÄ.

JUNALIPUN VOI ESITTÄÄ
JUNASSA MYÖS
MOBIILILAITTEEN NÄYTÖLTÄ,
SILLOIN LIPPUA EI TARVITSE
VÄLTÄMÄTTÄ TULOSTAA.

MOBIILILAITTEELTA VOI
NÄYTTÄÄ REITIN
KARTTASOVELLUKSESTA TAI
OPASTAA MITEN
KARTTASOVELLUSTA
KÄYTETÄÄN ASIAKKAAN
LAITTEELLA.

MUUTAMAN KUVAN VOI LÄHETTÄÄ
VIESTIN TAI SÄHKÖPOSTIN LIITTEENÄ.
JOS KUVIA ON PALJON,
NE KANNATTAA
LADATA PILVIPALVELUUN
OMAA
KANSIOONSA JA
JAKAA LINKKINÄ.

LIPUN VOI OSTAA
MOBIILILAITTEELLA
JA ESITTÄÄ LAITTEELTA.
TARJOLLA ON
MYÖS SOVELLUS,
JONKA VOI ASENTAA
LAITTEELLE.

SOVELLUKSEN ILMOITUKSET VOI
HILJENTÄÄ ASETUKSISTA.
SOVELLUKSEN VOI POISTAA
LAITTEELTA TAI POISTUA
FACEBOOKISTA KOKONAAN.
VARMISTA, ETTÄ YMMÄRRÄT,
MITÄ ASIAKAS HALUAA.

TEKSTIN KOKOA KUTEN
MYÖS NÄYTÖN
AIKAKATKAISUA VOI
SÄÄDELLÄ PUHELIMEN
ASETUKSISTA.



PIDÄ HUOLTA! – TIETOSUOJA, TURVALLISUUS JA HYVINVOINTI

” MILLOIN VIIMEKSI ”IRROTTAUDUIT VERKOSTA” ETKÄ KOSKENUT TEKNISIIN LAITTEISIIN KOKO PÄIVÄNÄ
TAI EDES YHDEN TUNNIN AIKANA? HETKESSÄ ELÄMINEN VAATII PÄIVITTÄISTÄ HARJOITTELUA. SE ON KUIN
AIVOJEN LIHAS, JOTA SINUN ON HARJOITETTAVA SÄÄNNÖLLESTI. VOIT ALOITTAA POHTIMALLA SUHDET-
TASI KÄYTTÄMÄÄSI TEKNOLOGIAAN. ” -DATA DETOX KIT

Digitaalisten sisältöjen ja välineiden äärellä käyttä-
dymme toisinaan kuin lapset karkkikaupassa. Emme saa
silmiämme irti kaikesta kiinnostavasta mitä näemme, ja
toisaalta arjen toimintojen alusta, älylaite, kiinnittää hu-
miomme äännelemällä sääliittävästi, jos olemme hyljän-
neet sen liian pitkäksi aikaa. Kaikkea on tarjolla runsain
mitoin, ja työelämässäkin kannustetaan ottamaan välineet
ja sisällöt haltuun, luontevaksi osaksi työnsä.

Teknologian mahdollisuuksien kääntöpuolena ovat tieto-
suojan, turvallisuuden ja hyvinvoinnin kysymykset, joita
ei digi-innostuksen keskelläkään pidä unohtaa. Ruutuajan
rajoittamiseen, tietosuojasta huolehtimiseen ja läsnä-
oloon on tarjolla konkreettista tukea AkePiKen suomeksi
käännättämässä Data Detox Kit -palvelussa. Data Detox -
vapaasti käännettynä tietotekniikan käytön puhdistus- tai
huoltokuuri - auttaa, kun mietit tietoturvan ja digihyvin-
voinnin käytännön ratkaisuja työpaikalla tai kotona.

Data Detox -konsepti on alkujaan kansainvälisen Tactical
Tech -verkoston aikaansaannosta. Verkosto pyrkii tutki-
maan ja lieventämään tekniikan yhteiskuntavaikutuksia.

HALLITSE ÄLYPUHELIMESI TIETOJA



2003

Tampereen kaupunginkirjasto
perustaa Sampolan tietotorin, jossa
internet-ohjaajat opastavat kirjaston
asiakkaita tietoyhteiskuntataidoissa.

67

2003

Internet-ohjaaja Matti Ketonen esittelee e-Tampere
-hankkeen ideaa Internet-bussi Netti-Nyssen
auditoriossa. (Kuva: Mia Ristimäki)



HARJOITUS 9

DATA DETOX KIT

TUTUSTU DATA DETOX KIT -SIVUSTOON: datadetoxkit.org/fi/home

TO DO LIST



- ☐ SELAA DATA DETOX KIT:N OSIOT LÄPI, JA VALITSE NIISTÄ YKSI, ITSEÄSI TÄLLÄ HETKELLÄ PUHUTTELEVIN.
- ☐ TUTUSTU VALITSEMAASI OSIoon JA MIETI MITEN VOISIT TOTEUTTAA OHJEITA OMASSA DIGIELÄMÄSSÄSI.
- ☐ MIETI MYÖS, VOISITKO HYÖDYNTÄÄ OSIOn NEUVOJA KIRJASTON ASIAKASTYÖSSÄ.
- ☐ KIRJOITA HUOMIOITASI JA AJATUKSIASI TÄHÄN.





7

Kirjaston monikanavainen asiakaspalvelu



"SUN TÄYTYY MENNÄ, SILLÄ SANA ON VAPAA
JA LAITTEET LIKKUMAAN ON
PANTU SINUA VARTEN"

(NELJÄ RUUSUA: SUN TÄYTYY MENNÄ)



Kirjaston monikanavainen asiakaspalvelu

7

Monikanavaisella asiakaspalvelulla tarkoitetaan asiakkaiden palvelemista eri kanavissa. Asiakaspalvelun kanavia ovat tavallisesti vähintään kasvokkainen palvelu kirjastotilassa, puhelin ja sähköposti. Monikanavaisuus tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta yleensä sitä, että kirjasto on tavoitettavissa ja palvelee hänelle saavutettavalla tavalla, hänen käyttämässään kanavassa. Digitalisaation myötä kirjastojenkin mahdollisuudet monikanavaisuuteen ovat kasvaneet. Kirjaston monikanavaisuus voi käsittää esimerkiksi kirjaston tai kunnan verkkosivun, verkkokirjaston ja siellä käytössä olevan mahdollisen chat-palvelun. Sosiaalinen media on lisännyt kanavien kirjoa entisestään. Suurin osa kirjastoista on vähintään Facebookissa, koska suuri osa asiakkaistammekin on siellä, odottaen meiltä näkyvyyttä ja palvelua.

SOME -MIKSI MENNÄ, MITÄ TEHDÄ?

Hyvä kysymys, jota kannattaa miettiä uutta asiakaspalvelukanavaa avatessa, on miksi. Somevaikuttaja ja viestinnän asiantuntija Emmi Nuorgam puhui aiheesta syksyn 2020 Lakepike -kehittäjäfestareilla. Miksi -kysymyksen pohtiminen auttaa kirkastamaan someviestinnän tarkoitusta. Mikä aihe tai tieto kirjaston on välttämätöntä välittää? Tai minkä tiedon itse haluaisin kirjaston asiakkaana?

Ihmiset odottavat viestinnältä:

- konkreettista apua
- aitoa välittämistä
- rehellisyyttä
- läpinäkyvää toimintaa
- ongelmien ratkaisua

Someen ei siis kannata vain ”mennä” menemisen vuoksi, vaan tulee myös pohtia mitä siellä tehdään ja kuka tekee. Vahvin peruste kirjaston näkökulmasta lienee se, että

some-kanava voi toimia merkittävänä asiakkaiden tavoittamisen väylänä ja näkyvyystekijänä.

(Nuorgam, Emmi: Somevaikuttaja tiedon välittäjänä ja virikkeitä some-asiakaspalveluun, LAKEPIKE 2 -kehittäjäfestarit, 2020)

KEHITTÄMISKIRJASTON ASIAKASPALVELU- TUTKIMUS

- Kirjasto ei ole riittävästi pysynyt vastaamaan digitaaliseen murrokseen ja tarjoamaan relevanttia monikanavaista asiakaskokemusta.
- Asiakaspalvelu ei kohtaa 15-29 -vuotiaita kirjaston käyttäjiä yhtä hyvin kuin yli 45-vuotiaita, joiden kokemus oli erinomainen.
- Yli puolet kaikista 15-79 -vuotiaista pirkanmaalaisista ja keskisuomalaisista käytti Facebookia. Youtubea käyttää noin kolmannes ja Instagramia 28%.

(Kantar TNS: Pirkanmaan ja Keski-Suomen Kehittämiskirjaston asiakastutkimus, keskeiset tulokset, 2018)



2004

Mark Zuckerberg perustaa Facebookin.

72

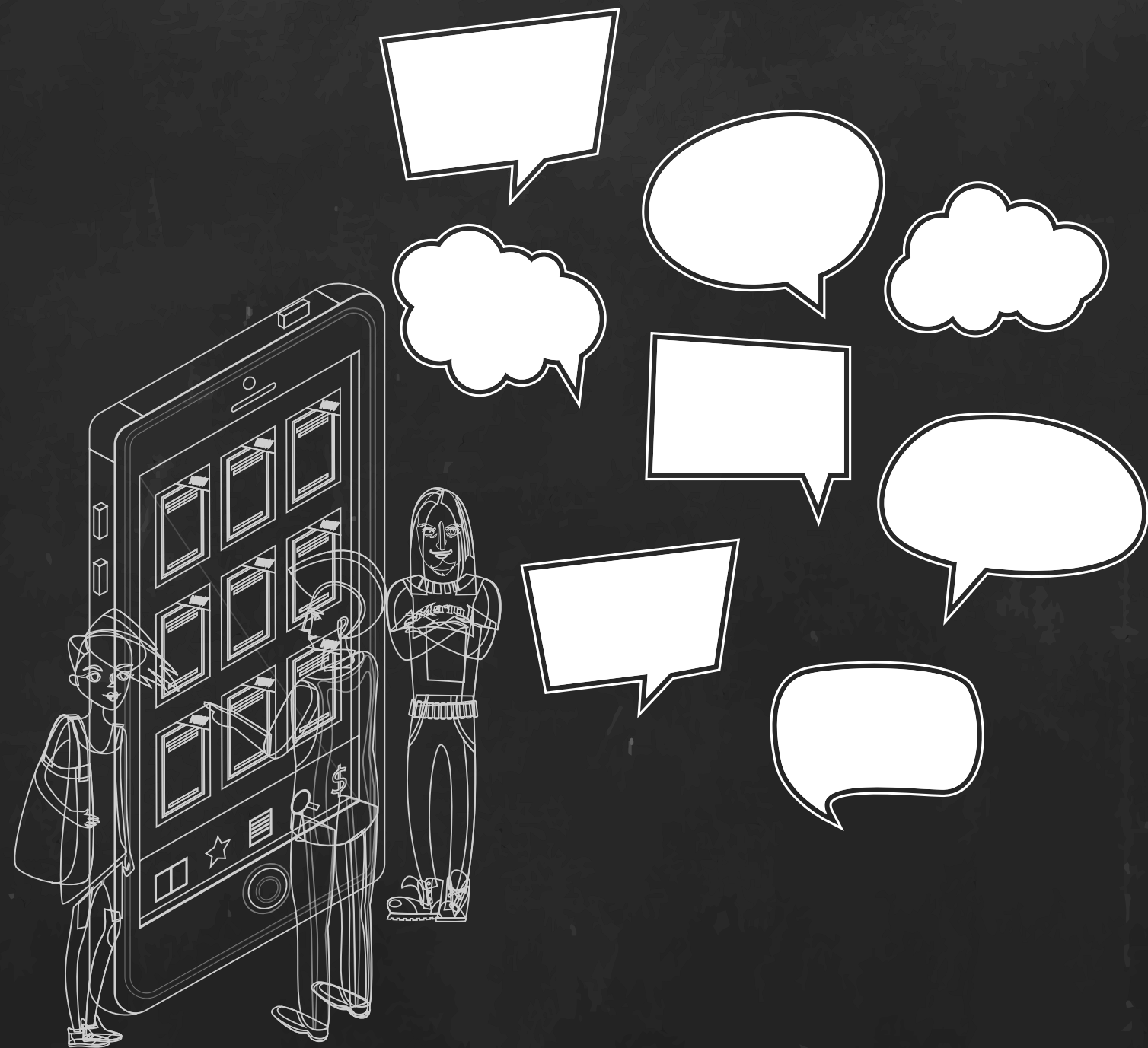
2004

Keski-kirjastojen yhteisjärjestelmä, Aalto-kirjastot, perustetaan verkostokaupunkihankkeeseen kuuluvien kuntien kirjastojen kanssa. Yhteisjärjestelmän perustajakirjastoja ovat Jyväskylän, Jyväskylän maalaiskunnan, Luhangan, Muuramen, Suolahden, Sumiaisten, Uuraisten ja Äänekosken kirjastot.

HARJOITUS 10

KIRJASTON ASIAKASPALVELUKANAVAT

HAHMOTA KIRJASTOSI ASIAKASPALVELUKANAVAT. KIRJOITA TAI PIIRRÄ PUHEKUPLIIN, MISSÄ KANAVISSA KIRJASTOSI PALVELU ON SAAVUTETTAVISSA ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA?



Aina kannattaa muistaa, että somessa ovat nekin jotka eivät kirjastoa aktiivisesti käytä. Aktiivisesti sosiaalista mediaa käyttävän asiakkaan näkökulmasta voidaan ajatella, että kirjaston puuttuminen somekanavista kokonaan vaikuttaa hieman oudolta ja vanhanaikaiselta. Läsä-oloamme siis odotetaan, jopa oletetaan.

Nuorgamin mukaan tärkeintä viestinnässä on olla hyödyksi ja olla inhimillinen. Some on asiakaspalvelua, ei yksisuuntaista viestintää varten. Somessa kannattaa kokeilla ja mokailla – täydellisuuden tavoittelu ei ole tarpeen, riman voi asettaa aluksi hyvin matalalle.

Asiakkaiden tavoittamisen, viestinnän, näkyvyyden ja ajassa mukana pysymisen lisäksi yksi tärkeä someen menemisen peruste kirjastolle on henkilökunnan osaamisen kehittäminen. Sosiaalisen median tuntemuksen, käytön ja sisältöjen tuottamisen taidot kehittyvät vain käytännön kautta. Kirjaston asiakaspalvelija on tiedon ja lukutaidon ammattilainen, ja sosiaalisen median ymmärtäminen, some-lukutaito, on hyvin tärkeä osa medialukutaitoa. Voidaan siis ajatella, että yksi monikanavaisen palvelun peruste on osaamisen kehittäminen. Kun osaat lukea somea ja tuottaa sisältöjä, kykenet myös toimimaan oppaana ja kanssaihmettelijänä hänelle, joka tarvitsee tukeasi.

TILAA LUOVUDELLE, AIKAA SUUNNITTELUUN

Some-kanava on asiakaspalvelua varten siinä missä puhelin, verkkokirjaston chat tai asiakaspalvelu kirjastotilassa. Facebookin, Instagramin, ynnä muiden palvelukanavien kautta tuleviin kysymyksiin tulee vastata kuten muihinkin asiakkaiden yhteydenottoihin. Lisäksi kanavalle tulisi pyrkiä luomaan sisältöä, mieluiten sellaista joka aktivoi seuraajia. Kirjaston kanava on kirjaston ”kasvot” samalla tavoin kuin kirjaston asiakaspalvelijakin edustaa kirjastoa.

Someen meneminen aiheuttaa edellä mainituista syistä helposti resurssipaineita. Sisältöjen suunnittelu ja julkaisu tai asiakkaan palvelu verkossa ei voi tapahtua ruokautunnin ohessa evässämpylä vasemmassa ja somekanava oikeassa kädessä, vaan siihen tulee varata resursseja.

Sometyöhön tarvitaan siis perehtymistä ja suunnittelua, sekä aikaa tähän. Sometyö pitäisi huomioida jo henkilökunnan tehtäväkuvissa, tunnustaa oikeaksi työksi ja somea tekevien tulisi saada avoimesti lupa ja aikaa sen tekemiseen. Asiakaskysymyksiin vastaamiselle ja läsnäololle somessa voidaan asettaa selkeät aikarajoitteet tai -tavoitteet: kenenkään ei tarvitse tehdä töitä keskellä yötä tai kesälomaa. ”Somekanavan aukioloaika” voidaan myös kertoa asiakkaille.



DONE
IS BETTER
THAN PERFECT

DONUT BE AFRAID

2005

74

Yli 70% kaikista suomalaisista hoitaa asioitaan mieluummin puhelimella kuin kirjeitse tai tietokoneytöksillä.

2005

Verkkotunnus youtube.com otetaan käyttöön, ja palvelun perustaja Jawed Karimin lataa palveluun ensimmäisen videon. Videon nimi on ”Me at the zoo”.

SOMETYÖ ON MATKA - VEROHALLINNON ASIAKASLÄHTÖINEN VIRANOMAISVIESTINTÄ

Yksi parhaista viranomaisviestinnän esimerkeistä Suomessa on Verohallinto, joka palvelee asiakkaita useissa eri kanavissa aktiivisesti ja tavoittaen laajoja yleisöjä. Veroviestinnän ideana on usein yllätys, jossa kuivakkana pidetty asia – verotus – on yhdistetty johonkin ajankohtaiseen ilmiöön.

VEROHALLINNON VIESTINTÄPÄÄLLIKKÖ NILLA HIETAMÄKI, MIKSI VEROHALLINTO PALVELEE JA TIEDOTTAA ERI SOMEKANAVISSA? MITKÄ OVAT OLLEET TÄRKEIMMÄT PERUSTELUT SOME-TIEDOTUKSEN/ PALVELUN ALOITTAMISELLE?

Meillä on tehty järjestelmällistä sometyötä jo useita vuosia. Somessa tavoitamme asiakkaita laajasti, kohdennetusti ja kustannustehokkaasti. Somesisältöjen tavoitavuus on paremmin mitattavaa kuin monien muiden kanavien tavoitavuus. Asiakkaat kysyvät veroasioista joka tapauksessa somekanavissamme, joten käymme vuoropuhelua, vastaamme kysymyksiin ja myös ohjaamme asiakkaita kysymään tietystä asiasta.

MITEN TEILLÄ ON HOIDETTU UUDEN SOME-KANAVAN KÄYTTÖÖNOTTO? MILLÄ PERUSTEELLA VALITSETTE KANAVAT, JOISSA VEROHALLINTO TOIMII, JA MITÄ KANAVIA TÄLLÄ HETKELLÄ ON KÄYTÖSSÄ?

Kanavia valittaessa pitää miettiä millaisia kohderyhmiä kyseisen kanavan avulla tavoittelemme, millainen sisältö kyseisessä kanavassa toimii ja miten resursoimme kanavan vaatiman panostuksen sekä sisällöntuotanto- kehitys- että vuorovaikutusmielessä. Uusien kanavien perustamista harkitaan siis tarkkaan.

KUINKA MONI TEKEE SOMEA, ELI MINKÄ VERRAN HENKILÖSTÖÄ TÄMÄ SITOO?

Sometyöhön on kohdennettu 2,2 henkilötyövuotta ja siihen osallistuu tällä hetkellä aktiivisesti 5-6 viestijää, jotka myös hoitavat päivittäisiä yhteisömanagerivuoroja. Yhteisömanageri seuraa päivän some- ja mediatilannetta ja hoitaa sisääntulevat kommentit vastaamalla niihin itse tai siirtämällä ne asiasta enemmän tietävälle viestijälle tai someasiakaspalvelijalle. Viestijöiden lisäksi sometyöhön osallistuu kolme osa-aikaista someasiakaspalvelijaa, joiden yhteenlaskettu työpanos on noin yhden henkilön työpanos.

KUINKA PALJON JA MILLAISTA PALAUTETTA SAATTE?

Meillä on noin 120 000 seuraajan someyhteisö, ja sisältöämme toki leviävät laajemmalle, koska niistä tykätään

ja niitä jaetaan ja kommentoidaan. Pääosin sisältöämme leviävät orgaanisesti, joskus myös markkinoimme niitä. Sometyömme on saanut paljon kiitosta, useita palkintoja ja varsin paljon medianäkyvyyttä.

Valtaosa kommenteista on neutraaleja tai myönteisiä. Palautteen perusteella ihmiset haluavat lukea ajankohtaisista veroasioista somesta, ja pitävät valitsemastamme ihmisläheisestä tyylistä ja asiakasta arvostavasta äänensävyistä. Olemme saaneet paljon palautetta siitä, että ihmisläheinen tyylimme on madaltanut kynnyistä tarttua veroasioihin ja vähentänyt niihin toisinaan liitettyä ahdistusta.

MINKÄLAISIA HAASTEITA OLETTE KOHDANNEET SOME-KANAVIEN TIEDOTUKSEEN LIITTYEN?

Mikä on ollut mielestänne paras ”some-kokemus”, mullistava oivallus tai tähtihetki verottajan some-kanavissa?

Sometyö on matka, jonka aikana somekanavat itsessään ovat kehittyneet ja muuttuneet, samoin Verohallinto on kehittänyt omaa sometekemistään ja löytänyt oman äänensävynsä. Parasta sometyössä on suora vuorovaikutus kohderyhmiemme kanssa ja välitön palaute. Seuraajamäärien jatkuva kasvu ja yleisöjemme sitoutuminen sisältöihimme ilahduttavat - mitä enemmän sitoutuneita seuraajia meillä on, sitä enemmän saamme näkyvyyttä sisällöillemme.

Kaikkea viestintäämme, myös sometyötä, ohjaa Verohallinnon strategia, jonka keskeisiä tavoitteita ovat myönteinen asiakaskokemus ja verotulojen varmistaminen. Hienoja hetkiä ovat olleet ne, kun olemme saavuttaneet tai ylittäneet jonkin tavoitteen, esimerkiksi juuri Oma-Vero-asioinnin suhteen, tai tarttuneet johonkin ajankohtaiseen ilmiöön omalla verokulmallamme. Tällaisia onnistuneita ilmiöihin tarttumisista meillä on ollut paljon, esimerkiksi Verokuiskaaja/ASMR-videot, Ryhmä Hau -livetwiittaus ja asiakkaiden verokysymyksiin vastaaminen murteilla murre- ja asiakaspalveluviikon aikana. Myös mielenrauhaa-teeman - verojooga, veromeditaatio ja koiranpentulive - tuominen veroviestintään on toiminut hyvin. Olemme ylpeitä myös Spotify-soittolistoistamme ja Epic tax guy -giffeistämme. Ylipäänsä olemme iloisia, että olemme onnistuneet uudistamaan viranomaisviestintää.

Viestintäpäällikkö Nilla Hietämäki, Verohallinto

Case 5

HANKASALMEN HYVIKSET - SOME-YHTEISTYÖTÄ KUNNANKIRJASTON NÄKÖKULMASTA

HANKASALMEN KIRJASTO TEKEE SOMETYÖTÄ FACEBOOKISSA YHDESSÄ HANKASALMEN KANSALAISOPISTON, LIIKUNTATOIMEN, NUORISO- JA KULTTUURITOIMEN KANSSA. MITEN OLETTE PÄÄTYNEET TÄHÄN RATKAISUUN, ELI MITKÄ OVAT PERUSTELUT YHTEISTYÖLLE?

Kirjaston Facebook -tili muutettiin Hyvinvointipalveluiden Facebook -tiliksi samoihin aikoihin, kun kunnan vapaa-ajanpalvelut muuttuivat organisaatiouudistuksen myötä hyvinvointipalveluiksi. Hyvinvointipalveluiden yhteinen Facebook -tili otettiin käyttöön, koska kirjastolla oli enemmän resursseja somepäivityksiin kuin kansalaisopistolla sekä kulttuuri- ja liikuntapalveluilla. Sometiedottamisen resursseja yhdistämällä pystytään tuottamaan kuntalaisille monipuolisempia somesisältöjä, toteuttamaan vaikkapa tasokkaampia somevideoita ja jakamaan osaamista, tietoa ja ideoita.

Kirjaston näkökulmasta etuna on myös se, että yhteisen tilin kautta kirjaston palvelut tulevat tutuiksi myös kirjaston ei-käyttäjille. Esimerkiksi kansalaisopiston tai liikuntapalvelujen somepäivityksistä kiinnostuneille jaetaan myös kirjaston somepäivityksiä. Hyvinvointipalveluiden yhteisellä tilillä myös seuraajien määrä ja somepäivitysten vaikuttavuus on korkeammalla tasolla.

KUINKA MONI SOME-TILIÄNNE PÄIVITTÄÄ JA MITEN ORGANISOITTE TÄMÄN? ONKO SOMETYÖHÖN VARATTU OMAA TYÖAIKAA TAI NÄKYKKÖ SE KIRJASTOLAISTEN TEHTÄVÄNKUVISSA?

Sometiedottamisen päävastuu on tiedottamisesta vastaavalla kirjastovirkailijalla ja kirjaston sometiimiin kuuluu myös hänen sijaisenaan toimiva kirjastonhoitaja. Lisäksi toinen kirjastovirkailijamme julkaisee usein viikon kirjakopetti -päivityksiä, joihin haetaan vaihtelua antamalla toisinaan päivitysvastuu esimerkiksi kirjaston TET-harjoittelijalle.

Työtehtäviä hoidetaan suurelta osin muun kirjastotyön ohessa. Osa tiedottamisesta vastaavan kirjastovirkailijan työajasta on varattu tiedottamiseen liittyviin työtehtäviin, joista some on vain yksi osa-alue.

SUUNNITTELETTEKO SISÄLTÖJÄ YHDESSÄ, MILLÄ TAVOIN TÄMÄ JÄRJESTETÄÄN? MITÄ TOIMIVA YHTEISTYÖ MIELESTÄSI VAATII OSAPUOLILTA?

Kirjastolla on oma sometiimi, joka vastaa kirjaston oman Insta -tilin päivityksistä, joista osa julkaistaan myös hyvinvointipalveluiden Facebook -tilillä. Tiedottamisesta vastaavalla kirjastovirkailijalla on päävastuu sometilien päivityksistä.

Kirjaston somevastaava tekee läheistä yhteistyötä hyvinvointipalveluiden eri yksiköiden kanssa, kehittää jatkuvasti sometiedottamiseen liittyviä taitojaan ja ideoita. Hyvinvointipalveluiden sometiimi suunnittelee yhteisellä Facebook -tilillä julkaistavat sisällöt. Kirjastovirkailijamme tekee läheistä yhteistyötä myös kunnan tiedottajan kanssa. Someyhteistyö vaatii osapuolilta yhteissuunnittelua, selkeää työnjakoa ja tukeutumista esimerkiksi hyvinvointipalveluiden vuosikelloon.

Kirjastonjohtaja Sari Kanninen, Hankasalmen kirjasto

VINKKEJÄ SOME-SISÄLTÖJEN TUOTANTOON

AkePiKen koulutuksista tutun, viestinnän asiantuntija Emmi Nuorgamin mukaan sosiaalisen median sisältösuunnittelussa kannattaa yrittää vastata kolmeen kysymykseen:

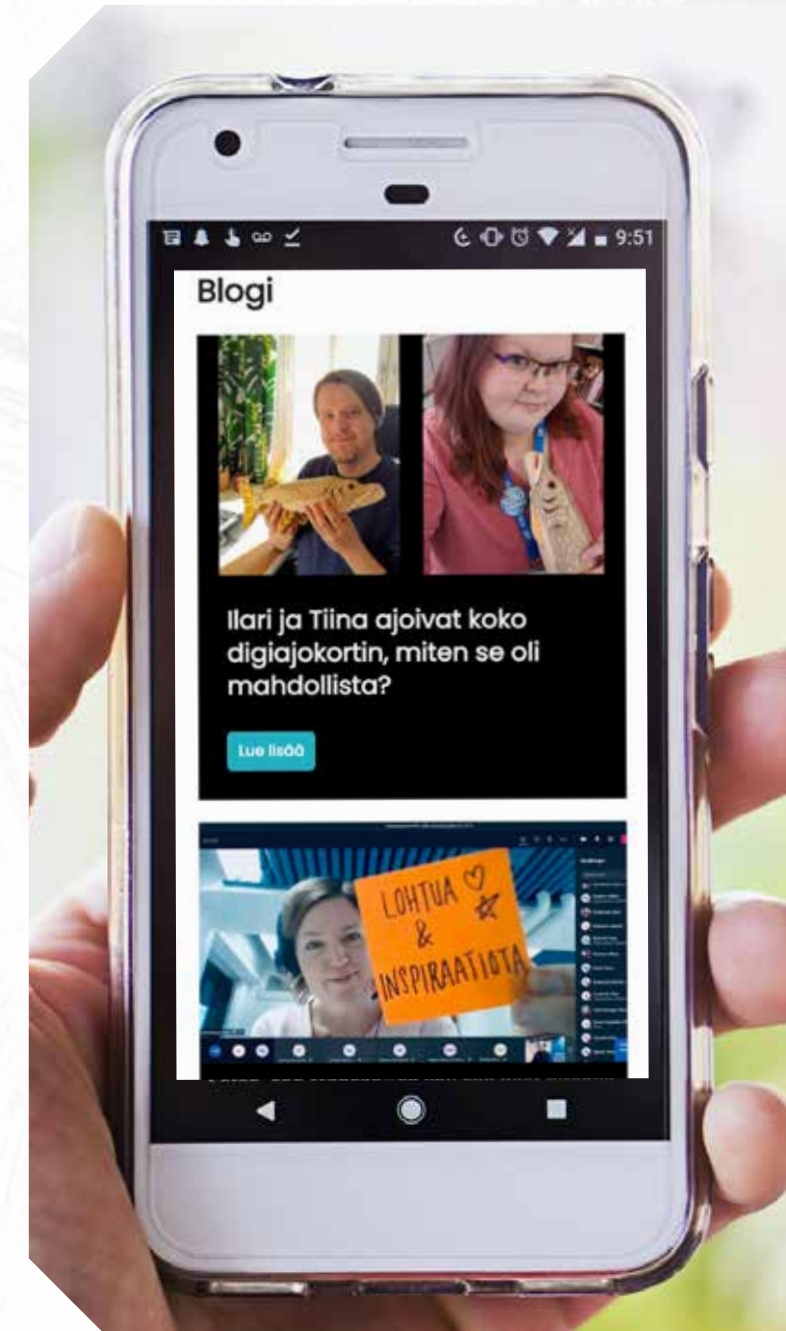
1. Kenelle sisältö tehdään?
2. Millaista sisältöä tuotetaan?
3. Mitä hyötyä sisällöstä on?

Näiden kysymysten avulla voit kirkastaa ideoitasi ja niihin vastaaminen auttaa kohdentamaan viestiä.

Seuraavaan taulukkoon on koottu kehittämiskirjaston some-koulutuksissa kerättyjä osallistujien sisältöideoita. Taulukossa on viisi saraketta:

- Kirjaston kokoelmiin liittyvät ideat
- Asiakaspalvelua ja henkilökohtaisuutta tukevat ideat
- Ajankohtaisia tapahtumia ja toistuvia teemoja hyödyntävät ideat
- Osallistavat ideat
- Kissavideot ynnä muut; villit, tunteisiin vetoavat ja huumoripitoiset ideat

Hyödyntäkää taulukon valmiita ideoita ja keksikää uusia tyhjiin ruutuihin. Ajatukset voivat olla myös sellaisia, että ne voisivat kuulua useampaan ruutuun, mutta se ei haittaa lainkaan. Taulukon tarkoitus on auttaa ideoinnissa, ei asettaa tarkkoja rajoituksia!



HARJOITUS 11

PIENI SOMEIDEATAULUKKO

20 + IDEAA HYÖDYNNETTÄVÄKSI KIRJASTON SOSIAALISEEN MEDIAAN
TÄYDENNÄ OMAT EHDOTUKSESI ALIMMALLE RIVILLE!”



Kokoelmat	Henkilökohtaisuus ja asiakaspalvelu	Ajankohtaisuus	Osallistaminen	Kissavideot yynnä muut
Lainattavien esineiden esittelyvideot	Henkilökunnan työt esille: ”kirjaston kulissien takana”	Kirjallisuus- ja musiikkitapahtumien hyödyntäminen: kirjamessut, paikalliset festivaalit...	Asiakkaiden kirjavinkit: jätä vinkkisi meille, julkaisemme sen	ASMR –video: rauhottavat kirjastoäännet, kirjan selailu, näppäimistön näpyttely...
Lainauksien kuukauden lainatuimmat tai kirjaston vähiten lainatut	Omat suosikit: kirja-, levy- tai elokuvasuosikkien esittely	Finlandia-ehdokkaat – äänestys tai ”kirjaston varjo- Finlandia”	Kysy kirjastonhoitajalta -teemaviikko	”Google kysy” - sarja: hae Googlessa esim. ”voiko kirja...” ja vastaa kysymykseen somekanavassa
Unboxing uutuuskirja- laatikot, uutuusvinkkaus	Lukukoira-toiminta, lukueläinten esittely	Koulut alkavat: Parhaat muovituskikat -video	Lainapaparazzi: kysy kameran kera kirjaston ovella: ”mitä tuli lainattua”	Luontohavainnot kirjaston ympäristössä
Kirjastojargon -videosarja: ”mitä tarkoittaa kellutus”	Suosittelupalvelu somessa – kerro mitä luit viimeksi, kerromme mitä kannattaa lukea seuraavaksi!	Katse kalenteriin: juhlapäivät, nimipäivät, vuosipäivät...	Paikallisten julkisten tai somevaikuttajien vinkit	Kirjastomokat tai kirjastosketsit: karikatyyreihin tai niiden murtamiseen perustuvat ideat

(Kehittämiskirjaston sometyöpajojen tuloksia, 2018-2020)

VIESTINNÄN VUOSIKELLO

Tampereen kaupunginkirjaston viestintäsuunnittelija Emma Salmen mukaan some-viestintää kannattaa rakentaa inspiraation sijasta suunnitelmallisuuden varaan. Kaikessa viestinnässä tulee välillä eteen nopeaa reagointia vaativia tilanteita, mutta yllättävät tilanteetkin hoituvat parhaiten, kun valtaosa tekemisestä perustuu rutiineihin ja suunnitelmiin. Tässä auttaa viestinnän vuosikello, jonka avulla kirjaston viestintää voi jäsentää suunnitelmallisesti.

Hahmottele vuosikello jäsentämään some-viestinnän isoja linjoja tai huomioi sosiaalinen media osana koko viestinnän vuosikelloa. Vuosikellosta näet nopeasti tulevan vuoden tärkeät tapahtumat, ja se helpottaa tarkan sisällötsuunnitelman tekemistä. Pohdi ajoissa esimerkiksi tarvittavaa kuvitusta ja videosisältöjen toteutusta.

Kokoa vuosikelloon tärkeät teemat, jotka vuoden aikana vaativat panostusta. Hyödynnä suunnittelussa esimerkiksi organisaation vuosisuunnitelmaa ja mieti, mitä lanseerauksia ja muutoksia palveluissa on tiedossa. Sosiaalisen median sisällöt tukevat muiden tavoitteiden toteutumista. Huomioi myös tulevan vuoden merkittävät tapahtumat ja teemat. Apua tähän saat esimerkiksi Kirjastokalenterin takana olevasta teemakalenterista.



2007

Tampereen kaupunginkirjasto hankkii asiakkaidensa käyttöön ensimmäinen musiikkia verkko kautta välittävän streaming-palvelun, Naxos Music Libraryn. Valikoimassa on pääasiassa taidemusiikkia, jonkin verran myös jazzia ja etnomusiikkia. Naxosta voi käyttää PIKI-verkkokirjaston kirjastokortilla internetin kautta.

79

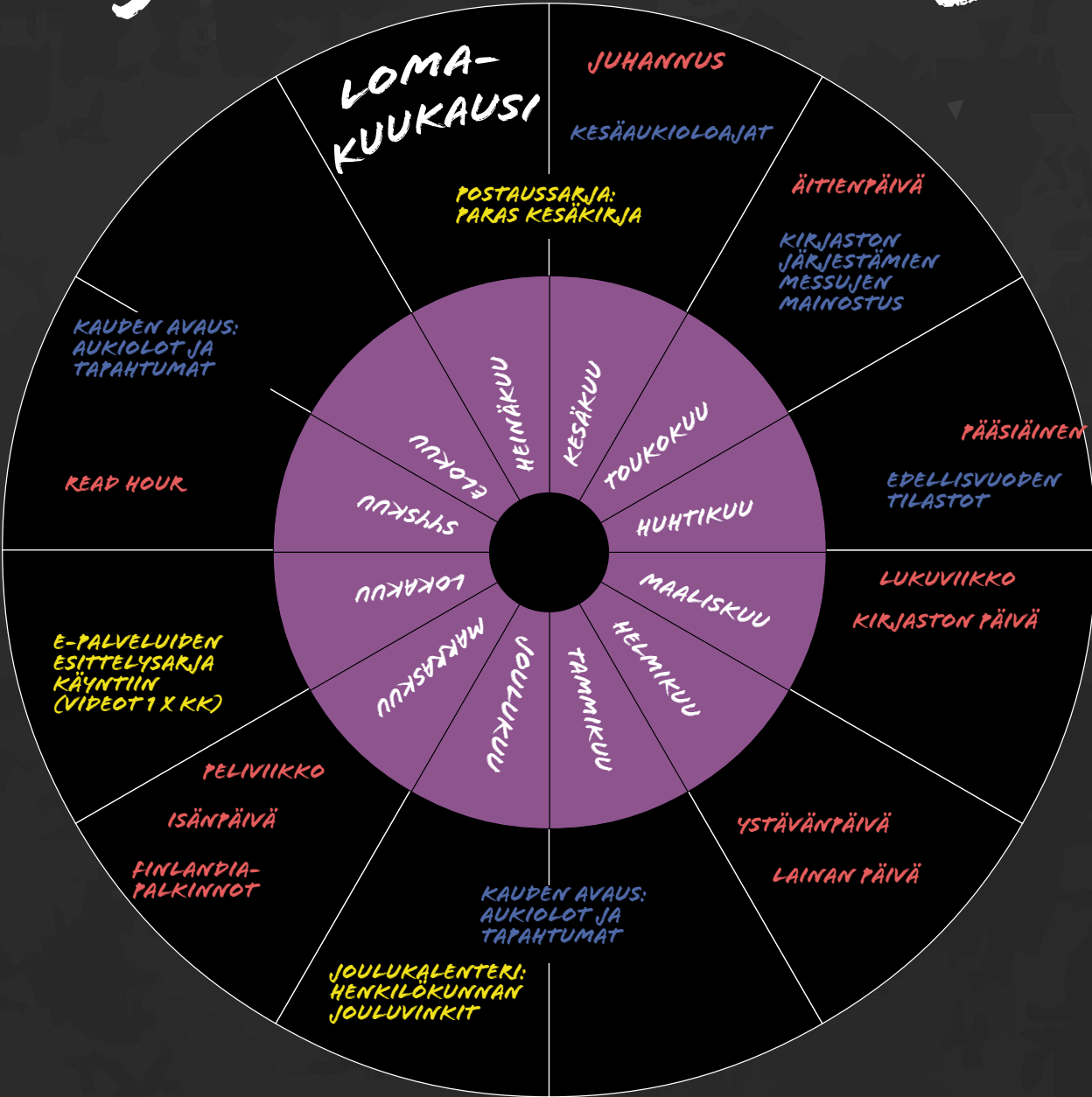
2008

Sampolan tietotorin Seppo Mäkelä opastaa asiakasta. (kuva: Jyrki Nisonen)



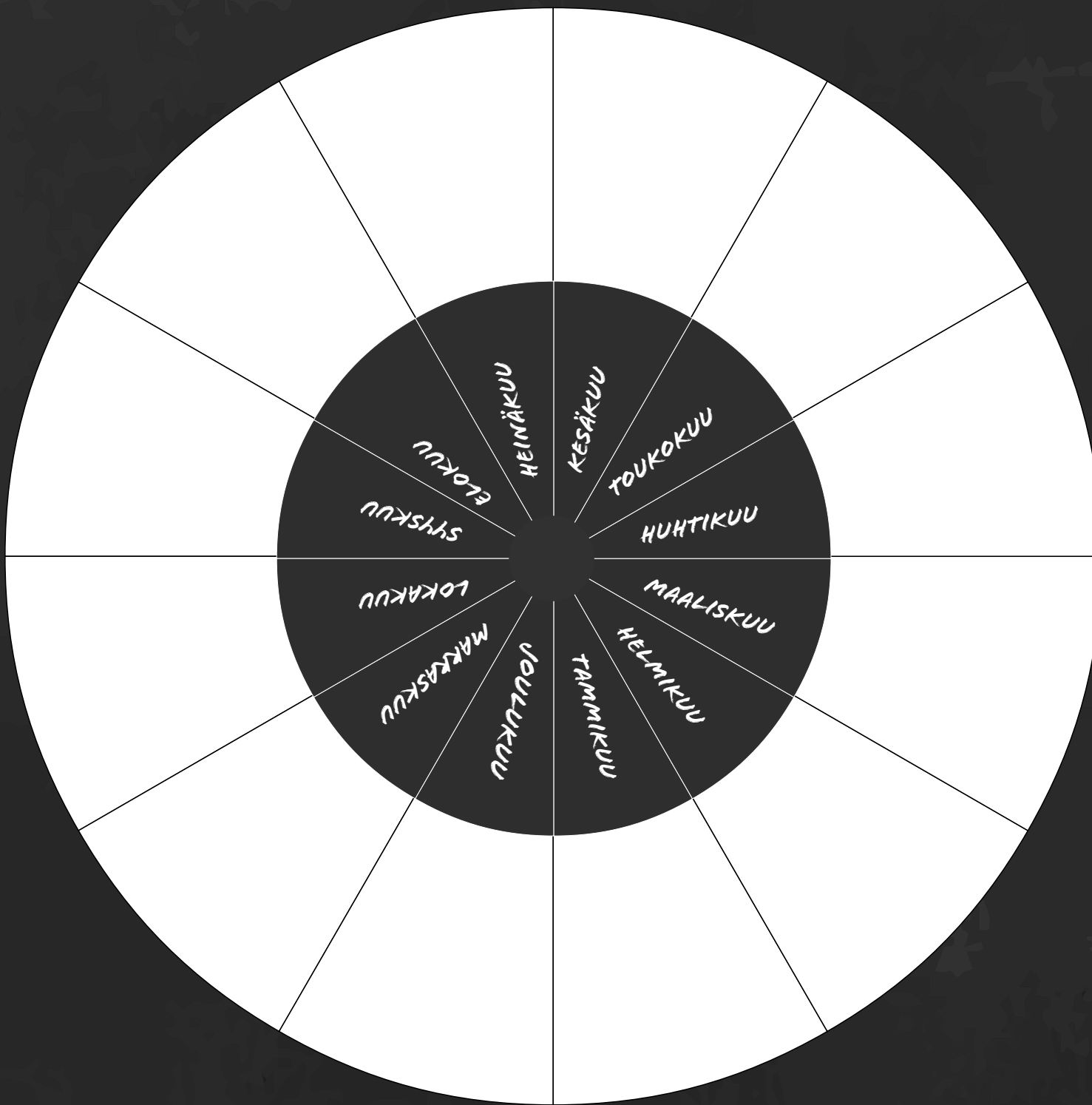
HARJOITUS 12

SOME-VUOSIKELLO



- AJANKOHTAISET KUULUMISET/ MUUTOKSET KIRJASTON PALVELUISSA
- VUOSITTAIN TOISTUVAT TEEMAT JA TAPAHTUMAT
- KIRJASTOALAN TÄRKEÄT TEEMAPÄIVÄT JA ISOT JUHLAPYHÄT
- SOME-KAMPANJAT

HYÖDYNÄ VUOSIKELLOPOHJA OMAN KIRJASTOSI VIESTINNÄN SUUNNITTELUSSA



8

Kevään jälkeen tulee uusi kevät



”KIIVETÄÄN KUKKULALLE
SIELTÄ NÄKEE OHI KAUPUNGIN
SILLOIN MUISTAT MISTÄ TULLUT OOT
JA MINNE PALAAT TAKAISIN”

(TEHOSEKOITIN: MAAILMA ON SUN)



Kevään jälkeen tulee uusi kevät

8



Keväällä 2020 kadut tyhjenivät, ihmiset pelkäsivät ja ovet suljettiin. Kukaan ei enää tullut vierailemaan, kahvittelemaan, pistäytymään, syntymäpäiville, leikkitreffeille, lounaalle, tutkimaan palautettujen kirjojen hyllyä tai lukemaan lauantaiaamun lehteä.

Pandemia, jonka keskellä elämme edelleen tämän julkaisun ilmestyessä talvella 2021, on vaikuttanut rajusti yhteiskuntaan, työhön ja meidän jokaisen elämään. On selvää, että toipuminen koronaviruksesta kestää pitkään, ja useilta tahoilta on kuulunut arvioita, ettei yhteiskunta voi palata ennalleen enää koskaan.

Monet kirjastot siirsivät palveluitaan etäkanaviin koronaviruksen aikana, kehittäen luovia ratkaisuja, mukautuen tilanteeseen nopeasti ja innovatiivisesti. Useissa kaupungeissa ja kunnissa eri toimijat tekivät yhteistyötä perustuen yhteisiin palvelukanavia verkkoon, ja etämuotoisiksi muokatut palvelut tavoittivat kotona aikaa viettävät ihmiset.

Monikanavaisuudella on etäpalvelujen järjestämisessä merkittävä rooli: jos kuntalaiset olivat jo ennen kriisiä tottuneet tavoittamaan palvelut vaikkapa sosiaalisen median kanavista, tie asiakkaiden luo oli jo olemassa ja avoinna. Monikanavaisuus kurkottaa kohti ihmistä, riippumatta siitä missä hän on tai onko hänellä mahdollisuus tulla fyysiseen kirjastotilaan. Digitaalinen kehitys etenee vääjäämättä, ja se tarkoittaa laajenevia mahdollisuuksia myös kirjastojen ja kuntien toiminnalle etäyhteyksiä hyödyntävin tekniikoin.

(Parviainen, Leena: Kirjastopalvelut muuntautuvat nopeammin kuin virus, 2020)

2010

84

Apple julkistaa iPad -tabletin, josta tulee menestys ympäri maailmaa. Laite mullistaa tietokoneellisuuden lisäksi e-kirjojen lukulaitemarkkinat.

2011

Suomen Kielitoimisto suosittelee tablet-tietokoneista käytettäväksi nimitystä "sormitietokone". Käytössä on myös esimerkiksi "täppäri" -nimitys.

Caseb

LUKEMISEN TUkena VAIKKA ETÄNÄ - POIKKEUSAJAN KOULUYHTEISTYÖTÄ SASTAMALAN KIRJASTOSSA

MITEN PIIRKANMAALAISESSA SASTAMALAN KUNNANKIRJASTOSSA JATKETTIIN KOULUYHTEISTYÖTÄ KEVÄÄN 2020 PANDEMIATILANTEESSA? MITÄ TEITTE, KUN NIIN KIRJASTOT KUIN KOULUTKIN SULKIVAT OVENSA?

Näimme heti tärkeäksi, että kirjasto tarjoaa asioita verkon välityksellä, kun kirjastoon ei päässytäkään fyysisesti. Karitoitimme nopeasti, mitä kasiluukkalaisten genrekirjoja voisi olla saatavilla Pikin Ellibs-palvelun kautta, ja kirjastonhoitaja Saija Rajamäki teki niistä videovinkkauksen YouTubeen. Vinkkauksen linkin lähetimme kaikille yläkoulujen äidinkielen opettajille.

Pienemmille lapsille aloimme suunnitella virtuaalisia tarinatuokioita. Saimme paikalliselta kirjailijalta Jukka-Pekka Palviaiselta luvan videoida satuhetkiä, joissa lastenkirjastonhoitaja Petra Mäkelä luki kirjaa ja kirjastonhoitaja Riina Lappalainen hääräili videoilla kirjastokissana. Saimme Jukka-Pekan myös haastateltavaksi. Haastattelu on edelleen nähtävillä Sastamalan kaupunginkirjaston YouTube-kanavalla, mutta satuhetket saimme pitää verkossa vain rajoitetun ajan. Videoimme myös Riina Lappalaisen käsikirjoittaman Kirjastokissan koronaottelemuksen, sekä kirjaston vapputervehdyksen lapsille.

Erilaisia ideoita virtuaalisiin sisältöihin kehiteltiin enemmänkin sulun aikana. Niitä jäi nyt sitten takataskuun odottamaan mahdollista myöhempiä toteutusta.

MITEN OLETTE JATKANEET TOIMINTAA POIKKEUSTILANTEEN EDELLEEN JATKUESSA, TOISTAISEKSI LIEVEMMIN RAJOITUKSIN?

Syyskauden alkaessa opetuspäällikkö ja kirjastonjohtaja linjasivat, että koulut voivat käyttää lähikirjastoja ja kirjastoautoa, mutta pääkirjastolle ei tehdä ryhmäkäyntejä. Lisäksi live-vinkkaukset kouluilla kiellettiin. Tältä pohjalta suunnittelimme koulutarjotintamme osittain uudestaan.

Olemme jatkaneet virtuaalisten vinkkausten suunnittelua ja tuotantoa sekä ylä- että alakoululaisille. Kun viime vuonna syksyn koulukirjeisiin liitettiin opettajille ohjeistus kirjavinkkaukseen, tänä syksynä laadimme lisäksi ohjeistuksen virtuaalivinkkaukseen.

Meillä ei ole ollut resursseja pitää vinkkauksia yläkoululaisista kuin kasiluokille, mutta videovinkkauksella saimme taklattua tämän asian. Vaikka videovinkkauksen tekemiseen meneekin enemmän aikaa kuin yhdelle luokalle vinkkaamiseen, tulee siinä kuitenkin selvä ajallinen hyöty, kun vinkattavia seiskaluokkia olisi tänäkin vuonna ollut Sastamalassa 14.

Eskareita ja alkuopetusta varten meillä on tekeillä videoitu kirjastoseikkailu. Videolla allekirjoittanut ja kirjastokissa Kiti lähtevät kirjaston lukuraketilla Koodex-planeetalle, sillä siellä on sairastuneita kirjoja, jotka on haettava sieltä pois, etteivät ne tartuta muita kirjoja. Jännittävää kyllä, Koodexilla näyttää hyvin samalta, kuin pääkirjastomme lanuostolla. 😊

MITEN VIDEOET KÄYTÄNNÖSSÄ OVAT TOIMINEET - KUINKA NIITÄ ON KOULUISSA KÄYTETTY?

Käytännössä homma toimii niin, että opettaja on yhteydessä vinkkareihin sähköpostilla. Varaamme vinkkauskirjat + tarvittavan määrän lisäkirjoja, ja opettaja noutaa kirjat joko kirjastosta tai kirjastoautolta, joka kiertää monilla kouluilla. Vinkkauskirjojen saaminen koululle teettää vähän enemmän työtä kuin normaalitilanteessa, jossa yksinkertaisesti itse viemme kirjat mukamme. Opettaja järjestää kirjat luokassa esille, ja katsoo ryhmänsä kanssa vinkkauksen saamastaan YouTube-linkistä. Koska virtuaalisen vinkkauksen seuraaminen on huomattavasti puuduttavampaa kuin live-vinkkauksen, olemme jakaneet jokaisen vinkkauksen useammaksi noin 10 minuutin videoksi. Näin niitä voi katsoa useammalla tunnilla, vaikka tunnin aloitukseksi.

Heti syksyn aluksi tein myös videon lukevasta elämäntavasta varhaiskasvatukseen ja alakoulun vanhempainiltoja

varten. Videon tarkoitus on kertoa vanhemmille ja muille kasvattajille, mistä lukeva elämäntapa syntyy, miten he kasvattajina voivat mahdollistaa sitä lapsille ja mitä se antaa, eli miksi sitä todellakin kannattaa tavoitella.

Teimme videon myös Sastamalan lasten ja nuorten kulttuuriviikoille. Tarjoamme seiskoille mediakasvatuksellisen työpajan ”Kuvia sinusta ja minusta”, jossa puhumme somessa jaettavista kuvista. Tähän liittyen tein esitehtäväksi tunteita ja niiden kanssa selviämistä käsittelevän videon.

Pian aloitamme vielä useamman kaupunkimme toimijan kanssa yhteistyössä Hirviön arvoitus -videon kuvaamisen kevättälven lastenkulttuuriviikkoja varten.

Lukeva elämäntapa -videosta olen saanut hyvää palautetta opettajilta. Joitakin hiukan epäilytti videon pituus (10 min.), mutta hyvin vanhemmat olivat kuulemma jaksaneet seurata ja sisältö on tiukkaa asiaa. Myös tunnevideo sai kiitosta opettajilta ja kaikki opettajat pitivät työpajaa todella tärkeänä.

MITÄ VIDEOIDEN TEKEMINEN TAI ”ETÄVINKKAUS” VAATII KIRJASTON HENKILÖKUNNALTÄ? MIKÄ TOIMINNASSA ON OLLUT TÄRKEÄÄ?

Videoiden tekemisen aloittaminen vaatii vähän uskallusta heittäytyä. Liika itsekritiikki on heitettävä romukoppaan, itsensä näkeminen ja kuuleminen videolla voi olla ainakin aluksi aika rankkaakin. Sanottavaansa joutuu miettimään etukäteen toisella tavalla kuin livetilanteessa. Livetilanne antaa enemmän anteeksi kömmähdyksiä, mutta toisaalta videon voi kuvata uusiksi, jos jokin menee pieleen.

Jonkin verran ymmärrystä täytyy löytyä niin kuvaamisesta kuin editoimisestakin. Hyvä tiimi on tosi tärkeä! Meillä on loistava, luotettava porukka. Löytyy rohkeita näyttelijöitä, editointiosaamista, kädentaitajia. On myös niitä, jotka eivät ole olleet varsinaisessa tuottamisessa mukana, mutta ovat kuunnelleet ja kommentoineet ide-

oita, antaneet palautetta ja valaneet uskoa siihen, että lopputulos on kelvollinen.

Sukelsimme videoiden tekemiseen, niin sanoakseni, päätä pahkaa. Tekeminen on ollut välillä melkoista sähellystä, ja hommaan on mennyt aikaa enemmän kuin osasin lainkaan arvata aloittaessamme. Olen oppinut valtavasti projektista, ja niin varmasti muutkin. Itselleni ainakin todella tärkeää on ollut se, että hommassa säilyy hauskuus. Jos pilke katoaa silmäkulmasta, niin tauko on silloin paikallaan.

MILLAISIA TULEVAISUUDENSUUNNITELMIA TEILLÄ ON KIRJASTON ETÄPALVELUJEN SUHTEEN, JA MITÄ KIRJASTOLAISINA OLETTE TÄSTÄ OPPINEET?

Virtuaaliset sisällöt ovat tulleet kirjastopalveluihin jäädäkseen. Virtuaalisilla vinkkauksilla saamme vähän liikkumavaraa vinkkarien kalentereihin, ja pystymme tarjoamaan vinkkauksen useammalle luokka-asteelle. Toivon, että tulevaisuudessa on aikaa perehtyä seppo. iohon tai johonkin muuhun pelilliseen alustaan, jolla tiedonhaun opastuksia ja mediakasvatustuokioita olisi mahdollista pelillistää ja tehdä tarvittaessa etänä.

Ajattelen, että YouTube-videot, erityisesti lapsille ja nuorille, ovat myös kirjaston markkinointia ja mahdollisesti keino tavoittaa potentiaalisia tulevia kirjaston käyttäjiä. Kirjastoa on pop-up-kirjaston muodossa jalkautettu jo pitkään erilaisiin tapahtumiin. YouTube-videot ovat yksi esimerkki tämän tekemisestä virtuaalisella puolella.

Uskon, että videoiden teossa mukana olleiden ymmärrys tekemisen prosessista on lisääntynyt tämän vuoden aikana. Itse olen oppinut pikkuisen valoista, äänityksestä, editoimisesta, käsikirjoittamisesta ja organisoimisesta. YouTube:n käyttö on tullut paljon tutummaksi. Olen löytänyt itsestäni uusia potentiaaleja, enkä varmaankaan ole ainoa. Yhteiset videoprojektit ovat myös lähentäneet meitä toisiimme, lisänneet luottamusta tiimin sisällä.

Lastenkirjastonhoitaja Petra Mäkelä,
Sastamalan kaupunginkirjasto

TIETÄ KÄYDEN TIEN ON VANKI - DIGI-PIKE 2019-2020

Kehittämiskirjaston kaksivuotinen Digi-PiKe -projekti päättyy tämän julkaisun ilmestymiseen. Alueellinen kehittämistehtävä on pyrkinyt vastaamaan henkilöstön digiosaamisen tarpeisiin ja tarjoamaan koulutusta sekä tukea työelämän muutoksen ja digitalisaation, osaamisen ja pedagogiikan sekä asiakaspalvelun uusiin haasteisiin vastaamiseen. Kahden vuoden aikana on tapahtunut paljon niin henkilöstön osaamisen kuin kirjastojen toiminnankin alueilla, ja samalla yhteiskunnassamme on koettu suuri murros. On päivänselvää, että digi- ja mediaosaaminen ovat keskeisiä työelämätaitoja nyt ja tulevaisuudessa. Mennyt vuosi on myös osoittanut, että kirjastot pystyvät tarvittaessa muokkaamaan palveluitaan tarjoten niitä monikanavaisesti, joustavasti ja tilanteeseen sopeutuen. Paljon puhuttua resilienssiä on löytynyt niin henkilöstöltämme kuin organisaatioiltammekin, ja sen kasvattaminen on tarpeen myös tulevaisuuden varalle.

Kehittämiskirjasto jatkaa henkilöstön digi- ja mediataitojen tukemista vuonna 2021. Aiemmin tässä julkaisussa esitellyt kirjastoihin lainattavat laitekokonaisuudet, Pikeboksit, kokeiluun ja sisältöjen tuottamiseen painottuvine koulutuksineen, ovat mittava panostus henkilökunnan osaamisen kehittämiseen. Lisäksi suunnitelmassa on uusi asiakaspalveluun painottuva koulutuskokonaisuus, jossa tämän päivän ja tulevaisuuden työelämätaidot nivoutuvat luontevalla tavalla asiakkaidemme kansalaistaitoja tukevaan osaamisen jatkumoon. Digitaidot kuuluvat meille, jokaiselle, ja meillä on niihin oikeus niin julkista palvelua tuottavina työntekijöinä kuin yksilöinäkin.



Digi-PiKe 2019-2020

Kevät 2019	Syksy 2019	Kevät 2020	Syksy 2020
- Vuoden 2018 asiakas- ja henkilöstötutkimukset ovat osoittaneet digitaalisen olevan tulevaisuuden asiakaspalvelutaitoja. Samalla juuri digi- ja mediataitoihin kaivataan kirjastoissa eniten tukea ja koulutusta. - Digi-PiKe-projekti alkaa, projektisuunnitelma laaditaan ja PiKen Digitiimi perustetaan. - Digijokortti -koulutuskonaisuus lanseerataan, koulutuksia aletaan järjestää. - PiKen digifoorumit Jyväskylässä ja Tampereella, otsikolla ”Digitaalisuus, tulevaisuus ja kirjasto-työ”. Kouluttajina ja työpajojen vetäjinä toimivat Alex Nieminen ja Elina Hiltunen. - Toukokuun digikiertueella alueen kirjastoissa keskustellaan laitteista sekä osaamisen kehittämisestä.	- Digijokorttikoulutuksia tarjotaan henkilöstölle. Yli puolet kaikista kehittämiskirjaston koulutuksista käsittelee digiaihteita. - Erillisrahoitteinen yleisen kirjastojen digihanke aloittaa. Hankkeen tavoitteena on tukea pienten kirjastojen digiosaamista sekä verkostoitumista digitaalisen ympärille. - Ensimmäiset digijokortin suorittaneet henkilöt ilmoittautuvat AkePiKelle lokakuussa. - PiKen digifoorumi järjestetään Jyväskylässä, otsikolla ”Digiä etsimässä”. - Digihankkeen kiertue suuntautuu loppuvuoden aikana pienten kuntien kirjastoihin, joita on alueella yhteensä 21. Kiertueella puhutaan digitaalisten merkityksestä ja kannustetaan digijokortin suorittamiseen. - Virtuaalitodellisuus tulee kirjastoihin VR-koulutusten ja -työpajojen myötä. - Digijokortin uudistus toteutetaan henkilöstöltä saadun palautteen perusteella.	- Digijokorttikoulutuksia tarjotaan aktiivisesti. Esimerkiksi kirjastopodcasteja tuotetaan alueellamme koulutusten ja innovatiivisen henkilökunnan ansiosta. - Pienille kirjastoille tarjotaan digijokortin sisältöjä toiveiden mukaan räätälöidysti, alueilla toteuttaen. - PiKe-Digihelppi -ryhmä lanseerataan kirjastolaisien tueksi ja keskustelukanavaksi. - Pandemia tavoittaa Suomen, poikkeustila julistetaan ja kirjastojen ovet suljetaan maaliskuussa. - Kehittämiskirjasto siirtää kaikki koulutukset etämuotoon. Tilaisuuksien osallistujamäärät nousevat, kun digitaalisten tarve kasvaa ja etätyössä olevalle henkilöstölle tarjoutuu mahdollisuuksia panostaa osaamisen kehittämiseen. - PiKen ratkaisukahvit -konsepti muodostuu tukemaan henkilöstön verkostoitumista ja välittämään kollegoiden tukea. - Kirjastot kehittävät monikanavaista asiakaspalvelua. Yli 90% kirjastoista palvelee asiakkaita etänä.	- Koulutuksia tarjotaan hybridimallina, moni valitsee osallistumisen etänä. Henkilöstö osallistuu koulutuksiin aktiivisesti. - Digihankkeen verkostopäivät toteutetaan viidellä paikkakunnalla. - Työasusteet ja mobiililaitteet -projekti alkaa pilottikirjastoissa. - Digihankkeen materiaalit jaetaan kirjastoihin. Kirjastojen digituesta ja verkostoitumisesta kertovat videot ilmestyvät. Digihanke päättyy syyskuun lopussa. - Digifoorumi järjestetään etänä, pääpuhujana futuristi Ilkka Halava. - Kolmannes PiKe-alueen henkilöstöstä on suorittanut digijokortin loppusyksyyn mennessä. Digitaalidot nähdään kiinteänä osana kirjastolaisen työelämätaitoja. - Osaamisen jatkumoa suunnitellaan kehittämiskirjastossa. Vuoden 2021 projekteiksi muodostuvat digivälinelainaamo ja asiakaspalvelun ajokortti digitaalisiin nivoutuvine sisältöineen.

MILTÄ TUNTUU NYT DIGIAJOKORTIN SUORITTAMISEN JÄLKEEN?

”Opin paljon uutta ja hyödyllistä erityisesti someviestinnästä. Myös vanhoista tutuista aiheista bongasin muutamia kiinnostavia juttuja, jotka olivat unohtuneet tai muuttuneet.”

– Kirjastonhoitaja Heidi Eriksson, Lielahden kirjasto, Tampere



”Onnistuneen tyytyväinen fiilis. Kirjastojen sulku aika mahdollisti digijokortin suorittamisen ja tuntuu aina hyvältä saavuttaa tavoitteita. Suoritin D-osion ja ajokortille jäi vielä monia mielenkiintoisia suoritteita, joita opiskelen mielelläni lisää saadakseni lisävarmuutta opastustilanteisiin.”

– Digiosaaja Johanna Vaalio, Tampere



”Tuntuu tosi hyvältä, on ollut kiva oppia lisää, olen tosi YLPEÄ itsestäni”

– Kirjastovirkailija Merja Hakamäki, Urjalan kirjasto



”Kova halu oppia koko ajan jotain uutta on jäänyt päälle digijokortista.”

– Kirjastonhoitaja Ilari Reuhkala, Kangasalan pääkirjasto



”Digiajokortin suorittaminen tuntui tosi hienolta ja oli mukava havaita, että oppii uusia it-asioita vielä näin yli 50-vuotiaanakin.” – Kirjastonhoitaja Satu Suoranta, Luhangan kirjasto



”Jonkin verran osaavammalta, mutta kyllähän näitä tietoja pitää jatkuvasti päivittää ja ylläpitää, sillä systeemit muuttuvat koko ajan ja tieto häviää päästä.” – informaatikko Aapo Ruuttunen, Jyväskylän kaupunginkirjasto

”Suorituksen jälkeen olo on huojentunut (DONE!) ja varmempi. Nyt tiedän, että osaan, ainakin enemmän kuin ennen digiajokorttia.” – Vastaava kirjastovirkailija Marjukka Niemi, Vesangan lähikirjasto, Jyväskylä



KYSYMYKSIÄ TULEVAISUUDEN KIRJASTOARTISTEILLE

Futuristi ja tulevaisuudentutkija Ilkka Halava puhui PiKen digifoorumissa syksyllä 2020 yhteiskuntien tulevaisuusnäkymistä ja kirjaston asemasta muuttuvassa maailmassa. Hänen mukaansa koronapandemia on vasta ensimmäinen murroksen merkki, uusia on tulossa ja osittain jo tiedämmekin mitä ne ovat.

Halavan mukaan lähes kaikki tulevaisuuden työ on vuorovaikutustyötä, jossa niin sanottu artistiulottuvuus muodostuu ratkaisevan tärkeäksi ominaisuudeksi. Artistiulottuvuudella hän tarkoittaa kykyä tarjota ihmiselle juuri tälle sopiva, räätälöity peruspalvelun ylittävä lisäarvo. Kirjaston näkökulmasta lisäarvo voisi olla esimerkiksi sitä, että osaamme kysyä tai arvioida, mikä voisi inspiroida asiakkaitamme seuraavaksi, ja tarjota heille mitä he kaipaavat.

Työn murros tarkoittaa Halavan mukaan sekä etätöiden voimakasta kasvua, että teollisuuden työtehtävien vähittäistä katoamista, mikä on nähtävillä esimerkiksi paperiteollisuuden osalta myös PiKe-alueella. Työtilojen tarve lisääntyy, kun arvioidaan että 85% eurooppalaisista tulee siirtymään hybridityöhön. Samaan aikaan alustatalous kasvaa voimakkaasti. Kirjasto asiakkaan mukaan sopeutuvana alustana ei ole aivan uusi ajatus, mutta sen toteuttamisen voidaan nähdä olevan vielä vaiheessa. Millaisia valintoja meidän tulisi tehdä, jotta kirjastomme palvelisi hyvin toimeentulevaa etätöyläistä, kotiäitiä, hetken irtiottoa kaipaavaa tietotyöläistä, viruskaranteenissa kotonaan olevaa yksinäistä, nuorta aktivistia, kaukaa maahamme tullutta alaikäistä, opiskelijaa, pienten koululaisten luokkaa ja väliaikaisesti asunnotonta työnhakijaa?

Halavan mukaan on syytä pohtia, mitkä ovat kirjaston tulevaisuuden kysymykset. Mitä kysymyksiä meidän tulisi miettiä, jotta osaisimme kehittää palveluamme ja koko kirjastolaitosta niin, että selviämme edessämme olevasta murroksesta? Digitaalinen kehitys ei peräänny, mutta kehitys tarkoittaa meille myös mahdollisuuksia. Digitaalisessa maailmassa kukaan ei ole reunalla, siinä maailmassa me ja kirjastomme olemme aivan keskiössä.

(Halava, Ilkka: Työn murros, kokoavat mediarakenteet ja sivistyksen haasteet, PiKen digifoorumi, 30.10.2020)

Taannoiset Yhdysvaltain presidentinvaalit ovat esimerkki, mitä voi tapahtua modernissa yhteiskunnassa, jossa informaatio, sivistys, koulutus ja medialukutaito eivät ole tasa-arvoisesti kaikkien saatavilla, peruspalveluista terveydenhuoltoa myöten puhumattakaan. Yksi kirjaston tehtävistä on tasa-arvon ja demokratian

edistäminen, yhdessä muiden vastaavaa palvelua tuottavien laitosten kanssa. Oppilaitokset, museot, julkisen palvelun media, vapaan sivistyksen toimijat ja kuntien hyvinvointipalvelut tekevät työtä, jolla on yhteinen perimmäinen päämäärä: demokratian tukeminen. Mitä jos meidän tulisi tehdä enemmän yhteistyötä toistemme kanssa? Mitä jos joskus tulevaisuudessa joutuisimme jopa fuusioitumaan, taistellaksemme yhteisen agendamme, sivistisyhteiskunnan, puolesta? Mitä jos voisimme nyt heti ottaa askeleita siihen suuntaan, olivat ne kuinka pieniä tahansa?

Tässä julkaisussa esitetyt ideat, ehdotukset, esimerkit ja harjoitukset ehkä auttavat kirjastoasi eteenpäin. Kenenkään ei tarvitse tehdä digiloikkaa tai keksiä kirjastoa uudelleen. On kuitenkin tarpeen hankkia sekä organisaationa että palveluna joustavuutta, tulevaisuudessa eteen ilmestyviä ihmeitä ja haasteitakin ajatellen. Mitä joustavuus tarkoittaa kirjaston kohdalla? Miten voimme kartuttaa mahdollisuuksiamme sopeutua ja toteuttaa tehtävääme vielä tuntemattomassa tulevaisuudessa?



Emmi Nieminen

HARJOITUS 13

AIKAJANAN ASKELEET

DIGITALISAATION AIKAJANA JATKUU SEURAAVALLE AUKEAMALLE. LISÄÄ AIKAJANALLE KIRJASTOSI TULEVAISUUDEN ASKELEITA. KIRJOITA TYHJIIN KOHTIIN, MITEN KIRJASTOSSASI VOITAISIIN VASTATA TULEVINA VUOSINA TIETO- JA VIESTINTÄTEKNIIKAN KEHITYSKULKUUN. MILLAISIA PALVELUJA JA MILLÄ TAVOIN KIRJASTO VOISI TARJOTA, TAI MITEN OSAAMISEN KEHITTÄMISESTÄ PIDETÄÄN TYÖYHTEISÖSSÄSI HUOLTA? KÄYTÄ APUNA TÄMÄN AUKEAMAN AJATUKSIA JA IDEOITA.

TULEVAISUUSTRENDIEN HERÄTTÄMITÄ AJATUKSIA ELINA HILTUSEN TULEVAISUUSTYÖPAJOISTA:

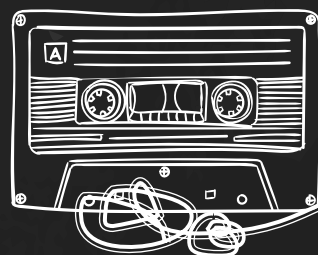
- Matkustelu jää pois, kirjastoon koonnutaan ja mennään virtuaalimatkailemaan.
- Kirjaston tiloihin tulee useita toimijoita erityisesti maaseudulla.
- Väestö ikääntyy – tarvitaan lukupalveluita ja esteettömyyden takaamista.
- Rekrytoinnissa huomioidaan kansainvälistyminen.
- Kohtalaisesti toimeentulevat ihmiset maksavat kirjaston palveluista.
- Syrjäytyminen ja köyhyys lisäävät kirjaston käyttöä, maksuttomuus koro-rostuu.
- Kirjastossa kohtaavat vapaaehtoiset ja autettavat.
- Kirjaston perustana on kierrätys ja yhteiskäyttö.
- Robotit muuttavat työtehtäviä. Rutinit poistuvat ja työ muistuttaa enemmän asiantuntijatehtävää.
- Kirjastosta lainataan laitteita.
- Kirjastossa jaetaan tietoa ilmastonmuutoksesta.
- Kirjasto on paikka uskottavalle ympäristötiedolle.

TULEVAISUUDEN KIRJASTO ON:

- Lainaamo: kumisaappaita, sateenvarjoja, soutuveneitä, urheiluvälineitä, ompelukoneita.
- Kouluttaja: kielikurssit, kyberkurssit, ilmastotaidot, medialukutaito.
- Lataamo: nuku tai lepää, lataa akkuja ja kuuntele vaikka äänikirjoja.
- Vaihdantapaikka: esim. kasvien vaihtamista.
- Kaupunkipuutarha: viljele kirjaston katolla!
- Eriarvoisuuden vähentämisen ja kulttuurien kohtaamisen paikka.
- Kuumina kesäpäivinä viilentymispaikka.
- Virtuaalimatkustuspaikka.
- Digilainaamo.

(Hiltunen, Elina: Kolme avainta tulevaisuuteen: ennakointi, innovointi ja kommunikointi -työpajat)

AIKAJANA



IDEOITA VIRTUAALI- JA LISÄTYN TODELLISUUDEN TYÖPAJOJEN KONSEPTEISTA, VIRTUAALIYMPÄRISTÖT -KOULUTUKSISTA:

VR-KOKEILUHUONE KIRJASTON ASIAKKAILLE:

- Valikoima laitteita ja sisältöjä tarjolla
- Yhteinen, liikkuva, kiertää kirjastosta toiseen
- VR-sisältöjen esittelyä pop-uppina

ASIAKASPALVELUN HARJOITTELUKESKUS KIRJASTON HENKILÖKUNNALLE:

- Asiakaspalvelutilanteiden harjoittelua turvallisesti
- Voidaan harjoitella asiakaspalvelua missä vain
- Helppoa jakaa eri kirjastoihin ympäri Suomen: perehdytä ja kouluttaudu

LAINATTAVA TAI KOETTAVA AR- TAI VR-ELÄMYS:

- Aineistovinkkejä, tunnelmia, ääniä, hahmoja, erilaisia vaihtoehtoja
- Yhteistyössä jonkun kustantamon tai kirjailijan kanssa
- AR-kirjavinkkaus, jossa kirjastoon piilotetut kirjojen henkilöahmot tai satuolennot kertovat tarinoistaan
- Opetukselliset aineistot myös mahdollisia

VIRTUAALITODELLISUUDEN AVULLA LUODUT KIRJASTOPALVELUT:

- ”Virtuaalikirjasto”, 360-kameralla kuvattu kirjastotila, käytetään etänä esim. kotoa
- Voi liikkua virtuaalisessa kirjastotilassa, asioida, osallistua, varata fyysistä aineistoa
- Opettele kirjaston käyttöä kotoa tai koe kirjastotila menemättä paikan päälle
- Koe kirjaston tapahtumia etänä

KIRJASTOTILASSA KÄYTETTÄVÄT AR-PALVELUT:

- Palvelu auttaa löytämään aineistoa oikeasta paikasta
- Näyttää myös aineistoa, joka ei ole fyysisenä hyllyssä vaan e-aineistona tai varattavissa
- Tunnistaa aineiston kansikuvasta kameralla ja osaa suosittelaa
- Auttaa navigoimaan oikeaan tilaan tai palvelun luokse
- Opastaa laitteiden käyttöä

(Hyökki, Salla & Nurmi, Mikko: Virtuaalitodellisuus tuli kirjastoon – kokeiluja ja konseptointia)

2019

Tampereella ja osassa muita PiKi-kirjastoja otetaan käyttöön sähköinen kirjastokortti. Kortin voi lukea suoraan mobiililaitteen näytöltä. Mobiili-PiKi -verkkokirjastosovellus älypuhelimille lanseerataan PiKi-alueella.

2019

Puolet suomalaisista äänioikeutetuista käyttää internetin vaalikonetta ennen kevään eduskuntavaaleja.

2020

Lasten- ja nuortenosaston kirjastonhoitaja Elisa Marttinen vinkkaa VR-sisältöä Tampereella. (kuva: Paula Rönni)

2020

Yli 80% suomalaisista käyttää internetiä useita kertoja päivässä. Medioiden seuraaminen internetin kautta lisääntyy etenkin yli 65-vuotiaiden ikäryhmissä.

2020

Keski-kirjastot siirtää verkkokirjastonsa kansalliseen Finna-järjestelmään.





2021

Kirjastoihin perustetaan aikuisten rauhallisia tiloja esimerkiksi VR-sisältöjen ja pelien käyttöön. (Visio julkaisun Asiakaspalvelu Pike-kirjastoissa - Uusin askelin kohtaamisiin "Uudet työkalut ja digitaalisuus" -luvusta)

2022

2023

Kirjastot tuottavat virtuaalisia, kuratoituja matkoja kirjastosisältöihin. Kirjastot ovat todella auki 24/7. (Visio julkaisun Asiakaspalvelu Pike-kirjastoissa - Uusin askelin kohtaamisiin "Uudet työkalut ja digitaalisuus" -luvusta)

2025

Rutiininomaiset kokoelmatyön tehtävät on automatisoitu, reaaliaikaisesti dataa analysoiva hyllytysrobotti toteuttaa tehtävänsä. (Visio julkaisun Asiakaspalvelu Pike-kirjastoissa - Uusin askelin kohtaamisiin "Uudet työkalut ja digitaalisuus" -luvusta)

2027

2028

2030

2029

2024

2026



ENCORE ELI VIELÄ KERRAN - KIRJASTOBÄNDI "DIGIÄ KONEESEEN" KITEYTTÄÄ

KUN KIRJASTOSSA:

- Panostetaan omia ja yhteistyökumppaneiden resursseja digitukeen (luku 2)
- Hyödynnetään leikkisyyttä ja kokeilua digiin tutustumisen välineenä (luku 3)
- Avataan ja suositellaan verkon avoimia sisältöjä (luku 3)
- Järjestetään mediakasvatusta lapsille ja medialukutaitojen ohjausta kaikenikäisille (luvut 2 ja 3)
- Satsataan henkilöstön osaamiseen mahdollistaen kehittyminen koulutuksen ja työtehtävien kautta (luku 4)
- Tarjotaan ajanmukaiset laitteet ja välineet asiakkaiden ja henkilökunnan käyttöön (luvut 4 ja 6)
- Esitellään digitaalista aineistoa asiakkaille tasapuolisesti (luku 5)
- Palvellaan eri palvelukanavissa, laajasti erilaiset asiakasryhmät huomioiden (luku 7)

NIIN YHTEISÖSSÄ, JOSSA TOIMIMME:

- Kaikilla on mahdollisuus uusien kansalaistaitojen oppimiseen
- Medialukutaitojen vahvistuminen luo turvaa, lieventää keskustelukulttuuria ja lopulta vähentää vastakkainasettelua
- Jokainen voi kokea kuuluvansa yhteiskuntaan ja pystyvänsä toimimaan sen jäsenenä
- Kirjaston palvelut ovat saavutettavissa asiakkaalle sopivalla tavalla
- Kirjasto koetaan yhteiskunnalle ja yhteisölle välttämättömänä, ja resursoidaan sen mukaisesti

LÄHTEITÄ JA LUETTAVAA

- Talvitie-Lamberg Karoliina, TikTok ja osallisuuden areenat, Oivallus-mediakasvatusseminaari 5.10.2020 <http://mediametka.fi/toiminta/oivallus2020/>
- Laki yleisistä kirjastoista, 2016 <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/2016492>
- Digipastus PiKe-alueen pienissä kunnissa -kysely, 2019 <https://akepike.fi/digi-pienten-kuntien-kirjastoissa-haasteita-iloa-ja-elinvoimaa/>
- Rasi, Päivi (et al.): Aikuisten ja ikääntyneiden mediakasvatus. Julkaisussa Monimuotoinen mediakasvatus Pekkala (et al.): Monimuotoinen mediakasvatus, Kansallisen audiovisuaalisen instituutin julkaisuja, 1/2016
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, 2019 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- Turun kaupunginkirjasto, ryhmävierailut <https://www.turku.fi/turun-kaupunginkirjasto/palvelut/ryhmvierailut>
- Raportti: PiKen digiajokortti, 2020, akepike.fi
- Rikilä (et al.): Asiakaspalvelu PiKe-kirjastoissa - uusin askelin kohtaamisiin, 2018
- Asiakaspalvelussa toimivan digitaaliset pöytäkoneella ja mobiilisti, 2019 <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/kirjastopaivat-ykn-suositus.pdf>
- Kuntatöytäkirjat: 70-20-10-malli osaamisen kehittämisessä https://www.kt.fi/sites/default/files/media/document/henkiloston_osaamisen_kehittaminen_tyoelamayhteisty.pdf
- Kantar TNS: Pirkanmaan ja Keski-Suomen Kehittämiskirjaston asiakastutkimus, keskeiset tulokset, 2018 https://akepike.fi/wp-content/uploads/2018/12/asiakastutkimus_keskeiset_tulokset_2018.pdf
- Turkia, Terhi: Digi pienten kuntien kirjastoissa: haasteita, iloa ja elinvoimaa, 2019 <https://akepike.fi/digi-pienten-kuntien-kirjastoissa-haasteita-iloa-ja-elinvoimaa/>
- Nuorgam, Emmi: Somevalokuvia tiedon välittäjänä ja virikkeitä some-asiakaspalveluun, LAKEPIKE 2 -kehittäjäseminarit, 8-9.10.2020 <https://akepike.fi/lakepike-2-kehittajafestariit-8-9-10/>
- Kantar TNS: Pirkanmaan ja Keski-Suomen Kehittämiskirjaston asiakastutkimus, keskeiset tulokset, 2018 https://akepike.fi/wp-content/uploads/2018/12/asiakastutkimus_keskeiset_tulokset_2018.pdf
- Kehittämiskirjaston someyöpaikkojen tuloksia, 2018-2020, akepike.fi
- Parviainen, Leena: Kirjastopalvelut muuntautuvat nopeammin kuin virus, 2020 <https://akepike.fi/kirjastopalvelut-muuntautuvat-nopeammin-kuin-virus/>
- Halava, Ilkka: Työn murros, kokoavat mediarakenteet ja sivistyksen haasteet, PiKen digifoorumi, 30.10.2020
- Hiltunen, Elina: Kolme avainta tulevaisuuteen: ennakointi, innovointi ja kommunikointi -työpajat <https://akepike.fi/kehittaminen/materiaalit/>
- Hyökki, Salla & Nurmi, Mikko: Virtuaalitodellisuus tuli kirjastoon - kokeiluja ja konseptointia <https://akepike.fi/virtuaalitodellisuus-tuli-kirjastoon-kokeiluja-ja-konseptointia/>



DIGIÄ KONEESEEN!

Yhteiskuntaa ja ihmisten elämää läpileikkaava digitalisaatio vaikuttaa arkeen monin tavoin, ja muuttaa samalla myös kirjastojen palveluihin kohdistuvia odotuksia. Kirjastolaiselle se voi merkitä uusien ideoiden, mahdollisuuksien ja hienojen tai ehkä pelottavienkin näköalojen ohella osaamisvaatimusten muutosta. Palvelujen kehittämisen tarpeen ja käytettävissä olevien resurssien rajallisuuden ristipaineessa toimiminen voi olla haastavaa.

Tässä mediatyön huoltokirjassa pyritään antamaan ruohonjuuritason esimerkkejä ja avaimia kirjastotyön kehittämiseen muuttuvassa toimintaympäristössä. Tämä on huoltokirja, jonka avulla voit pohtia, suunnitella, ideoida ja kokeilla. Kehittymistä voi tapahtua vain kokeilemisen kautta, joten anna kirjastosi olla uusien ideoiden testilaboratorio.

Kehittämiskirjaston kaksivuotinen Digi-PiKe -projekti päättyy tämän julkaisun ilmestymiseen. Kahden vuoden aikana on tapahtunut paljon niin henkilöstön osaamisen kuin kirjastojen toiminnankin alueilla, ja samalla yhteiskunnassamme on koettu suuri murros. On päivänselvää, että digi- ja mediaosaaminen ovat keskeisiä työelämätaitoja nyt ja tulevaisuudessa. Mennyt vuosi on myös osoittanut, että kirjastot pystyvät tarvittaessa muokkaamaan palveluitaan tarjoten niitä monikanavaisesti, joustavasti ja tilanteeseen sopeutuen.

Tässä julkaisussa esitetyt ideat, ehdotukset, esimerkit ja harjoitukset ehkä auttavat kirjastoasi eteenpäin. Kenenkään ei tarvitse tehdä digiloikkaa tai keksiä kirjastoa uudelleen. On kuitenkin tarpeen hankkia sekä organisaationa että palveluna joustavuutta, tulevaisuudessa eteen ilmestyviä ihmeitä ja haasteitakin ajatellen. Kirjastojen tulevaisuus tehdään askel kerrallaan.