

OULU

Oulu Capital  
of Northern  
Scandinavia



# Tablettitohtori ON paikalla

Hankeraportti

Kari Rönkä

Oulun kaupunginkirjasto

30.9.2019



**SISÄLLYS**

<b>Tiivistelmä</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Hankkeen tavoitteet ja seurannan mittarit</b> .....	<b>4</b>
<b>2 Hankkeen hallinto ja rahoitus</b> .....	<b>5</b>
<b>3 Hankkeen lähtötilanne: digiopastuksen tila Oulun kaupunginkirjastossa</b> .....	<b>6</b>
3.1 Asiakaskäytössä olevat digilaitteistot.....	6
3.2 Digitalkkaripäivystys .....	6
3.3 Yleiset tietotekniikkaopastukset .....	7
3.4 Tablettitohtorin vastaanotot .....	8
<b>4 Hankkeen toteutus</b> .....	<b>9</b>
4.1 Taustaa: digitalisaatio, kansalaiset ja kirjasto .....	9
4.2 Digiopastuksen analyysi SWOT-menetelmällä .....	10
4.3 Kehittämistarpeiden kartoitus asiakaskyselyllä .....	12
4.4 Digiopastuksen ajantasainen seurantajärjestelmä kehittämisen tukena .....	13
4.5 Digiopastajan toimintaohjeet Oulun kaupunginkirjastossa .....	13
4.6 Digiopastuksen tehtäväkenttä.....	15
4.7 Digitalkkareiden perehdytysmateriaali .....	15
4.8 Ryhmäopastusten kehittäminen .....	15
4.9 Itseopiskeluaineiston kehittäminen .....	16
<b>5 Hankkeen tulokset ja vaikutukset</b> .....	<b>18</b>
5.1 Tavoitteisiin vastaaminen.....	18
5.2 Tulospittarit .....	18
<b>6 Havaintoja ja johtopäätöksiä</b> .....	<b>22</b>
6.1 Digiopastuksen seurantajärjestelmä .....	22
6.2 Ryhmäopastusten tekninen toteutus.....	24
<b>7 Kirjallisuutta ja taustatietoa</b> .....	<b>26</b>

## Tiivistelmä

Hankkeessa tutkittiin ja kehitettiin Oulun kaupunginkirjaston antamaa digiopastusta<sup>1</sup>. Tavoitteena oli parantaa digiopastuksen vaikuttavuutta ja siten myös kirjaston yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Digiopastusta tutkittiin ja kehitettiin sen sisällön, maantieteellisen kattavuuden ja kohderyhmän sekä siinä käytettävien opastusaineistojen ja menetelmien näkökulmasta.

Sisällön näkökulmasta digiopastusta laajennettiin kohti asiakkaiden omien älylaitteiden ja niillä tapahtuvan digitaalisten palvelujen käytön opastusta, kun se on aiemmin keskittynyt lähinnä digitaalisten asiakaslaitteiden ja tietokoneella käytettävien digitaalisten palvelujen käyttöopastukseen.

Maantieteellisen kattavuuden näkökulmasta hankkeessa tuotettiin opastusaineistoa, joka on helposti sovellettavissa Oulun pääkirjaston lisäksi myös kaupungin alue- ja lähikirjastoissa. Opastusten toimivuutta kokeiltiin kahdessatoista ryhmäopastuksessa Oulun pääkirjastossa, Haukiputaan ja Oulunsalon aluekirjastoissa sekä Rajakylän, Kaijonharjun ja Kaakkurin lähikirjastoissa.

Kohderyhmän näkökulmasta hankkeessa laajennettiin kohderyhmää asiakkaista henkilökuntaan, jonka käyttöön kehitettiin itseopiskeluaineistoa. Aineiston avulla henkilökunta voi kehittää älylaiteosaamistaan pystyäkseen tulevaisuudessa antamaan asiakkaille älylaitteisiin liittyvää digiopastusta ainakin perusasioiden tasolla. Aineisto otettiin alueelliseen käyttöön, joten se tarjoaa itseopiskelumahdollisuuden kaikkien Kainuun ja Pohjois-Pohjanmaan kirjastojen (kirjastoautot mukaan lukien sata toimipistettä) henkilökunnalle. Tämä tukee myös maantieteellisen kattavuuden kehittämistä.

Opastusaineistojen näkökulmasta hankkeessa kehitettiin älylaitteisiin liittyvää digiopastusaineistoa niin opastustilanteisiin ja itseopiskeluun kuin opastajien perehdyttämiseenkin. Opastustilanteita varten hanke tuotti neljä tietoisuustyypistä opastusta ja niihin opastusaineistoiksi diasarjat kahdelle alustalle. Itseopiskelua varten hanke tuotti Opi digitaitoja 2 –vuosikellon kuukausittaisine tehtävineen. Perehdyttämiskäyttöön hanke tuotti oppaan Digiopastajan ABC, joka sisältää ohjeita ja vinkkejä kirjastossa toimivalle digiopastajalle. Oppaaseen sisältyvät digiopastajan toimintaohjeet<sup>2</sup> esiteltiin Oulun kaupunginkirjaston henkilökunnalle henkilöstöinfossa 29.1.2019 ja Kainuun ja Pohjois-Pohjanmaan kirjastojen henkilökunnalle KiTa-päivässä Kalajoella 9.5.2019.

Menetelmänäkökulmasta hankkeessa kehitettiin uusia tai paranneltuja opastusmenetelmiä, jotka mahdollistavat älylaitteisiin liittyvän opastuksen toteuttamisen perinteisen PC-pohjaisen diaesityksen sijaan kokonaan tai osittain älylaitteiden avulla. Opastusmenetelmät on myös suunniteltu helpottamaan opastuksen maantieteellistä laajentamista kohti alue- ja lähikirjastoja. Hankkeessa kehitettiin myös opastuksen suunnittelun avuksi tiedonkeruumenetelmiä, jotka helpottavat opastustarpeiden kartoittamista ja opastuksen suunnittelua. Asiakkaiden näkemyksiä omista tarpeistaan kerättiin sekä paperisena että sähköisenä toteutetulla parin kuukauden mittaisella anonyymillä asiakaskyselyllä. Jatkuvaan tiedonkeruuseen ja tarpeiden muutosten havainnointiin hanke kehitti pilvipalvelupohjaisen seurantalomakkeen, jolla Oulun kaupunginkirjaston kaikki digitalkkarit<sup>3</sup> raportoivat olennaiset tiedot kaikista avustustapahtumistaan.

<sup>1</sup> VM:n valtakunnallisessa AUTA-hankkeessa, VRK:n maakunnallisissa digituen pilottihankkeissa (Pohjois-Pohjanmaalla POUTA-hanke) ja YKN:n suosituksessa digituen antamisesta kirjastoissa käytetään termiä ”digituki”, mutta termin määritelmässä on eroja sen suhteen, mitä laitteita termi kattaa. Tässä hankeraportissa käytetään määritelmän vakiintumattomuuden vuoksi termiä ”digiopastus”, joka kattaa AUTA-hankkeen loppuraportin tapaan muutkin laitteet kuin älylaitteet. Tämä terminologinen raja ei kuitenkaan koske luvussa 4.1.2 esitettyjä SWOT-analyysin tuloksia, joissa on käytetty alkuperäisen aivoriiven osanottajien kirjaushetkellä käyttämiä termejä.

<sup>2</sup> Toimintaohjeet vastaavat mm. VRK:n ja YKN:n määrittelemiä digituen eettisiä ohjeita. Sekaannusten välttämiseksi tässä hankkeessa tuotettuja ohjeita kutsutaan toimintaohjeiksi.

<sup>3</sup> Digitalkkari on Oulun kaupunginkirjaston toimipisteessä työskentelevä henkilö, jonka ensisijainen työtehtävä on digiopastuksen antaminen asiakkaille.

# 1 Hankkeen tavoitteet ja seurannan mittarit

Hankesuunnitelmaan kirjatut hankkeen ylätason tavoitteet olivat kirjaston antaman **digiopastuksen vaikuttavuuden parantaminen**, kirjaston **yhteiskunnallisen vaikuttavuuden parantaminen**, kirjaston **digitaalisten palvelujen käytön edistäminen** sekä kirjaston **henkilökunnan digiosaamisen parantaminen**. Näiden saavuttamiseen hankesuunnitelmaan oli kirjattuna joukko menetelmätason tavoitteita.

Oulun kaupunginkirjaston antama digiopastus on ollut pääosin kirjaston digitaalisten asiakaslaitteiden käyttöopastusta ja digitaalisten palvelujen käyttöopastusta kirjaston asiakastietokoneilla. Hankkeen tavoitteena oli **digiopastuksen sisällöllinen laajentaminen** älylaitteiden käyttöopastukseen ja digitaalisten palvelujen käyttöopastukseen älylaitteilla.

Hankkeen tavoitteena oli myös **digiopastuksen kohderyhmän laajentaminen**. Ensisijaisesti kohderyhmään oli tavoitteena lisätä kirjaston henkilökunta, mikä tukee suoraan henkilökunnan digiosaamisen parantamistavoitetta. Lisäksi tavoitteena oli pyrkiä houkuttamaan kohderyhmään myös henkilöitä, jotka eivät yleensä käy kirjastoissa.

**Digiopastuksen maantieteellisellä laajentamisella** digiopastusta haluttiin muokata malliin, jossa se on mahdollisimman helposti toteutettavissa erilaisissa ympäristöissä, esimerkiksi pääkirjaston lisäksi alue- ja lähikirjastoissa sekä erilaisissa kirjastotapahtumissa.

Kun kohderyhmään lisätään henkilökunta ja sisältöön älylaitteet, henkilökunnan valmiudet kirjaston omien digitaalisten palvelujen (e-kirjaston) älylaitteiden opastamiseen paranevat selvästi. Tämä tukee kirjaston digitaalisten palvelujen käytön edistämistavoitetta. Kun tähän vielä lisätään maantieteellinen laajentaminen, on mahdollista saada kohderyhmän piiriin henkilöitä, jotka eivät yleensä käy kirjastossa. Tämä tukee digiopastuksen vaikuttavuuden ja kirjaston yhteiskunnallisen vaikuttavuuden parantamistavoitetta.

Digiopastuksen laajentamisen lisäksi hankkeen tavoitteena oli **digiopastusaineistojen tuottaminen** asiakkaille suunnattuihin ryhmäopastuksiin, henkilökunnan itseopiskeluun, ja digiopastajien perehdytykseen.

Hankkeen yhtenä tavoitteena oli **kartoittaa** älylaitteiden ryhmäopastukseen soveltuvia **menetelmiä** ja yksilöllisen opastuksen **tarpeita** älylaitteiden käytössä.

Hankkeessa oli myös tavoitteena tehdä yhteistyötä **sosiaalisen työllistämisen** yhteistyötahojen kuten esimerkiksi Oulun seudun työllisyyspalvelujen, Oulun kaupungin sosiaalipalvelujen ja Rikosseuraamuslaitoksen kanssa.

Hankesuunnitelmassa asetettiin tavoitteiden **seurannalle viisi mittaria tai mittariparia**:

1. Yksilöllisten opastuskertojen määrä / opastettujen asiakkaiden määrä
2. Valmisteltujen ryhmäopastusten määrä / osallistujamäärä
3. Kirjastohenkilökunnalle suunnattujen opastuskertojen määrä / koulutetun henkilökunnan määrä
4. Kirjaston e-aineistojen laina- ja käyttömäärien kehitys hankkeen aikana
5. Kirjaston lainattavien mobiililaitteiden lainauksen kehitys hankkeen aikana

## 2 Hankkeen hallinto ja rahoitus

Hankkeen ohjausryhmä oli seuraava:

Rooli	Nimi	Ajalla
Ohjausryhmän puheenjohtaja, hankkeen vetäjä	Kirsi Kasto	3.9.2018 alkaen
Ohjausryhmän jäsen, talousasiat	Jouni Pääkkölä	3.9.2018 alkaen
Ohjausryhmän jäsen, verkkopalvelut, laitteet	Petri Törmänen	3.9.2018 alkaen
Ohjausryhmän jäsen, alueellinen kehittäminen	Ritva Nikola	1.10.2018 alkaen
Ohjausryhmän jäsen, tietopalvelu	Anne Vesala Anne Ollanketo	1.9.2018 – 31.12.2018 1.1.2019 alkaen

Hankkeen toteuttamiseksi haettiin Pohjois-Suomen aluehallintovirastolta rahoitusta 43.000 euroa, mikä summa hankkeelle myös myönnettiin. Omarahoitusosuuden arvio oli 11.000 euroa. Yksilöity budjetti toteutumineen on seuraavassa taulukossa:

Aihe	Budjetti (€)	Toteutuma (€)
Henkilöstökustannukset	39.000,00	
Matkakustannukset	500,00	
Aineet, tarvikkeet ja tavarat	50,00	
Vuokrat, leasingkulut	700,00	
Palvelujen ostot	0,00	
Tilavuokrat	0,00	
Muut kustannukset	2750,00	
<b>YHTEENSÄ</b>	<b>43.000</b>	

Hankkeelle on kehittämistyössä antanut korvaamatonta apua työryhmä ”Silkkihansikkaat”, jonka jäseninä ovat toimineet:

- Kirsi Kallioniemi (1.11.2018 alkaen)
- Maija Karvosenoja (1.11.2018 – 31.12.2018)
- Ritva Nikola (1.11.2018 alkaen)
- Anne Ollanketo (1.1.2019 alkaen)
- Laura Similä (1.1.2019 alkaen)
- Riikka Sirviö (1.11.2018 alkaen)
- Anne Vesala (1.11.2018 – 31.12.2018)

Tiedottamisessa hanketta on avustanut merkittävästi Maria Holappa.

## 3 Hankkeen lähtötilanne: digiopastuksen tila Oulun kaupunginkirjastossa

### 3.1 Asiakaskäytössä olevat digilaitteistot

Kaikissa Oulun kirjastoissa on yleisessä käytössä **asiakastietokoneita**, joista osa on varattavissa etukäteen. Näiden käyttö on ilmaista. Sovelluksia löytyy mm. tekstinkäsittelyyn, taulukkolaskentaan ja yksinkertaiseen kuvankäsittelyyn.

Kirjastoissa on **tulostimia**, joille voi tulostaa asiakastietokoneilta vähintään A4-koossa, useissa kirjastoissa myös A3-koossa, mustavalkoisena tai värillisenä. Tulostaminen on maksullista.

Kirjastojen **monitoimilaitteilla** asiakas voi ottaa **valokopioita** vähintään mustavalkoisena, useissa kirjastoissa myös värillisenä. Käytettävissä on aina vähintään paperikoko A4, useilla monitoimilaitteilla myös A3. Kopiointi on maksullista.

Useilla **monitoimilaitteilla** asiakas voi myös **skannata** asiapapereita sähköiseen muotoon ja tallentaa tuloksen muistitikulle tai lähettää sen sähköpostitse eteenpäin. Lisäksi on joitakin erillisiä **tasoskannereita**. Skannaaminen on ilmaista, mutta muistitikku asiakkaan on hankittava itse.

Pääkirjastossa ja Oulunsalon aluekirjastossa on asiakaskäytössä **lainattavia tabletteja** (hubleetteja) lainausautomaateissa. Pääkirjastossa lainattavia hubletteja on kaksitoista (kaksi automaattiyksikköä) ja Oulunsalossa kuusi (yksi automaattiyksikkö). Tablettien lainaaminen on ilmaista, mutta vaatii kirjastokortin.

Pääkirjaston musiikkiosastolla on asiakaskäytössä **dia- ja negatiiviskanneri** sekä **vinyylilevyjen ja C-kasettien digitointilaitteisto**. Laitteiden käyttö on ilmaista, mutta tallennusvälineet kuten muistitikku tai CD-levy asiakkaan on hankittava itse.

Pääkirjastolla on kolme **mikrofilmien lukulaitetta**, joilla asiakas voi katsella mikrofilmeille tallennettuja aineistoja, tulostaa niistä otteita sekä tallentaa ne digitaalisina kuvina muistitikulle. Laitteiden käyttö on ilmaista, mutta muistitikku asiakkaan on hankittava itse.

### 3.2 Digitalkkaripäivystys

Pääkirjaston digitalkkaripäivystys käynnistyi lehtisalissa helmikuussa 2017. Loppuvuodesta 2017 lähtien toimintaa on laajennettu myös aluekirjastoihin ja joihinkin lähikirjastoihin.

Pääkirjastossa digitalkkari on päivystänyt arkisin lehtisalissa ja avustanut asiakkaita tietoteknisissä ongelmissa. Kesästä 2017 lähtien pääkirjastossa on yleensä toiminut kaksi digitalkkaria kahdessa osin päällekkäisessä vuorossa, jolloin palvelu on ollut tarjolla yleensä noin 8 – 10 tuntia joka arkipäivä. Viikonloppuisin palvelua ei ole tarjottu.

Alue- ja lähikirjastoissa digitalkkaripalvelu on ollut jaksottaista ja palveluajoiltaan vaihtelevaa. Palvelu ei ole yleensä työllistänyt digitalkkaria kokonaan, vaan tämä on osallistunut myös muihin kirjastotehtäviin.

Digitalkkareiden tekemien muistiinpanojen ja raporttien perusteella tietyt aiheet nousevat opastustilanteissa muita useammin esille. Näiden aiheiden tarkemmaksi kartoittamiseksi hankkeessa päätettiin heti alkuvaiheessa luoda digitalkkareiden käyttöön opastustilanteiden seurantajärjestelmä (ks. luku 4.3), jonka avulla saadaan tarkempi käsitys opastusaiheiden sisällön ja keston jakaumista.

Digitalkkaripalvelu on saanut asiakkailta hyvän vastaanoton. Alkuvaiheessa digitalkkarin tehtävät olivat lähes yksinomaan kirjaston asiakaslaitteisiin ja nettipalveluihin liittyviä opastuksia, mutta asiakkaat löysivät aika pian myös mahdollisuuden kysyä apua omien digilaitteiden käytössä. Asiakkaiden omien laitteiden osuus on hiljalleen noussut lähes viidesosaan opastustapahtumista.

Digitalkkarit ovat keränneet työssään tarvitsemiaan ohjeita ja vinkkejä digitalkkareiden yhteiskäytössä olevalle Google-tilille Google Drive –pilvipalveluun. Nämä aineistot ovat toimineet perehdytysaineistona uusille digitalkkareille.

### 3.3 Yleiset tietotekniikkaopastukset

Yleiset tietotekniikkaopastukset on toteutettu viikon mittaisina kurssimuotoisina kokonaisuuksina. Kurssi on koostunut viidestä osiosta, joista kukin on kestänyt yhden iltapäivän. Osiot ovat olleet seuraavat:

1. Tietokone tutuksi
2. Internet tutuksi
3. Sähköposti
4. Tabletti käteen
5. Verkkokirjasto ja e-aineisto

Kuhunkin osioon on otettu yleensä enintään 8 – 10 osanottajaa ilmoittautumisjärjestyksessä. Pääkirjastolla tämä viiden osion kokonaisuus on viime vuosina yleensä toteutettu kahdesti vuodessa. Aluekirjastoissa ei välttämättä ole aina toteutettu kaikkia osioita. Myös osassa lähikirjastoja on ollut toteutuksia ainakin osasta osioita.

Tablettiosiota lukuun ottamatta osioiden toteutus on perustunut kannettavan tietokoneen käyttöön. Tätä varten on ollut käytössä siirrettävä ”mikroluokka” eli pyörillä liikuteltava laatikko kymmenen kannettavan tietokoneen kuljettamiseen. Opastusten ajaksi laatikko on siirretty kulloiseenkin opastuspaikkaan.



Siirrettävän ”mikroluokan” tietokoneet ovat vanhenemassa ja poistuvat kokonaan käytöstä syksyyn 2019 mennessä.

Tablettiosio on toteutettu joko Samsungin Android-tableteilla tai Applen iPadeilla. Android-tabletit ovat jääneet pois käytöstä niiden käyttöjärjestelmän jäätyä auttamattoman vanhentuneeksi (Android 4.x), jolloin järjestelmä- ja sovelluspäivityksiä ei enää ole saatavana. Sen sijaan iPadit (iPad Mini 4) ovat edelleen täysin käyttökelpoisia. Järjestelmäpäivityksiä niihin on luvassa vähintään loppuvuodesta 2019 ilmestyvään iOS-versioon 13 asti.

Hankkeen alkaessa oli käynnissä pohdinta kurssimuotoisten opastusten uudistamisesta. Monipäiväinen toteutus koettiin jäykäksi, rasittavaksi ja resurssveja sitovaksi. Lisäksi käytettävät laitteet olivat nopeasti vanhenemassa.

Opastusten uudistaminen toisistaan riippumattomiksi tietoisuutyyppisiksi ryhmäopastuksiksi käynnistyi jo syksyllä 2018. Tämän hankkeen tavoitteena olleiden ryhmäopastusten suunnittelu päätettiin sitoa samaan toteutusmuotoon.

### 3.4 Tablettitohtorin vastaanotot

Tablettitohtoriksi nimetty henkilö piti Oulun pääkirjastossa vastaanottoa ensimmäisen kerran vuonna 2013. Tällöin tablettitohtorina toimi kirjastossa työskennellyt harjoittelija. Tarkempia tietoja toteutustavasta ei ole säilynyt. Vuonna 2014 tablettitohtorin opastukset olivat sekä keväällä että syksyllä osana kirjaston avoimia (yleisiä) tietotekniikkaopastuksia (ks. luku 3.3). Tablettitohtorit olivat pääkirjaston omaa henkilökuntaa.

Lokakuusta 2014 lähtien tablettitohtoripäiviä on järjestetty osana Vanhustenviikon valtakunnallista SeniorSurf-tapahtumaa. Oulun kaupunginkirjastossa tablettitohtoreina ovat toimineet pääosin OAMK:n vapaaehtoiset kirjastoalan opiskelijat. Vuonna 2018 tohtoreina oli myös OSAO:n datanomiopiskelijoita. Tablettitohtorointia on järjestetty yleensä vähintään kuudessa kirjastossa, vuosina 2016 ja 2018 jopa kymmenessä kirjastossa. Poikkeuksena oli vuosi 2017, jolloin erinäisten yhteensattumien vuoksi tablettitohtoreita saatiin vain pääkirjastoon.

Tablettitohtoritapahtuma on vuosina 2014 – 2018 järjestetty käytännössä siten, että tablettitohtorit ovat päivystäneet etukäteen ilmoitettuun aikaan muutaman tunnin ajan kussakin kirjastossa jossakin näkyvässä ja helposti saavutettavassa paikassa.

Tablettitohtoripäivistä säilyneiden palautteiden valossa asiakkaat ovat olleet erittäin iloisia palvelun saatavuudesta. Asiakkaat ovat myös useaan otteeseen esittäneet toiveita palvelun tarjoamisesta säännöllisemmin. Pääsääntöisesti järjestelyt ovat toimineet hyvin.

Asiakkaiden määrä on vaihdellut suuresti. Yhtä selkeää syytä vaihtelulle ei säilyneissä palautteissa ole pystytty nimeämään, mutta asiakkaiden antaman palautteen perusteella tapahtumien mainostamiseen ja tiedottamiseen pitää kiinnittää erityistä huomiota. Kun tapahtumat on suunnattu ikäihmisille, kuten Vanhustenviikon tapahtumat ovat, tiedottamisen vaatimuksetkin saattavat olla hieman erilaiset kuin ns. tavanomaisissa kirjastotapahtumissa. Kun kohdehenkilöt ovat merkittävältä osin melko kokemattomia tietoteknisten välineiden ja erityisesti älylaitteiden hyödyntäjiä, digitaalisten tiedotuskanavien kautta heidän tavoittamisensa on haastavaa.



## 4 Hankkeen toteutus

### 4.1 Taustaa: digitalisaatio, kansalaiset ja kirjasto

Tietotekniikan ensiaskel kansalaisten arjessa otettiin jo 1980-luvun puolivälissä, kun IBM PC:n julkaisu toi markkinoille ensimmäisen kotikäyttöön soveltuvan tietokoneen, jolle oli saatavana nopeasti kasvava valikoima käyttökelpoisia hyötyohjelmia.

Seuraava iso muutos nähtiin hieman ennen 1990-luvun puoliväliä, kun siihen asti lähinnä tutkimuskäytössä ollut Internet avautui kaikkien käyttöön. Samaan aikaan Suomessa käynnistettiin tietokoneen ajokorttikoulutus, joka oli ensimmäinen laajamittainen, koko kansalle suunnattu hanke tietoteknisten taitojen kehittämiseksi.

Tämän vuosituhannen alussa käyttöön tulleet nykyaikaiset matkapuhelinverkot toivat "nettiyhteyden taskuun" eli tiedonsiirron kaikkien ulottuville kaikkialle.

Tällä vuosikymmenellä on nettiyhteyden lisäksi tietokonekin tuotu kansalaisten käsilaukkuun ja jopa taskuun, kun nykyaikaiset älypuhelimet ja tabletit ovat tarjonneet uuden tavan digitaalisten palvelujen käyttöön koska tahansa ja missä tahansa.

Teknisten mahdollisuuksien kehitystä on seurannut digitaalisten palvelujen nopea lisääntyminen. Nykyisin erittäin suuri osa julkishallinnon palveluistakin on käytettävissä nykyaikaisilla mobiililaitteilla missä ja milloin tahansa.

Tietotekniikan, nopeiden tiedonsiirtoyhteyksien ja digitaalisten palvelujen tuominen periaatteessa kenen tahansa ulottuville koska tahansa ja missä tahansa, on valtava mahdollisuus. Se, että nämä kaikki kehittyvät kiihtyvällä vauhdilla, tekee niistä samalla valtavan haasteen, jota kuvaa osuvasti joskus Marshall McLuhanin suuhun laitettu lausahdus "It's not the change, it's the speed of change."

Paraskaan digitaalinen palvelu ei hyödytä kansalaista, jolla ei ole valmiuksia sen käyttöön. Yleisimmin valmiudet puuttuvat, koska kansalaisella ei ole riittävää tietoteknistä osaamista, mutta maahanmuuton kasvun myötä syynä saattaa yhä useammin olla myös puutteellinen kielitaito.

Nykynuoriso saa teknisiä valmiuksia jo peruskoulussa, mutta sadoilta tuhansilta kansalaisilta ne puuttuvat kokonaan tai ainakin osittain. Sisällön tasolla valmiuksissa voi olla puutteita niilläkin, joiden tekniset valmiudet olisivat riittävät.

On kohtuutonta olettaa, että kansalaiset, joilla ei ole juurikaan kokemusta tietotekniikasta tai digitaalisista palveluista, pystyisivät ongelmitta siirtymään näiden palvelujen käyttäjiksi. Siksi digitaalisten palvelujen saavuttamiseen ja käyttämiseen tarvitaan neuvontaa ja avustusta eli digiopastusta.

Digiopastuksen on oltava alueellisesti kattavaa, edullista ja helposti lähestyttävää. Sen on lisättävä sekä alueellista että kulttuurillista tasa-arvoa nykyaikaisten palvelujen käytössä.

Kirjastolaitos on vuosikymmenet ollut yksi suomalaisen kansansivistyksen peruskivistä. Se tarjoaa palveluitaan kattavasti ympäri maata yli 730 kirjastossa, yli 130 kirjastoautossa ja yli 400 muussa palvelupaikassa (v. 2018 lukuja). Se on varsinkin vanhemmille sukupolville turvallinen ja helposti lähestyttävä paikka. Nämä ominaisuudet tekevät siitä luontevan paikan digiopastuksen tarjoamiseen.

Kirjaston rooli kansalaisten tasa-arvon turvaamisessa vauhdilla digitalisoituvassa maailmassa on myös kirjattu niin kirjastolakiin kuin kulttuuripolitiikan strategiaankin.

Vuoden 2018 alussa kokonaisuudessaan voimaan tulleen uuden kirjastolain (Laki yleisistä kirjastoista, 1492/2016) perusteluissa (HE 238/2016 vp) todetaan kirjaston roolista mm. näin: *"Yleiset kirjastot hyödyntävät digitalisaatiota palvelujen tuottamisessa ja toimintamuotojen kehittämisessä sekä tukevat ja ohjaavat kirjaston käyttäjiä digitaalisessa ympäristössä toimimisessa."*

Valtakunnallinen kulttuuripolitiikan strategia (Opetus- ja kulttuuriministeriön kulttuuripolitiikan strategia 2025, OPK 2017:20) puolestaan kiteyttää kirjaston roolia seuraavasti: ”Kirjastot ehkäisevät merkittäväällä tavalla kuilun levenemistä kansalaisten digitaalisessa osallisuudessa.”

## 4.2 Digiopastuksen analyysi SWOT-menetelmällä

Hankkeen alkuvaiheissa arvioitiin digiopastuksen nykytilaa (vahvuudet/heikkoudet) ja tulevaisuutta (mahdollisuudet/uhat) perinteisen SWOT-analyysin kaltaisella neliosaisella taulukolla. Arviointi tehtiin (pääosin) Oulun kaupungin pääkirjaston ja (soveltuvin osin) alue- ja lähikirjastojen näkökulmasta. Analyysin tekivät 12.10.2018 hanketyöntekijä Kari Rönkä sekä avustavasta työryhmästä Ritva Nikola, Riikka Sirviö ja Anne Vesala.

S	Vahvuudet
Aihe	Selitys
Kirjasto ympäristönä	Käyttöön tottuneille tuttu ja turvallinen ympäristö. Paikka, johon kaikki tervetulleita.
Kirjaston maine	Luotettavaa tietoa, luotettava henkilökunta
Kirjasto palveluverkkona	Alueellisesti kohtuullisen kattava palveluverkko erityisesti tiheään asutuilla alueilla.
Kirjasto palvelupisteenä	Laajat, eri käyttäjäryhmille soveltuvat aukioloajat.
Kirjasto asiakaspalvelijana	Asiakaspalveluosaaminen vahvaa. Asiakasta halutaan auttaa ja ohjata uusiin palveluihin (niin omiin kuin muidenkin)
Digituen kokemustausta	Digituen antamisesta kokemuksia jo monen vuoden ajalta. Useita aiheeseen liittyviä hankkeita.
Henkilökunnan osaaminen	Henkilökunnasta suurin osa tuntee ainakin pääosin nykytekniikkaa
Tiedon jakaminen, työnjako	Tietoa jaetaan pääkirjastosta alue- ja lähikirjastoihin, Päällekkäistä työtä eri kirjastoissa voidaan karsia (yhteiset materiaalit, välineet)
Pilotointi	Kirjastolla kokemusta pilotoimisesta (esim. VR-kirjasto, koulutusten striimaukset)

W	Heikkoudet
Aihe	Selitys
Kirjasto ympäristönä	Osalle vieras ympäristö
Kirjasto palveluverkkona	Harvaan asutuilla alueilla saavutettavuus heikompaa kuin tiheään asutuilla alueilla ja siten palvelujen tarjoaminen asukkaita kiinnostavalla tavalla haastavaa.
Kirjasto palvelupisteenä	Omatoimiaikana ei tarjolla digitukea.
Neuvonta yleisenä päivystyksenä	Jos kirjaston laitteisiin ja palveluihin liittyviä asiakkaita on runsaasti, asiakkaan omaan laitteeseen liittyvien ongelmien ratkaisulle ei välttämättä löydy riittävästi aikaa. Jos palvelu on satunnaista, asiakkaat eivät ehdi löytämään palvelua, jolloin käyttö jää vajaaksi.
Henkilökunnan osaamisen rajoitteet	Muutosvastarinta, innostuksen puute. Ei hahmoteta asian merkityksellisyyttä kirjaston kannalta. Omien aineistojen, välineiden ja toimintojen tunnistaminen/hallinta puutteellista.
Henkilökunnan osaamisen kehittäminen	Nopeasti muuttuvan mobiilimaailman laitteet, ohjelmistot ja sovellukset iso haaste henkilökunnan osaamiselle. Koulutusta uusiin laitteistoihin, ohjelmiin ja palveluihin ei ole tarpeeksi.

Henkilökunnan perehtyminen mobiilimaailman laitteisiin ja sisältöihin	Puutetta ajasta, puutetta koulutuksesta. Muutakin tietotulvaa (sähköposteja/muistioita) on jo liikaa. Uuden tiedon omaksuminen on haastavaa.
Neuvontapakettien, oppimisreittien ja itseopiskelun materiaalien puuttuminen	Ei synny toimivaa kokonaisuutta, joka kannustaisi jatkuvaan oppimiseen. Toteutukset sirpaloituvat.
Opastajille ei ole riittävästi perehdytykseen soveltuvaa materiaalia	Kukin ohjaaja joutuu ”keksimään pyörän uudelleen” tai perehdyttämiseen kuluu tarpeettoman paljon aikaa. Pelisäännöt voivat jäädä epäselviksi ja toimintatapoihin voi syntyä merkittäviä eroja.
Henkilökunnan mobiilitekniikan tuntemus rajallista, perehdytystä ei ole	Henkilökunnan on vaikea tarjota neuvontaa, kun varsinainen ohjaaja ei ole paikalla: Kuka vastaa laitteista? Kuka auttaa jos tulee ongelma?
Puutteet laitteistoissa	Laitteita vähän, vanhentuvat nopeasti. Päivittäminen paremmin ajan tasalle ongelmallista.
Puutteet henkilöresursseissa	Ei tarpeeksi henkilöstöä irrotettavaksi ohjaustyöhön.
Digituki kokonaisuutena	Aihealue sirpaloitunut, usean henkilön asiana. Koordinointi vajanaista, toteutus sirpaleista.

O Mahdollisuudet	
Aihe	Selitys
Kirjasto palveluna	Rooli digitaalisten palvelujen käyttömahdollisuuksien yhdenvertaisuuden lisääjänä vahvistuu
Visiot	Mobiilitekniikan tuntemus lisääntyy ja syvenee, luo pohjaa uusille visioille sen hyödyntämisestä
Asiakaskunta	Tavoitetaan asiakkaita eri ikäryhmistä ja eri alueilta
Julkisen sektorin yhteistyö	Yhteistyö kaupungin muiden toimijoiden (esim. Oulu-opisto, Valve, Oulu10) kanssa kehittyä
Yritysyhteistyö	Palveluesittelyt (kokeilupisteen tyyliin). Palveluntarjoajille tilaa kirjastosta digituen ja neuvonnan antamiseen (vrt. Nordea, Kela)
Resurssipulan auttaminen vapaaehtoisilla	Opiskelijat (esim. datanomikoulutuksesta) voisivat toimia ohjaajina ja saada suorituksia koulutukseensa. Muut vapaaehtoistoimijat.
Valtakunnallinen tahtotila voimakas	Maakunnallinen digitukipilotti (ja sen mahdollinen valtakunnalliset seuraaja) tukee tehtävää digitukityötä
Alueellinen kehittäminen	Kirjastojen välinen alueellinen vuoropuhelu (AKE) digituen palvelutasojen luomiseksi
Käytänteiden kehittäminen	Tehdyn työn järjestelmällinen kokoaminen yhteen auttaa hyvien käytänteiden luomisessa.

Laitetuntemus	Laitteiden saaminen kokeilukäyttöön yrityksiltä?
Laiteresurssit	Digituen antaminen asiakkaiden omilla laitteilla vähentää paineita kirjastojen oman laitekannan laajuudelle

T	Uhat
Aihe	Selitys
Paine asiointitukeen	Ulkoa päin kohdistuu kasvava paine digituen laajentamiseen asiointin tukeen, mikä luo suuria haasteita mm. tietosuojan suhteen
Mobiiliteknikka	Eri tyyppisten mobiililaitteiden asema markkinoilla elää nopeasti, jolloin toteutuksen liian tiukka sitominen tietyn tyyppiin laitteisiin ("vedonlyönti väärän hevosen puolesta") voi johtaa suuriin muutoksiin lähitulevaisuudessa. Laaja, nopeasti muuttuva ympäristö erittäin haasteellista ohjaajien osaamiselle, resursseille ja kouluttautumiselle
Palvelutarjoajien rooli	Palveluntarjoajat eivät tuota/toteuta omien järjestelmiensä digitukea, vaan sysäävät sen muiden toimijoiden, esim. kirjastojen, tehtäväksi
Budjettikysymykset	Kirjastobudjettien pieneneminen vähentää henkilökuntaa ja laitteita
Palvelun rajaaminen	Mitkä tehtävät digituessa kuuluvat kirjaston ilmaiseksi toteuttamaan palveluun, millaiset palvelut voidaan katsoa sellaisiksi, että asiakkaan voidaan olettaa maksavan niistä?
Markkinoinnin rajallisuus	Kirjasto ei voi mainostaa kaupallisia palveluja, vaikka ne tarjoaisivatkin vastauksen asiakkaiden ongelmiin, vaan tuottajan olisi esiteltävä niitä itse, mihin kirjasto voi tarjota tilojaan
Vapaaehtoistoiminnan jatkuvuus	Jos kirjasto käyttää vapaaehtoisia ohjaajia, kuinka toiminnan jatkuvuus varmistetaan?
Sirpaloituminen	Monelta eri sektorilta tulevien digituen tarjoajien tarjoama tukipaletti sirpaloituu. Kuka tietää, mitä missäkin tarjotaan? Pystyykö alueellisten digitukipilottien pohjalta syntyvä kansallinen järjestelmä vastaamaan haasteeseen?

### 4.3 Kehittämistarpeiden kartoitus asiakaskyselyllä

Hanke toteutti asiakaskyselyn, jolla haettiin asiakkailta suoraa palautetta siitä, mihin laitteisiin, mihin niiden ominaisuuksiin ja toimintoihin ja mihin digitaalisiin palveluihin he kokivat tarvitsevansa opastusta.

Kysely toteutettiin sekä perinteisen paperilomakkeen että sähköisen lomakkeen avulla. Paperilomakkeita oli jaossa Oulun kaupunginkirjaston kaikissa toimipisteissä. Niitä jaettiin myös useissa tapahtumissa. Sähköinen lomake oli tavoitettavissa Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuston kautta.

Kysely oli esillä joko paperisena tai sähköisenä versiona ajalla 5.11.2018 – 24.1.2019. Kyselyyn tuli 177 vastausta, joista valtaosa paperikyselyn kautta.

Kyselyvastaukset vahvistivat ennakoarvioita aiheista, jotka nousivat halutuimpien tukiaihien joukkoon. Älylaitteiden osalta vastauksissa nousivat selvimmin esille seuraavat aiheet (suluissa niiden vastauksien osuus, joissa kyseinen aihe oli valittuna):

1. sovellusten valinta, asennus ja poisto (yli 50 %)
2. laitteen suojaus ja varmuuskopiointi (yli 50 %)
3. tietojen tallennus ja siirto (yli 50 %)
4. laiteasetukset (lähes 50 %)

5. kirjaston e-aineistojen käyttö älylaitteella (lähes 40 %)
6. laitteiden soveltuvuus eri käyttötarkoituksiin (yli 30 %).

Digitaalisten palvelujen osalta eniten tukitoiveita saivat seuraavat aiheet:

1. Kansaneläkelaitoksen palvelut
2. sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut
3. verohallinnon palvelut
4. pankkipalvelut
5. kirjaston e-palvelut.

Älylaitevastausten jakauma heijastuu melko suoraviivaisesti toteutettaviksi valittuihin tietoisuuksiin (ks. luku 4.8). Jakauma on hahmotettavissa myös henkilökunnan itseopiskelutehtävien valinnassa (ks. luku 4.9), koska on oletettavissa, että henkilöstön kohtaamat digiopastustehtävät heijastavat tätä jakaumaa.

#### 4.4 Digiopastuksen ajantasainen seurantajärjestelmä kehittämisen tukena

Digitalkkareiden käyttöön kehitettiin hankkeessa seurantajärjestelmä, johon heidän oli määrä tallettaa tietoja kunkin opastustapahtuman kestosta ja aihealueesta. Järjestelmä otettiin käyttöön marraskuun toisella viikolla 2018 ja kesäkuun viimeiseen viikkoon mennessä, hieman yli seitsemän kuukauden aikana, siihen kirjattiin tiedot yli 800 opastustapahtumasta.

Seurantajärjestelmä toteutettiin Google Forms –työkalulla. Lomakkeen kautta kerätty data on tallennettu hankkeen käyttämään Google Drive –palveluun.

Hankkeen loppuvaiheessa seurantajärjestelmän tiedonkeruu pysäytettiin ja kertynyt data analysoitiin. Analyysin tulokset ovat nähtävissä luvussa 6.1. Samalla seurantajärjestelmää päivitettiin käytön aikana kertyneiden kokemusten ja analyysissä tehtyjen havaintojen perusteella. Uusitun seurantajärjestelmän mahdollisesta käynnistämisestä ei ole tämän hankkeen aikana tehty päätöstä.

#### 4.5 Digiopastajan toimintaohjeet Oulun kaupunginkirjastossa

Jo hankkeen alkuvaiheessa nousi esille tarve määritellä kirjastossa annettavalle digiopastukselle selkeät (eettiset) säännöt. Tarve on noussut esille erityisesti niiden lukuisien asiakaspalvelutilanteiden myötä, joissa asiakas on pyytänyt digiopastajalta opastusta asioissa, jotka liittyvät asiakkaan henkilökohtaisiin tietoihin. Tyypillisiä esimerkkejä tällaisista ovat pankkitiedot. Kirjaston henkilökunta on kokenut tilanteen haastavaksi, kun selkeitä ohjeita rajanvedosta ei ole ollut olemassa.

Hankkeessa määritellyt toimintaohjeet vastaavat mm. VRK:n ja YKN:n määrittelemiä digituen eettisiä ohjeita. Sekaannusten välttämiseksi hankkeen dokumentaatioissa käytetään kuitenkin termiä *toimintaohjeet*.

Toimintaohjeet muotoutuivat kolmivyöhykkeiseksi malliksi, joka sai nopeasti lempinimen ”liikennevalomalli”, koska sen kolme vyöhykettä vastaavat logiikaltaan liikennevalojen vihreää, keltaista ja punaista valoa: **vihreällä vyöhykkeellä** opastustehtävässä edetään normaalisti, **keltaisella vyöhykkeellä** voidaan edetä tiettyjen ehtojen täytyessä ja **punaisella vyöhykkeellä** opastustehtävä pysähtyy välittömästi.

Vihreällä vyöhykkeellä määritellään tehtäviä, jotka kuuluvat jokaisen digiopastajan tehtäviin jokaisessa digiopastustilanteessa. Valtaosa tehtävistä on tavanomaisen hyvän asiakaspalvelun osasia. Nekin on kuitenkin katsottu aiheelliseksi kirjata näkyviin, koska digiopastajina saattaa toimia henkilöitä, joilla ei ole palvelualan koulutusta eikä välttämättä mitään kokemusta asiakaspalvelutehtävistä. Asiakaspalvelun perusosasia on vihreässä vyöhykkeessä maustettu digimaailmaan liittyvillä ohjeilla.

Keltaisella vyöhykkeellä määritellään tehtäviä, jotka voidaan toteuttaa digiopastuksen yhteydessä, jos tilanne sen sallii. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalla on aikaa ja mielenkiintoa ottaa vastaan lisätietoa varsinaisen ongelmansa taustoista ja siihen läheisesti liittyvistä asioista ja että asiakaspalvelun ruuhkaisuusaste mahdollistaa lisäopastuksen. Sanalla sanottuna keltaisen vyöhykkeen tehtävät tuottavat digiopastustapahtumaan lisäarvoa.

Punaisella vyöhykkeellä määritellään digiopastuksen rajoitukset eli asiat, joita digiopastaja ei tee missään tilanteessa. Perusrajoituksena on se, että digiopastaja ei ns. maalaisjärjen sanelemien pakkotilanteiden ulkopuolella tee mitään asiakkaan puolesta vaan auttaa ja kannustaa asiakasta tekemään kaiken itse. Lisäksi rajoitukset koskevat tarkemmin määriteltyjä tehtäviä, jotka voidaan jakaa seuraaviin neljään luokkaan:

1. Asiakkaan henkilökohtaisiin ja luottamuksellisiin tietoihin liittyvät tehtävät, jotka tyypillisesti edellyttävät asiakkaan kirjautumista vahvan sähköisen tunnistamisen alaisiin palveluihin – esimerkiksi pankkipalvelut, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä Kelan palvelut
2. Tehtävät, jotka liittyvät palveluun, jonka käyttämisestä saattaa olla asiakkaalle seurauksena taloudellisia menetyksiä – esimerkkinä rahapelipalvelut
3. Asiakkaan omiin laitteisiin liittyvät tehtävät, jotka edellyttäisivät vaikeasti peruttavia asetusmuutoksia, virallisen sovelluskaupan ulkopuolisia sovellusasennuksia tai hankintasuosituksia – poikkeuksina viimeksi mainitusta selkeästi yleishyödylliset sovellukset ja kirjaston e-aineistosovellukset
4. Tehtävät, jotka edellyttävät asiakirjojen oikeaksi todistamista.

**Ensimmäiseen luokkaan kuuluvien tehtävien** osalta eri tahoilla on selvästi poikkeavia linjauksia siitä, mitä digiopastaja voi tehdä ja mitä ei. Oulun kaupunginkirjastossa perusteellisen pohdinnan jälkeen valittu ja tässä toteutettu linjaus on erittäin tiukka. Digiopastus päättyy välittömästi, jos asiakkaan on kirjaututtava vahvaa sähköistä tunnistamista vaativaan palveluun, vaikka asiakas haluaisikin antaa digiopastajalle luvan tietojensa näkemiseen. Vahvan tunnistamisen jälkeen digiopastaja voi kuitenkin antaa sellaista yleistä käyttöopastusta, joka ei edellytä asiakkaan luottamuksellisten tietojen näkemistä. Myös palvelun tietosisältöjen suhteen linjaus ensimmäisessä tehtäväluokassa on tiukka: asiakasta ei opasteta esimerkiksi lomakkeiden tietosisällön suhteen, vaan hänet ohjataan ottamaan yhteyttä palvelun tarjoajaan.

Yhteisenä tekijänä ensimmäiseen tehtäväluokkaan liittyvissä rajoituksissa on vastuukysymysten määrittelyn vaikeus ja sen myötä myös digiopastajan oikeusturva. Vaikka asiakas olisikin opastustilanteessa valmis antamaan digiopastajalle luvan katsella luottamuksellisia tietojaan ja tehdä esimerkiksi päätöksiä palvelun tietosisältöjen suhteen, tällainen valtuutus olisi erittäin vaikea osoittaa toteen, jos jotain menisikin kohtalokkaalla tavalla pieleen.

**Toiseen luokkaan kuuluvien tehtävien** osalta Oulun kaupunginkirjaston linjaus on myös erittäin tiukka. Asiakasta ei avusteta lainkaan palvelussa, jossa hän saattaisi kohdata taloudellisia menetyksiä. Tällainen tilanne tulee tyypillisesti vastaan erilaisten rahapeli- ja vedonlyöntipalvelujen kohdalla. Linjauksen takana on samanlaisia vastuu- ja oikeusturvaongelmia kuin ensimmäisessäkin luokassa.

**Kolmanteen luokkaan kuuluvissa tehtävissä** on pitkälti kyse samanlaisista vastuu- ja oikeusturvaongelmista kuin edellisissäkin. Lisäksi tällaisten tehtävien onnistunut suorittaminen vaatisi erinomaista perehtyneisyyttä juuri kyseiseen laitteeseen ja sen varusohjelmistoon, jotta tilanne ei muutosten myötä vain pahenisi. Digiopastajan tahaton virhe voisi pahimmassa tapauksessa johtaa asiakkaan tietojen katoamiseen tai jopa laitteen pysyvään vahingoittumiseen.

**Neljänteen luokkaan kuuluvat tehtävät** on yksiselitteisesti kielletty Oulun kaupunginkirjaston sisäisessä ohjeistuksessa.

Eettisen ohjeistuksen tarpeellisuus on huomattu usealla taholla. Ohjeistusta kehitetään valtakunnallisesti paraikaa sekä kirjastosektorilla (YKN) että yleisesti (VRK). Ensimmäiset tulokset näistä tulivat saataville syyskuun alussa 2019, mutta mm. terminologian vakiintumattomuuden vuoksi yhdenmukaiset ohjeistukset lienevät saatavilla alkuvuodesta 2020. Tällöin tässä hankkeessa kehitettyjä ohjeita on tarkasteltava uudelleen kansallisen ohjeistuksen valossa.

Digiopastajan toimintaohjeet on esitelty omana lukunaan (luku 1) tarkentavien selitysten kera hankkeen tuottamassa perehdytysoppaassa ”*Digiopastuksen ABC Oulun kaupunginkirjaston henkilöstölle*”. Ne on myös tallennettu Kirjastossa tavataan –sivustolle.

## 4.6 Digiopastuksen tehtäväkenttä

Jo hankkeen alkuvaiheista lähtien oli selvää, että tavoitteena on tuottaa jonkinlainen tekninen perehdytysaineisto tulevien digiopastajien käyttöön. Hankkeen aikana ajatus toteutusmallista on muuttunut useasti, mutta lopulta ratkaisuksi valikoitui eräänlainen ”Usein kysytyt kysymykset” –malli. Tässä mallissa digiopastuksen tehtäväkenttä jaetaan osiin sen mukaan, mitä aihealuetta opastus koskee. Kustakin osasta kootaan taulukkoon pääosin kysymysmuodossa olevia ongelmia tai haasteita sekä niiden vastauksia ja ratkaisuja. Jos vastaus tai ratkaisu ei ole esitettävissä erittäin lyhyesti, taulukossa tarjotaan linkki pidempään selvitykseen.

Pidemmät selvitykset tallennetaan tässä vaiheessa hankkeen käytössä olevan Google-tilin Google Drive – palveluun kansioon *Vinkkipankki*. Käytön helpottamiseksi pidemmätkin selvitykset on pyritty pitämään enintään yhden arkin mittaisina, jos vain suinkin mahdollista. Tällöin digiopastuksen problematiikkaan perehtyvän on helppo tulostaa yksittäinen vastaus paperille.

Vinkkipankin sisältö pohjautuu digitalkkareiden työssään keräämiin vinkeihin ja ohjeisiin sekä hankkeessa tehtyyn työhön, jossa vinkkejä ja ohjeita on laajennettu ja ajanmukaistettu.

Digiopastuksen tehtäväkenttä on esitelty omana lukunaan (luku 2) hankkeen tuottamassa perehdytysoppaassa ”*Digiopastuksen ABC Oulun kaupunginkirjaston henkilöstölle*”.

## 4.7 Digitalkkareiden perehdytysmateriaali

Digitalkkarien perehdytysmateriaali on aiemmin koostunut kirjaston yleisestä perehdytysmateriaalista ja aiempien digitalkkarien tuottamista muistiinpanoista, vinkeistä ja ohjeista.

Hankkeessa päätettiin tuottaa digitalkkareiden perehdytykseen erillinen hallinnollinen perehdytysmateriaali, jossa esitellään lyhyesti digitalkkarin tehtäviä yleisellä tasolla. Tämän tarkennuksena toimivat kirjaston sisäiset ohjeet kultakin osa-alueelta.

Uusi hallinnollinen perehdytysmateriaali on esitelty omana lukunaan (luku 3) hankkeen tuottamassa perehdytysoppaassa ”*Digiopastuksen ABC Oulun kaupunginkirjaston henkilöstölle*”.

Tekniseksi perehdytysmateriaaliksi soveltuu edellisessä luvussa esitelty Digiopastuksen tehtäväkenttä, johon on koottu laajennettuina ja osin päivitettyinä digitalkkareiden keräämästä ja tallentamasta aineistosta olennaiset osat.

## 4.8 Ryhmäopastusten kehittäminen

Ryhmäopastukset päätettiin toteuttaa tietoisuustyypisinä. Tietoiskujen aihevalinnassa otettiin huomioon asiakaskyselyistä ja digiopastuksen seurantajärjestelmästä saatu tieto aiheista, jotka toisaalta kiinnostavat asiakkaita eniten ja toisaalta nousevat useimmin esille digiopastuksen arjessa digitalkkareiden työssä.

Tietoiskujen aiheiksi valikoituivat seuraavat:

1. Älypuhelin, tabletti vai läppäri

Tietoiskussa tarkastellaan näiden kolmen peruslaitteen ominaisuuksien eroja. Näkökulmia ovat mm. laiteperheen (ekosysteemin) vaikutus, hinta ja laatu, päivitettävyyden, liikuteltavuus, näytön ominaisuudet, kirjoitusominaisuudet ja muut tekniset eroavaisuudet. Tarkoituksena on antaa kuulijalle välineitä sen arvioimiseen, minkä tyyppinen laite sopisi parhaiten hänen tarpeisiinsa.

2. Älylaitteiden sovellukset

Tietoiskussa tutustutaan älylaitteiden sovellusten valitsemiseen, ostamiseen, lataamiseen, asentamiseen, asetusten määrittämiseen, käyttöön, päivittämiseen ja poistamiseen. Keskeisenä elementtinä kaikissa vaiheissa ovat tietoturvatekijät. Lopun esimerkissä etsitään sovelluskaupasta tietty sovellus, tarkistetaan sen ominaisuudet sekä ladataan sovellus ja kokeillaan sitä. Lopuksi sovellus poistetaan.

### 3. Pilvipalvelut

Tietoiskussa haetaan vastausta siihen, mikä pilvipalvelu on, mitä se tarjoaa ja mitkä ovat sen hyödyt omassa käytössä. Esimerkkinä tutustutaan tiedoston jakamiseen Google Drive –pilvipalvelussa kaveriporukan kesken matkavalmistelua varten.

### 4. Älylaitteiden tietoturva

Tietoiskussa käydään ensiksi läpi kolme tärkeää perusasiaa älylaitteen tietoturvassa. Sen jälkeen tutustutaan kyberturvallisuuskeskuksen mallin mukaisesti tyypillisiin älylaitteen käyttäjää verkossa vaaniviin uhkiin sekä tyypillisen nettihuijauksen anatomiaan. Lisäksi käydään läpi muutamia tietoturvaa parantavia apuvälineitä sekä pari tietoturvaan vaikuttavaa valintaa.

## 4.9 Itseopiskeluaineiston kehittäminen

Hankkeessa kehitettiin henkilökunnan itseopiskelua varten vuosikello, eli kaksitoista älylaitteisiin liittyvää tehtävää. Tehtävät on tarkoitettu suorittaviksi kuukausittain. Kunkin tehtävän suoritusajaksi on arvioitu keskimäärin viisitoista minuuttia.

Jokaiseen tehtävään kuuluu tavoitekuvauksen ja varsinaisen tehtävän lisäksi tukiaineistoa. Se on käytännössä joukko linkkejä, joiden takaa löytyy aiheeseen liittyvää perustietoa.

Tehtävien aiheet valittiin luvussa 4.4 kuvatun seurantajärjestelmän ja luvussa 4.3 kuvatun asiakaskyselyn tulosten perusteella. Ne edustavat aiheita, jotka ovat nousseet useimmin esille digitalkkareiden opastustyössä ja joihin asiakkaat kyselyvastauksissaan eniten toivoivat saavansa apua. Tällä perusteella ne varsin suurella todennäköisyydellä nousevat esille kenen tahansa kirjastossa digiopastusta antavan päivittäisissä asiakaspalvelutilanteissa.

Itseopiskelutehtävien aiheiksi valikoituivat seuraavat:

#### 1. Käynnistys ja perusasetukset

Tehtävässä tutustutaan älylaitteen muutama perusasetukseen, jotka tyypillisesti joudutaan asettamaan joko heti käyttöönoton yhteydessä tai pian sen jälkeen. Tukiaineistoina toimivat älylaitteen perusasetuksiin liittyvät Android- ja iOS-ohjesivustot.

#### 2. WiFi-verkkoon kytkeytyminen

Tehtävässä tutustutaan älylaitteen käyttöön mobiilidataverkon (4G) sijaan langattomassa WiFi-verkossa. Samalla sivutaan avoimen WiFi-verkon tietoturvariskejä. Tukiaineistoina on tarjolla Android- ja iOS-ohjeiden lisäksi aiheeseen liittyvä Ylen digitreenien jakso.

#### 3. Peruseleet ja karttasovellus

Tehtävässä tutustutaan älylaitteen kosketusnäytön käyttöön sormieleillä. Eleitä harjoitellaan mittaamalla etäisyyksiä kartalta käyttäen joko Google Maps –karttapalvelua tai Maanmittauslaitoksen Karttapalvelua. Tukiaineistoina on tarjolla Android- ja iOS-ohjeiden lisäksi karttapalveluiden ohjeita sekä kuvaukset tavallisimmista sormieleistä.

#### 4. Aloitusnäyttö

Tehtävässä tutustutaan älylaitteen aloitusnäytön (kotivalikon) muokkaamiseen lisäämällä, siirtelemällä, ryhmittelemällä ja poistamalla kuvakkeita. Tukiaineistoina on tarjolla Android- ja iOS-ohjeiden lisäksi ohjeita peda.net -sivustolta.

#### 5. Tietoturva



Tehtävässä tutustutaan perusasioihin, jotka liittyvät älylaitteen turvalliseen käyttöön. Tukiaineistoina on tarjolla Android- ja iOS-ohjeiden lisäksi hankkeen tuottama ryhmäopastusmateriaali älylaitteiden tietoturvasta sekä joukko Ylen ja Kyberturvallisuuskeskuksen artikkeleita.

#### 6. Varmuuskopiointi

Tehtävässä tutustutaan älylaitteen varmuuskopiointiin liittyvään tekstiin. Varsinaisena tehtävänä on pohtia, kuinka tietoja voi hyödyntää työssään ja opastustilanteissa. Tukiaineistoina on tarjolla tekstin sekä Android- ja iOS-ohjeiden lisäksi aiheeseen liittyvä jakso Ylen digitreeneistä.

#### 7. Lähetä kesäkuva sähköpostiin

Tehtävässä tutustutaan älylaitteen kameraan ja otetaan sillä kuva Suomen kesästä. Lopuksi kesäkuva lähetetään omaan sähköpostiin. Tukiaineistoina on tarjolla Android- ja iOS-ohjeiden lisäksi kännykkäkameran käyttöön liittyvä jakso Ylen digitreeneistä.

#### 8. Tiedoston siirto tietokoneelle

Tehtävässä tutustutaan erilaisiin tapoihin siirtää tiedosto älylaitteesta tietokoneelle. Lähtökohtana on digiopastustilanteissa usein toistuva tilanne, jossa asiakas haluaa tulostaa sähköpostissa saamansa tiedoston kirjaston asiakastietokoneella, mutta ei muista sähköpostinsa salasanaa eikä siten pysty kirjautumaan sähköpostiin tietokoneelta käsin. Tukiaineistoina on tarjolla Android- ja iOS-ohjeita.

#### 9. Tallennustila ja pilvipalvelut

Tehtävässä tutustutaan älylaitteen tallennustilan käyttöön ja laajentamiseen sekä pilvipalvelujen hyödyntämiseen tallennustilana. Tukiaineistoina on tarjolla Android- ja iOS-ohjeiden lisäksi hankkeen tuottama ryhmäopastusmateriaali pilvipalveluista sekä kaksi aiheeseen liittyvää Ylen artikkelia.

#### 10. Nettiyhteyden jakaminen

Tehtävässä tutustutaan siihen, kuinka älypuhelimien yhteys 4G-mobiilidataverkkoon voidaan jakaa toisen laitteen (esim. tabletin tai tietokoneen) käyttöön. Tukiaineistoina on tarjolla Android- ja iOS-ohjeiden lisäksi aiheeseen liittyvä jakso Ylen digitreeneistä.

#### 11. Kuvien muokkaus älylaitteessa

Tehtävässä tutustutaan älylaitteen kameran perusominaisuuksiin, jotka tuntemalla älylaitteella pystyy ottamaan hyviä kuvia. Tukiaineistoina on tarjolla Android- ja iOS-ohjeiden lisäksi kaksi aiheeseen liittyvää jaksoa Ylen digitreeneistä.

#### 12. Sovellukset

Tehtävässä tutustutaan älylaitteen sovellusten merkitykseen ja rooliin laitteen käytössä ja tietoturvassa. Tukiaineistoina on tarjolla Android- ja iOS-ohjeiden lisäksi hankkeen tuottama ryhmäopastusmateriaali älylaitteen sovelluksista sekä aiheeseen liittyvä jakso Ylen digitreeneistä.

## 5 Hankkeen tulokset ja vaikutukset

### 5.1 Tavoitteisiin vastaaminen

**Digiopastuksen sisällöllisen laajentamisen** tavoitteeseen vastattiin uusien älylaiteaiheisten ryhmäopastusaineistojen tuottamisella ja näiden opastusten jalkauttamisessa kirjastoihin. Ennen tätä hanketta älylaitteisiin liittyvää ryhmäopastusta oli vain avoimen tietotekniikkaopastuksen osiossa ”*Tutustu tablettiin*”. Tämä osio oli toteutettu kerran tai kahdesti vuodessa pääkirjastossa sekä muutamassa muussa kirjastossa. Hankkeessa tuotettiin neljä erilaista ryhmäopastusaineistoa, joille oli kuudessa kirjastossa yhteensä kaksitoista toteutusta. Myös henkilökunnan älylaiteaiheisilla itseopiskelutehtävillä vastattiin sisällöllisen laajentamisen tavoitteeseen.

**Digiopastuksen kohderyhmän laajentamisen** tavoitteeseen vastaamiseksi henkilöstölle toteutettiin vuosikellotyypinen itseopiskeluaineisto, joka koostuu kahdestatoista älylaitteisiin liittyvästä tehtävästä: yksi tehtävä kullekin kuukaudelle. Kunkin tehtävän arvioitu suoritus aika on neljännestunti. Tehtävät on suunniteltu siten, että ne on mahdollista suorittaa oman työn ohessa. Tämä itseopiskeluaineisto (*Opi digitaatioja 2*) otettiin keväällä 2019 Oulun kaupunginkirjastossa käyttöön koko henkilökunnalle suunnattuna koulutusohjelmana. Se on myös saatavilla Kainuun ja Pohjois-Pohjanmaan kirjastojen alueellisella *Kirjastossa tavataan* -sivustolla. Älylaiteaiheisten ryhmäopastusten määrän lisäämisen ja toteutusten jalkauttamisen useaan kirjastoon voidaan myös katsoa vastaavan tähän tavoitteeseen.

**Digiopastuksen maantieteellisen laajentamisen** tavoitteeseen vastattiin jalkauttamalla ryhmäopastukset pääkirjaston lisäksi alue- ja lähikirjastoihin ja kehittämällä niitä varten toteutustapa, joka on mahdollisimman helppo sovittaa mihin tahansa ympäristöön, niin pieneen lähikirjastoon kuin suureen pääkirjastoonkin. Samalla vastattiin myös ryhmäopastusten **menetelmien kartoittamisen** tavoitteeseen.

Yksilöllisen opastuksen **tarpeiden kartoittamisen** tavoitteeseen vastattiin paperisena ja sähköisenä toteutetulla asiakaskyselyllä sekä digitalkkareille kehitetyllä opastustehtävien seurantatyökalulla. Näiden avulla kerättyä dataa analysoimalla etsittiin aiheet sekä uusille ryhmäopastusaineistoille että henkilökunnan itseopiskelutehtäville.

Kaikki edellä esitetyt vastaavat yhdessä kaikkiin neljään ylätasoon tavoitteeseen.

**Digiopastusaineistojen tuottamisen** tavoitteeseen vastattiin tuottamalla neljä ryhmäopastusaineistoa, kaksitoista itseopiskelutehtävää sekä perehdytysaineistona toimiva dokumentti ”*Digiopastuksen ABC Oulun kaupunginkirjaston henkilöstölle*”. Lisäksi tuotettiin digiopastajan toimintaohjeet, jotka myöhemmin liitettiin osaksi em. perehdytysaineistoa. Myös ryhmäopastusten toteuttamiseen älylaitteilla tuotettiin tukimateriaalia.

Tavoitteeseen **yhteistyöstä sosiaalisen työllistämisen** yhteistyötahojen kanssa vastattiin sillä, että digitalkkarit on työllistetty Oulun kaupungin työllisyyspalvelujen ja opiskelijoiden Arpeetti-työllistämispalvelun kautta. Rikosseuraamuslaitoksen kanssa ei hankkeen aikana avautunut yhteistyömahdollisuutta.

### 5.2 Tulospittarit

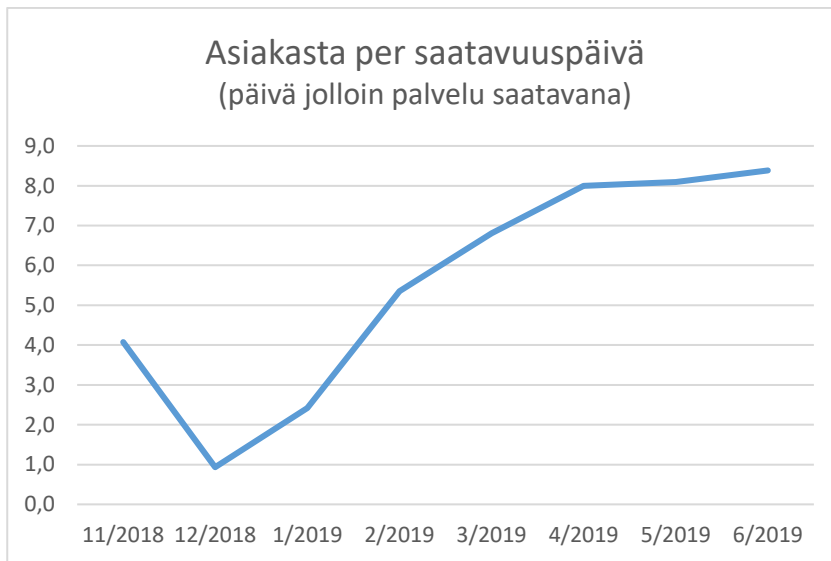
Hankkeelle tavoitteiden toteutumisen mittaamista varten määriteltiin luvussa 1.3 esitellyt viisi mittaria tai mittariparia.

Tietoja **yksilöllisten opastuskertojen** ja **opastettujen asiakkaiden määristä** on saatavilla vain digitalkkareiden seurantatyökalun tilastoista, joka luonnollisesti kattaa vain heidän antamansa digiopastuksen. Tällekin ei kuitenkaan ole olemassa vertailukelpoista tilastodataa hanketta edeltävältä ajalta.

Hankkeen toteuttama seurantatyökalu otettiin käyttöön 8. marraskuuta 2018, mistä alkaen tilastodataa on saatavana. Työkalu suljettiin kesäkuun viimeisellä viikolla datan analysointia varten. Tällöin tietoa oli kertynyt yli 800 avustustapahtumasta.

Alla olevassa kaaviossa on esitetty kuukausittainen asiakasmäärä suhteutettuna niiden päivien lukumäärään, joina digitalkkaripalvelua on ollut tarjolla. Aineisto kattaa pääkirjaston (n. 95 % aineistosta) ja sisältää useita

epävarmuustekijöitä, joita on tarkemmin kuvattu luvussa 6.1. Tuloksista ei siten voi varmuudella tehdä kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä.



**Ryhmäopastusten ja niiden asiakkaiden määrät** löytyvät alla olevasta taulukosta. Opastuksiin on laskettu mukaan vain älylaitteisiin liittyvät opastukset. Hankkeen aikana tilastoituja määriä on taulukossa vertailtu neljän edellisen vuosipuoliskon keskiarvoon, joka on laskettu kirjaston tapahtumatilastoista.

Ajanjakso	Mittari	Pääkirjasto	Alue- ja lähikirjastot	YHTEENSÄ
Kevät 2017	Opastuskertoja yhteensä	1	4	5
	Asiakkaita yhteensä	8	26	34
	Asiakkaita/opastus	8,0	6,5	6,8
Syksy 2017	Opastuskertoja yhteensä	1	1	2
	Asiakkaita yhteensä	5	4	9
	Asiakkaita/opastus	5,0	4,0	4,5
Kevät 2018	Opastuskertoja yhteensä	1	3	4
	Asiakkaita yhteensä	9	12	21
	Asiakkaita/opastus	9,0	4,0	5,3
Syksy 2018	Opastuskertoja yhteensä	1	2	3
	Asiakkaita yhteensä	8	1	9
	Asiakkaita/opastus	8,0	0,5	3,0
<b>Vuosineljänneksen keskiarvo 2017-2018</b>	<b>Opastuskertoja yhteensä</b>	<b>1,0</b>	<b>2,5</b>	<b>3,5</b>
	<b>Asiakkaita yhteensä</b>	<b>7,5</b>	<b>10,8</b>	<b>18,3</b>
	<b>Asiakkaita/opastus</b>	<b>7,5</b>	<b>4,3</b>	<b>5,2</b>
<b>Kevät 2019</b>	<b>Opastuskertoja yhteensä</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>
	<b>Asiakkaita yhteensä</b>	<b>104</b>	<b>15</b>	<b>119</b>
	<b>Asiakkaita/opastus</b>	<b>26</b>	<b>1,9</b>	<b>9,9</b>
Muutos (%)	Opastuskerrat	+300	+220	+243
	Asiakkaat	+1287	+40	+552
	Asiakkaita/opastus	+247	-56	+90
Muutos (absoluuttinen)	Opastuskerrat	+3	+6	+9
	Asiakkaat	+97	+4	+101
	Asiakkaita/opastus	+18,5	-2,4	+4,7

**Kirjastohenkilökunnalle suunnattujen opastuskertojen ja koulutetun henkilökunnan määrää** voidaan arvioida ainoastaan henkilökunnalle suunnatun itseopiskeluaineiston pohjalta, koska aikataulullisista ja järjestelyteknisistä syistä hankkeessa ei toteutettu erillisiä henkilökunnalle suunnattuja ryhmäopastuksia. Henkilökunnalla oli kuitenkin esimiehen luvalla ja työtehtävien salliessa mahdollisuus osallistua asiakkaille järjestettyihin ryhmäopastuksiin.

Ennen hanketta henkilökunnalle ei ollut lainkaan tarjolla älylaitteisiin liittyviä digiopastuksia.

Hankkeessa toteutettiin henkilökunnalle suunnattu itseopiskeluaineisto (ks. luku 4.9). Oulun kaupunginkirjaston johto määritteli itseopiskeluaineiston henkilökunnalle pakolliseksi koulutukseksi, joka kirjataan koulutusjärjestelmään ja josta koulutuksen suorittaja saa kaikki 12 tehtävää suoritettuaan itselleen puoli koulutuspäivää.

Itseopiskeluaineisto liitettiin osaksi alueellista koulutusaineistoa Kirjastossa tavataan -sivustolle, jossa se on kaikkien Kainuun ja Pohjois-Pohjanmaan kirjastojen käytettävissä. Kirjastoautot mukaan lukien kirjastojen toimipisteitä on tällä alueella noin sata ja henkilökuntaa noin 350 henkilötyövuoden työpanosta vastaava määrä. Elokuun loppuun mennessä aineistoa oli katseltu yli 920 kertaa. Tehtävien suorituksia oli vastaavasti kertynyt yli 90 kappaletta.

**Kirjaston e-aineistojen laina- ja käyttömäärien** kehitystä on vaikea analysoida kirjaston tilastoista saatavan datan perusteella.

Määrissä on ollut kevään 2019 aikana kasvua, mutta kevään lukuja ei voi vertailla aiempiin lukuihin, sillä keväällä julkaistu alueellinen e-kirjasto muutti merkittävästi palvelujen toiminta-alueetta ja ominaisuuksia. Luvut eivät siten ole vertailukelpoisia. Alueellisen e-kirjaston julkaiseminen sai runsaasti julkisuutta, mikä selittänee paljolti kevään kasvaneita määriä. Hankkeen mahdollista osuutta määrien kasvuun ei käytettävissä olevan tiedon perusteella pysty arvioimaan.

Digitalikkareiden seurantarjestelmän tarjoamasta datasta nähdään, että kirjaston e-palvelujen osuus kaikista digitalikkareiden antamista palveluopastuksista on pääkirjastossa asettunut lähes viidesosaan.

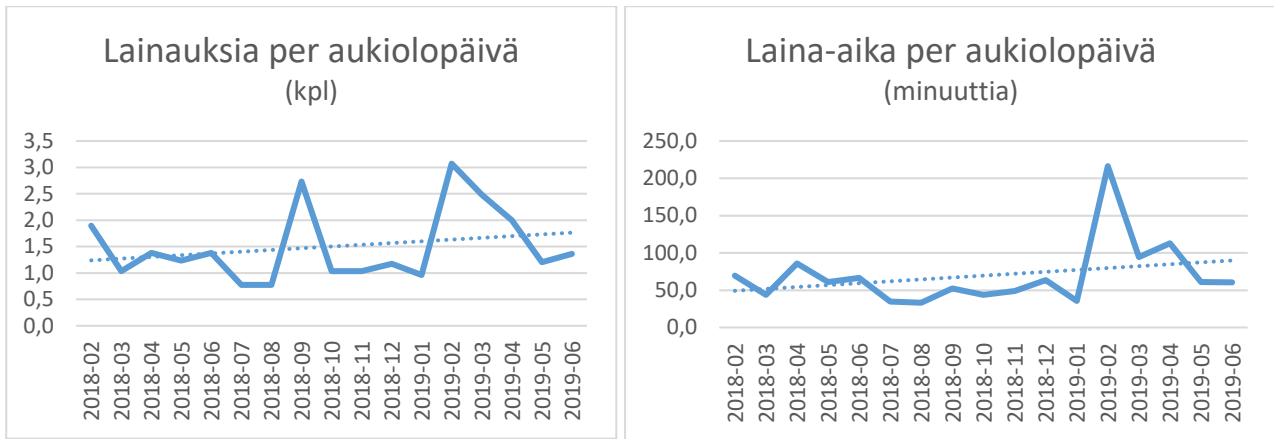


**Kirjaston mobiililaitteiden lainauksen** kehitystä voidaan arvioida vain lainausautomaattien (hublettiyksikköjen) tilastojen perusteella. Oulun kaupunginkirjastolla on kolme hublettiyksikköä: yksi Oulunsalon kirjastossa ja kaksi pääkirjastossa.

Oulunsalon hublettiyksikkö on jätetty tarkastelun ulkopuolelle, koska pääosin pääkirjastolla vaikuttaneella hankkeella ei voi olettaa olleen sen lainausmääriin juurikaan vaikutusta. Myös toinen pääkirjaston hublettiyksiköistä on jätetty tarkastelun ulkopuolelle, koska se on ollut osin Aalto-yliopiston opiskelijoiden tenttikäytössä, mikä on luonteeltaan hyvin erilaista kuin normaali asiakaskäyttö. Lainauslustoista on myös poistettu poikkeuksellisen pitkät lainat. Koska asiakaslainauksen enimmäiskesto on kaksi tuntia, pitkät lainat ovat todennäköisesti henkilökunnan työ- tai testauslainoja.

Alla on esitetty tavanomaisessa asiakaskäytössä olleen hublettiyksikön lainausmäärien ja laina-aikojen kehitys kolmen viimeisen vuosipuoliskon aikana. Kaaviosta on nähtävissä lievää kasvua.

Sekä kuukausittaisessa lainausten määrässä että kokonaislaina-ajassa on havaittavissa piikki syyskuussa 2018 ja keväällä 2019. Syyskuun piikki johtuu suuresta määrästä ilmeisesti testaustarkoituksessa tehtyjä lyhyitä lainauksia. Kevään piikkiin on todennäköisesti vaikuttanut alueellisen e-kirjaston julkaisu. Hankkeen mahdollista vaikutusta kevään kasvulukuihin ei pysty aineiston perusteella erikseen arvioimaan.



## 6 Havaintoja ja johtopäätöksiä

### 6.1 Digiopastuksen seurantajärjestelmä

Seurantajärjestelmä oli hankkeen aikana käytössä yhtäjaksoisesti yli puoli vuotta. Tänä aikana järjestelmään kertyi tietoa yli kahdeksastasadasta opastustapahtumasta pääosin Oulun pääkirjastosta. Datamäärä on riittävän suuri antamaan kohtuullisen luotettavaa tietoa tehtäväkentästä jatkotoimien pohjaksi.

Opastustapahtumista kirjatusta tiedoista on tuotettu erilaisia yhteenvetoja, joiden havaintoja on koottu seuraavaan:

1. Eri työllisyyspalvelujen kautta lyhyehköihin määräaikaisiin työsuhteisiin palkattavien **digitalkkareiden suuri vaihtuvuus vaikeuttaa** seurannan toteuttamista yhteismitallisella tavalla kuten koko järjestelmän kehittämistakin. Järjestelmän hienosäätäminen, koordinointi ja markkinointi vaatisi **vähintään vastuhenkilöä vakinaisesti työllistettynä**. Tällöin myös digitalkkaritoiminnan ja muun digiopastustoiminnan sovittaminen toisiinsa molempia hyödyttävällä tavalla olisi huomattavasti helpompaa.
2. Tarve digitalkkaripalveluille on selvästi olemassa, mutta tarjonnan kohdentaminen ja ajoitus vaativat lisätyötä. Pelkät opastustehtävät eivät pienissä kirjastoissa työllistä digitalkkaria täysipäiväisesti, kun isossa kirjastossa ei yksi pelkästään opastusta tekevä digitalkkari välttämättä edes riitä. Digitalkkaritoiminnan **markkinointiin** kannattaisi kiinnittää jatkossa huomiota, jotta sen olemassaolo tulisi asiakkaille tutuksi.

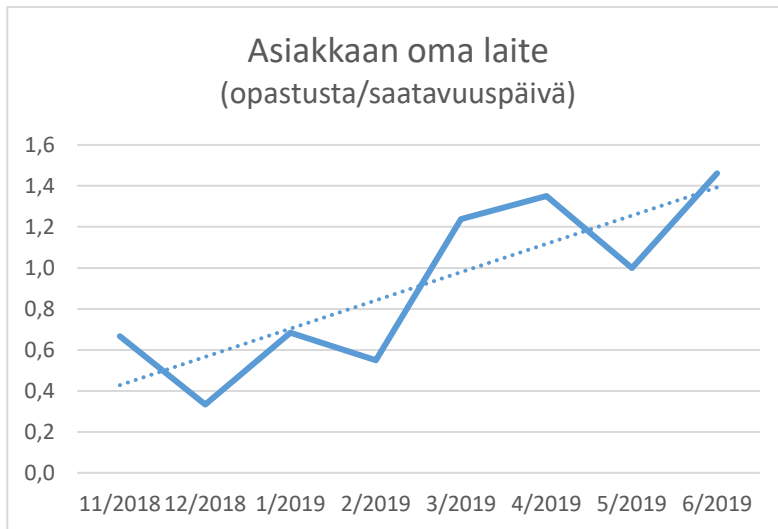
On syytä huomata, että seuraavien havaintojen pohjana käytetyssä seuranta-aineistossa on useita epävarmuustekijöitä, joiden mahdollista vaikutusta tuloksiin on vaikea arvioida. Tällaisia epävarmuustekijöitä ovat esimerkiksi kirjaston aukioloaikojen poikkeamat vuodenvaihteessa ja kesäkuussa sekä erityisesti useiden henkilövaihdosten vaikutus kirjaamistapojen tulkintoihin. Ei ole myöskään olemassa mitään arviota mahdollisesti kirjaamatta jääneiden tapahtumien määrästä tai jakaumasta.

Hanketta edeltävältä ajalta (ennen marraskuuta 2018) ei ole olemassa riittävän kattavaa dataa, johon hankkeessa kerättyä dataa voisi vertailla. Myös tässä esitetyn datan alkupäässä (marraskuusta joulukuuhun 2018) on muuta aineistoa suurempia epävarmuustekijöitä mm. henkilöstövaihdosten, seurantatyökalun toimintahäiriöiden ja uuden toimintatavan ”sisäänajovaiheen” takia.

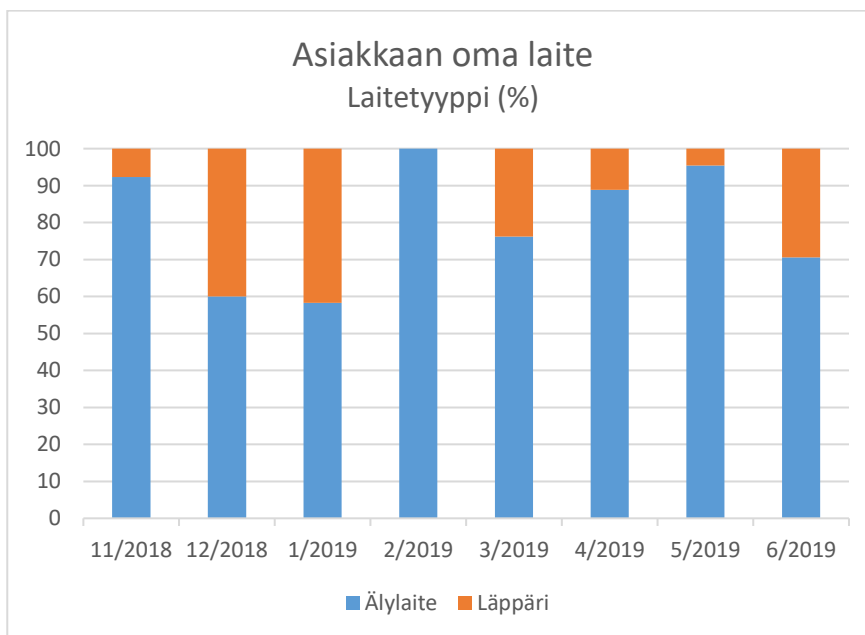
3. Asiakasmäärissä on ollut seuranta-aikana melko tasaista kasvua, kun asiakasmäärää tarkastellaan suhteessa saavutettavuusaikaan eli aikaan, jona palvelu on ollut käytettävissä (ks. luku 5.2). On

mahdotonta sanoa, kuinka suuri osuus kasvusta mahdollisesti johtuu seurantatoimien muuttumisesta rutiiniksi, minkä voisi olettaa vähentävän unohduksia.

4. Varsinaiseen konkreettiseen opastustyöhön käytetyn ajan osuus kokonaistyöajasta on seurannan aikana kasvanut selvästi.
5. Toimintaohjeiden estämien opastustapahtumien lukumäärä on aineistossa hyvin pieni, vain neljä tapahtumaa koko seuranta-aikana (josta toimintaohjeet olivat käytössä suurimman osan aikaa). Määrä ei vaikuta uskottavalta. Alhaista määrää saattaa osin selittää se, että heti alkuunsa toimintaohjeiden takia keskeytyneitä (tai oikeammin kokonaan estyneitä) opastuksia ei välttämättä ole mielletty lainkaan opastuksiksi, jolloin niitä ei ole myöskään kirjattu, koska ohjeistuksessa tällaista tilannetta ei erikseen painotettu. Tältä osin seurantajärjestelmän **ohjeistus kaippaa täsmennystä**, jos seurantaa päätetään jatkaa.
6. Pankkipalveluihin ja viranomaispalveluihin liittyvien opastusten osuus kaikista nettipalvelujen opastuksista on aineistossa vain kolmasosan luokkaa. Määrä vaikuttaa oudon pieneltä, mikä saattaa selittyä kirjaamistavan erilaisilla tulkinnoilla. Myös tältä osin seurantajärjestelmän **ohjeistus kaippaa täsmennystä**, jos seurantaa päätetään jatkaa.
7. Toisaalta edelliset kaksi havaintoa ovat sinänsä linjassa keskenään, joten yllättävän pienissä määrissä voi ainakin osin olla kyse myös siitä, että **tietoisuus toimintaohjeiden mukaisista toimintatavoista on lisääntynyt asiakkaiden keskuudessa**.
8. Kirjaston e-palvelujen osuus kaikista palveluopastuksista on asettunut lähes viidesosaan, mikä on ilahduttavan suuri osuus. Alueellisen e-kirjaston julkaisun aikoihin alkuvuonna 2019 määrä käväisi hetkellisesti jopa puolessa kaikista palveluopastuksista.
9. Erittäin pitkäkestoiset opastustehtävät vievät ison osan opastusajasta. Vain muutama prosentti opastustilanteista kestää tunnin tai kauemmin, mutta opastukseen käytetystä kokonaistyöajasta nämä tilanteet vievät lähes kolmasosan. Tilanteet korostuvat asiakkaan omiin laitteisiin liittyvissä opastuksissa, joissa vähintään tunnin kestäneet opastustilanteet vievät yli puolet opastukseen käytetystä työajasta. Ilmiötä ei voi pitää yllättävänä, mutta kun asiakkaiden omiin laitteisiin liittyvien tehtävien osuus kasvaa, tämä tuo uusia **haasteita toiminnan suunnittelulle**.  
  
Jatkotoimenpiteenä kannattaisi miettiä järjestelmää, jossa päivystysluontoisessa opastuksessa **rajataan opastustehtävän pituus** esimerkiksi puoleen tuntiin. Pidempää opastusta vaativille tapauksille tehdään aina ajanvaraus varausjärjestelmän kautta niin, että tehtävän vaatima aika häiritsee mahdollisimman vähän päivystystehtävää. Käytännössä tämä tarkoittaa varauksen tekemistä ajalle, jolloin paikalla on toinenkin digitalkkari. Jos toinen digitalkkari on välittömästi käytettävissä, varaus voidaan tehdä heti alkavaksi, muussa tapauksessa se sijoitetaan myöhemmäksi.
10. Mikrofilmilaitteiden ja muiden ”perinteisten” digitoilaitteiden käyttö on yllättävänkin runsasta. Tasaisesti koko seurantakaudelle jaettuna näiden laitteiden käyttöopastuspyyntöjä tuli digitalkkareille useammin kuin kerran viikossa. Huippuhetkinä maaliskuussa pyyntöjä tuli (tasaisesti aikajanelle jaettuna) enemmän kuin kolmena päivänä viikossa. Kun otetaan huomioon, että merkittävä osa mikrofilmilaitteiden käyttäjistä on kokeneita käyttäjiä, jotka harvoin tarvitsevat digitalkkarin apua, ja että musiikin digitoinnissa tarvittavien laitteiden käytössä harva tarvitsee apua, tosiasialliset **käyttäjämäärät ovat vielä suurempia**.
11. Asiakkaan **omiin laitteisiin liittyvien opastusten määrässä** on nähtävissä **kasvava trendi**, kun opastusten määrä suhteutetaan saatavuuspäiviin eli päiviin, jolloin palvelu on ollut saatavana.



12. Asiakkaan omien laitteiden jakauma älylaitteisiin ja perinteisiin kannettaviin tietokoneisiin on selvästi **älylaitepainotteinen**. Älylaitteiden osuus näyttäisi myös olevan kasvussa.



## 6.2 Ryhmäopastusten tekninen toteutus

Hankkeessa heräsi mielenkiinto pyrkiä suunnittelemaan tietoisuuksiin, että niiden toteutus on mahdollista myös älylaitteiden avulla – ovathan niiden aihealueetkin älylaitteisiin liittyviä. Kirjaston älylaitevalikoimassa oli sekä Android-tabletteja että iOS-tabletteja, joita molempia voi periaatteessa käyttää tietoisuuksissa.

Tarkemmassa tutustumisessa kävi kuitenkin ilmi, että Android-tabletit (Samsung XXX) olivat auttamatta vanhentuneita (järjestelmäversiona Android 4.x), joten niiden käyttö oli käytännössä mahdotonta jo senkin takia, että tietoisuuksissa tarvittavia sovelluksia ei pystynyt asentamaan vanhentuneisiin laitteisiin. Käyttöä hankaloitti sekin tosiseikka, että kirjastossa ei ollut projektoria, jolla olisi pystynyt heijastamaan kuvaa suoraan Android-laitteesta.



Kirjaston iOS-tabletit (Apple iPad Mini, 4. sukupolvi) osoittautuivat kuitenkin täysin käyttökelpoisiksi opastuskäyttöön. Niihin oli mahdollista asentaa Applen iOS-järjestelmän uusin versio (tällä hetkellä iOS 12.x), mikä mahdollisti myös kaikkien mahdollisesti tarvittavien apusovellusten asentamisen. Kirjastolla oli myös sovittimia, joiden avulla iOS-tabletit pystyttiin kytkemään HDMI-kaapelilla projektoriin. Näin oli mahdollista saada esitykseen kuvaa suoraan tabletin ruudulta, mikä helpottaa huomattavasti mm. asiakkaiden kysymyksiin vastaamista.

Hankkeessa toteutetuissa tietoisuissa päädyttiin lopulta ratkaisuun, jossa Windows-ympäristössä PowerPoint-ohjelmistolla tuotettu diaesitys siirrettiin iPadiin, muunnettiin KeyNote-muotoon ja tallennettiin Applen iCloud-pilvipalveluun.

Tässä kuvatun toteutusmallin yksityiskohtaiset ratkaisut ja sen käyttöön liittyvät ohjeet ja vinkit on koottu erilliseen dokumenttiin "*Ohjeita ja vinkkejä tablettipohjaisiin ryhmäopastuksiin*".

## 7 Kirjallisuutta ja taustatietoa

Hankkeen toteutuksen tukena on käytetty mm. seuraavia aineistoja:

	Tekijä tai julkaisija	Otsikko tai aihe	Linkki tai tarkennus
1	Apple Inc.	Apple-tukisivusto	<a href="https://support.apple.com/fi-fi">https://support.apple.com/fi-fi</a>
2	Eläkeliitto	Netikäs	<a href="https://www.elakeliitto.fi/netikas-mediasivistysmateriaali">https://www.elakeliitto.fi/netikas-mediasivistysmateriaali</a>
3	Eläkeliitto	Nettiopastustoiminta	<a href="https://www.elakeliitto.fi/tietoa/tietotekniikka-ja-mediataidot/nettiopastustoiminta">https://www.elakeliitto.fi/tietoa/tietotekniikka-ja-mediataidot/nettiopastustoiminta</a>
4	Eläkkeensaajien keskusliitto	Verkosta virtaa	<a href="http://www.esitteemme.fi/verkosta_virtaa/WebView">http://www.esitteemme.fi/verkosta_virtaa/WebView</a>
5	Enter ry	Itseopiskelua senioreille	<a href="https://www.enterseniior.fi/opiskele-itse/">https://www.enterseniior.fi/opiskele-itse/</a>
6	Euroopan komissio	Digitaalitalouden ja -yhteiskunnan indeksi (DESI) 2018, Maaraportti Suomi	<a href="http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/fi-desi_2018-country-profile-lang_4AA45BA7-D6C7-68CD-07425D441D640D06_52337.pdf">http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/fi-desi_2018-country-profile-lang_4AA45BA7-D6C7-68CD-07425D441D640D06_52337.pdf</a>
7	Google.com	Android-ohjesivusto	<a href="https://support.google.com/android/?hl=fi#topic=7313011">https://support.google.com/android/?hl=fi#topic=7313011</a>
8	Hämäläinen, Mikko	Ikäihmisten sähköisten pankkipalvelujen käyttö	<a href="https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139757/Opinnaytetyo.%20Mikko%20Hamalainen.pdf?sequence=1">https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139757/Opinnaytetyo.%20Mikko%20Hamalainen.pdf?sequence=1</a>
9	Kykyri, Toni	Digisyrytymisen ehkäiseminen: Kokemuksia Digi haltuun! -hankkeen digikummitoiminnasta	<a href="https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/149195/Kykyri_Toni.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y">https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/149195/Kykyri_Toni.pdf?sequence=1&amp;isAllowed=y</a>
10	Käkäte-projekti ja LähiVerko-projekti	Tietoteknologian käyttö ja käyttämättömyyden syyt 75–89-vuotiailla	<a href="https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut_pdf/Raportit_pdf/KAKATEGallup-kooste_2014_netti.pdf">https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut_pdf/Raportit_pdf/KAKATEGallup-kooste_2014_netti.pdf</a>
11	Limingan, Lumijoen ja Siikajoen kunnat, Raahen kaupunki	Digi haltuun! –hanke	<a href="http://digihaltuun.blogspot.com/">http://digihaltuun.blogspot.com/</a>
12	Litmanen-Peitsala, Päivi	Millaista digiopastusta kirjastossa annetaan jatkossa?	<a href="https://blogit.kirjastot.fi/millaista-digiopastusta-kirjastossa-annetaan-jatkossa/">https://blogit.kirjastot.fi/millaista-digiopastusta-kirjastossa-annetaan-jatkossa/</a>
13	Makupalat.fi	Digiopastusta-kokoelma	<a href="https://www.makupalat.fi/fi/kokoelma/digiopastusta">https://www.makupalat.fi/fi/kokoelma/digiopastusta</a>
14	Oulun kaupunginkirjasto	Kirjaston tilastot	<a href="https://tyotilat.oulunkaupunki.fi/tyotilat/kirjaston_tilastot/SitePages/Kotisivu.aspx">https://tyotilat.oulunkaupunki.fi/tyotilat/kirjaston_tilastot/SitePages/Kotisivu.aspx</a>
15	Pohjois-Pohjanmaan liitto	Pohjois-Pohjanmaan Digitukitoimintamalli	<a href="https://www.pohjois-pohjanmaa.fi/pohjois-pohjanmaan_liitto/pouta">https://www.pohjois-pohjanmaa.fi/pohjois-pohjanmaan_liitto/pouta</a>
16	Tilastokeskus	Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu]. ISSN=2341-8699. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 7.5.2019].	<a href="http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/index.html">http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/index.html</a>
17	Valtiovarainministeriö	AUTA-hanke, kuvaus	<a href="https://vm.fi/auta-hanke">https://vm.fi/auta-hanke</a>
18	Valtiovarainministeriö	AUTA-hanke, loppuraportti	<a href="https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/2c278a11-3503-448d-803b-14adb2c9c681/33bb419a-a58d-4783-a77c-8266aa7c18bb/KIRJE_20180131130831.pdf">https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/2c278a11-3503-448d-803b-14adb2c9c681/33bb419a-a58d-4783-a77c-8266aa7c18bb/KIRJE_20180131130831.pdf</a>
19	Valtiovarainministeriö	Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille	<a href="http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161486">http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161486</a>
20	Vanhustyön keskusliitto	SeniorSurf-kampanja	<a href="http://www.vtkl.fi/fin/kampanjat/seniorsurf/">http://www.vtkl.fi/fin/kampanjat/seniorsurf/</a>
21	Viestintävirasto Traficom	Kyberturvallisuuskeskuksen verkkopalvelu	<a href="https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi">https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi</a>
22	Vuohelainen, Hanna	Seniorit tieto- ja viestintätekniikan käyttäjiksi	TIEKE ry:n julkaisusarja, osa 36, 2011
23	Väestörekisterikeskus	Digihumaus 2019	<a href="https://vrk.fi/documents/2252790/2563948/Digihumaus+raportti+2019/d21a7986-16f7-3c37-eb81-8767b85ce8dd/Digihumaus+raportti+2019.pdf">https://vrk.fi/documents/2252790/2563948/Digihumaus+raportti+2019/d21a7986-16f7-3c37-eb81-8767b85ce8dd/Digihumaus+raportti+2019.pdf</a>
24	Yle	Digitreenit	<a href="https://yle.fi/aihe/digitreenit">https://yle.fi/aihe/digitreenit</a>
25	Yle	Palvelut siirtyvät verkkoon - syrjäytykö ikäihminen?	<a href="https://arena.yle.fi/1-4298774">https://arena.yle.fi/1-4298774</a>
26	Yleisten kirjastojen neuvosto	Digineuvontakysely	<a href="https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/digineuvontakysely-ykn-2017.pdf">https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/digineuvontakysely-ykn-2017.pdf</a>