



KAINUUN JA
POHJOIS-POHJANMAAN
kirjastot



ALUEELLINEN
KEHITTÄMISTEHTÄVÄ
OULU

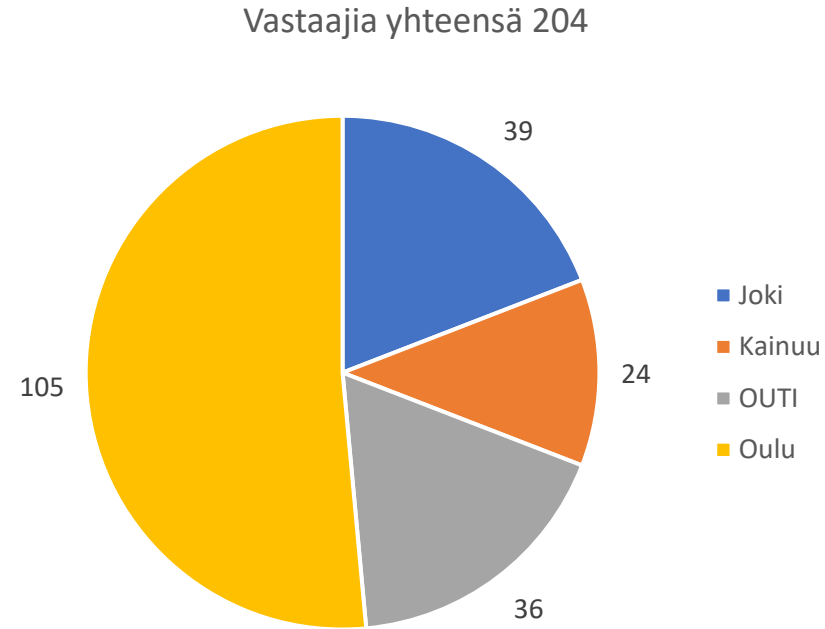
Digiosaaminen-kyselyn raportti

13.5.2024



Taustatiedot

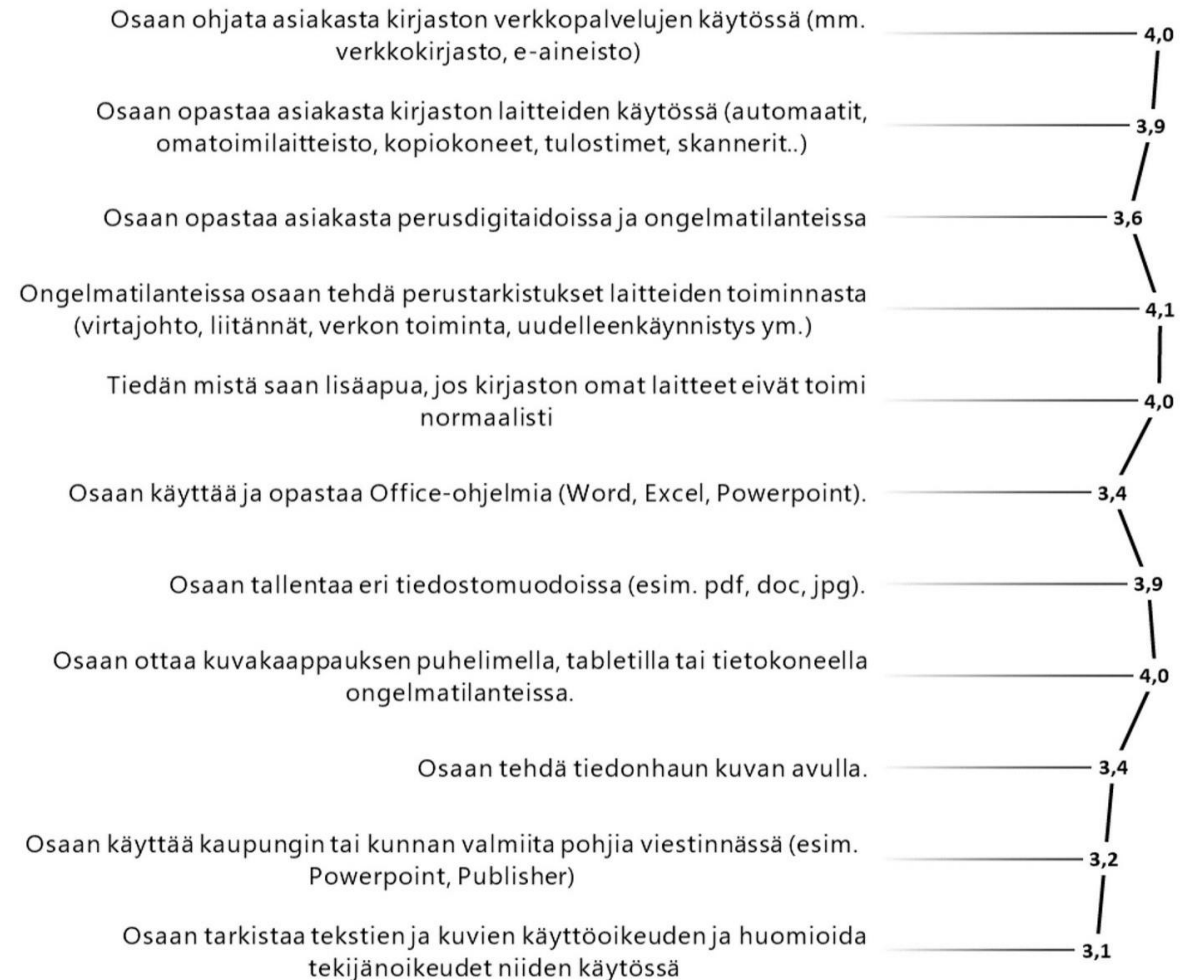
- Digiosaaminen-kysely oli avoinna 9.-31.1.2024
- Kyselyllä kartoitettiin Kainuun ja Pohjois-Pohjanmaan kirjastojen henkilöstön digiosaamista ja kouluttautumistarpeita
- **Vastauksia tuli yhteensä 204 kappaletta**
- Pääosin kyselyssä käytettiin viisiportaista asteikkoa: 1: En osaa ollenkaan. 2: Osaan vähän ja tarvitsen lisätietoa asiasta, jotta pystyn opastamaan. 3: Osaan ja pystyn opastamaan jonkin verran. 4: Osaan ja pystyn opastamaan hyvin. 5: Hallitsen asian ja pystyn opastamaan erinomaisesti.
- Asteikkoon oli yhdistetty osaaminen ja opastaminen. Tausta-ajatuksena on, että pienelläkin osaamisella voi opastaa. Osaamisen ja opastamisen yhteen niputtamisella on voinut olla vaikutusta koettuun osaamisen tasoon.
- Raportissa tällä asteikolla saadut vastaukset on koottu seuraaviksi kokonaisuuksiksi: perustaidot, digitukeminen sekä tietoturva ja digiterveys.



Perustaidot

- Vastaajien kokemus perustaidoista on kokonaisuutena hyvä.
- Kirjaston omat palvelut ja tuki niiden käyttämiseen ongelmatilanteissa on tuttua, ne osataan ja pystytään opastamaan hyvin.
- Hieman heikoimmaksi koettiin osaaminen asiakkaiden opastamiseen perusdigitaadoissa ja ongelmatilanteissa, Office-ohjelmien käyttöön ja opastamiseen sekä kuvatiedonhaun tekemiseen.
- Viestintään ja tekijänoikeuksiin liittyvä digiosaaminen sai selvästi muita perusdigitaaitoja pienemmät keskiarvot.
 - Viestintäpohjia ei välttämättä ole käytössä tai työtehtäviin ei kuulu sen kaltaista tekemistä.
 - Tekijänoikeuksien huomioiminen olisi tärkeää jokaiselle kirjastolaiselle ja tekijänoikeuksien perusosaamiseen kannattaa kiinnittää huomiota.

Perustaidot.
Keskiarvo, vastaajia 186-199.

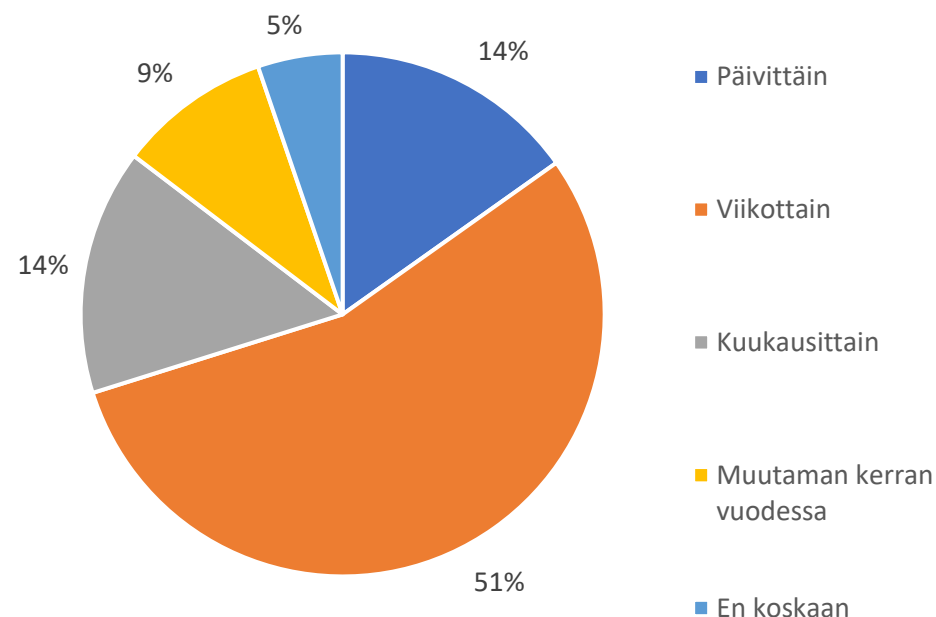


Kyselyssä käytetty asteikko: 1: En osaa ollenkaan. 2: Osaan vähän ja tarvitsen lisätietoa asiasta, jotta pystyn opastamaan. 3: Osaan ja pystyn opastamaan jonkin verran. 4: Osaan ja pystyn opastamaan hyvin. 5: Hallitsen asian ja pystyn opastamaan erinomaisesti.

Digitukeminen

- Yli puolet vastaajista kertoi antavansa digitukea viikoittain.
- Päivittäin tai kuukausittain digitukea antoi 14 prosenttia vastaajista.
- Vähemmistö vastaajista antoi digitukea vain muutaman kerran vuodessa (9%) tai ei lainkaan (5%).
- Luvut olivat samansuuntaisia kimpoittain. Kaikissa kimpoissa digitukea antoi viikoittain noin puolet vastaajista.
 - Päivittäin digitukea antoi Joki-, OUTI ja Kainuun kirjastoissa 3-8% vastaajista.
 - Oulussa päivittäin digitukea antoi 22% vastaajista.
 - Joki-, OUTI- ja Kainuun kirjastoissa digitukea annetaan enemmän kuukausittain (13-26%).
 - Eron voi vaikuttaa näkemys digituesta. Osa henkilöstöstä voi edelleen kokea, että digitukea annetaan erillisissä tilaisuuksissa eikä välttämättä miellä asiakaspalvelussa tapahtuvaa laitteiden ja kirjaston verkkopalveluiden neuvontaa ja ohjausta digitueksi.

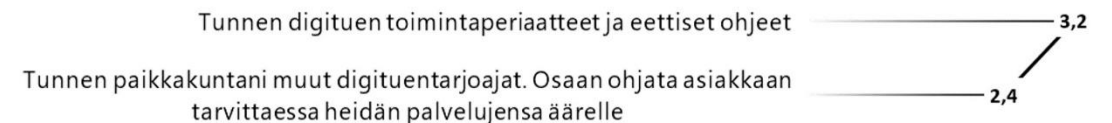
Kuinka usein annat työtehtävissäsi digitukea?
Vastaajia 192.



Digituen toimintaperiaatteet ja eettiset ohjeet

- Digituen toimintaperiaatteet ja eettiset ohjeet olivat jonkun verran tuttuja.
- Paikkakunnan muita digituen tarjoajia tunnetaan vähän ja asiakkaiden ohjaamista muiden digitukea tarjoavien pakeille tapahtuu vähän. Perusdigitaalitoihin liittyvistä kysymyksistä tähän vastattiin vähiten (179 vastaajaa).
- Digituen antamisen määrällä ja koetulla osaamisella voidaan nähdä yhteys.
 - Päivittäin digitukea antavat tunsivat digituen toimintaperiaatteet ja eettiset ohjeet melko hyvin, keskiarvo 3,7.
 - Muutaman kerran vuodessa digitukea antavilla toimintaperiaatteiden tuntemuksen keskiarvo oli 2,7.
- Myös paikkakunnan muita digituen tarjoajia tunnettiin sitä paremmin, mitä useammin digitukea annetaan.
 - Päivittäin digitukea antavilla keskiarvo oli 2,7 ja Muutaman kerran vuodessa digitukea antavilla 2,1.

Digituki.
Keskiarvo, vastaajia 179-190.



Kyselyssä käytetty asteikko: 1: En osaa ollenkaan. 2: Osaan vähän ja tarvitsen lisätietoa asiasta, jotta pystyn opastamaan. 3: Osaan ja pystyn opastamaan jonkin verran. 4: Osaan ja pystyn opastamaan hyvin. 5: Hallitsen asian ja pystyn opastamaan erinomaisesti.

Sosiaalinen media ja verkkopalvelut

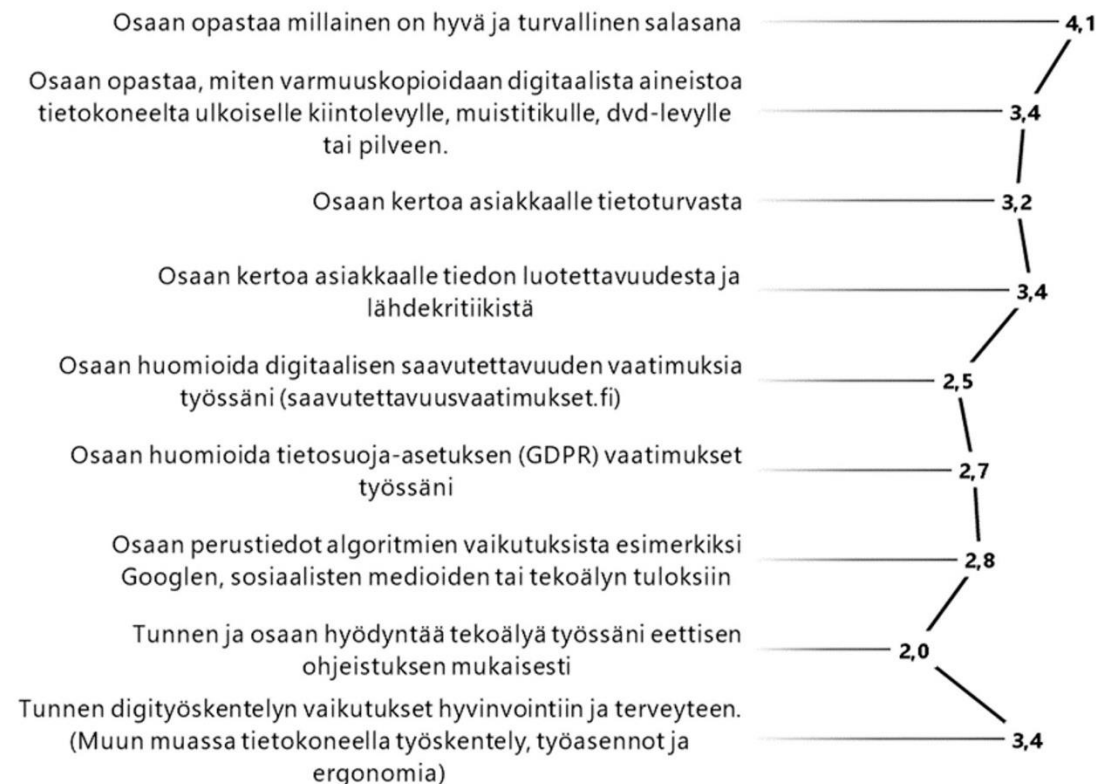
- Sosiaalisen median palveluista
 - käytetyimmät olivat WhatsApp, Facebook, YouTube sekä Instagram.
 - Vähemmän käytettyjä, mutta kuitenkin suosittuja, olivat X (Twitter), LinkedIn, Snapchat ja TikTok.
 - Mainintoja saivat Discord, Jodel, Signal, Telegram, Pinterest, Reddit, Tumblr, Threads sekä Slack.
 - Vastaajamäärä oli 190.
- Kirjaston viestinnässä vastaajat kertoivat käyttävänsä erityisesti sähköpostia ja Teamsia.
 - Teamsia käytettiin sekä kokouksiin osallistumiseen että tiimien, kanavien ja keskustelujen seuraamiseen.
 - Lisäksi suosittuja viestintävälineitä olivat kaupungin ja kunnan Intranet, sosiaalisen median kanavat sekä Canva.
 - Muina mainittiin esimerkiksi kunnan ja kirjaston kotisivut, kirjastokimpan verkkosivut (Finna), Facebook, Tekoäly, YouTube, Zoom-kokoukset, X ja Instagram.
 - Vastaajamäärä oli 195.
- Kirjaston somen päivittäminen edellisen vuoden aikana.
 - Joki-kirjastoissa lähestulkoon kaikki vastaajat vastasivat päivittäneensä kirjaston sosiaalisen median tileille.
 - Kainet-kirjastoissa ja Sotkamon kirjastossa noin puolet olivat päivittäneet kirjaston sosiaalisen media tiliä.
 - Outi-kirjastossa päivittäjiä oli suurin osa, mutta usea vastasi myös, ettei ollut päivittänyt viimeisen vuoden aikana.
 - Oulun kaupunginkirjaston henkilökunnan vastauksissa näkyi se, että viestintä on keskitettyä, sillä suurin osa vastanneista ei ollut päivittänyt kirjaston sosiaalista mediaa.
 - Kysymykseen vastasi 195 vastaajaa.



Tietoturva ja digiterveys

- Tietoturvaan ja digiterveyteen liittyvien kysymysten vastaajamäärät olivat 180-193.
 - Tekoälyyn liittyvä kysymys koettiin vieraampana ja kysymykseen vastasi vain 157 vastaajaa.
- Tietoturvaan ja digiterveyteen liittyvien teemojen osaamisessa ja opastamisessa tuli hajontaa.
- Hyvä ja turvallinen salasana osataan tehdä ja opastaa hyvin.
- Muutoin tietoturvaan liittyvien asioiden osaaminen koetaan keskiverroksi tai niistä kaivataan lisää tietoa.
- Tekoälyn hyödyntäminen ja sen eettinen ohjeistus olivat kyselyn aikana vielä selvästi uusia juttuja, keskiarvoksi tuli tasan 2: Osaan vähän ja tarvitsen lisätietoa asiasta, jotta pystyn opastamaan. Kysymykseen vastattiin vähiten.
- Ohjaavista asiakirjoista, kuten saavutettavuudesta ja tietosuojasta sekä algoritmeista kaivataan myös lisää tietoa ennen kuin niitä pystytään opastamaan.

Tietoturva ja digiterveys.
Keskiarvo, vastaajia 157-193.



Kyselyssä käytetty asteikko: 1: En osaa ollenkaan. 2: Osaan vähän ja tarvitsen lisätietoa asiasta, jotta pystyn opastamaan. 3: Osaan ja pystyn opastamaan jonkin verran. 4: Osaan ja pystyn opastamaan hyvin. 5: Hallitsen asian ja pystyn opastamaan erinomaisesti.

Osaamisen kehittäminen

- 178 vastaajaa kertoi kysyttäessä tarkempia aihealueita, joissa haluaa kehittyä. Vastaaja sai valita monta vaihtoehtoa.
- Ykköseksi nousi asiakkaiden erilaisten laitteiden hallitseminen.
- Myös tietoturvan opastaminen ja viranomaisasioinnin opastaminen kohosivat kärkisijoille.
- Yli viisikymmentä vastausta saivat myös selkeä viestintä digitukitilanteissa, verkkopalveluiden toimintaperiaatteiden tunteminen sekä kirjaston e-aineiston opastaminen.
- Kirjaston omien laitteiden hallitseminen ja asiakkaan läsnä oleva kohtaaminen saivat molemmat muutaman kymmenen vastausta.
- Kimppatasolla kärjessä olevat teemat olivat samoja, sijoitus hieman vaihteli, mutta kaikissa kimpoissa asiakkaiden erilaiset laitteet koettiin suurimmaksi haasteeksi.

Missä asioissa haluaisit kehittyä digituen antajana	Vastaajia
Asiakkaiden erilaisten laitteiden hallitsemisessa	99
Tietoturvan opastamisessa	81
Viranomaisasioinnin opastamisessa	80
Selkeässä viestinnässä digitukitilanteissa	77
Verkkopalveluiden toimintaperiaatteiden tuntemisessa	60
Kirjaston e-aineiston opastamisessa	57
Kirjaston omien laitteiden hallitsemisessa	45
Asiakkaan läsnäolevassa kohtaamisessa	34

Valmiiden aineistojen hyödyntäminen

- Valmiita aineistoja hyödynnetään hyvin kysymykseen vastanneiden joukossa. Huomionarvoista on, että kolmannes kyselyyn vastaajista ei vastannut tähän kysymykseen.
- 136 vastaajaa valitsi tuntemiaan ja hyödyntämiään verkossa olevia sisältöjä.
- Ake Oulun kuukausittain järjestämä Digitukikonttori oli vastaajien joukossa suosituin verkossa vapaasti käytettävissä olevista osaamisen kehittämisen keinoista (82 vastaajaa).
- Sen lisäksi myös Digivuoren valloittajat -verkko-oppimiskokonaisuus perusdigitaitojen opetteluun (68 vastaajaa) sekä Kirjastossa tavataan -sivun Digitukijalle -osio (62 vastaajaa) olivat laajasti käytössä vastaajien joukoissa.
- Näiden lisäksi osaamisen kehittämiseen hyödynnettiin myös Eväitä opiskeluun -verkko-oppimiskokonaisuutta toiselle asteelle (43), Kirjastoreitin verkko-oppimiskokonaisuuksia peruskoululaisille (42), Digiosaamisen verkkokursseja Libopissa tai eOppivassa sekä Digi- ja väestötietoviraston tarjoamia palveluita.
- Myös tekoälyä on kokeiltu digituessa ja sen on koettu olevan tehokas apu.

Tunnen ja hyödynnän seuraavia sisältöjä	Vastaajia
Ake Oulun järjestämä Digitukikonttori	82
Digivuoren valloittajat -verkko-oppimiskokonaisuus perusdigitaitojen opetteluun	68
Kirjastossa tavataan -sivun Digitukijalle -osio	62
Eväitä opiskeluun -verkko-oppimiskokonaisuus toiselle asteelle	43
Kirjastoreitin verkko-oppimiskokonaisuudet peruskoululaisille	42
Digiosaamisen verkkokurssit Libopissa tai eOppivassa	26
Digi- ja väestötietoviraston digitukemisen testit	20
Digi- ja väestötietoviraston ja senioriSurfin luomat digituen symbolit	16
Digi- ja väestötietoviraston osaamismerkkit	15

Muut kommentit digiosaamisesta ja digitukemisesta

- Avoimeen kysymykseen vastasi 25 vastaajaa.
- Digiosaamisen kehittämisessä ja digituen antamisessa on koettiin haasteeksi ajan puute.
 - Jatkuva henkilöstöpula, opeteltavien asioiden runsaus, ajan tasalla pysymisen haaste ja kirjaston perusarjen hektisyys koettiin asioiksi, jotka saivat vastaajat tuntemaan ajan riittämättömyyttä.
- Kirjasto koettiin olevan matalan kynnyksen digitukipaikka, mutta osittain digituen antajan toivottiin tulevan ulkopuolelta. Haastavina koettiin
 - vahvan tunnistautumisen takana olevan asioinnin avustaminen,
 - asiakkaiden erilaiset laitteet ja ohjelmistot, joista voi syntyä kuva opastajan osaamattomuudesta,
 - miten saavuttaa ja tukea ihmisiä, joilla ei ole älylaitteita.
- Digiosaaminen ja digitukeminen saivat runsaasti myönteistä palautetta sekä vinkkejä digituen kehittämiseen.
 - Koulutukset ja erityisesti Digitukikonttorin ajankohtaiset aiheet saivat kiitosta, samoin tämä kysely.
- Vastauksissa mainittiin, että työntekijöiden itseluottamusta pitäisi tukea ja rohkaista kokeilemaan itse.
- Muistuteltiin, että kaikkea ei tarvitse eikä voi osata täydellisesti.
- Vastauksissa toivottiin myönteistä suhtautumista perusdigitaaloihin ja koettiin, että vähintään kirjaston omat palvelut tulisi tuntea niin, että osaisi opastaa asiakasta.
- Erilaiset digitukioppaat koettiin liian raskaiksi ja sen sijaan asiakkaille voisi opastaa verkkotiedonhakua eli etsimään vastauksen digipulmaan Googlea tai esimerkiksi YouTubea hyödyntäen.

” Asiakaskohtaamisissa tapahtuvasta digitukemisesta pitäisi kirjastoissa puhua enemmän, koska digiopastus mielletään herkästi tapahtuvaksi erityisissä digiopastuksissa, jolloin se ei kosketa koko henkilökuntaa. Asiakaspalvelussa kuitenkin tehdään digiopastusta päivittäin[...]”

Koulutustoiveet

- Koulutustoiveista keskeisimmäksi nousi omien perusdigitaitojen kehittäminen sekä digiopastaminen.
- Digiopastajille toivottiin koulutusta opettamisesta, jotta digitukeminen tuntuisi varmemmalta. Erityisen tärkeänä pidettiin arjen digitukea eli asiakaspalvelussa tapahtuvaa opastamista, jota kaikki kirjastossa tehdään päivittäin. Näiksi mainittiin esimerkiksi tulostaminen ja kopiointi.
- Lisäksi koulutustoiveita tuli Excelin käytöstä sekä GDPR:stä.
- Tietoturva-teema näkyi monissa vastauksissa läpi koko kyselyn.
- Yleisesti toivottiin mieluummin webinaareja kuin itseopiskelua, sillä lyhyisiin webinaareihin koettiin löytyvän helpommin aikaa

"Kaipaisin digiopastajille koulutusta, jotta tuntisin "digimaailmaa" asiakkaita laajemmin."

"Kaikille kyselyssä esille tulleille asioille on suuri tarve."

Vertailua vuoden 2019 kyselyyn

- Digitukea annetaan nykyään hieman enemmän päivittäin ja viikoittain. 2019 digitukea antoi päivittäin tai viikoittain 62% vastaajista, vuonna 2024 päivittäin tai viikoittain antoi digitukea 65% vastaajista.
- Teams on noussut viime vuosien aikana erittäin käytetyksi verkkopalveluksi. Vuonna 2019 vain 13 vastaajaa 171:stä mainitsi Teamsin, mutta Adobe Connect ja Skype saivat runsaasti vastauksia. Vuoden 2024 kyselyssä Teamsin valitsivat kaikki kysymykseen vastauksen antaneet (195 vastaajaa). Sen sijaan Adobe Connect ja Skype eivät näkyneet enää vastauksissa.
- Sosiaalisen median palveluista TikTok mainittiin kerran vuoden 2019 vastauksissa, mikä on luontevaa, koska palvelu oli kyselyn aikana hyvin tuore. Vuoden 2024 vastauksissa TikTokia käytti 34 vastaajaa. Myös LinkedInin käyttö on noussut kirjastolaisilla vuosien mittaan.
- Vuoden 2024 kyselyssä viisiportaisella asteikolla esitettyihin kysymyksiin oli yhdistetty osaaminen ja opastaminen. Tausta-ajatuksena oli, että pienelläkin osaamisella voi opastaa.
- Vastausten perusteella osaamisen ja opastamisen yhteen niputtamisella oli vaikutusta koettuun osaamisen tasoon. Näihin kysymyksiin annetut vastaukset olivat keskiarvoltaan kautta linjan hieman matalampia kuin vuonna 2019. Kirjastolaisten kannattaa rohkaistua luottamaan omaan osaamiseen ja opastamiseen pienelläkin taidolla.



Yhteenveto

- Perusdigitaidot ovat hyvin hallussa, mutta koulutustavoissa niiden ja etenkin opastamistaitojen kehittäminen nousi voimakkaasti esille.
- Digiopastaminen koetaan haastavaksi aiheen ja laitteiden moninaisuuden vuoksi.
- Osaamisen kehittämiseen ei välttämättä ole aikaa.
- Kimppojen välillä oli jonkin verran eroja osaamisen kokemuksissa. OUTI-kirjastolaiset antoivat kaikkiin osaamisiin liittyen hieman paremman arvion osaamisestaan kuin muut. Koetun osaamisen ja opastamisen taustalla voi olla monia syitä, joita ei tässä kartoituksessa selvitetty.
- Olennaista on huomata, että opastajana ei voi olla täydellinen, jokainen voi opastaa sillä osaamisella mikä on. Tärkeää on osata opastaa kirjaston palveluissa niin laitteiden kuin verkkopalveluiden käytössä. Opastamista auttaa, kun harjoittelee ja testaa palveluita itse.



Tulosten hyödyntäminen

- Kyselyn tuloksia hyödynnetään henkilöstön digitaitojen edistämiseen tarkoitetuissa koulutuksissa.
- Ake Oulun Digitukikonttori jatkuu kuukausittain.
- Kyselyn pohjalta on rakentunut kirjastolaisten tarpeisiin Digiharkat-harjoituskokonaisuus digiosaamisen kehittämiseen.
 - Harjoitusten suorittaminen vahvistaa osaamista yleisimmissä digitaidoissa, kuten tulostusasetuksissa, kopiointissa ja tietoturvassa.
 - Kokonaisuudessa tavoitteena on lisätä osaamisen lisäksi myös varmuutta ja uskoa omiin digitaitoihin ja helpottaa näin päivittäistä opastamista asiakaspalvelussa.

”Toivoisin, että kaikki suhtautuisivat perusdigitaitoihin myönteisesti ja ymmärtäisivät, että vähintään kirjaston omat palvelut tulee tuntea niin, että osaa opastaa asiakasta.”



Kiitos

Päivi Iinatti

Ritva Nikola

akeoulu@ouka.fi

Kirjastossa.tavataan.fi



**KAINUUN JA
POHJOIS-POHJANMAAN
kirjastot**



**ALUEELLINEN
KEHITTÄMISTEHTÄVÄ
OULU**