

Lukijoilta

Kansalaiset tarvitsevat paljon digitukea, mutta päävastuu siitä ei voi kuulua yleisille kirjastoille

Yritysten ja viranomaisten pitäisi taata riittävä tuki ja neuvonta omille digipalveluilleen, ei säilyttää tehtävää kirjastoille, sanoo mielipidekirjoittaja.

Turun Sanomat

19.10.2025 6.05

Kaikista ei ole hoitamaan asioitaan digitaalisissa kaupoissa, pankeissa ja virastoissa. Teoksessaan *Kehtolaulun koordinaatit* Juha Seppälä kuvaa, miten maailma on käynyt vanhuksille oudoksi käyttäjätunnuksineen ja salasanoineen: "He ovat liian heikkoja kyetäkseen vahvaan tunnistautumiseen".

Puute havaitsemisen, muistamisen yms. kyvyissä tai sorminotkeudessa ei silti kytkeydy välttämättä eikä vain vanhuuteen. Muita esteitä digikansalaisuuteen voi asettaa esimerkiksi kielitaidon rajallisuus sekä verkkoyhteyksien ja älylaitteiden kalleus.

Henkilökontakti tarkoittaa monille parempaa apua kuin itsepalvelu nettisivuilla ja apeilla tai yhteisymmärryksen haku chattibottien kanssa. Kustannussäästöpaineeet sekä teknologiavetoinen toimintojen tehostaminen yksityisellä ja julkisella sektorilla merkitsevät kuitenkin väheneviä tilaisuuksia henkilökohtaiseen palveluun. Tarvitaan siksi paljon hyvää digitukea, jotta kaikilla olisi mahdollisuus tarvitsemiinsa palveluihin. Emmi Lehtisen ja Anne Kovalaisen kanssa tekemäni tutkimuksen mukaan Suomessa näyttää hiljaisesti sovitun, että yleiset kirjastot viime kädessä pelastavat digitalisoituneesta yhteiskunnasta putoamiselta.

”Yllättävästi yksityiset pankit ohjaavat asiakkaitaan meille, ja jopa kaupungin virastot saattavat ohjata asiakkaitaan kysymään neuvoa meiltä.” (Kirjastonhoitaja 1).

Opastus lainaukseen ja digiaineistoihin kirjaston tietokoneilla on kirjastonhoitajan työtä, mutta muun muassa pankkien ja Kelan paikalle ohjaamat ja monet muutkin asiakkaat tarvitsevat häneltä enemmän.

Saimme kyselytutkimuksella hyvän kuvan yleisissä kirjastoissa tarjottavasta digituesta. Kyselyymme vastasi 274 digituen antajaa kaikilta kirjastoalueilta (yleisissä kirjastoissa työskentelee noin 5000 henkilöä, mutta merkittävä osa heistä ei anna digitukea). Vastanneista 70 prosenttia neuvoi vähintään kerran kuukaudessa asiakasta hänen oman laitteensa käytössä, 60 prosenttia tuki verkkopankkiasioinnissa ja 40 prosenttia auttoi Kelan sähköisissä palveluissa.

Kansakunnan tiedollisen ja kulttuurisen pääoman vaalijan vaivihkainen muuttuminen yleisen digituen toimistoksi on tuskin paras mahdollinen kehityskulku.

”Asiakkaat usein pyytelevät anteeksi ja ovat surullisia huonoista digitaidoistaan. Olen monesti sanonut, ettei kyse ole tyhmyydestä jos et vain ole tottunut käyttämään laitteita.” (Kirjastonhoitaja 2).

Kirjastonhoitaja saa vähän väliä avata ja selittää asiakkaille heidän omien älylaitteidensa toimintoja. Samalla hän pyrkii usein lievittämään sitä häpeää tai kiukkua, jota asiakkaat voivat tuntea huonosta digikansalaisuudestaan.

”Haluan hoitaa asiat loppuun asti vaikka olen joskus varmasti rikkonut virallisia ohjeistuksia. Mutta en ole hyötynyt siitä taloudellisesti enkä painanut mieleeni kenenkään henkilökohtaisia kirjautumistunnuksia.” (Kirjastonhoitaja3).

Ohjeistusten mukaan asiakkaan kirjautumistietoja saa käyttää vain hän itse, mutta pyynnot salasanojen ja tunnuslukujen näppäilyyn ovat kirjastonhoitajalle varsin tuttuja. Tällaisissa haastavissa tilanteissa osa digituen antajista tukeutuu virallisiin ohjeistuksiin, osa katsoo esimerkiksi kiireen laskujen maksussa tai terveystietojen päivityksessä oikeuttavan suostumisen pyyntöön. Kirjautumistunnuksia on toisaalta usein mahdotonta jakaa täysin suojassa muiden kirjastoasiakkaiden huomiolta.

Kun kirjastonhoitaja asentaa asiakkaan kännykkää tai kirjautuu hänen salasanoillaan sivustoille, monet tahot hyötyvät kirjastoresurssien ongelmallisesta käytöstä. Reilouden periaatteen mukaan yritysten ja viranomaisten pitäisi itse taata riittävä tuki ja neuvonta omille digipalveluilleen.

Jokaisen kansalaisen pääsy tarvitsemiinsa palveluihin liittyy näin kysymykseen yleisten kirjastojen ydintehtävistä digitalisoituvassa Suomessa. Kansakunnan tiedollisen ja kulttuurisen pääoman vaalijan vaivihkainen muuttuminen yleisen digituen toimistoksi on tuskin paras mahdollinen kehityskulku.

Seppo Poutanen

erikoistutkija sr.

Turun työtieteiden keskus

Turun yliopisto