

Miksi digiyhteiskunnassa yleinen kirjasto hoittaa Kelan ja pankin tehtäviä?

Kaikki kansalaiset eivät kykene digitaaliseen itsepalveluun, ja digiavun tarve kasautuu yleisiin kirjastoihin. Kirjastonhoitajat toimivat sekä teknisinä neuvoina että digihoivan antajina, mikä tuo heidän työhönsä usein hankalia eettisiä ja emotionaalisia ulottuvuuksia. Samalla herää kysymys, kenen pitäisi turvata kansalaisten pääsy heidän tarvitsemiinsa palveluihin, pohtii Seppo Poutanen

Paljon esitetyssä tv-mainoksessa hiljaiseksi käyneen pankin apaattinen Pär Tieeri kurkistelee verhojen raosta, kuinka iloiset ihmiset hoitavat ulkona pankkiasioitaan älypuhelimilla. Kesäpäivän aurinkoinen vilkkaus asettuu vastakohtaksi hämärän pankkisalin pysähtyneisyydelle. Arvokkuutta ja pelottavuuttakin vanhassa maailmassa huokunut rahan temppelellä virkailijoinen on mainoksessa valahtanut koomiseksi muinaisjäänteeksi. Kukaan ei mainoksen mukaan enää tarvitse seiniä eikä ihmisiä tullakseen palvelluksi.

Todellisuudessa kaikki eivät silti pysty itse hoitamaan asioitaan sujuvasti tai välttämättä ollenkaan digitaalisissa pankeissa, kaupoissa, vakuutuslaitoksissa ja virastoissa. Maailma on muuttunut esimerkiksi vanhuksille oudoksi digitaalisine käyttäjätunnuksineen ja salasanoineen. Kuten **Juha Seppälä** kuvaa romaanissaan *Kehtolaulun koordinaatit* (2025): ”He ovat liian heikkoja kyetäkseen vahvaan tunnistautumiseen”. Riittämättömyys havaitsemisen, muistamisen ja ajattelun kyvyissä tai sorminäppäryydessä ei silti kytkeydy väistämättä eikä ainoastaan vanhuuteen. Muita esteitä menestyksekkäälle digikansalaisuudelle voivat asettaa esimerkiksi kielitaidon tai koulutuksen rajallisuus sekä verkkoyhteysien ja älylaitteiden kalleus.

Moni toivoo apua hakiessaan suoraa ihmiskontaktia. Sen sijaan tarjolla on itsepalvelua nettisivuilla ja digisovelluksilla tai yhteisymmärryksen tavoittelua chattibotin kanssa. Paineet kustannussäästöihin sekä teknologiavetoinen toimintojen tehostaminen yksityisellä ja julkisella sektorilla ovat merkinneet henkilökohtaisten palvelujen supistamista. Talouden ja yhteiskunnan digitalisoituminen, nytemmin tekoälyistyminen, on luonut notkeita työkaluja toimintakustannusten ulkoistamiseen, mutta jonkun pitää silti maksaa kyseiset kustannukset. Monesti kansalaiset maksavat nuo kustannukset tekemällä ilmaista itsepalvelutyötä digisovelluksissa. Mikäli tällainen itsepalvelu välttämättömissä pankki-, verotus- yms. asioissa ei kansalaiselta kuitenkaan onnistu, hän tarvitsee ulkopuolista apua.

Yleisissä kirjastoissa tehdään paljon työtä, joka ei ole varsinaista kirjastotyötä

Yleinen kirjasto on niin Suomessa kuin muissakin Pohjoismaissa tärkeä ja arvostettu julkinen instituutio, joka vuosisatojen ajan on edistänyt kansalaisten tiedollisia ja sivistyksellisiä pyrkimyksiä. Se edelleen lainaa paperisia kirjoja, mutta myös tietokoneet sekä monenlaiset digitaaliset aineistot ja toiminnot kuuluvat nykyaikaisten kirjastopalvelujen ytimeen. Yhä digitalisoituneemmassa yhteiskunnassa modernin kirjastonhoitajan onkin pitänyt olennaisesti muuntautua digitukihenkilöksi, joka opastaa kirjastoasiakkaita internetin ja tietokantojen käyttöön, sähköisten julkaisujen hakuihin sekä muihin verkkotaitoihin.

Ruotsalaiset sosiologit **Johanna Sefyrin**, **Mariana Gustafsson** ja **Elin Wihlborg** ovat havainneet, että lähinnä tekniseltä vaikuttava uusi kirjastotyö sisältää paljon myös emotionaalisesti ja eettisesti latautunutta huolehtimista asiakkaista. Tällaista pelkän teknisen avustamisen ylittävää digituen ulottuvuutta on osuvaa kutsua digihoivaksi.

Ruotsalaisten tutkimustulosten valossa meitä, **Emmi Lehtistä**, **Anne Kovalaista** ja minua, alkoi kiinnostaa suomalaisten yleisten kirjastojen konkreettinen digipalveluarki.

Ryhdyimme tutkimaan asiaa haastattelemalla ensin kirjastojen työntekijöitä. Haastattelujen analyysin pohjalta kirjastotyöntekijöille tekemällämme nettikyselyllä hankimme edustavan kuvan siitä digineuvontatyöstä, jota Suomen noin 700 yleisessä kirjastossa harjoitetaan.

Ks.: <https://doi.org/10.37455/tt.147709>

Suomen yleisissä kirjastoissa työskentelee Tilastokeskuksen mukaan yhteensä noin 5000 henkilöä, joista merkittävä osa ei anna digitukea. Tarkkaa tilastotietoa asiasta ei kuitenkaan ole, emmekä me pyrkineet erityisesti kohdentamaan nettikyselyämme.

Oletimme nimenomaan digituen harjoittajien kiinnostuvan kyselystämme, ja näin kävikin: Nettikyselyymme vastanneesta 274 kirjastotyöntekijästä 70 prosenttia neuvoi vähintään kerran kuukaudessa asiakasta tämän oman älylaitteen käytössä, 60 prosenttia tuki verkkopankkiasioinnissa ja 40 prosenttia auttoi Kelan sähköisissä palveluissa. Apua tarvittiin usein myös verottajan ja OmaKannan digipalveluihin liittyvissä ongelmissa.

Keskeisen tuloksemme mukaan suomalaiset kirjastonhoitajat tekivät paljon sellaista digilaitteiden ja verkkosivustojen toimintojen käyttöopastusta sekä palveluihin kirjautumista, joiden selvästi pitäisi kuulua esimerkiksi älylaitemyymälöille, pankeille ja virastoille.

Kirjastonhoitajat kertovat neuvontatyöstään

Haastatteluissa ja nettikyselyn avovastauksissa kirjastonhoitajat kertoivat omin sanoin, millaisia asiakkaiden tarpeita heidän piti usein käsitellä digiopastuksessaan:

”Neuvoessasi huomaat, että tämä vanhempi henkilö on lankeamassa nettihuijaukseen niin mitä teet? Varoitin tietysti, mutta jos hän vain haluaa antaa sinne tietonsa niin kieltäydynkö auttamasta tai jopa estän – voinko tehdä niin tai ehkä en?”

”Yllättävästi pankit ohjaavat asiakkaitaan meille, ja jopa kaupungin virastot saattavat ohjata asiakkaitaan kysymään neuvoa meiltä. Tulee vaikeita tilanteita, kun asiakkaalla on esimerkiksi lainanmaksun eräpäivä juuri käsillä.”

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

Esimerkinomaiset sitaatit edellä havainnollistavat, miten kansalaisia syrjivät digitalisaation prosessit kääntyvät eettisesti ongelmalliseksi ja usein emotionaalisesti kuormittavaksi osaksi kirjastotyötä.

Digihoiva merkitsee valtaa sekä eettisiä ja emotionaalisia jännitteitä

Onnistunut digineuvontatapahtuma tuottaa hyötyä ja joskus iloakin osallisilleen, mutta tutkimusanalyttisestä näkökulmasta siihen sisältyy aina jonkinlainen epäsymmetrinen riippuvuus- ja valtasuhde. Kun asiakas häpeää esimerkiksi osaamattomuuttaan älypuhelimensa avaamisessa, niin kirjastonhoitaja saattaa yhdistää auttamiseensa tunnetyötä:

”Asiakkaat hyvin usein pyytelevät anteeksi ja ovat surullisia huonoista digitaidoistaan. Olen monta kertaa sanonut, ettei kyse ole tyhmydestä jos et vain ole tottunut käyttämään laitteita.”

”Olen törmännyt pariin tilanteeseen jossa asiakasta on täytynyt kohdella silkkihansikkain tilanteen rauhoittamiseksi.”

Tunnetyö on **Hochschildin** (1983/2012) mukaan tunteiden esittämisen ja kokemisen tietoista manipulointia erilaisiin tarkoituksiin. Tunnetyöhön sisältyvä tietoinen pyrkimys ohjata sekä omia että toisen osapuolen tunteita positiiviseen suuntaan ”pehmentää” riippuvuus- ja valtasuhteen epäsymmetriaa, ja sitä tapahtuukin tyypillisesti erilaisissa hoivasuhteissa. Muita hoivan ulottuvuuksia ja ongelmakysymyksiä voi punoutua kirjastonhoitajan työhön sitä tiiviimmin, mitä hankalampia tai vakavampia digivälittyneitä pulmiaan asiakas pyytää häntä ratkaisemaan.

Kirjastonhoitajat pohtivat paljon asiakkaan tietoturvaa, ja he kokivat usein toimivansa tietosuojan ”harmaalla alueella”. Yleisten kirjastojen virallisen ohjeistuksen mukaan asiakkaan kirjautumistietoja saa käyttää vain hän itse, mutta pyynnöt salasanojen ja tunnuslukujen näppäilyyn olivat kirjastonhoitajille arkipäiväisiä. Tällaisissa usein eettisesti ja emotionaalisesti kuormittavissa tilanteissa osa työntekijöistä tukeutui ohjeistukseen ja kieltäytyi auttamasta, osa katsoi esimerkiksi kiireen laskujen maksussa tai terveystietojen

päivityksessä oikeuttavan suostumisen pyyntöön. Kirjautumistunnusten jakaminen täysin salassa muiden kirjastoasiakkaiden huomiolta saattoi toisaalta osoittautua haastavaksi tehtäväksi.

Selviytyvätkö yleiset kirjastot niille langenneesta digihoivan tehtävästä?

Talouden ja yhteiskunnan läpikotaisen digitalisoitumisen mahdollistama tehokas haittojen sekä kustannusten ulkoistaminen näkyy esimerkiksi jalkakäytävät tukkivissa skuuttiröykkiöissä mutta myös kirjastonhoitajassa, joka kirjautuu asiakkaan salasanoilla verkkopankin tai virastojen sivustoille. Suomessa vaikuttaa tutkimustulostemme valossa vallitsevan eräänlainen hiljainen sopimus, jonka mukaan digitaalisten itsepalvelujen avuttomiksi jättämien kansalaisten tarpeista yrittävät huolehtia etupäässä yleiset kirjastot. Jokaisen kansalaisen oikeus saada tarvitsemiaan palveluita liittyy näin kysymykseen yleisten kirjastojen resursseista ja ydintehtävistä. Pitäisikö esimerkiksi paperisten aineistojen lainaus ja säilytys yksinkertaisesti lopettaa ja säästyvillä resursseilla kouluttaa kirjastonhoitajista parempia digihoivan ammattilaisia? Vai onko kansakunnan tiedon ja sivistyksen pitkäjänteisen vaalijan vaivihkaisessa muuttumisessa yleisen digituen ja -hoivan toimistoksi kenties jotakin ongelmallista? Nykytilanne aiheuttaa tutkimuksemme mukaan ainakin kirjastojen työntekijöille emotionaalisesti ja eettisesti pulmallisia työtilanteita sekä kuormitusta. Varsinainen julkinen keskustelu esitetyistä kysymyksistä odottaa vielä syntymistään.

Lähteet:

Hochschild, A. R. (2012) *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press. (Alkuperäisteos 1983.)

Jyty (2023) Jytyn kirjastoalan kysely 2023 – tulokset. <https://jytyliitto.fi/wp-content/uploads/2023/05/Jytyn-kirjastoalan-kysely-2023.pdf>

Kaun, A., & Forsman, M. (2024) Digital care work at public libraries: Making *Digital First* possible. *New Media & Society* 26(7), 3751–3766. <https://doi.org/10.1177/14614448221104234>

Lehtinen, E., Poutanen, S. & Kovalainen, A. (2023) Librarians bridging the digital divide: Experiences from Finland. *Journal of Access Services* 20(3-4), 120-140. <https://doi.org/10.1080/15367967.2023.2292210>

Poutanen, S., Lehtinen, E. & Kovalainen, A. (2025) Verkkopankki ja Kela dekkareiden välissä: tutkimus kirjastotyön laajenemisesta digihoivaksi. *Työelämän tutkimus* 23(2), 232-263. <https://doi.org/10.37455/tt.147709>

Sefyrin, J., Gustafsson, M. & Wihlborg, E. (2021) Addressing digital diversity: Care matters in vulnerable digital relations in a Swedish library context. *Science and Public Policy* 48(6), 841–848. <https://doi.org/10.1093/scipol/scab048>

Seppälä, J. (2025) *Kehtolaulun koordinaatit*. Helsinki: Siltala.