

Yleisten kirjastojen neuvoston lausunto Digituen toimintamalliehdotukseen, Auta-hankkeen loppuraportti. Lausuntopyyntönumeron diaarinumero: VM056:00/2016

Johdanto

Valtiovarainministeriö asetti 1.7.2016 AUTA-hankkeen kehittämään digituen uutta toimintamallia kokeilujen avulla. Toimintamallilla autetaan asiakasta digitaalisten palvelujen käytössä. Auta-hankkeen loppuraportin mukaan ”digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus kattavat kaiken sen digituen määritelmään ja mallin rajaukseen kuuluvan digituen, joka ei ole viranomaisen oman digitaalisen palvelun hallintolain mukaista neuvontaa, yleisneuvontaa tai digituen tuottajalle tarjottavaa tukea. Tällä tuen muodolla tarkoitetaan yleistä tukea, ohjausta ja koulutusta, mitä muun muassa järjestöt, **kirjastot**, kansalaisopistot ja jotkut yritykset tuottavat, sekä se tuki mitä kunnat ostavat tai tuottavat asukkaalleen omien palveluiden neuvonnan lisäksi.”

Kirjastolaki

Kirjastolain tavoitteena on edistää väestön yhdenvertaista mahdollisuutta sivistykseen ja kulttuuriin, tiedon saatavuuteen ja käyttöön, elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen. Kirjastojen tulee tukea aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta. Yleisten kirjastojen tehtävänä on myös tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisältöihin, tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön, edistää monipuolista lukutaitoa, sekä tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan.

Yleinen kirjasto on kunnassaan aktiivinen palvelujen tarjoaja ja yhteistyön tekijä. Kirjasto voi tarjota tietoa, sekä opastusta ja tiloja osallistumiseen. Kirjastot tukevat toiminnallaan kansalaisten mediataitoja tarjoten opastusta, tiloja, laitteita, sekä pääsyn tiedonlähteille. Useat kirjastot tarjoavat osana palvelujaan myös digiopastusta, mutta resurssit opastuksen tarjoamiseen vaihtelevat suuresti kirjastoittain.

Digituen toimintamalliehdotuksen vaikutukset yleisiin kirjastoihin

Yleiset kirjastot ovat toimineet vuosikymmeniä tietotekniikan, tietokantojen, verkkopalveluiden ja tietokoneiden käytön opastajina, sekä opastukseen sopivien tilojen tarjoajina yhteistyökumppaneilleen. Digi-aikana opastustehtävä on laajentunut mobiililaitteiden käytön ja verkkoasioinnin opastamiseen. Maantieteellisesti kattavalla yleisten kirjastojen verkostolla on pääsääntöisesti selvä tahtotila toteuttaa ja mahdollistaa digitukea tiloissaan osana yleisistä kirjastoista annetun lain määrittämää aktiivisen kansalaisuuden tukemistehtävää. Digituen suunniteltu toimintamalli on kuitenkin kirjastojen kannalta ongelmallinen. Jokainen kirjasto on kuntansa kirjasto, ja saa toimintansa rahoituksen taustaorganisaatiolta. Kirjastojen tilanne vaihtelee hyvin paljon kunnittain. Digituen tasavertainen tarjoaminen kansalaisille edellyttäisi ajantasaisia laitteita, tarkoituksenmukaisia tiloja, yhdenmukaista koulutusta kaikille tuen tuottajille, sekä riittävää resurssointia toiminnan toteuttamiseen.

Nyt ehdotetussa ohjauksessa kirjastojen toiminnan kannalta oleelliseksi koordinaattoriksi tulisi taho, johon kirjastolla tai kunnalla ei ole ohjauksellisesti suhdetta. Useimmat alueellisia kehittämistehtäviä hoitavista kirjastoista joutuvat osaamisen kehittämisessä huomioimaan usean maakunnan tarpeet. Tämä toisi lisää byrokratiaa, mutta ei rahoitusta. Alueellista kehittämistehtävää hoitaville kirjastoille on vastuutettu kirjastoammatillisen osaamisen kehittäminen (Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492). Digituki vaatii useimmilla alueilla täydennyskoulutusta, jota kunnat eivät tarjoa. Ehdotetussa mallissa maakuntien välisen koordinaation tulisi toimia saumattomasti, tai ohjeistuksen tulisi vaihtoehtoisesti tulla suoraan Väestörekisterikeskuksesta.

Kirjastojen mahdollisuudet toimia jatkuvasti muuttuvien laitteiden ja ohjelmistojen turvallisen käytön opastajina ovat käytännössä minimaaliset ilman täydennyskoulutusta, lisähenkilöstöresurssia ja laitteita. Yhä useammat palvelut toimivat mobiilisti, tai vaativat

Oulu 5.3.2018

käyttäjältä erilaisia teknisiä valmiuksia, ohjelmallista resurssia ja osaamista, mitä kirjastoissa ei tällä hetkellä ole. Suurin osa kirjastoista toimii kunnan IT-ympäristössä pöytäkoneilla. Koulutukset, laitteet ja ohjelmat vaativat erillisen siihen suunnatun rahoituksen joko kunnalta, tai ministeriön siihen suuntaamaan rahoituksen. Ilman erillistä rahoitusta on tehtävää hankala toteuttaa.

Digituen tarkoituksena on ”tukea henkilöä siten, että hän pystyy asioimaan digitaalisessa palvelussa sekä tekemään oikeustoimia itse” (s. 11). Tuen tuottajille ongelmallista tässä mallissa ovat tietosuojaan liittyvät seikat. Valtakunnallinen tuki ja sen toiminnan järjestäminen yhden toimijan alle on välttämätöntä. Kirjastojen ja muiden kansalaisrajojen toimivien osuus mallissa olisi lähinnä digiosaamista kasvattava tuki, ohjaus ja koulutus. Viranomaisasioinnin neuvonta tulisi järjestää Kansalaisneuvonnan kautta, sillä heillä on kanavat palvella digitaidottomia puhelimitse, kasvokkain etäyhteyksin, sekä sähköpostitse.

Liikkuvan ja kotiin vietävän digituen osalta maininta kirjastoautojen antamasta opastuksesta vaatii nykyistä enemmän resursseja. Haja-asutusalueiden tietoliikenneyhteydet ja kirjastoautojen kireät aikataulut, sekä niiden henkilökunnan osaaminen eivät nykyisellään ole tuen antamiseksi riittävät.

Alueellista kehittämistehtävää hoitavien kirjastojen verkosto yhdessä valtakunnallista kehittämistehtävää hoitavan kirjaston kanssa voisi mielestämme muodostaa kansallisen, alueellisen ja paikallisen digituen toimijayhteisön ja edistää Auta-toimintamallin toteutumista yhteistyössä muiden erilaista tukitoimintaa tekevien tahojen ja verkostojen kanssa, kunhan kirjastojen riittävä resursointi ja sen jatkuvuus turvataan valtion toimesta. Ehdotamme harkittavaksi kokeilua, joissa alueellista kehittämistehtävää hoitavat kirjastot toimisivat digituen toimintamallin käynnistämiseksi suoraan yhteistyössä VRK:n kanssa valtion myöntämällä erillisrahoituksella.

Kirjastot ovat valmiita toteuttamaan digituen tehtävää, mutta tehtävän tasapuolisen hoidon kannalta on oleellista miettiä toimintamallin rakenne siten, että se aidosti tukee tuen tuottajia. Kirjastot tarvitsevat myös resursseja koulutuksen, rahoituksen ja ajantasaisen neuvontapalvelun muodossa. Mikäli kehittämistehtävää hoitaville kirjastoille tulee digitukimallissa määriteltyjä tehtäviä, on näiden tehtävien hoitoon varattava myös erillinen rahoitus valtion budjetista.

5.3.2018