Aalto-yliopisto
Aalto-universitetet
Aalto University

Informaatioverkostojen koulutusohjelma

Kanssa-asiointi digitaalisissa palveluissa kirjastojen digineuvonnassa

Johanna Lampinen

Kandidaatintutkielma
2024

Tiivistelmä

Tekijä Johanna Lampinen

Työn nimi Kanssa-asiointi digitaalisissa palveluissa kirjastojen digineuvonnassa

Koulutusohjelma Informaatioverkostojen koulutusohjelma

Pääaine Informaatioverkostot

Vastuuopettaja/valvoja Fabian Fagerholm

Työn ohjaaja(t) Johanna Ylipulli

Päivämäärä 9.12.2024 **Sivumäärä** 26 **Kieli** suomi

Tämän kandidaatintyön tavoitteena oli koota yhteen tietoa ja muodostaa kokonaiskuva kanssa-asioinnista digitaalisissa palveluissa kirjastojen digineuvonnassa. Tavoitetta lähestyttiin kolmen tutkimuskysymyksen kautta: mitä kanssa-asiointi on, ketkä ovat sen osapuolia, ja millaisia haasteita ja hyviä käytäntöjä siihen liittyy. Menetelmänä käytettiin integroivaa kirjallisuuskatsausta.

Kanssa-asioinnilla tarkoitetaan tilanteita, joissa henkilö, joka ei pysty hoitamaan digitaalisia asioitaan itsenäisesti, hoitaa niitä toisen henkilön tukemana mutta itse aktiivisesti osallistuen. Tuen tarpeen taustatekijöinä nousivat esiin esimerkiksi korkea ikä, heikentynyt toimintakyky, matala koulutustaso, puutteellinen kielitaito ja huono sosioekonominen asema. Tukea antavat läheisasiantuntijat, kuten perheenjäsenet ja ystävät, sekä viralliset tahot, joihin kirjastojen työntekijät kuuluvat.

Kanssa-asioinnin haasteiksi kirjaston asiakkaan kannalta tunnistettiin muun muassa yksityisyyden suojan ja oikeusturvan vaarantuminen sekä riippuvuuden syntyminen digitukijaan. Työntekijän kannalta haasteiksi havaittiin osaamisen riittävyys, oikeusturvan vaarantuminen, eettiset kysymykset ja tunnetyö. Hyvinä käytäntöinä korostuivat kanssa-asioinnin rooleja ja digituen rajoja selkiyttävät toimintatavat.

Johtopäätöksenä todettiin, että haasteista huolimatta kirjastojen digineuvonta on usein hyvä vaihtoehto kanssa-asiointipaikaksi, sillä toisin kuin esimerkiksi läheisasiantuntijoita, kirjastojen työntekijöiden toimintaa ohjaavat ammattieettiset periaatteet ja vaitiolovelvollisuus.

Jatkotutkimusaiheina esiin nousivat kirjastojen digineuvonnassa tapahtuvan kanssa-asioinnin ja siihen liittyvien hyvien käytäntöjen tutkiminen empiirisesti, piiloon jäävien tarpeiden ja tuen piiriin hakeutumisen esteiden kartoittaminen sekä kirjastojen digineuvonnan kantokyvyn arviointi, erityisesti tulevaisuudessa mahdollisessa tilanteessa, jossa asiakasmäärät kasvaisivat merkittävästi.

Avainsanat kirjasto, digineuvonta, digituki, digitaalinen palvelu, kanssa-asiointi, puolesta-asiointi, digitaalinen hoiva

Sisällysluettelo

1 Johdanto 4
2 Tutkimuskysymykset, menetelmät ja aineisto 6
3 Keskeiset käsitteet 7
3.1 Digitaalisista kuiluista kohti digitaalista oikeudenmukaisuutta 7
3.2 Yleiset kirjastot ja digineuvonta 8
3.3 Puolesta-asiointi ja kanssa-asiointi 9
4 Kanssa-asioinnin osapuolet 11
4.1 Kanssa-asioinnin tarvitsijat 11
4.2 Kanssa-asiointituen antajat 12
5 Kanssa-asiointiin liittyvät haasteet ja hyvät käytännöt kirjastoissa 14
5.1 Haasteet asiakkaan näkökulmasta 14
5.2 Haasteet työntekijän näkökulmasta 16
5.3 Hyvät käytännöt 17
6 Johtopäätökset ja pohdinta 18
6.1 Kokonaiskuva kanssa-asioinnista kirjastojen digineuvonnassa 19
6.2 Pohdinta 21
6.3 Tutkielman rajoitteet ja jatkotutkimusaiheet 23
Lähteet 25

1 Johdanto

Digitalisaation edetessä yhä useammat palvelut suomalaisessa yhteiskunnassa ovat muuttuneet sähköisiksi. Esimerkiksi terveydenhuollon palveluiden ja pankkipalveluiden käyttö edellyttää digitaalista osaamista. Kun yksilö itse ei syystä tai toisesta pysty itsenäisesti hoitamaan asioitaan digitaalisissa palveluissa, tarvitaan joku toinen avuksi. Kun toinen henkilö hoitaa digitaalisia asioita virallisesti valtuutettuna esimerkiksi pankkitunnuksilla vahvasti tunnistautuen, puhutaan puolesta-asioinnista (Hilama, Hartonen & Kinnunen, 2017, 233). Huomattavan yleisiä ovat myös epävirallisemmat ja siten vaikeammin määriteltävissä olevat tilanteet, joissa yksilö hoitaa asioitaan ainakin näennäisesti itse, mutta tuetusti. Tässä tutkielmassa keskitytään juuri näihin tilanteisiin ja käytetään niistä Buchertin (2021) tavoin termiä kanssa-asiointi.

Usein tukena sekä puolesta- että kanssa-asioinnissa toimivat lähiomaiset. Aina lähipiiristä ei kuitenkaan löydy avuksi lähiomaista tai muuta luontevaa tahoa. Tällöin apua pyydetään usein kirjastoista, jotka koetaan neutraaleiksi ja luotettaviksi matalan kynnyksen paikoiksi (Lehtinen, Poutanen & Kovalainen, 2023, 121). Yleisten kirjastojen digineuvonnan keskeisiin periaatteisiin kuuluu, ettei asioita tehdä asiakkaan puolesta, joten varsinaista puolesta-asiointia ei kirjastoissa tapahdu. Sen sijaan kanssa-asiointia tapahtuu paljon. Koska kanssa-asiointitilanteiden luonne ja kontekstit vaihtelevat suuresti, kanssa-asiointiin voi liittyä vielä enemmän oikeusturvariskejä ja muita haasteita niin digituen tarvitsisijalle kuin antajalle verrattuna viralliseen puolesta-asiointiin.

Tässä tutkielmassa syvennytään kolmeen tutkimuskysymykseen: mitä kanssa-asiointi on, ketkä ovat sen osapuolia, ja millaisia haasteita ja hyviä käytäntöjä siihen liittyy. Aiheen rajaamiseksi kandidaatintyön laajuuden kannalta mielekkäällä tavalla tutkielmassa keskitytään yleisten kirjastojen digineuvonnassa tapahtuvaan kanssa-asiointiin, ja muut kanssa-asiointitilanteet rajataan tutkielman ulkopuolelle.

Kanssa-asioinnille ei löydy kirjallisuudesta vakiintunutta määritelmää (Buchert, 2021). Aiheesta löytyy tutkimustietoa vain vähän, ja tieto on hajallaan eri tieteenalojen sisällä. Näistä syistä tämän tutkielman tavoiteltu kontribuutio on koota yhteen tietoa ja ymmärrystä kanssa-asioinnista ja muodostaa siitä kokonaiskuva. Analysoimalla aikaisempaa tutkimusta liittyen esimerkiksi yleisten kirjastojen tarjoamaan digineuvontaan sekä ikääntyneiden ihmisten digitaalisten palveluiden käyttöön ilmiöstä piirtyykin mielenkiintoinen kuva. Samalla selviää, mihin kysymyksiin

tähänastinen tutkimus ei vastaa, mikä tukee jatkotutkimusaiheiden tunnistamista.

Kanssa-asiointi on kiinnostava tutkimusaihe, koska sen merkityksen voidaan olettaa kasvavan tulevina vuosina entisestään. Väestön ikääntyessä on todennäköistä, että kanssa-asioinnin tarvitsijoiden määrä kasvaa. Tämä vaikuttaa todennäköiseltä siitäkin huolimatta, että tulevaisuudessa ikääntyneistä suuri osa on tottunut erilaisiin tietojärjestelmiin työelämänsä aikana, koska tietojärjestelmät muuttuvat ja kehittyvät niin nopeasti. Jo nyt suuri osa sekä julkisista että yksityisistä palveluista on ensisijaisesti digitaalisia, ja loputkin palvelut ovat kehittymässä siihen suuntaan. Siksi kanssa-asiointi ansaitsee ehdottomasti lisätutkimusta, joka auttaa muodostamaan paremman käsityksen kanssa-asioinnista ilmiönä ja siihen liittyvistä tarpeista ja haasteista. Tällainen tieto auttaa niin digitaalisten palveluiden ja niiden käyttöä tukevan digineuvonnan kehittämisessä kuin ylipäänsä sen suunnittelussa, miten palvelut kannattaa järjestää eri kanavissa.

Jatkona tälle johdannolle luvussa 2 käydään tarkemmin läpi tutkimuskysymykset sekä käytetyt tutkimusmenetelmät ja aineisto. Luvussa 3 kuvataan keskeiset käsitteet, joiden varaan tutkielma rakentuu. Tämän jälkeen luvussa 4 syvennytään kanssa-asioinnin osapuoliin ja luvussa 5 kanssa-asiointiin liittyviin haasteisiin sekä hyviin käytäntöihin. Tutkielman viimeinen luku 6 koostuu johtopäätöksistä ja pohdinnasta.

2 Tutkimuskysymykset, menetelmät ja aineisto

Tässä kandidaatintyössä syvennytään kanssa-asiointiin ilmiönä yleisten kirjastojen digineuvonnan kontekstissa. Tutkimuskysymykset on kiteytetty seuraavasti:

1. Mitä kanssa-asiointi on?
2. Ketkä ovat tyypillisesti kanssa-asioinnin osapuolia?
3. Millaisia haasteita ja toisaalta hyviä käytäntöjä kanssa-asiointiin liittyy?

Tämä kandidaatintyö perustuu kirjallisuustutkimukseen, eikä se sisällä itse kerättyä empiiristä aineistoa. Menetelmänä käytetään integroivaa kirjallisuuskatsausta (integrative literature review), jonka Torraco (2016) kuvaa soveltuvan erityisen hyvin uuden, nousevan käsitteen tutkimiseen. Koska kanssa-asiointi ei ole vielä vakiintunut, selkeästi määritelty käsite, tähän mennessä aihetta käsittelevää tutkimusta läpikäymällä ja yhteenvetämällä on mahdollista tuottaa ilmiöstä uutta tietoa. Integroiva kirjallisuuskatsaus on hyödyllinen myös tilanteissa, joissa samaa ilmiötä tutkitaan rinnakkain eri aloilla ja tutkijayhteisöissä, koska sen avulla saadaan koottua eri tahoilla luotua tietoa yhteen (Cronin & George, 2023).

Kirjallisuustutkimuksessa avainasemassa on relevanttien lähteiden löytäminen ja tunnistaminen. Tämän kandidaatintyön lähteet ovat pääasiassa eurooppalaisissa ja pohjoisamerikkalaisissa tieteellisissä lehdissä julkaistuja artikkeleita. Nämä artikkelit etsittiin artikkeli- ja viitetietokannoista, kuten Taylor & Francis Online. Myös Google Scholar -palvelua hyödynnettiin prosessin tukena. Relevantteja hakutuloksia tuottavia hakusanayhdistelmiä olivat esimerkiksi *"digital divide" AND library* ja *"digital support" AND library AND elderly*. Tietokantahakujen ohella keskeisessä roolissa kirjallisuuskatsauksen teossa oli lumipallomenetelmä (*snowballing*), jonka ideana on käydä läpi jo löytyneiden lähteiden lähdeluettelot ja etsiä niistä lisää tutkimuskysymysten kannalta relevantteja lähteitä (ks. Wohlin, 2014).

Vertaisarvioidun tutkimuksen lisäksi tutkielmassa on käytetty joitakin täydentäviä ja taustoittavia lähteitä, kuten Digi- ja väestötietoviraston (DVV) ja Suomen Akatemian julkaisuja sekä aihepiiriä käsitteleviä blogikirjoituksia ja seminaariesityksiä. Näiden lähteiden luonne on dokumentoitu yksityiskohtaisesti lähdeluetteloon.

3 Keskeiset käsitteet

Tässä luvussa kuvataan keskeiset käsitteet, joiden varaan tutkielma rakentuu. Ensimmäisessä alaluvussa syvennytään digineuvonnan taustalla vaikuttaviin digitaalisen osallisuuden ja oikeudenmukaisuuden tavoitteisiin ja niihin liittyviin käsitteisiin. Toisessa alaluvussa perehdytään yleisiin kirjastoihin ja niissä tapahtuvaan digineuvontaan. Kolmannessa ja viimeisessä alaluvussa käydään läpi aiempaa tutkimusta puolesta-asioinnista ja kanssa-asioinnista ja määritellään, mitä niillä tässä tutkielmassa tarkoitetaan.

3.1 Digitaalisista kuiluista kohti digitaalista oikeudenmukaisuutta

Digitaalisen kuilun (*digital divide*) käsitettä alettiin käyttää 1990-luvulla kuvaamaan kuilua ihmisryhmien välillä sen mukaan, oliko heillä pääsyä internetiin vai ei (Jaeger, Bertot, Thompson, Katz & DeCoster, 2012). Mahdollisiksi digitaalisen kuilun taustalla oleviksi syiksi havaittiin esimerkiksi sosioekonominen asema, ikä, koulutus, maantieteellinen sijainti, kyvykkyydet tai kielitaito (Jaeger ym., 2012).

Warschauer (2002) kritisoi digitaalisen kuilun käsitettä jo 2000-luvun alussa liian kapea-alaiseksi, binääriseksi ja teknologiakeskeiseksi. Hän korosti, että teknologian saatavuuden sijaan kyse on pikemminkin laajemmasta digitaalisesta transformaatiosta ja siihen liittyvistä osallisuushaasteista eli epätasa-arvoisista mahdollisuuksista osallistua yhteiskunnan toimintaan digitalisaation seurauksena. Digitaalisen kuilun käsite on kuitenkin jäänyt elämään, ja nyttemmin sitä käytetään yleisesti laveammassa merkityksessä kuvastamaan ylipäänsä suuria eroja ihmisten digitaidoissa ja digitaalisessa osallisuudessa (*digital inclusion*) (Jaeger ym., 2012; Lehtinen, Poutanen & Kovalainen, 2023).

Helsper & Reisdorf (2017) käyttävät digitaalisen kuilun käsitteen sijaan sitä laajempana käsitteenä digitaalisen syrjäytymisen käsitettä (*digital exclusion*). He nostavat esille, että “perinteisen” sosiaalisen syrjäytymisen ja digitaalisen syrjäytymisen välillä on vahva yhteys. Ihmisillä, joilla on taloudellisia, sosiaalisia tai henkilökohtaisen hyvinvoinnin haasteita, on suurin riski jäädä myös digitaalisen maailman ulkopuolelle. Sosiaalisen syrjäytymisen lisäksi Helsper ja Reisdorf havaitsivat myös korkean iän ja matalan koulutustason lisäävän digitaalisen syrjäytymisen riskiä.

Digitaalisen kuilun ja syrjäytymisen käsitteisiin liittyvät läheisesti digitaalisen lukutaidon (*digital literacy*) ja digitaalisen osallisuuden

(*digital inclusion*) käsitteet. Jaeger, Bertot, Thompson, Katz ja DeCoster (2012) määrittelevät digitaalisen lukutaidon tarkoittavan taitoja ja kyvykkyyksiä, joita tarvitaan teknologian käyttämiseen sitten kun sitä on saatavilla. Digitaalisen osallisuuden Jaeger ja kollegat (2012) kuvaavat tarkoittavan toimintaperiaatteita, joita on kehitetty digitaalisen kuilun sulkemiseen ja digitaalisen lukutaidon edistämiseen. Kyse on teknologian saatavuuden ja digitaalisen lukutaidon turvaamisesta myös niille, joilta pääsy digitaalisiin palveluihin puuttuu tai joilla se on puutteellista.

Käsitteellä digitaalinen oikeudenmukaisuus (*digital equity*) viitataan tavoitetilaan, joihin digitaalista osallisuutta vahvistavilla toimenpiteillä pyritään. Grimes ja Porter (2023) korostavat digitaalinen oikeudenmukaisuuden välttämättömyyttä yhteiskuntaan osallistumiselle, työllistymiselle, elinikäiselle oppimiselle sekä keskeisten palvelujen saatavuudelle. Kirjastoissa tapahtuvassa digineuvonnassa tavoitellaan nimenomaan digitaalista oikeudenmukaisuutta. Tähän syvennytään tarkemmin seuraavassa alaluvussa.

3.2 Yleiset kirjastot ja digineuvonta

Yleisillä kirjastoilla tarkoitetaan kunnan järjestämiä kirjastoja, jotka on tarkoitettu kaikille väestöryhmille (laki yleisistä kirjastoista (LYK) 3.1 §). Tilastojen mukaan (OKM, 2023) vuonna 2023 Suomessa oli 712 yleisten kirjastojen toimipistettä, joista 123 oli kirjastoautoja. Fyysisiä käyntejä kirjastoissa oli lähes 48 miljoonaa eli väkilukuun suhteutettuna noin 8,6 per asukas. Lainauksia teki 1,8 miljoonaa henkilöä.

Yleisillä kirjastoilla on Suomessa pitkät, jo 1800-luvulta juurensa juontavat perinteet tasa-arvon ja demokratian edistäjinä (Ylipulli & Luusua, 2019). Nykyisessä kirjastolaissa tavoitteeksi määritellään “edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin, tiedon saatavuutta ja käyttöä, lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa, mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen sekä aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta” (LYK 2.1 §). Lukemiseen, kirjallisuuteen ja kansalaistoiminnan tukemiseen liittyvien tehtävien ohella yleisten kirjastojen lakisääteisiin tehtäviin kuuluu tietopalvelun, ohjauksen ja tuen tarjoaminen tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon (LYK 6.1 §). Kirjastojen tarjoama digineuvonta on yksi tapa toteuttaa juuri tätä tehtävää. Digitaalisten kuilujen kaventaminen, pääsyn tarjoaminen teknologioihin ja teknologioiden käytön opetus on kuulunut kirjastojen rooliin jo 1990-luvulta asti, jolloin kirjastoihin alkoi ilmestyä ensimmäisiä asiakastietokoneita internet-yhteydellä (Ylipulli & Luusua, 2019).

Käytännössä digineuvonta voi olla hyvin monenlaista. Esimerkiksi Helsingin kirjastoissa (Suomi.fi, 2024a) järjestetään kursseja erilaisten sovellusten, palveluiden ja laitteiden käytössä ja tarjotaan yksilöopastuksia, joissa paneudutaan asiakkaiden kysymyksiin koskien digitaalisia laitteita ja palveluita. Laitteet voivat olla joko asiakkaiden omia tai kirjastojen asiakkaiden käyttöön tarjoamia asiakastietokoneita ja muita laitteita. Digineuvontaa kirjastoissa tarjoavat sekä kirjaston omat työntekijät että yhteistyökumppanit, kuten Enter ry:n vertaisvapaaehtoiset ja oppilaitosyhteistyönä kirjastoissa työskentelevät digitalkkarit.

Kirjastojen keskeinen rooli digitaalisen oikeudenmukaisuuden parantamisessa ja digituen tarjoamisessa ei rajoitu Suomeen. Vastaavia tavoitteita ja toimintatapoja on dokumentoitu esimerkiksi Ruotsissa (Gustafsson & Wihlborg, 2021), Tanskassa (Christensen ym., 2022), Yhdysvalloissa (Kinney, 2020; Jaeger ym., 2012) ja Kiinassa (Wang & Si, 2024). Kinney (2010) nostaa esille, kuinka luontevasti kirjaston työntekijöiden tarjoama tuki ja koulutus digitaalisiin taitoihin täydentää ja laajentaa kirjaston roolia lukutaidon edistäjänä ja kuinka se pysyy relevanttina teknologian kehittymisestä huolimatta.

3.3 Puolesta-asiointi ja kanssa-asiointi

Yksilö ei aina pysty hoitamaan digitaalisia asioitaan itse esimerkiksi terveydentilan, iän tai vammautumisen takia, jolloin on etsittävä ratkaisuja, miten hän saa digitaaliset asiansa hoidettua (DVV, 2024). Esimerkkejä hoidettavista digitaalisista asioista ovat verkkopankin käyttö, sähköiset etuushakemukset, passin hakeminen, verotusasiat, terveyspalvelut ja apteekkien sähköiset palvelut (Lehtinen, Poutanen & Kovalainen, 2023). Tällaisissa tilanteissa kysymykseen voi tulla joko puolesta-asiointi (proxy use) tai kanssa-asiointi (co-use). Seuraavaksi perehdytään näihin käsitteisiin ja määritellään, mitä niillä tässä tutkielmassa tarkoitetaan.

Hilama, Hartonen ja Kinnunen (2017, 233) määrittelevät käsitteen puolesta-asiointi tarkoittavan asiointia joko henkilön tai yrityksen puolesta niin, että sähköisissä palveluissa toisen puolesta asioita hoitava voi tunnistautua vahvasti verkkopankkitunnusten, mobiilivarmenteen tai kansalaisvarmenteen avulla. Merkittävimpiä puolesta-asioinnin käyttäjäryhmiä ovat alaikäisten lastensa puolesta asioivat vanhemmat sekä ikääntyneiden puolesta asioita erilaisin valtuutuksin hoitavat lähiomaiset, tyypillisesti ikääntyneen henkilön aikuiset lapset (Hilama, Hartonen & Kinnunen, 2017, 235).

Ylläoleva puolesta-asioinnin määritelmä viittaa viralliseen puolesta-asiointiin. Kirjallisuudesta löytyy runsaasti esimerkkejä myös

epävirallisesta puolesta-asioinnista, jossa toisen henkilön digitaalisia asioita hoidetaan hänen puolestaan täysin epävirallisesti. Korpela, Pajula & Hänninen (2024) kuvailevat tilanteita, joissa nuoremmat sukupolvet hoitavat vanhempien sukupolvien digitaalisia asioita kokonaan heidän puolestaan. Buchert, Härkönen, Kouvonen ja Mickelsson (2022) kantavat suurta huolta erityisesti tilanteista, joissa yksilö on joutunut antamaan pankkitunnuksensa toisen henkilön käyttöön saadakseen digitaaliset asiansa hoidettua. Tässä tutkielmassa puolesta-asioinnin piiriin lasketaan sekä virallinen että epävirallinen puolesta-asiointi.

Kun omat digitaaliset kyvykkyydet eivät mahdollista digitaalisten asioiden hoitamista, vaihtoehtona puolesta-asioinnille on kanssa-asiointi. Kanssa-asioinnille ei ole löytynyt kirjallisuudesta vakiintunutta määritelmää (Buchert, 2021). Kanssa-asiointitilanteissa henkilö, jonka taidot ja kyvykkyydet eivät riitä digitaalisten asioiden hoitamiseen itsenäisesti, hoitaa niitä yhdessä toisen henkilön tukemana ollen itse aktiivinen tilanteessa (Hänninen, Taipale & Luostari, 2021, 1592). Eri yhteyksissä kanssa-asioinnille rinnakkaisina termeinä on käytetty myös suomenkielisiä termejä avustetusti asiointi (Kainiemi & Heponiemi, 2024, 45), tuetusti asiointi (Koskiaho, 2019, 163), ja yhdessä asiointi (Nokelainen, Manner, Puurila & Kärki, 2023, 7).

Kirjastojen digineuvonnan periaatteisiin kuuluu, ettei asiakkaiden digitaalisia asioita hoideta heidän puolestaan, vaan heidän kanssaan (DVV, 2023a). Näin ollen varsinaista puolesta-asiointia ei kirjastoissa tapahdu. Sen sijaan monen asteisen kanssa-asiointia tapahtuu jatkuvasti. Jopa valtionhallinnon Suomi.fi-verkkosivustolla ohjeistetaan kirjastojen neuvovan “niin viranomaispalvelujen kuin muun nettiasioinnin kanssa” (Suomi.fi, 2024b). Tutkielman seuraavissa luvuissa keskitytään nimenomaan näihin kanssa-asiointitilanteisiin.

4 Kanssa-asioinnin osapuolet

Kuten tutkielman aiemmissa luvuissa on käynyt ilmi, yksilöt eivät aina pysty hoitamaan digitaalisia asioitaan itsenäisesti, vaan tarvitsevat tukea kanssa-asiointiin. Seuraavaksi luodaan katsaus siihen, keitä kanssa-asioinnin tarvitsijat ovat ja ketkä puolestaan tarjoavat digitukea ja siten mahdollistavat kanssa-asioinnin.

4.1 Kanssa-asioinnin tarvitsijat

Digituen ja kanssa-asioinnin tarpeen taustalta löytyy hyvin monitahoinen joukko syitä ja riskitekijöitä. Digi- ja väestötietovirasto (2024) listaa esimerkkeinä mahdollisista taustatekijöistä sairauden, iän ja vammautumisen. Buchertin (2021) mukaan tarvetta voivat selittää puutteellisten digitaitojen lisäksi heikentynyt fyysinen tai psyykkinen toimintakyky, sosiaalisia tai taloudellisia ongelmia, muistisairaus, mielenterveysongelmia tai kehitysvamma. Myös kielitaito, matala koulutustaso, luku- ja kirjoitustaidottomuus tai vaikeudet ymmärtää palvelujärjestelmää voivat muodostua esteiksi itsenäiselle digitaalisten asioiden hoitamiselle (Buchert, 2021).

Heponiemi ja kollegat (2020) havaitsivat, että digitaalisen syrjäytymisen riski liittyy huonoon sosioekonomiseen asemaan, heikkoon terveyteen tai sosiaaliseen eristyneisyyteen. Sosiaali- ja terveyspalveluiden muuttuessa enenevässä määrin digitaalisiksi, tämä voi johtaa siihen, että palveluista jäävät paitsi juuri he, jotka tarvitsisivat niitä eniten (Heponiemi ym., 2020).

Kainiemi ja Heponiemi (2024, 45) kantavat erityistä huolta ikääntyneiden riskistä syrjäytyä digitaalisesti. He tuovat esiin, että 70 vuotta täyttäneistä vuonna 2020 vain hiukan yli puolet asioivat itsenäisesti, noin kymmenesosa pystyi asioimaan avustettuna ja peräti noin kolmannes ei käyttänyt lainkaan digitaalisia sähköisiä palveluita internetissä. Matala koulutustaso, hyvin korkea ikä, haastava taloudellinen tilanne, yksin asuminen ja muut sosiaalista syrjäytymistä lisäävät riskit nostavat ikääntyneiden riskiä syrjäytyä myös digitaalisesti entisestään.

Hännisen, Taipaleen ja Luostarin (2021, 1596) mukaan ikääntyneiden vaihteleva digitaalisten palveluiden käyttö ei välttämättä aina liity puutteellisiin digitaitoihin tai haluttomuuteen opetella käyttämään uutta teknologiaa, vaan kyse voi olla siitäkin, että digitaaliset laitteet ja palvelut muuttuvat niin nopeasti, että kokonaisuus muodostuu ylipäänsä liian monimutkaiseksi. Digituen ja kanssa-asioinnin tarvitsijoiden joukko on siis varsin monimuotoinen. Keskeisimpänä tekijänä digituen tarpeelle

tähänastisessa tutkimuksessa vaikuttaa kuitenkin korostuvan ikä. Seuraavaksi perehdytään, miltä tahoilta niin ikääntyneet kuin muutkin digituen tarvitsijat voivat saada kanssa-asiointiapua.

4.2 Kanssa-asiointituen antajat

Digituen antajat jaetaan kirjallisuudessa usein kahteen ryhmään: läheisasiantuntijat (*warm experts*) ja viralliset käyttötukea tarjoavat tahot (*cold experts*). Läheisasiantuntijoilla viitataan perheenjäseniin, ystäviin ja muihin lähipiiriläisiin, jotka tuntevat digituen tarvitsijan (Korpela, Pajula & Hänninen, 2024). Läheisten rooli digituen antajana on erittäin merkittävä: lähes yhdeksän kymmenestä suomalaisesta on antanut digitukea läheiselleen joskus, yli puolet kuukausittain ja 15 prosenttia viikoittain (DVV, 2023b). Yli puolet digituen antajista olivat antaneet sitä vanhemmilleen ja yli 40 prosenttia puolisolleen tai ystävälleen, tuttavalleen tai naapurilleen. Läheisten tarjoamaan digitukeen liittyy myös varjopuolia, kuten että avun pyytäminen ja kiusallisilta tuntuvien asioiden paljastaminen läheisille voi tuntua epämukavalta ja nöyryyttävältä ja ettei läheisten tietämys hoidettavista asioista välttämättä ole juuri avunpyytäjää parempi (Buchert & Silvennoinen, 2024, 52).

Virallisiksi käyttötukea tarjoaviksi tahoiksi lasketaan esimerkiksi julkisten digipalveluiden käyttötuki ja kuntien ja kaupunkien tarjoama digituki (Rasi & Taipale, 2020). Digituki voi olla monentyyppistä: etätukea, kuten puhelin- tai chat-palvelussa annettua tukea, asiointipisteissä tarjottavaa tai kotiin vietävää lähitukea tai erilaisia koulutuksia (Korjonen-Kuusipuro, Rasi-Heikkinen, Vuojärvi, Pihlainen & Kärnä, 2022, 11). Kirjastojen työntekijöiden tarjoama digituki on yksi konkreettinen esimerkki virallisesta käyttötuesta. Painetta kanssa-asiointituen tarjoamiseen kohdistuu paljon myös esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisiin, jotka asiakkaitaan auttaakseen joutuvat kohtaamaan eettisiä haasteita, kuten asiakkaan yksityisyyden suojan ja itsemääräämisoikeuden vaarantumisen kanssa-asiointitilanteissa (Buchert & Silvennoinen, 2024, 50).

Kanssa-asiointitukea pyydetään myös erilaisten haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien kanssa työskenteleviltä järjestötoimijoilta, jotka kanssa-asiointitilanteissa uhkaavat päätyä epävirallisiksi sosiaalityöntekijöiksi ilman, että heidän tekemäänsä työtä kuitenkaan säätelisivät samanlaiset ammatilliset tai eettiset periaatteet kuin varsinaisia sosiaalityöntekijöitä (Buchert & Silvennoinen, 2024, 51). Myös kirjastoissa digitukea tarjoavat kirjastojen työntekijöiden lisäksi järjestöjen vapaaehtoiset, joista esimerkki ovat iäkkäät vertaisvapaaehtoiset. Nämä

vapaaehtoiset asettuvat läheisasiantuntijoiden ja virallisen käyttötuen välimaastoon, ja heidän tarjoamaansa digitukea voidaan luonnehtia puolijulkiseksi (*quasi-public*) (Christensen ym., 2022). Christensenin ja kollegoiden (2022) mukaan digitukea tarjoaviin vapaaehtoisiin liittyy keskeisenä haasteena epäselvyys rooleista ja vastuista. Tämä haaste korostuu kirjastokontekstissa, jossa avuntarvitsijan voi olla vaikea hahmottaa, että muodollisen tuntuisessa ympäristössä saa epämuodollista apua.

Koska läheisasiantuntijoiden rooli on digituen saamisessa niin keskeinen ja digituen saaminen muuten voi olla haastavaa, perheettömien ja yksinäisten ikäihmisten riski jäädä ilman tukea on suuri (Rasi & Taipale, 2020). Tämä alleviivaa virallisten käyttötukea tarjoavien tahojen, kuten kirjastojen, merkitystä. Seuraavissa luvuissa perehdytään kirjastoissa tapahtuvaan kanssa-asiointiin liittyviin hyviin käytäntöihin ja haasteisiin.

5 Kanssa-asiointiin liittyvät haasteet ja hyvät käytännöt kirjastoissa

Yleisissä kirjastoissa tapahtuvaan kanssa-asiointiin liittyy haasteita niin digituen tarvitsijan eli kirjaston asiakkaan kuin digituen antajan eli kirjaston työntekijän kannalta. Tässä luvussa käydään läpi näitä haasteita ensin kirjaston asiakkaan ja sitten kirjaston työntekijän näkökulmasta. Tarkastelussa keskitytään siis nimenomaan kanssa-asiointitilanteisiin, joissa osapuolina ovat kirjaston asiakas ja työntekijä. Vertaisvapaaehtoisten ja muiden ulkopuolisten tahojen kirjaston tiloissa tarjoama kanssa-asiointituki sekä tilanteet, joissa kirjaston asiakas tulee kirjastoon kanssa-asioimaan mukanaan läheisasiantuntija tai muu ulkopuolinen digituen antaja, on rajattu tarkastelun ulkopuolelle. Luvun lopussa luodaan katsaus kirjastoissa tapahtuvaan kanssa-asiointiin liittyviin hyviin käytäntöihin.

5.1 Haasteet asiakkaan näkökulmasta

Digituen saajan näkökulmasta kanssa-asiointiin liittyviä haasteita ovat yksityisyyden suojan, luottamuksellisuuden, oikeusturvan ja itsemääräämisoikeuden vaarantuminen. Lisäksi riskinä on, että omat taidot jäävät kehittymättä yliauttamisen takia, muodostuu riippuvuussuhde tukijan ja tuettavan välille tai että tuettava saa väärää tietoa ja virheellisiä neuvoja. Tässä luvussa tarkastellaan näitä haasteita niihin liittyvään aiempaan tutkimukseen perustuen.

Yksityisyyden suojan ja luottamuksellisuuden vaarantuminen kirjaston tiloissa on usein väistämätöntä (Buchert, Härkönen, Kouvonen & Mickelsson, 2022; DVV, 2023b, 25). Voidakseen auttaa asioinnissa tuen saajan toivomalla tavalla kirjaston työntekijä tyypillisesti väistämättä näkee ainakin joitakin asiakkaan henkilökohtaisia talous-, terveys- tai muita tietoja. Kirjastojen työntekijät pyrkivät minimoimaan tätä esimerkiksi katsomalla muualle pankkitunnuksilla kirjautumisen ajan, mutta vaikkapa tiliotteiden tulostamista neuvoessa ruudulla on näkyvissä muita luottamuksellisia tietoja.

Kirjastojen tilaratkaisuista johtuen myös sivulliset voivat nähdä kanssa-asiointitilanteissa luottamuksellia tietoja. Tiloja ja asiointitietokoneiden sijoittelua ei ole yleensä suunniteltu mahdollistamaan luottamuksellisten tietojen käsittelyä, vaan on hyvin mahdollista, että viereisellä tietokoneella asioiva tai kuka tahansa ohikulkeva näkee näytöllä olevia tietoja. Kanssa-asioinnin tapauksessa tämä riski on kohonnut, koska kun asiakas ja kirjaston työntekijä keskustelevat osana digineuvontaa,

nämä keskustelut saattavat kiinnittää sivullistenkin huomion käsiteltäviin asioihin. Esimerkiksi Kaihlanen ja kollegat (2022) ovatkin nostaneet esille tarpeen äänieristetyille ja katseilta suojatuille paikoille digitaalisten palvelujen käyttämiseen kirjastoissa ja muissa julkisissa tiloissa.

Toisena kokonaisuutena asiakkaan oikeusturva tai itsemääräämisoikeus voivat vaarantua, jos hän joutuu pyytämään apua esimerkiksi talous- tai terveysasioihin (Buchert & Silvennoinen, 2024). Lähtökohtaisesti kirjaston työntekijät eivät ota digineuvonnassa kantaa kuin digikysymyksiin. Kaikki digitaalisten palveluiden sisältöä koskevat kysymykset ohjataan viranomaistahoille ja muille palveluiden tarjoajille, mutta välillisesti annettu digituki voi silti ohjata hoidettavia asioita myös sisällöllisesti tiettyyn suuntaan. Kanssa-asiointitilanteessa syntyy aina myös vähintäänkin teoreettinen riski väärinkäytöksille ja hyväksikäytölle: ei ole mahdollista esimerkiksi varmistaa aukottomasti, ettei kirjaston työntekijä saa käsiinsä pankkitunnuksia ja väärinkäytä niitä.

Kolmantena kanssa-asiointiin liittyvänä haasteena Korpela, Pajula ja Hänninen (2024) nostavat esiin ilmiön nimeltä yliauttaminen (*over-helping*). Yliauttamisessa on kyse siitä, että digituen antaja päätyy tekemään osan asioista tai hoitamaan joitakin prosessin vaiheita digituen saajan puolesta tai vaihtoehtoisesti antaa neuvoja liian nopeasti edeten. Tämän seurauksena digituen saaja ei ehdi hahmottaa, mitä tapahtui eikä opi hoitamaan asioita itse jatkossakaan, vaan pysyy riippuvaisena digituen antajasta.

Yliauttaminen liitetään erityisesti läheisasiantuntijoihin (Korpela, Pajula & Hänninen, 2024). Kirjastojen digineuvonnassa tavoitteena on aina, että digituen saaja oppii itse hoitamaan asiansa (DVV, 2023a). Esimerkiksi Helsingin kirjastoissa keskeinen toimintaperiaate on, ettei kirjaston työntekijä koske käytettävään digilaitteeseen, vaan asiakas hoitaa saamiaan neuvoja noudattaen kaikki prosessin vaiheet omin käsin (Helsingin kaupunginkirjasto, 2018). Tämä toimintatapa vähentää yliauttamisen riskiä ja tukee oppimista. Käytännössä kirjastossakin voi kuitenkin käydä niin, että kirjaston työntekijä päätyy esimerkiksi kiireen takia hoitamaan tulostuksen asiakkaan puolesta eikä asiakas ehdi oppia itse, miten tulostus toimii.

Neljäs kanssa-asiointiin yleisesti liitettävä haaste on, että digituen antaja on harvoin sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmän yksityiskohtien tai muiden digitaalisissa kanavissa hoidettavien asioiden asiantuntija, mistä johtuen hän saattaa tulla antaneeksi väärää tietoa ja virheellisiä neuvoja (Buchert, Härkönen, Kouvonen & Mickelsson, 2022). Kirjastoissa näin ei pitäisi päästä käymään, koska niissä noudatettavassa Digi- ja väestötietoviraston

digituen eettisessä ohjeistuksessa (2023a) määritellään, ettei digituen antaja ota kantaa sisältöasioihin.

Käytännössä tämä rajaus on kuitenkin häilyvä, koska sisältöasiat ja digijärjestelmien toiminta väistämättä kietoutuvat toisiinsa. Lehtinen, Poutanen ja Kovalainen (2023) nostavat esille, että käytännön elämässä kirjastoissa tulee usein vastaan tilanteita, joissa eettisten periaatteiden tiukka soveltaminen on ristiriidassa työntekijän oman etiikan ja auttamishalun kanssa, kun kyse on esimerkiksi kriittisen tärkeiden sosiaalietuuksien hakemisesta. Tämä ilmiö on hyvä esimerkki siitä, kuinka kanssa-asioinnin haasteet koskettavat yhtä aikaa sekä digituen saajaa että antajaa. Haasteita digituen antajan näkökulmasta käsitellään tarkemmin ja kattavammin seuraavassa luvussa.

5.2 Haasteet työntekijän näkökulmasta

Kirjaston työntekijän näkökulmasta kanssa-asiointiin liittyviä haasteita ovat osaamisen riittävyys, oman oikeusturvan vaarantuminen, eettiset kysymykset ja tunnetyö sekä näistä aiheutuva kuormitus. Nämä haasteet käydään seuraavaksi läpi yksitellen perustuen aiempaan tutkimukseen.

Ensimmäinen haaste kanssa-asioinnissa kirjastoissa on kirjastotyöntekijöiden osaamisen riittävyys. Yhä useammat palvelut muuttuvat digitaalisiksi, ja kirjastojen rooli digituen tarjoamiskanavana on keskeinen (Lehtinen, Poutanen & Kovalainen, 2023). Tästä johtuen digituen tarvitsijoiden kysymysten kirjo kirjastoissa kasvaa jatkuvasti. Yhdysvalloissa esimerkiksi Kinney (2010) on korostanut työntekijöiden koulutuksen tärkeyttä asiakkaiden tarpeisiin vastaamisen mahdollistamiseksi. Ojaranta ja Litmanen-Peitsala (2019) tutkivat kirjastojen työntekijöiden kokemusta osaamisestaan digituen tarjoamisessa Suomessa. Myös heidän mukaansa kirjastojen työntekijät tarvitsisivat enemmän koulutusta ja tukea kehittyäkseen digituen antajina. Nuoret kirjastotyöntekijät kokivat pärjäävänsä digitaalisten palveluiden kanssa hyvin, mutta mitä vanhemmista työntekijöistä oli kyse, sitä enemmän ilmeni koettua koulutustarvetta.

Toisena haasteena kirjastojen työntekijöiden kannalta esiin nousee oman oikeusturvan vaarantuminen digitukea tarjotessa (Lehtinen, Poutanen & Kovalainen, 2023). Vaikka työntekijä noudattaisi huolellisesti digituen tarjoamista kirjastoissa ohjaavia periaatteita ja toimintatapoja, kanssa-asiointitilanteisiin voi silti liittyä väärinkäytösepäilyitä. Lehtisen kyselytutkimuksessa (2024) omaa oikeusturvaansa pohti usein kuudennes ja joskus puolet vastaajista. Konkreettisena esimerkkinä tutkimuksessa nousi esiin tilanne, jossa asiakas on käyttänyt pankkitunnuksiaan vain

kirjastossa digineuvonnan yhteydessä. Jos myöhemmin tililtä epäiltäisiin kadonneen rahaa, kirjaston työntekijän olisi vaikea osoittaa syyttömyyttään.

Kolmas kirjastojen työntekijöiden kannalta digituen antamiseen liittyvä haastava kokonaisuus ovat eettiset kysymykset. Buchertin ja Silvennoisen (2024, 49–50) mukaan sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijät ovat yleensä hyvin tietoisia kanssa-asiointiin asiakkaan kannalta liittyvistä ongelmista koskien esimerkiksi yksityisyyden suojaa ja itsemääräämisoikeutta. Nämä ammattilaiset joutuvat jatkuvasti pohtimaan, mikä on oikeudenmukaista ja kohtuullista julkispalveluiden digitalisoitumisesta johtuvien haasteiden edessä. He myös tiedostavat joutuvansa toimimaan harmaalla alueella esimerkiksi auttaakseen asiakkaitaan saamaan haettua sosiaalietuuksia.

Lehtinen (2024) kuvailee aivan vastaavia ilmiöitä kirjastotyöntekijöiden keskuudessa. Digituen eettinen ohjeistus (DVV, 2023a) on selkeä, mutta arjen tilanteiden kannalta tiukka. Auttamishalu ja oikeustaju voivat vaatia joustamaan tiukoista periaatteista tilanteissa, joissa auttamatta jättämisellä voisi olla kohtuuttomilta tuntuvia seurauksia asiakkaalle. Tästä konkreettinen esimerkki voisi olla tilanne, jossa asiakasta uhkaa häätö, jos hän ei saa vuokraansa maksettua eikä hän saa maksusuoritusta tehtyä ilman tiivistä kanssa-asiointitukea (Lehtinen, 2024).

Jatkuvan eettisten kysymysten pohtimisen lisäksi neljäntenä haasteena digituen antamiseen liittyy tunnetyötä. Lehtinen, Poutanen ja Kovalainen (2023) nostavat esiin, että kirjastojen digineuvonnassa tapahtuva kanssa-asiointi ylittää perinteiset kirjastotyön rajat ja täyttää hoivatyön määritelmän. He korostavat, että tällaisen digitaalisen hoivan (*digital care work*) tarjoamiseen liittyy aina tunnetyötä. Kirjastotyöntekijät joutuvat sekä tukemaan asiakkaita että kohtaamaan omat tunteensa ja hallitsemaan sitä miten itse näyttävät niitä kanssa-asiointitilanteissa. Myös eettisistä kysymyksistä aiheutuu tunnetyötä. Tunnetyöstä kokonaisuutena aiheutuu kirjastotyöntekijöille puolestaan merkittävissä määrin kuormitusta.

5.3 Hyvät käytännöt

Kirjastojen digineuvonnassa tapahtuvaa kanssa-asiointia ohjaa Digi- ja väestötietoviraston ylläpitämä digituen eettinen ohjeistus (DVV, 2023a) ja sen soveltamisohje (DVV, 2024). Taustalla pätevät myös kirjastotyön eettiset periaatteet (Suomen kirjastoseura, 2024), jotka ohjaavat kaikkea kirjastoissa tapahtuvaa toimintaa. Lisäksi kirjastoilla on omia ohjeistuksia ja toimintaperiaatteita, kuten Helsingin kaupunginkirjaston (2018) "*Kirjaston asiakasopastamisen 10 käskyä*"-toimintaohje.

Digituen eettisen ohjeistuksen keskeisimpiä periaatteita on, ettei digituen antaja neuvo tai muutenkaan ota kantaa sähköisen asioinnin sisältöihin (DVV, 2023a). Myös digituen eettisen ohjeistuksen soveltamisohjeessa todetaan, ettei digitukija voi asioida asiakkaan puolesta tai ottaa kantaa sisältöasioihin (DVV, 2024). Sisältökysymyksiin kuuluu vastata aina palveluntarjoajan oman asiakaspalvelun, johon digituen antaja ohjeistaa kysyjää olemaan yhteydessä (DVV, 2023a). Viranomaispalveluiden osalta on hyvä huomata, että hallintolaki velvoittaa viranomaisia neuvomaan palvelujensa käytössä (HL 2:8.1 §).

Toinen erittäin vahva periaate on, että digitukija ei koskaan käytä asiakkaan verkkopankkitunnuksia, vaan asiakas hoitaa vahvan sähköisen tunnistautumisen aina itse (DVV, 2023a). Verkkopankkitunnusten käytössä neuvominen on kuitenkin sallittua, ja lisäksi digitukija voi tarvittaessa auttaa yhteyden ottamisessa pankin asiakaspalveluun. Kolmas tärkeä toimintaperiaate puolestaan on, että digitukija varmistaa joka kerta ennen luottamuksellisten tai arkaluonteisten tietojen käsittelyä, että asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että digitukija saattaa nähdä näitä tietoja digituen antamisen yhteydessä (DVV, 2024).

Neljänneksi digituen antajan on hyvä muistaa, että hänen rooliinsa kuuluu kohdata asiakas ja kuunnella asiakkaan huolet ja tarpeet, mutta hänen ei pidä eikä tarvitse luvata ratkaista niitä kaikkia (DVV, 2024). Selkeät toimintaperiaatteet ja palvelun rajat auttavat asiakasta hahmottamaan myös jatkossa, mihin asioihin kirjastoista voi saada apua. Samalla ne myös suojaavat digituen antajaa kohtuuttomalta kuormitukselta.

Hyvien käytäntöjen osalta on huomionarvoista, että empiirisesti tutkitun tiedon sijaan niistä löytyy tietoa lähinnä yllä kuvatuista eettisistä ohjeistuksista ja toimintaohjeista. Nämä ohjeistukset kuvaavat kuitenkin tavoitetilaa eli ideaalimaailmassa noudatettavia toimintatapoja. Sen sijaan ne eivät juurikaan anna suuntaviivoja vähemmän mustavalkoisiin tilanteisiin, joissa ohjeiden noudattaminen voi olla ristiriidassa arvojen kanssa tai tuntuisi kohtuuttomalta huomioiden seuraukset asiakkaalle. Tutkimuksissa onkin tullut selkeästi esille, että ohjeistusten noudattaminen on digineuvontatilanteissa on vaikeaa ja että hyvin paljon vastuuta rajanvedosta ja ratkaisujen löytämisestä jää yksittäisten kirjastotyöntekijöiden harteille (Lehtinen, Poutanen & Kovalainen, 2023).

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän luvun ensimmäisessä alaluvussa vedetään yhteen aiempien lukujen sisältöjä ja tehdään johtopäätöksiä käsitellyistä aiheista. Toisessa alaluvussa on pohdintaa tutkielman aiheista ja viimeisessä alaluvussa käsitellään tutkielman rajoitteita sekä mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

6.1 Kokonaiskuva kanssa-asioinnista kirjastojen digineuvonnassa

Tämän kandidaatintyön tavoitteena oli koota yhteen tietoa ja ymmärrystä kanssa-asioinnista ja muodostaa siitä kokonaiskuva keskittyen kirjastojen digineuvonnassa tapahtuvaan kanssa-asiointiin. Tavoitetta lähestyttiin kolmen tutkimuskysymyksen kautta: (1) mitä kanssa-asiointi on, (2) ketkä ovat tyypillisesti kanssa-asioinnin osapuolia, sekä (3) millaisia haasteita ja toisaalta hyviä käytäntöjä kanssa-asiointiin liittyy.

Ensimmäinen tutkimuskysymys keskittyi kanssa-asioinnin määrittelemiseen ilmiönä. Kirjallisuustutkimuksen perusteella kiteyttäen voidaan todeta, että kanssa-asioinnilla tarkoitetaan tilanteita, joissa henkilö, jonka taidot ja kyvykkyydet eivät riitä digitaalisten asioiden hoitamiseen itsenäisesti, hoitaa niitä toisen henkilön tukemana mutta itse aktiivisesti osallistuen (Hänninen, Taipale & Luostari, 2021; Buchert, 2021). Kanssa-asioinnille rinnakkaisia suomenkielisiä termejä ovat avustetusti asiointi, tuetusti asiointi ja yhdessä asiointi. Osuvin englanninkielinen käännös on *co-use*.

Toiseen tutkimuskysymykseen vastaamiseksi perehdyttiin kanssa-asioinnin osapuoliin. Kanssa-asioinnin tarvitsijoiden joukko osoittautui hyvin moninaiseksi. Aina kyse ei edes ole puutteellisista digitaidoista tai haluttomuudesta kehittää niitä, vaan digitaaliset laitteet ja palvelut saattavat vain kehittyä niin nopeasti, että kokonaisuus muodostuu liian monimutkaiseksi hallita (Hänninen, Taipale & Luostari, 2021). Tarpeiden taustalta löytyi hyvin monitahoinen joukko taustatekijöitä, joista kaikkein keskeisimpänä kirjallisuudessa korostui ikä (ks. esim. Kainiemi & Heponiemi, 2024). Tämä voi tosin osin selittyä myös sillä, että juuri ikääntyneiden digihaasteita on tutkittu kaikkein eniten. Muina mahdollisina taustatekijöinä esille nousivat esimerkiksi heikentynyt fyysinen tai psyykkinen toimintakyky, mielenterveysongelmat, muistisairaus ja muut sairaudet, kehitysvamma tai vammautuminen, huono sosioekonominen asema ja sosiaalinen eristyneisyys (Heponiemi ym., 2020; Buchert, 2021). Näiden lisäksi myös kielitaito, matala koulutustaso, luku- ja kirjoitustaidottomuus tai vaikeudet ylipäänsä ymmärtää

palvelujärjestelmää voivat muodostua esteiksi digitaalisten asioiden hoitamiselle itsenäisesti (Buchert, 2021). Kanssa-asiointitarpeiden taustalla on siis usein juuri sellainen vyyhti toisiinsa kietoutuvia taustatekijöitä, jonka myös Helsper ja Reisdorf (2017) ovat nostaneet esiin kuvatessaan yleisiä syitä digitaaliselle syrjäytymiselle.

Kanssa-asiointituen tarjoajat jaetaan kirjallisuudessa usein kahteen ryhmään, jotka ovat läheisasiantuntijat (*warm experts*) ja viralliset käyttötukea tarjoavat tahot (*cold experts*). Läheisasiantuntijoilla viitataan perheenjäseniin, ystäviin, tuttaviin, naapureihin ja muihin lähipiiriläisiin, jotka tuntevat digituen tarvitsijan (Korpela, Pajula & Hänninen, 2024). Virallisiksi käyttötukea tarjoaviksi tahoiksi tahoiksi lasketaan esimerkiksi julkisten digipalveluiden käyttötuki ja kuntien ja kaupunkien tarjoama digituki, sisältäen kirjastojen digineuvonnan (Rasi & Taipale, 2020). Painetta kanssa-asioinnin tuen tarjoamiseen kohdistuu paljon myös esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisiin ja erilaisten haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien kanssa työskenteleviin järjestötoimijoihin (Buchert & Silvennoinen, 2024). Tutkielmaa varten läpikäydyn kirjallisuuden valossa terveydenhuollon ja sosiaalityön piirissä ilmenee samantapaista kanssa-asiointiin liittyvää dynamiikkaa kuin kirjastoissa (ks. esim. Buchert & Silvennoinen, 2024). Tämä viittaa osaltaan siihen, että kanssa-asiointi on ilmiönä yhteiskunnallisesti laajemminkin tärkeä.

Kolmas tutkimuskysymys koski kanssa-asiointiin liittyviä haasteita ja toisaalta hyviä käytäntöjä kirjastojen digineuvonnassa. Digituen saajan näkökulmasta kanssa-asiointiin liittyviksi haasteiksi tunnistettiin yksityisyyden suojan, luottamuksellisuuden, oikeusturvan ja itsemääräämisoikeuden vaarantuminen, yliauttamisen takia omien kyvykkyyksien kehittymättä jääminen, riippuvuussuhteen muodostuminen tukijan ja tuettavan välille sekä väärän tiedon ja virheellisten neuvojen saaminen (Buchert, Härkönen, Kouvonen & Mickelsson, 2022; Buchert & Silvennoinen, 2024; Korpela, Pajula & Hänninen, 2024). Kirjaston työntekijän näkökulmasta kanssa-asiointiin liittyvinä haasteina puolestaan esiin nousivat osaamisen riittävyys, oman oikeusturvan vaarantuminen, eettiset kysymykset ja tunnetyö sekä näistä aiheutuva kuormitus (Buchert & Silvennoinen, 2024; Ojaranta & Litmanen-Peitsala, 2019; Lehtinen, Poutanen & Kovalainen, 2023; Lehtinen, 2024).

Kanssa-asiointiin liittyvien haasteiden voittamiseen tähtäävinä hyvinä käytäntöinä korostuivat kanssa-asioinnin rooleja selkeyttävät toimintatavat. Keskeisiin periaatteisiin kuuluu, ettei digitukija neuvo tai muutenkaan ota kantaa sähköisen asioinnin sisältöihin, vaan sisältökysymykset ohjataan palveluntarjoajan omaan asiakaspalveluun (DVV, 2023a). Toinen hyvin

keskeinen periaate on, ettei digitukija koskaan käytä asiakkaan verkkopankkitunnuksia, vaan asiakas hoitaa vahvan sähköisen tunnistautumisen aina itse (DVV, 2023a). Digitukijan tulee myös varmistaa joka kerta ennen luottamuksellisten tai arkaluonteisten tietojen käsittelyä, että asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että digitukija saattaa nähdä näitä tietoja (DVV, 2024).

Digituen antajan roolissa on lisäksi tärkeää kohdata asiakas ja kuunnella asiakkaan huolet ja tarpeet kuitenkin tiedostaen ettei hänen pidä eikä tarvitse luvata ratkaista niitä kaikkia (DVV, 2024). Selkeiden toimintaperiaatteiden ja palvelun rajojen noudattaminen auttaa asiakasta ymmärtämään myös jatkossa, mihin asioihin kirjastoista voi saada apua, ja samalla ne suojaavat kirjastotyöntekijöitä kohtuuttomalta kuormitukselta. Tällaisten ohjeistusten noudattaminen on arjen kanssa-asiointitilanteissa kuitenkin hyvin haastavaa, ja paljon vastuuta rajanvedosta ja ratkaisujen löytämisestä jää yksittäisten kirjastotyöntekijöiden harteille (Lehtinen, Poutanen & Kovalainen, 2023).

Yhteen vetäen voidaan todeta, että digitukea tarvitsevan henkilön kannalta kirjasto voi haasteista huolimatta olla kanssa-asiointiin monia muita vaihtoehtoja huomattavasti parempi. Turvaa tuo erityisesti se, että kirjaston työntekijöitä sitovat kirjastotyön eettiset periaatteet (Suomen kirjastoseura, 2024), digituen eettinen ohjeistus (DVV, 2023a) ja vaitiolovelvollisuus toisin kuin yksityishenkilöinä toimivia sukulaisia, tuttavia ja naapureita. Läheisten tarjoamaan digitukeen liittyy varjopuolina myös se, että avun pyytäminen ja kiusallisilta tuntuvien asioiden paljastaminen läheisille voi tuntua epämukavalta ja nöyryyttävältä. Läheisten tietämys hoidettavista asioista ei välttämättä myöskään ole juuri avunpyytäjää parempi. Kirjastojen työntekijöiden paikan päällä antaman kanssa-asiointituen hyviin puoliin liittyy lisäksi se, että siinä vältetään etänä annettavaan digitukeen liittyvät ongelmat. Etätukea hyödyntäessä avuntarvitsijan voi olla vaikea varmistua, onko hän todella tekemisissä luotettavan tahon kanssa, jolloin tilanteisiin liittyy kohonnut riski tulla huijatuksi.

6.2 Pohdinta

Integroivan kirjallisuuskatsauksen perusteella kanssa-asiointi eli digitaalisten palveluiden käyttö tuetusti vaikuttaa mittavalta ja yhteiskunnallisesti merkittävältä ilmiöltä. Kanssa-asiointitilanteet tuovat hyvin kouriintuntuvalla tavalla esille yhä digitaalisemmaksi muuttuvan yhteiskunnan aiheuttamat haasteet usein muutenkin haavoittuvassa asemassa oleville ihmisryhmille, joiden digitaalinen lukutaito ei riitä digitaalisten palveluiden itsenäiseen käyttämiseen. Tulevina vuosina

kanssa-asiointitarpeet todennäköisesti kasvavat edelleen väestön ikääntyessä ja digitaalisten palveluiden muuttuessa ja kehittyessä nopeasti.

Tämä tutkielma toivottavasti antaa digineuvonnassa työskenteleville nimen kirjastoarjesta tutuille ilmiöille ja laajemman viitekehyksen niihin liittyvien haasteiden kohtaamiselle. Kirjastojen johdolle, kirjastojen toimintaa tukevalle aluehallintoviraston kirjastotoimelle ja kansallisesti digituen järjestämisestä vastuussa olevalla Digi- ja väestötietovirastolle tämä tutkielma puolestaan tarjoaa katsauksen kirjastoissa tapahtuvaan kanssa-asiointiin ja kannustaa ottamaan kanssa-asiointiin liittyvien vaikeiden asioiden ratkaisemisen agendalle. On tärkeää, etteivät haasteet jää yksin asiakaspalvelussa toimivien harteille. Digituen tarjoamiseen kirjastoissa liittyvä koulutustarve nousee tutkimuksissa esiin toistuvasti (ks. esim. Kinney, 2010; Ojaranta & Litmanen-Peitsala, 2019; Lehtinen, Poutanen & Kovalainen, 2023). Gustafsson ja Wihlborg (2021) peräänkuuluttavat lisäksi huomion kiinnittämistä työskentelyolosuhteisiin. Hoivatyön maailmasta ammentaen listalle voisi lisätä myös työnohjauksen tai muun vastaavan tuen tarjoamisen eettisesti pohdituttavien tilanteiden ja tunnekuorman käsittelyyn ja purkamiseen.

Kanssa-asiointia koskevan tutkitun tiedon soisi päätyvän niin yhteiskunnalliseen keskusteluun kuin poliittiseen päätöksentekoonkin. Näissä molemmissa tulisi ymmärtää kanssa-asiointitarpeen tausta, mittakaava ja siitä aiheutuva paine kirjastojen resursseille. Avun tarvitsijoiden määrän kasvaessa työntekijät kuormittuvat koko ajan enemmän. Silmiä ei saa sulkea myöskään siltä, ettei kaikille kanssa-asiointitarpeille tällä hetkellä löydy lainkaan auttavaa tahoa, varsinkaan jos kirjastojen digineuvonnassa noudatetaan tiukasti digituen eettistä ohjeistusta (DVV, 2023a). Ymmärryksestä kirjastokontekstissa tunnistetuista haasteista voisi olla hyötyä myös muilla aloilla, joilla digitaalinen syrjäytyminen ja digitaalinen epäoikeudenmukaisuus nousevat esiin kanssa-asiointitarpeiden muodossa. Näihin aloihin kuuluu esimerkiksi sosiaali- ja terveyssektori. Uudenlaisille ratkaisuille on huutava tarve, ja näitä ratkaisuja ja hyviä käytäntöjä kannattaisi etsiä yhdessä sektorirajat ylittäen.

Kirjallisuuskatsauksen tulokset alleviivaavat tarvetta toteuttaa sekä julkiset että yksityiset digitaaliset palvelut niin että nykyistä useammat pystyisivät käyttämään palveluita itse, jolloin kanssa-asioinnille olisi vähemmän tarvetta. Tässä kehitystyössä kannattaisi ehdottomasti hyödyntää kirjastojen digitukijoille kertynyttä tietoa ja osaamista digitaalisiin palveluihin liittyvistä haasteista ja kanssa-asiointitarpeista, kuten myös Christensen ja kollegat (2022) ehdottavat. Lopuksi on syytä korostaa, että lisäksi olisi tärkeää säilyttää jatkossakin mahdollisuus asioida myös muissa

kuin digitaalisissa kanavissa, koska kaikille ihmisille ja kaikissa tilanteissa digitaalinen kanava ei todennäköisesti ole tulevaisuudessakaan mielekäs edes tuettuna kanssa-asiointina.

6.3 Tutkielman rajoitteet ja jatkotutkimusaiheet

Tämä kandidaatintutkielma on keskittynyt kanssa-asiointiin ilmiönä sekä siihen liittyviin haasteisiin ja hyviin käytäntöihin kirjastojen digineuvonnassa. Kirjallisuutta, joka käsittelee juuri kanssa-asiointia ja nimenomaisesti kirjastoissa, löytyi vain vähän. Koska kanssa-asiointi ei ole terminä vakiintunut, kirjallisuustutkimuksessa aineistoa oli etsittävä useilla rinnakkaisilla termeillä. Näistä syistä kokonaiskäsitys ilmiöstä on muodostettu suuresta määrästä eri lähteitä ja toisistaan irrallisia tiedonmuruja. Tästä johtuen päättelyketjuissa saattaa olla aukkoja. On myös mahdollista, että jotkin näkökulmat ovat jääneet kokonaan katveeseen, jos niitä koskevat tutkimustulokset ovat jääneet löytymättä terminologian vakiintumattomuuden takia tai koska niistä ei ylipäänsä ole vielä tutkimusta.

Suuri osa tässä tutkielmassa käytetyistä lähteistä on suoraan tai välillisesti suomalaisiin kirjastoihin ja suomalaiseen yhteiskuntaan liittyviä. Myös Suomen ulkopuolella julkaistuista artikkeleista monet ovat kokonaan tai osin suomalaisten tutkijoiden käsialaa. Tästä johtuen on hyvä huomata, että vaikka monet esiinnousseista haasteista ja hyvistä käytännöistä ovat tunnistettavia ja läsnä muissakin maissa, kaikkein eniten ne kertovat suomalaisesta kontekstista. Suomi on ollut ja on yhä korkean yhteiskunnallisen luottamuksen maa (Valtiovarainministeriö, 2024), mikä osaltaan voi vaikuttaa sen taustalla, että suomalaiset kirjastot koetaan niin luontevina ja luotettavina kanssa-asiointipaikkoina.

Jatkotutkimusaiheina tämän tutkielman tuloksia auttaisi validoimaan ja täydentämään empiirinen tutkimus, joka pureutuisi siihen, millaista kanssa-asiointia kirjastojen digineuvonnassa todella tapahtuu, miten hyvin asiakkaiden tarpeisiin pystytään vastaamaan ja millaisia ponnisteluja tämä tarkoittaa työntekijöiden näkökulmasta. Erityisen tärkeää olisi tutkimus koskien kirjastojen arjessa kanssa-asiointiin syntyneitä ja kehittyneitä hyviä käytäntöjä, koska niistä löytyy toistaiseksi vielä vähemmän tutkittua tietoa kuin haasteista ja ongelmakohdista.

Toinen kiinnostava jatkotutkimuskokonaisuus olisi pureutua tällä hetkellä piiloon jääviin tarpeisiin, kuten ketkä kirjaston kanssa-asiointituen luo eivät löydä, vaikka he hyötyisivät siitä, ja millaisia esteitä kirjastojen digineuvontaan tulemiseen liittyy. Voisiko tämä johtua tietämättömyydestä

palvelun olemassaolosta, fyysisistä rajoitteista päästä paikan päälle tai esimerkiksi siitä, että avun pyytäminen tuntuu kiusalliselta ja hävettää?

Kolmas mahdollinen suunta jatkotutkimukselle olisi tarkastella kirjastoissa tarjottavaa kanssa-asiointitukea resurssien näkökulmasta. Relevantti tutkimuskysymys olisi esimerkiksi, kuinka paljon työaikaa kirjastojen työntekijöille on varattu kanssa-asiointituen tarjoamiseen suhteessa asiakkaiden tarpeisiin ja työntekijöiden muihin työtehtäviin. Kiinnostavaa olisi myös ymmärtää syvällisemmin, miten kanssa-asiointi on huomioitu ja olisi syytä huomioida kirjastoissa käytettävissä olevissa laitteissa ja kirjastojen tilaratkaisuissa. Lisäksi arvokasta olisi luoda ja tutkia skenaarioita, mitä tapahtuisi, jos tietoisuus mahdollisuudesta saada kanssa-asiointitukea kirjastoissa kasvaisi merkittävästi ja tämän myötä asiakasmäärät. Tällainen tarkastelu auttaisi hahmottamaan, mikä on kirjastojen maksimikantokyky tuen tarjoamisessa, mihin pullonkaulat muodostuisivat ensimmäisenä ja miten niitä voisi ratkoa.

Yllä kuvailtu jatkotutkimus voisi tuoda uusia, arvokkaita näkökulmia sekä tutkijoille että yhteiskunnalliseen keskusteluun ja poliittiseen päätöksentekoon. Syntyvä tieto olisi arvokasta niin kirjastojen arjessa kanssa-asiointituen tarjoamisessa kuin digitaalisten palveluiden ja niiden käyttöä tukevan digineuvonnan kehittämisessä. Tutkittu tieto antaisi vankemman pohjan myös sen linjaamiseen, miten palvelut ylipäänsä kannattaa järjestää eri kanavissa, minkä kaiken digituen tarjoamiseen kirjasto on oikea paikka ja mihin tarvitaan aivan muita ratkaisuja ja resursseja, kuten myös Gustafsson ja Wihlborg (2021) pohtivat.

Lähteet

Buchert, U. (2021). *Sote-palvelujen digitalisointi työntää ihmisiä kyseenalaiseen kanssa- ja puolesta-asiointiin* [blogikirjoitus 1.2.2021]. DigiIN-projekti. Viitattu 7.11.2024. https://digiin.fi/blogi/sote-palvelujen-digitalisointi-tyontaa-ihmisia-kyseenalaiseen-kanssa-ja-puolesta-asiointiin/

Buchert, U., Härkönen, H., Kouvonen, A. & Mickelsson, S. (2022). *Haavoittuvassa asemassa olevat joutuvat luopumaan yksityisyyden suojastaan digiasioinnissa* [blogikirjoitus 5.10.2022]. Ilmiö. Viitattu 5.11.2024. https://ilmiomedia.fi/artikkelit/haavoittuvassa-asemassa-olevat-joutuvat-luopumaan-yksityisyyden-suojastaan-digiasioinnissa/

Buchert, U. & Silvennoinen, P. (2024). Julkispalvelujen digiasioinnin valuminen ulkopuolisille tahoille aiheuttaa ongelmia. Teoksessa M. Lammi & J. Viteli (toim.), *Digitalisaatio, työn murros ja sosiaaliturva -tietokooste: Sosiaaliturvakomitean ja strategisen tutkimuksen tietokumppanuus* (49–52). Suomen Akatemia. https://www.aka.fi/globalassets/3-stn/1-strateginen-tutkimus/tiedon-kayttajalle/tietoaineistot/digitalisaatio_tyon_murros_ja_sosiaaliturva_tietokooste.pdf

Christensen, C., Ehrenberg, N., Christiansson, J., Grönvall, E., Saad-Sulonen, J., & Keinonen, T. (2022). *Volunteer-based IT Helpdesks as Ambiguous Quasi-Public Services - a Case Study from Two Nordic Countries* [konferenssipaperi 8.–12.10.2022]. Nordic Human-Computer Interaction Conference (NordiCHI '22), Århus, Tanska. https://doi.org/10.1145/3546155.3546660

Cronin, M. A. & George, E. (2023). The why and how of the integrative review. *Organizational Research Methods, 26*(1), 168–192. https://doi.org/10.1177/1094428120935507

Digi- ja väestötietovirasto. (2023a). *Digituen eettinen ohjeistus*. https://dvv.fi/documents/16079645/0/Digituen+eettinen+ohjeistus+FI_2023.pdf/d20d67cf-34aa-c2a0-0e19-8d22d20bac47/Digituen+eettinen+ohjeistus+FI_2023.pdf?t=1685687267931

Digi- ja väestötietovirasto. (2024). *Digituen eettisen ohjeistuksen soveltamisohje*. https://dvv.fi/documents/16079645/20502009/Digituen+eettisen+ohjeist

uksen+soveltamisohje.pdf/ea30cd26-ef2b-ea06-c4bc-154f8deb55c5/Digituen+eettisen+ohjeistuksen+soveltamisohje.pdf?t=1715839861097

Digi- ja väestötietovirasto (2023b). *Läheiset digituen antajina*. https://dvv.fi/documents/16079645/0/L%C3%A4heiset+digitukijoina.pdf/b3662635-b064-5f7a-dd0a-d495edcb90ea/L%C3%A4heiset+digitukijoina.pdf?t=1697118270096

Grimes, N. D. & Porter, W. (2023). Closing the digital divide through digital equity: The role of libraries and librarians. *Public Library Quarterly, 43*(3), 307–338. https://doi.org/10.1080/01616846.2023.2251348

Gustafsson, M., & Wihlborg, E. (2021). 'It is unbelievable how many come to us': A study on community librarians' perspectives on digital inclusion in Sweden. *The Journal of Community Informatics, 17*, 26–45. https://doi.org/10.15353/joci.v17i.3490

Hallintolaki 6.6.2003/434.

Helsingin kaupunginkirjasto. (2018). *Kirjaston asiakasopastamisen 10 käskyä* [toimintaohje]. Helsingin kaupunki.

Helsper, E. J., & Reisdorf, B. C. (2017). The emergence of a "digital underclass" in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New Media & Society, 19*(8), 1253–1270. https://doi.org/10.1177/1461444816634676

Heponiemi, T., Jormanainen, V., Leemann, L., Manderbacka, K., Aalto, A.-M., & Hyppönen, H. (2020). Digital divide in perceived benefits of online health care and social welfare services: National cross-sectional survey study. *Journal of Medical Internet Research, 22*(7), e17616. https://doi.org/10.2196/17616

Heponiemi, T., Kaihlanen, A.-M., Kouvonen, A., Leemann, L., Taipale, S. & Gluschkoff, K. (2022). The role of age and digital competence on the use of online health and social care services: A cross-sectional population-based survey. *Digital Health*, 8, 1–10. https://doi.org/10.1177/20552076221074485

Hilama, P., Hartonen, V. & Kinnunen, U.-M. (2017). Puolesta-asiointi terveydenhuollon sähköisissä asiointipalveluissa. Case: PUOLA–hanke. *Finnish Journal of EHealth and EWelfare, 9*(2-3), 232–240. https://doi.org/10.23996/fjhw.60947

Hänninen, R., Taipale, S. & Luostari, R. (2021). Exploring heterogeneous ICT use among older adults: The warm experts' perspective. *New Media & Society, 23*(6), 1584–1601. https://doi.org/10.1177/1461444820917353

Jaeger, P. T., Bertot, J. C., Thompson, K. M., Katz, S. M. & DeCoster, E. J. (2012). The Intersection of Public Policy and Public Access: Digital Divides, Digital Literacy, Digital Inclusion, and Public Libraries. *Public Library Quarterly, 31*(1), 1–20. https://doi.org/10.1080/01616846.2012.654728

Kaihlanen, A.-M., Virtanen, L., Buchert, U., Safarov, N., Valkonen, P., Hietapakka, L., ... & Heponiemi, T. (2022). Towards digital health equity - a qualitative study of the challenges experienced by vulnerable groups in using digital health services in the COVID-19 era. *BMC Health Serv Res 22*, artikkeli 188. https://doi.org/10.1186/s12913-022-07584-4

Kainiemi, E. & Heponiemi, T. (2024). Helppoa yhdelle, mahdotonta toiselle – ihmisten väliset resurssi- ja taitoerot. Teoksessa M. Lammi & J. Viteli (toim.), *Digitalisaatio, työn murros ja sosiaaliturva -tietokooste: Sosiaaliturvakomitean ja strategisen tutkimuksen tietokumppanuus* (44–48). Suomen Akatemia. https://www.aka.fi/globalassets/3-stn/1-strateginen-tutkimus/tiedon-kayttajalle/tietoaineistot/digitalisaatio_tyon_murros_ja_sosiaaliturva_tietokooste.pdf

Kinney, B. (2010). The Internet, Public Libraries, and the Digital Divide. *Public Library Quarterly, 29*(2), 104–161. https://doi.org/10.1080/01616841003779718

Korpela, V., Pajula, L. & Hänninen, R. (2024). Investigating the multifaceted role of warm experts in enhancing and hindering older adults' digital skills in Finland. *International Journal of Lifelong Education, 43*(5), 509–522. https://doi.org/10.1080/02601370.2024.2353176

Korjonen-Kuusipuro, K., Rasi-Heikkinen, P., Vuojärvi, H., Pihlainen, K. & Kärnä, E. (toim.). (2022). *Ikääntyvät digiyhteiskunnassa*. Gaudeamus.

Koskiaho, B. (2019). Vanhat ihmiset digimaailman muutoksen pyörteissä: Kohti avusteista osallisuutta. Teoksessa B. Koskiaho & E. Saarinen (toim.), *Ihan pihalla: Vanhat ihmiset digitaalisen maailman myllerryksessä: neuvonnan, ohjauksen ja asioiden ajamisen järjestäminen*. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2019/06/SOSTE-julkaisu-2019-Ihan-Pihalla.pdf

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492.

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

Lehtinen, E. (2024). *Digitaalista hoivaa vai asiakastyötä? Digituen antamisen haasteet kirjastoissa* [seminaariesitys 11.4.2024]. Pike-kirjastojen foorumipäivä, Turun työtieteiden keskus TCLS, Turun yliopisto. Viitattu 5.11.2024.

Nokelainen, A., Manner, T., Puurila, S. & Kärki, I. (2023). *Pirkanmaan hyvinvointialueen digituki* [esitys]. Pirkanmaan hyvinvointialue. Viitattu 7.11.2024. https://pirha.cloudnc.fi/download/noname/%7Bc1313582-980d-41fc-b7d5-9dfa8a0c9294%7D/51255

Ojaranta, A. & Litmanen-Peitsala, P. (2019). *Digital skills in Finnish public libraries to engage in the national operating model for digital support for citizens* [konferenssipaperi 20.8.2019]. IFLA WLIC 2019 - Athens, Greece - Libraries: Dialogue for Change, Session S05 - Continuing Professional Development and Workplace Learning, Ateena, Kreikka. https://library.ifla.org/id/eprint/2671

Opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM). (2023). *Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2023*. https://tilastot.kirjastot.fi/

Rasi, P. & Taipale, S. (2020). Tuki, ohjaus ja koulutus – ikääntyneet digitalisoituvassa mediayhteiskunnassa. *Gerontologia 34*(4), 328-332. https://journal.fi/gerontologia/article/view/99601

Suomen kirjastoseura. (2024). *Kirjastotyön eettiset periaatteet*. https://suomenkirjastoseura.fi/hallinta/wp-content/uploads/2024/05/Kirjastotyon-eettiset-periaatteet-6_2024.pdf

Suomi.fi. (2024a). *Digineuvonta. Helsingin kaupunki, Kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala*. Päivitetty 6.8.2024. Viitattu 6.11.2024. https://www.suomi.fi/palvelut/digineuvonta-helsingin-kaupunki-kulttuurin-ja-vapaa-ajan-toimiala/fe8f4dda-e6ea-44d3-a14b-15ab87d6293e

Suomi.fi. (2024b). *Digituki*. Päivitetty 13.5.2024. Viitattu 6.11.2024. https://www.suomi.fi/kansalaiselle/oikeudet-ja-velvollisuudet/digituki-ja-hallintopalvelut/opas/digitukea-asiointiin-ja-laitteiden-kayttoon/digituki

Torraco, R. J. (2016). Writing integrative literature reviews: Using the past and present to explore the future. *Human Resource Development Review, 15*(4), 404–428. https://doi.org/10.1177/1534484316671606

Valtiovarainministeriö. (2024). *Kansalaisten luottamus hallituksiin lievässä laskussa OECD-maissa – Suomi edelleen korkean luottamuksen maa* [tiedote 10.7.2024]. Viitattu 25.11.2024. https://vm.fi/-/kansalaisten-luottamus-hallituksiin-lievassa-laskussa-oecd-maissa-suomi-edelleen-korkean-luottamuksen-maa

Wang, C. & Si, L. (2024). The intersection of public policy and public access: Digital inclusion, digital literacy education, and libraries. *Sustainability, 16*(5), Article 1878. https://doi.org/10.3390/su16051878

Warschauer, M. (2002). Reconceptualizing the Digital Divide. *First Monday, 7*(7). https://doi.org/10.5210/fm.v7i7.967

Wohlin, C. (2014). Guidelines for snowballing in systematic literature studies and a replication in software engineering. *Proceedings of the 18th International Conference on Evaluation and Assessment in Software Engineering (EASE '14)*, Article 38, 1–10. https://doi.org/10.1145/2601248.2601268

Ylipulli, J., & Luusua, A. (2019). Without libraries what have we?: Public libraries as nodes for technological empowerment in the era of smart cities, AI and big data. *Proceedings of the 9th International Conference on Communities & Technologies - Transforming Communities (C&T '19)*, 92–101. https://doi.org/10.1145/3328320.3328387