SUOMEN KIRJASTOSEURA
FINLANDS BIBLIOTEKSFÖRENING
FINNISH LIBRARY ASSOCIATION

SUOMEN KIRJASTOSEURAN OHJELMAEHDOTUS

Digitaalisen syrjäytymisen ehkäisyä kirjastojen ja järjestöjen yhteistyöllä

Digitukea tarvitsevat monet eri väestöryhmät. Varovaistenkin arvioiden mukaan sadat tuhannet suomalaiset tarvitsevat tukea verkkopalvelujen ja laitteiden käytössä.

Valtiovarainministeriön AUTA-hankkeessa etsittiin asiakkaille sopivia malleja digituen tuottamiseen. Näistä kokeiluista monet sijoittuivat kirjastoon.

Kokeiluista saatiin hyviä kokemuksia julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyöstä, kun kokeilussa mukana olevat kirjastot tekivät yhteistyötä järjestöjen ja yritysten kanssa.

Kokeilujen perusteella kirjasto on sopiva paikka digiopastusten tarjoamiseen. Kirjasto on lähes kaikille tuttu ja sieltä löytyy myös opastamisessa tarvittavia laitteita ja tiloja.

AUTA-hankkeessa mukana ollut Alavuden kirjasto kokeili matalan kynnyksen digiopastuksen järjestämistä yhdessä Viestintätoimisto Tenhon kanssa.

Kokeilun perusteella opastuksen tarve on valtava. Asiakkaille tarjottiin opastusta esimerkiksi älypuhelinten ja tablettitietokoneiden käytössä sekä verkkopalvelujen käytössä ja sähköisessä asioinnissa.

Kirjaston ja järjestön organisoitu yhteistyö on työkalu digituen ongelmien ratkaisemiseen. Yhteistyössä opastuksia saadaan tuotettua enemmän ja laadukkaammin, opastuksen keskimääräinen kustannus saadaan alhaisemmaksi ja opastus saadaan ulotettua laajalle alueelle kattavan kirjastoverkon avulla.

Lähtökohdat laadukkaalle digituelle kirjastoissa ovat olemassa. Digituki, joka olisi kaikkien ulottuvilla, edellyttää panostusta paikallisiin toimijoihin.

Kirjastojen henkilöstön kouluttaminen, kirjaston ja järjestön yhteistyön mallintaminen sekä digiopastajien palkkaus kirjastoihin edellyttää rahoitusta.

Kirjastoseuran ohjelmaehdotus tuo toteutuessaan digituen lähelle asukasta. Se tukee AUTA-hankkeessa kehitettyä strategista ajattelua laajasta yhteistyöstä eri toimijoiden välillä sekä ideaa digituen tuottamisesta lähellä asiakasta.

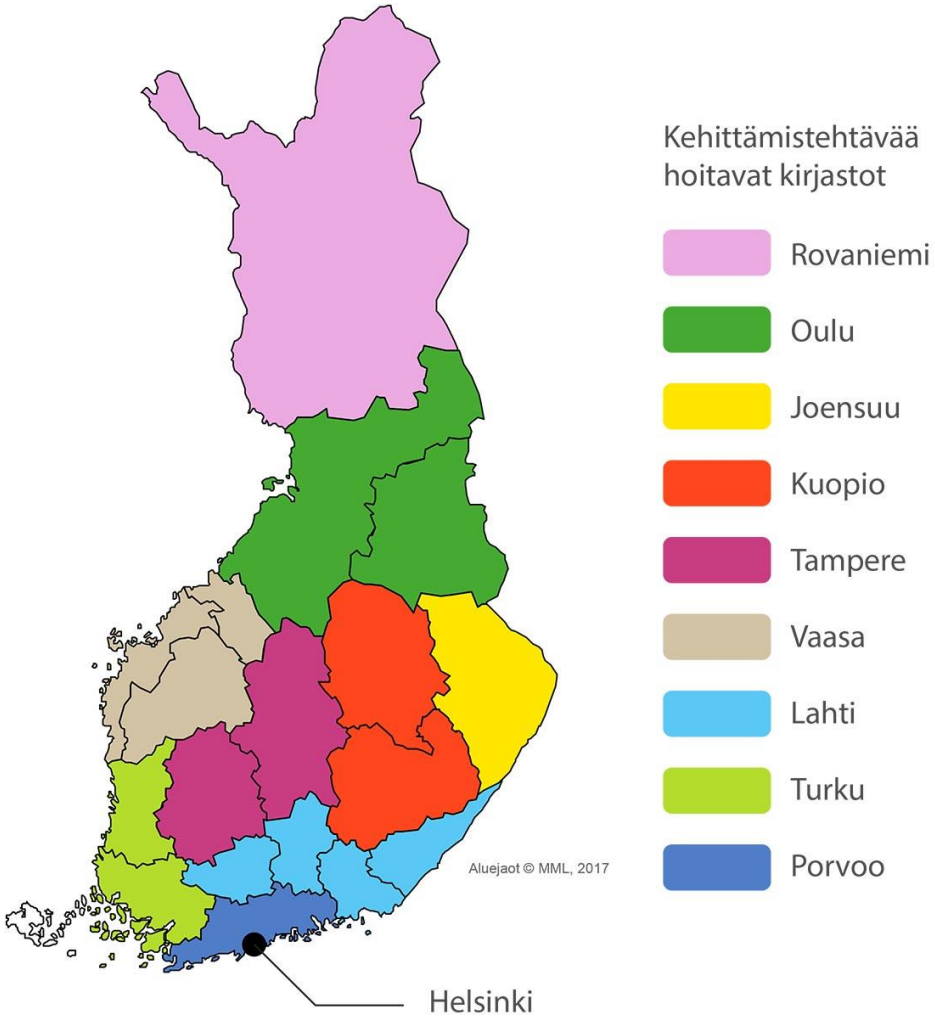
Ohjelmaehdotus on tehty yhteistyössä kirjastoalan toimijoiden kanssa. Ehdotuksessa on hyödynnetty kirjastoissa tehtyjä osaamiskartoituksia, valtiovarainministeriön digituen malleja, syksyllä 2018 käynnissä olevia maakunnallisia digituen pilotteja sekä muuta asiaan liittyviä aineistoja.

Ohjelman toteutus

Suomen kirjastoseura ehdottaa kolmevuotista digiohjelmaa vuosille 2019–2021. Ohjelmakausi jakautuu kahteen: vuosi 2019 keskittyy ohjelman suunnitteluun ja vuodet 2020-2021 toteutukseen.

Tavoitteena on kehittää kirjastojen henkilöstön ohjaus- ja osaamiskompetenssia sekä vahvistaa järjestöjen ja kirjastojen yhteistyötä palkkaamalla pieniin kirjastoihin digiopastajia järjestökentältä. Ohjelmassa luodaan mallinnus kirjaston ja järjestön yhteistyölle.

Yhteistyökumppaneiksi pyydetään digitukea valtakunnallisesti koordinoiva Väestörekisterikeskus, alueellista kehittämistehtävää hoitavat kirjastot (jatkossa kehittämiskirjastot, ks. kuva alla), valtakunnallista kehittämistehtävää hoitava kirjasto ja Suomen kirjastoseura. Tarkempi roolitus muotoillaan suunnittelukauden aikana.



Kehittämiskirjastojen kautta henkilöstön koulutus ulotetaan systemaattisesti kaikkiin alueen kirjastoihin, myös pieniin yksiköihin.

Lisäksi ohjelmaan sisällytetään optio pienten kuntien kirjastojen laite- ja muiden infrastruktuurihankintojen tukemiseen.

Ohjelmalle tulisi osoittaa rahoitus suunnittelua varten vuodelle 2019 ja toteutusta varten vuosille 2020–2021. Tähän alustavaan ohjelmaehdotukseen ei ole sisällytetty rahoitusarviota mutta se voidaan tuottaa tarvittaessa.

Ohjelmassa toteutettavat kokonaisuudet

1. Yleisten kirjastojen työntekijöiden osaamisen kehittäminen.

   Tavoite: Vuoden 2021 lopussa 80% Suomen yleisten kirjastojen henkilöstöstä koulutettu (yhteensä noin 2800 henkilöä).

   Koulutuksen sisältöinä olisivat asiakaslähtöinen digituki ja kirjaston kumppanit digituen tuottamisessa. Koulutuksen sisältöjen tarkempi suunnittelu, käytännön toteutus ja arviointi tehtäisiin yhteistyössä sopivan yhteistyökumppanin kanssa. Yhteistyökumppanilta edellytetään vankkaa osaamista laajojen koulutuskokonaisuuksien tuottamisesta.

2. Kirjastojen ja järjestöjen yhteistyön vahvistaminen.

   Tavoite: Digiopastajien palkkaaminen pieniin, alle viiden työntekijän kirjastoihin ohjelman ajaksi. Lisäksi tuotettaisiin yhteistyötä tukevaa viestinnällistä materiaalia, kuten sopimusmalleja yhteistyöstä.

   Erityisesti pienet kirjastot tarvitsevat lisää digituen tekijöitä asiakaspalveluun. Ohjelmassa palkattavien digiopastajien ensisijaisena tehtävänä olisi keskittyä digituen tarjoamiseen asiakkaille yhdessä kirjaston henkilöstön kanssa. Tämä rakentaisi merkittävästi yhteyksiä julkisen ja yksityisen sektorin välillä. Odotettavissa on yhteistyön jatkuminen myös ohjelman jälkeen.

Edellisten lisäksi ohjelmassa voitaisiin etsiä rahoituslähteitä laitehankintoihin niihin kirjastoihin, joissa it-infrastruktuuri on vanhentunutta.

Ohjelman kustannusarvio

Kirjastojen digiohjelman kustannusarvio vuositasolla:

Koulutukset yleisten kirjastojen henkilöstölle, tavoite 80 % henkilöstöstä koulutettu	370 000 €
Digiopastajien palkkaaminen pieniin kirjastoihin	200 000 €
Laite- ja muut infrastruktuurihankinnat	150 000 €
Henkilöstö-, matka- ja viestintäkulut	100 000 €
Suunnittelu- ja arviointityö	40 000 €
Yhteensä	**860 000 €**

Ohjelman kokonaiskustannusten arvio vuosille 2019–2021 on 2,58 milj. euroa. Kustannusten arvioinnissa on käytetty Turun kaupunginkirjaston projektissa julkaistua tietoa digiosaamisesta Lounais-Suomen kirjastoissa sekä siihen sisältyvää digiopastamiseen tarvittavien laitteiden ja tilojen kartoituksen tuloksia. Koulutusten kustannuksia on arvioitu aikaisemmin toteutettujen laajojen täydennyskoulutuskokonaisuuksien kustannusten perusteella.

Digituen tilanne kirjastoissa

Kirjastoilla on isoja haasteita digituen tuottamisessa. Laitteet, osaaminen ja henkilöstöresurssit vaihtelevat kunnissa.

Valtakunnallisessa kirjastojen asiakastyytyväisyyskyselyssä (2018) kysyttiin asiakkailta kirjastojen tapahtumista. Parhaiten kirjaston koettiin onnistuneen

näyttelyissä, kirjallisuustapahtumissa, lasten tapahtumissa sekä kirjaston käytön ja tiedonhaun opetuksessa.

Kyselyn perusteella suuri yleisö ei ole vielä löytänyt kirjaston tuottamia digiopastuksia. Kirjastot ovat tunnettuja ennen kaikkea perinteisistä tehtävistään kirjallisuuden ja lukemisen edistäjinä sekä tiedonhaun opastajina.

Digituen tehtävät ovat kuitenkin monessa kirjastossa arkipäivää. Kirjaston henkilökunta tukee aktiivisesti asiakkaita arkipäivän digipulmissa.

Tyypillisesti asiakkaita opastetaan tietokoneen ja mobiililaitteiden käytössä, sähköpostin käytössä, verkkotiedonhaussa ja eri verkkopalvelujen käytössä.

AUTA-hankkeen kokeilujen ja Yleisradion kanssa toteutetun **”Nettiä ikä kaikki – iloa digistä”** -digikiertueen tulosten perusteella kirjastot eivät voi toteuttaa digituen tehtävää yksin. Kirjastoissa tarvitaan nykyisen henkilökunnan osaamisen kehittämistä ja kokonaan uutta osaamista.

Myös eduskunnan valtiovarainvaliokunta on todennut vuoden 2018 talousarvioesitystä koskevassa mietinnössä seuraavaa:

> ”Valiokunta pitää tärkeänä, että **kirjastojen osaamista ja neuvontamahdollisuuksia vahvistetaan**, sillä kirjastoilla on luonteva rooli olla digitaalisen ajan kulttuuri- ja tietokeskuksia, joiden tiloja, aineistoja, palveluita ja osaamista voidaan hyödyntää mahdollisimman hyvin. **Tämä edellyttää mm. kirjastohenkilökunnan digitaitojen kehittämistä, laitteiden nykyaikaistamista ja digitalisoitavien palveluiden harjoitusalustojen luomista.**”

Yleisten kirjastojen neuvosto teetti syksyllä 2017 kirjastoille kyselyn digituesta.

Kyselyn perusteella kirjastojen tarjoaman digituen tärkeimpiä kehittämiskohteita ovat henkilöstön osaaminen, laitteisto, tietoturvakysymykset sekä toimintaan soveltuvat tilat. Lisäksi henkilöstöresurssit vaativat panostusta.

Kirjasto tukee järjestökenttää

Kirjasto on merkittävä alusta muiden tahojen tuottamille opastuksille. Kirjasto tarjoaa tilat, verkkoyhteydet ja laitteita järjestöille. Senioreiden vertaisopastuksia pääkaupunkiseudulla tuottavan Enter ry:n mukaan lähes kaikki järjestön tuottamat opastukset toteutetaan kirjastoissa.

Vanhustyön keskusliiton mukaan SeniorSurf-opastuspaikkakartalle annettujen tietojen perusteella järjestöjen antamasta opastuksesta noin 42-44 % tapahtuu kirjaston tiloissa.

Kirjastoilla on lukuisia yhteistyökumppaneita, joiden kanssa toimiminen on vaativa tehtävä sekä johdolle että työntekijöille.

Kirjastojen ja kolmannen sektorin laajamuotoinen yhteistyö on uutta ja sen kehittämiseen kannattaa panostaa. Yhteistyössä opastuksista saadaan laadukkaita ja niiden lukumäärää voidaan lisätä.

Ohjelman tavoitteet

Kirjasto tukee kansalaisia osana laajempaa verkostoa. Ohjelma hyödyttää digituen koko ketjua. Kun kirjaston henkilöstö pystyy paremmin tunnistamaan asiakkaan palvelutarpeen, he pystyvät myös ohjaamaan asiakkaita oikeisiin tukipalveluihin.

Ohjelma parantaa kirjastojen digivalmiuksia ja sitä kautta myös järjestöjen tuottamaa digitukea.

Koko Suomen näkökulmasta ohjelma parantaisi alueellista tasa-arvoa. Esimerkiksi Lapissa kirjastot ovat useassa kunnassa ainoa toimiva palvelu, josta henkilökohtaista digitukea voi saada.

Pitkäaikaiset tavoitteet ohjelmassa ovat:

- Hyödyntää Suomen kattavaa kirjastoverkkoa ja parantaa digituen paikallista saatavuutta ihmisten arjessa.
- Vahvistaa yhteistyötä kunnallisten kirjastojen ja digitukea tuottavien järjestöjen välillä.
- Parantaa erityisesti heikoimmassa asemassa olevien väestöryhmien mahdollisuuksia digitaalisten palvelujen käyttöön.
- Kuroa umpeen digikuiluja ja vahvistaa osallisuuden kokemusta eri väestöryhmissä. Näin vahvistetaan suomalaisen yhteiskunnan demokraattista kehitystä.