

Valtuustoaloite/Tukipiste digitaalisten palveluiden käyttöön ja digitaitojen hallintaan

Kv 08.05.2023 § 15

Valtuutettu Maarit Koivisto jätti vasemmistoliiton valtuustoryhmän valtuustoaloitteen koskien tukipisteen perustamista digitaalisten palveluiden käyttöön ja digitaitojen hallintaan.

Päätös

Kaupunginvaltuusto päätti lähettää valtuustoaloitteen kaupunginhallitukselle valmisteltavaksi.

Sivla 15.06.2023 § 71
389/00.01.05/2023

Valmistelija

Vs. kirjastotoimenjohtaja Jenni Mäkelä, puh. 040 7733127

Aloitteessa todetaan mm.: ”Loimaan kaupunkiin perustetaan tukipisteitä, joista kansalaiset saavat kasvokkain ja puhelimitse apua sähköiseen asiointiin. Tukipisteitä tulee saada apua myös niidn, jotka eivät käytä digitaalisia palveluita omatoimisesti ollenkaan.

Kuvattu toiminta sopii esimekiksi kirjastotoimen oheen, mutta kirjastoille on osoitettava riittävät resurssit kasvavaan digituen tarpeeseen vastaamiseksi sekä riittävän tietoturvallisuuden huomioimiseksi esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiointeja sekä pankkiasiointia ajatellen.”

Kirjasto auttaa arjen digipulmissa ja tukee kaikenikäisten ihmisten osaamista ja selviytymistä digitaalisen ajan haasteissa. Digituki tähtää asiakkaan itsenäiseen ja turvalliseen laitteiden käyttöön ja sähköiseen asiointiin. Kirjaston digituki on maksutonta ja siihen voi osallistua kuka vain. Kirjasto tarjoa digiopastusta osana päivittäistä asiakaspalvelua sekä Pääkirjastossa että Alastaron, Hirvikosken ja Mellilän lähikirjastoissa. Kirjaston digiopastuksessa noudatetaan valtakunnallisia digituen eettisiä ohjeita.

Kirjastossa saa apua kirjaston omien sähköisten palvelujen, kuten verkkokirjaston ja e-aineistojen, sekä kirjastossa käytössä olevien laitteiden ja ohjelmien käytössä.

Kirjasto auttaa asiakkaita laitteiden ja ohjelmien peruskäytössä. Digitukea annetaan tietokoneen, tablettilaitteen tai älypuhelimien käyttöön, sähköpostin, sosiaalisen median ja internetin käyttöön, tiedon etsimiseen sekä sähköiseen asiointiin. Opastuksen aikana vastuu laitteista ja ohjelmistoista säilyy aina asiakkaalla.

Kirjasto ei avusta verkkokauppojen käytössä eikä asiakkaan puolesta tehdä hakemuksia, ostoja tai tilisiirtoja. Vahvaa tunnistautumista vaativien palvelujen käyttöä voidaan kirjastossa neuvoa vain yleispiirteisesti.

Henkilökunta ei käsittele asiakkaan salasanoja tai vahvan tunnistautumisen välineitä (esim. verkkopankkitunnukset tai mobiilivarmenne) eikä henkilökunta voi hoitaa asiakkaan puolesta hänen henkilökohtaisia asioitaan esim. pankki- tai terveydenhuollon asiointia. Viranomaiset ja julkiset tahot tarjoavat digiopastusta omien palvelujensa käytössä ja tarvittaessa kirjastosta ohjataan asiakas oikean palveluntarjoajan puoleen.

Loimaan kaupunginkirjasto kuuluu Digi- ja väestötietoviraston (DVV) koordinoimaan valtakunnalliseen digituen verkostoon. Verkoston tehtävä on kehittää ja arvioida digituen yhteisiä toimintatapoja, tukea digituen tarjoajia ja lisätä toimijoiden määrää, tunnettavuutta sekä digituen saatavuutta kaikkialla Suomessa. Verkosto koostuu viranomaisten, kuntien, järjestöjen ja hankkeiden yhteistyöstä. Loimaan lisäksi seutukunnalliseen digituen verkostoon kuuluu toimijoita Auran, Kosken, Marttilan, Oripään ja Pöytyän kuntien alueilta. Verkosto kokoontuu vähintään kaksi kertaa vuodessa ja se on mm. tuottanut alueellisen digituen markkinointi- ja viestintämateriaalia. Kirjaston edustaja on ollut toiminnassa mukana verkoston toiminnan alusta lähtien. Verkosto on kaikille avoin.

Vanhusasianvaltuutettu Päivi Topo suositaa tulevaan hallitusohjelmaan, että kuntien velvollisuudesta koordinoida digitukea alueellaan säädetään laki. Näin voidaan varmistaa, että tarjolla on riittävästi tukea digitaalisten laitteiden ja palveluiden käyttöön kaikissa kunnissa. Hallitusohjelmassa pitäisi huomioida myös se, että digituen tarjoamisen varmistamiseksi ja keskitetyn asiointikanavan luomisen lisäksi lainsäädäntöön tarvitaan selkeyttä liittyen toisen puolesta asiointiin.

Digituki on kiinteä osa tämän päivän kirjastotyötä ja asiakaspalvelua. Digitukea annetaan asiakaspalvelun lomassa, joten henkilöstöresurssien rajallisuus ja työtehtävien moninaisuus rajoittavat yksittäistä asiakasta kohden käytettävissä olevaa aikaa. Jos kirjastoissa annettavan digituen tarve kasvaa, tarvitaan kirjastoissa tähän työhön riittävästi henkilöstöresursseja.

Digituen antamisessa olennaista on myös kirjastojen asiakastietokoneiden ajantasaisuus ja tietoturvallisuus. Tällä hetkellä kirjastojen asiakastietokoneet ovat melko vanhoja ja kaipaavat päivittämistä myös ohjelmistojen suhteen. Kirjastoissa ei tällä hetkellä ole juurikaan mahdollisuutta yksityiseen asiointiin esim. rauhallisia tai äänieristettyjä tiloja.

Esittelijä	Sivistysjohtaja Pärkö Manne
Päätösehdotus	Sivistyslautakunta antaa aloitteeseen yllä olevan vastauksen ja toteaa aloitteen loppuun käsitellyksi.
Päätös	Hyväksyttiin.