

---

**Seppo Poutanen, Anne Kovalainen & Emmi Lehtinen**

# **Verkkopankki ja Kela dekkareiden välissä: tutkimus kirjastotyön laajenemisesta digihoivaksi**

---

## **Tiivistelmä**

Julkisten ja yksityisten palveluiden digitalisaatio on lisännyt tarvetta tarjota kansalaisille digitukea. Digituki on siirtynyt merkittävässä määrin kirjastojen velvollisuudeksi, mikä on laajentanut kirjastotyötä hoivatyön suuntaan. Tutkimme kirjastojen asiantuntijatyötä tekevien kokemuksia asiakkaille annettavan digituen luonteesta ja digineuvonnan ulottuvuuksista sekä neuvontaan liittyvistä emotionaalista ja eettistä kuormitusta tuottavista tilanteista. Tarkastelimme tiettyjen digituen sisältöjen sekä digitukeen liittyvän tunnetyön ja eettisten kysymysten yleisyyttä. Analysoimme näiden tekijöiden välisiä yhteyksiä logistisen regression avulla. Lumipallomenetelmällä kerätty kyselyaineistomme (N=274) koostuu työssään digitukea antavista kirjastotyöntekijöistä. Aineisto vastaa sukupuolijakaumaltaan (73% naisia ja 27% miehiä) ja ikäjakaumaltaan (min=22, max=67, ka=47,1) hyvin julkisten kirjastojen työntekijöitä. Kirjastojen työntekijöiltä kysytään ainakin kerran kuukaudessa apua asiakkaan omien laitteiden käytössä (70 %), verkkopankkiasioinnissa (60 % vastaajista) ja Kelan verkkoasioinnissa (40 %). Digituen antaminen kyseisissä asioissa on yhteydessä tunnetyön kokemusten sekä eettisten pohdintojen useuteen digitukitilanteissa. Tutkimuksemme antaa viitteitä eräänlaisesta hiljaisesta yhteiskunnallisesta sopimuksesta, jonka perusteella yksityinen ja julkinen sektori voivat siirtää digitaalisiin palveluihin liittyviä asiakasneuvontatehtäviä käytännössä kirjastojen asiakasneuvonnan hoidettavaksi.

Avainsanat: digitalisaatio, digihoiva, valtasuhteet, kirjasto, työn muutos

## Johdanto

Digitalisaatio muuttaa yhteiskuntaa: digitaalisesti tuotettujen yksityisten ja julkisten palvelujen määrä on kasvanut viime vuosina merkittävästi ja kasvaa edelleen (Huotari 2024; Kippo 2023). Digitalisaatio muuttaa myös palvelujen tuottamisen tapoja ja käytäntöjä. Muutos näkyy monen työntekijän työssä. Jäsennämme tässä artikkelissa kirjastotyöntekijöiden työssään antaman digineuvonnan ulottuvuuksia ja pyrimme näin täsmentämään, mitkä seikat digineuvonnassa erityisesti kuormittavat. Analyysimme kohteena ovat digineuvontakohtaamiset ja niihin liittyvä kirjastojen asiantuntijatyön muutos, eivät digineuvontaa hakevat asiakkaat tai asiakasryhmät. Laadullisten aineistojen perusteella (Lehtinen ym. 2023) välittyy kirjastotyöntekijöiden kokemus, että digineuvonnan asiakkaita saattaa yhdistää ainakin se, että heillä ei välttämättä ole läheisiä, perhettä, sukua tai ystäviä, joilta apua voisi vaivatta pyytää. Yhdistävänä tekijänä voi myös olla, että julkisen tai yksityisen palveluntarjoajan neuvonta tai apu ei ole saatavilla tai käytettävissä – ei ole esimerkiksi pankin konttoria, jossa olisi henkilöllisiä palveluja, tai verotoimistoa, jossa voisi saada neuvoja kasvokkain. Asiakkaina voivat olla aikuiset tai nuoret, kielellisiin, kulttuurisiin tai etnisiin vähemmistöihin kuuluvat, työttömät tai työelämän ulkopuolella olevat tai yksinasuvat ja autottomat henkilöt.

Suomessa, kuten muissakin Pohjoismaissa, kirjastot ovat rakentuneet keskeiseksi osaksi hyvinvointiyhteiskuntaa ja sen tiedonjakamis- ja neuvontatehtävää. Digitaalisten palveluiden lisääntymiseen liittyvien opastusten tarjoaminen on entistä merkittävämpi osa kirjastojen tehtävää sekä osaamisen kehittämisessä että tuen antamisessa (ks. Jyty 2023; kirjastot.fi 2022). Kirjastojen ydintehtäviin liittyvä digitaalinen tuki ulottuu internetin ja tietokantojen käyttöopastuksesta digitaalisten julkaisujen, elokuvien ja äänitteiden hakuihin ja niiden käyttöopastukseen. Kirjastojen työntekijät ovat digitaalisten ja materiaalistien kirjastopalvelujen asiantuntijoita, joiden ammatillinen osaaminen ja asiantuntemus keskittyy erityisesti kirjastojen päätehtäviin.

Kirjastoissa tarjottavan digituen kysyntä on kasvanut ja monipuolistunut viime vuosina, ja samalla digituesta on tullut yhä merkittävämpi osa kirjastotyöntekijöiden työtä (Jyty 2023). Kasvava digituen kysyntä ja tuen tarvitsijoiden esittämien kysymysten moniulotteisuus osoittavatkin digituen laajentavan kirjastojen työntekijöiden tekemää asiakaspalvelutyötä. Keskeisiä muita kuin kirjaston omien digipalvelujen

(mm. e-kirjat ja digitaaliset arkistot) käyttöön liittyviä digipulmia ovat esimerkiksi verkkopankkiin liittyvät ongelmat, asiakkaan omien laitteiden päivitys sekä uuden laitteen (puhelin, tabletti) käyttöönotto. Kirjastotyöntekijöiltä pyydetään aiempaa enemmän apua pankkien, verottajan, Kelan ja OmaKannan verkko- ja digipalveluihin liittyvissä pulmatilanteissa (Lehtinen ym. 2023). Mainitut seikat ovat aiemmassa laadullisessa tutkimuksessamme esille tulleita esimerkkejä digitalisaatioon liittyvistä arjen kysymyksistä, joiden ratkaisemiseen haetaan apua kirjastojen digineuvonnasta, koska muita neuvontapisteitä ei ole tarjolla tai ne koetaan vaikeasti saavutettaviksi (Lehtinen ym. 2023).

Tutkimme tässä artikkelissa kyselytutkimuksen avulla kirjastojen asiantuntijatyötä tekevien kokemuksia heidän antamastaan digineuvonnasta sekä tähän työhön liittyvistä emotionaalista tai eettistä kuormitusta tuottavista tilanteista. Aineisto on kerätty valtakunnallisesti kaikilta kirjastojen AKE-alueilta (Liite 1). AKE-alue tarkoittaa hallinnollista jakoa valtakunnallisen kirjastotoiminnan kehittämisessä. AKE-aluejako korvasi vuonna 2018 aiemmin käytössä olleen keskus- ja maakunta-kirjastojärjestelmän (kirjastot.fi 2018). AKE-alueiden tehtäviin kuuluu muun muassa yhteydenpito alueellisiin ja paikallisiin kirjastoihin. Käytimme AKE-aluejakoa aineiston keruun apuna kaikkien maan julkisten kirjastojen työntekijöiden tavoittamiseksi.

Teoreettisen viitekehiksemme keskeiset käsitteet ovat digihoiva, tunnetyö ja työhön kytkeytyvä eettinen kuormitus. Tutkimuksemme paljastaa tiettyjä ongelmia digitaalisten palvelujen järjestämisessä ja julkisen ja yksityisen sektorin työnjaossa.

## **Kirjallisuustausta**

### *Digihoiva ja tunnetyö*

Kirjastot ovat tutkimusten mukaan (Bertot ym. 2016; Leguina ym. 2021; Sefyrin ym. 2021) koulujen ohella keskeisiä digitaalista 'mukaanottamista' eli inklusiota ja digitaalisen tiedon hankintaa edistäviä instituutioita. Suomessa kirjastoille on lain mukaan asetettukin tehtäväksi muun muassa digitaalisen lukutaidon edistäminen (Finlex 2016), ja moninaisten neuvontapalvelujen kirjon ja vaativuuden kasvu on tunnistettu usealla taholla (mm. Jyty 2023). Asiakkaiden perustavaa laatua olevien,

erilaisiin digitaalisiin palveluihin liittyvien ongelmien hoitaminen vaatii yhä useammin muita kuin puhtaasti teknisiä ratkaisuja ja teknistä osaamista. Teknisen neuvonnan sijaan edellytetään sitoutumista monimutkaisen palveluongelman ratkaisemiseen, vaikka kyse ei olisikaan kirjaston työtehtävistä.

Tutkimusaineistojemme mukaan asiakkaan 'digiin' liittyvä asia tai huoli voi ulottua teknisen ongelman sijasta monimutkaiseen yhteiskunnallisten ja yksityisten palvelujen digitaalisuuteen, omaan osaamattomuuteen ja usein jopa ahdistukseen siitä, että jää ongelmien kanssa yksin. Näissä asiakaspalvelutilanteissa inhimillinen halu auttaa ja 'venyminen' ongelmien ratkaisemiseksi ulottuvat kirjastotyöntekijän ammatillisen työroolin ja osaamisen ulkopuolelle. Auttaminen liittyy myös epätasapainoiseen tilanteeseen, valtaan ja riippuvuussuhteeseen, jossa autettava asiakas voi olla haavoittuvainen esimerkiksi vähäisen osaamisen, tiedon puutteen tai kykyjen vähäisyyden vuoksi (vrt. Baier 1995; Fine 2005; Sevenhuijsen 1998; Tronto 1993). Käsitteellistämme tällaisen tuen antamisen digitaalisesti hoivatyöksi ja käytämme tästä työstä termiä 'digihoiva' kuvaamaan tavanomaisen digitaalisen kirjastopalvelun yli menevää asiakaspalvelua, jossa paneudutaan asiakkaan avun tarpeeseen ja pyritään auttamaan monimutkaisen ongelman ratkaisemisessa. 'Digihoiva' on luonteeltaan hyvin erilaista kuin 'digituki'. Digituki ja digiopastus ovat vakiintuneet termeinä tarkoittamaan teknistä neuvontaa (Valtiovarainministeriö 2019). Tutkimuskirjallisuudessa digitaalinen hoivatyö liittyy puolestaan palvelutapahtumiin, joissa teknisten tai digipalveluun liittyvien laiteongelmien lisäksi voidaan joutua ratkomaan asiakkaan muita ongelmia (Giesler 2017; Hammock ym. 2023; Sefyrin ym. 2021). Ne voivat kytkeytyä mitä erilaisimpiin digitaalisiin palveluihin ja niiden käyttöön ja usein myös tiedon puutteeseen (Kaun & Forsman 2024).

Haastattelututkimuksemme (Lehtinen ym. 2023) osoitti, että perinteisten kirjastopalvelujen (digitaaliset kirjat, lehdet ja arkistot) ulkopuolinen digituki liittyy erityisesti hyvinvointiyhteiskunnan digitalisaatioon ja usein julkisiin palveluihin sekä niiden käytön ongelmiin. Yhdysvalloissa julkisten kirjastojen työntekijät neuvovat asiakkaita esimerkiksi työttömyyteen, fyysiseen terveyteen tai mielenterveyteen liittyvissä ongelmissa ja sairausvakuutusksymyksissä (Giesler 2017; Hammock ym. 2023), ja suuri osa neuvonnasta on myös yleistä tiedon jakamista. Suomen tavoin muissakin Pohjoismaissa kirjastojen asiakkaiden digineuvonnan kysymykset liittyvät julkisten ja yksityisten instituutioiden digitaalisten palvelujen käyttöön (esim. Kela,

Vero, OmaKanta, pankki) sekä omien tai kirjaston laitteiden hallintaan näihin palveluihin pääsemiseksi (Kaun & Forsman 2024; Lehtinen ym. 2023; Sefyrin ym. 2021).

Hoiva (*care*) on teoreettisesti joustava, monen tieteenalan käsite (Lindén & Lydahl 2021; Sevenhuijsen 1998; Singleton & Mee 2017), jonka keskeisinä näkökulmina ovat vallan ja riippuvuuden sekä yleisemmin epätasapainon ulottuvuudet (Baier 1995). Hoiva määritellään usein siihen kytkeytyvän emotionaalisen ulottuvuuden myötä kohteen ja toimijan väliseksi sitoutuneeksi tilaksi tai toiminnaksi tai niiden yhdistelmäksi (Bubeck 1995; Martin ym. 2015; Tronto 1998). Näin on myös digihoivan kohdalla. Omassa aineistossamme hoivan emotionaalinen ulottuvuus sitoutuu erityisesti kirjastotyöhön sisältyvään digineuvontaan. Hoivatyöhön liittyy usein niin kutsuttua performatiivista tunnetyötä, jonka avulla pyritään tilanteen tai tapahtumien hallintaan. Performatiivinen tunnetyö tarkoittaa useaa seikkaa. Hochschildin (1983/2012) mukaan kysymys on tunteiden esittämisen ja myös kokemisen tietoisesta manipuloinnista hyödyllisiksi työnteon repertuaareiksi.

Tunnetyö on käsitteellisesti kiinnitetty monenlaisiin sosiaalisiin vuorovaikutustilanteisiin työssä. Se liittyy myös työntekijän yksilöllistyneisiin repertuaareihin ja hallinnan keinoihin, olipa kyse niin sanotun tylsän tai monotonisen työn hoitamisesta (Payne 2009), yrityskuvan välittymisestä asiakaspalvelutilanteissa (Hochschild 1983/2012) kuin yleisemmin yrityksen tai organisaation palveluista (Hameed ym. 2022; Huynh ym. 2008; Taylor 1998). Asiakastyössä omien ja asiakkaan tunnetilojen hallinta on myös katsottu osaksi ammatillista osaamista (mm. Bolton 2004). Tunnetyö kytkeytyy työntekijän sukupuoleen ja myös ammattiin liittyviin oletuksiin asiakastyön ulottuvuuksista ja tehtävistä (Humphrey 2023; Wingfield 2021). Poliisien ja lakimiesten tekemää tunnetyötä koskevissa tutkimuksissa on havaittu, että ammattikuvaan rakennettu oletus työntekijän sukupuolesta muokkaa (asiakkaiden mielestä) sallittuja tai käytettävissä olevia tunnetyön repertuaareja (Wingfield 2019).

### *Digihoida ja asiakaspalvelun eettiset kysymykset*

Hoivan määritelmät – ja hoivakäytännöt – sisältävät aina jonkinlaisen riippuvuus-suhteen ja epäsymmetrisen valtasuhteen hoivan antajan ja hoivan saajan välillä (Bubeck 1995; Daly & Lewis 2000; Fine 2005; Lavee 2021; Lindén & Lydahl 2021; Tronto 1998). Myös digihoivassa asiakastilanteisiin liittyy vallan epäsymmetria, sillä kyse on tiedon, teknologian ja osaamisen hallinnasta, jakamisesta ja tuesta

asiakaspalvelussa. Kirjaston työntekijä voi periaatteessa itse päättää, millaista ja miten paljon digitukea ja -palvelua ohi ja yli kirjaston perustoimintoihin liittyvän digituen lisäksi hän antaa. Asiakaspalvelussa eteen voi tulla mitä moninaisimpia kysymyksiä. Niihin liittyviä eettisiä ja moraalisia ongelmia ei aina ole helppo yksiselitteisesti hahmottaa, ellei kyse ole selkeästi esimerkiksi tietosuojaan liittyvistä kysymyksistä tai henkilön tunnistetiedoista. Käytännössä tapauskohtainen rajanveto asiakaspalvelutilanteissa voi olla hyvin hankalaa ja vaihdella paljon tapauskohtaisesti, kuten aiempi haastattelututkimuksemme osoitti (Lehtinen ym. 2023). Vallan epätasapaino asiakaspalvelussa voi myös itsessään tuottaa tilanteeseen kytkeytyviä eettisiä dilemmoja.

Asiantuntijatyössä digihoiva kuormittaa työntekijöitä erityisesti niissä asiakaspalvelutilanteissa, joissa annettavaan tukeen ja neuvontaan liittyy tietosuojaan kytkeytyviä eettisiä kysymyksiä. Tyypillisesti tämänkaltaiset kysymykset voivat tulla esiin salassapidettäviin tietoihin, kuten pankkipalveluihin tai terveystietoihin, liittyvissä digitukutilanteissa. Asiakkaiden riippuvuus digituen saannista ja siis myös digituen antajasta sekä digitukeen liittyvät eettiset haasteet ovat herättäneet myös Digi- ja väestötietoviraston huomion (DVV 2024). Viraston julkaisemassa digitaito-raportissa tunnistetaan kirjastojen rooli yhtenä harvoista luotettaviksi ja helposti lähestyttäviksi koetuista digitukea antavista tahoista (DVV 2023). Tällöin yksityisen pankin tai viranomaisen (esim. verottajan) sijasta kyseisiin palveluihin liittyvää henkilöllistä digitukea ja -neuvontaa antaakin usein kirjasto.

Kirjastoissa on käytössä GDPR:n ja tietosuojasäännöksiä pohjalta laadittu eettinen säännöstö ja ohje, jonka periaatteita ne noudattavat digitukea antaessaan (DVV 2024). Aiemman tutkimuksemme haastatteluaineisto osoitti, ettei yleisiä ohjeita ja yleisluontoisia säännöksiä ole aina helppoa noudattaa, esimerkiksi inhimillisistä syistä johtuen (Lehtinen ym. 2023). Aiempi haastatteluaineistolle rakentunut tutkimuksemme ja sen tulokset toimivat perusteena uuden tutkimusaiheen valinnalle ja aineiston hankinnalle. Meitä kiinnosti erityisesti selvittää digituen antamiseen liittyvien ongelmallisten tilanteiden merkitys ja laajuus kirjastoalan asiantuntijatyössä valtakunnallisen kyselyn avulla.

Keräsimme aineiston kyselytutkimuksella. Keskeinen oletus aineistonkeruussa oli, että digituen antamiseen liittyy monimutkaisia asiakaspalvelutilanteita, joista osa on luonteeltaan pelkkää teknistä tukea merkittävästi laajempia ja kompleksisempia. Käytämme tutkimusaineiston kuvailussa termiä 'digituki', koska se on termi,

joka on yleisesti käytössä kirjastoissa ja jota olemme käyttäneet myös kyselytutkimuksessa. Teoreettisesti erotamme 'digihoivan' ja 'digituen' toisistaan, ja löysimme vastaavat erot myös empiirisessä analyysissämme.

Kirjastoissa annettavan digituen laajentumisen myötä niihin liittyvät tilanteet aiheuttavat aiemman tutkimuksemme mukaan eettistä kuormitusta kirjastojen työntekijöille (Lehtinen ym. 2023). Erityisen hankalia ovat vastuullisesti hoidetut, usein monimutkaiset asiakaspalvelutilanteet, joissa kysymykset saattavat liittyä asiakkaan terveyden, toimeentulon ja yleisemmin arkielämän sujuvuuden näkökulmista elintärkeisiin asioihin.

Haastattelututkimuksemme (Lehtinen ym. 2023) tulosten perusteella olimme kiinnostuneet tutkimaan laajemmalla, valtakunnallisella aineistolla erityisesti kolmea teemaa. Niistä ensimmäinen liittyy annetun tuen laajuuteen ja yleisyyteen, toinen tunnetyön ja eettisten kysymysten ulottuvuuksiin ja kolmas niihin erityisiin asiakaspalvelutilanteisiin, joissa tunnetyötä ja eettisiä dilemmoja esiintyy. Muotoilimme näistä teemoista seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Antavatko kirjastotyöntekijät digitukea muihin kuin kirjaston omiin palveluihin liittyen, ja kuinka ajallisesti yleistä tai sisällöllisesti laajaa tämä työ on?
2. Kokevatko kirjastotyöntekijät a) tekevänsä tunnetyötä tai b) joutuvansa pohtimaan eettisiä seikkoja digitukitilanteissa?
3. Missä määrin annetun tuen erilaiset sisällöt ovat yhteydessä kirjastotyöntekijöiden mahdollisiin kokemuksiin tunnetyön tekemisestä ja eettisestä kuormituksesta?

Seuraavassa tarkastelemme tutkimusaineistoa, jota analysoimalla pyrimme vastaamaan yllä oleviin kysymyksiin.

## Aineisto ja menetelmät

### *Tutkimusaineisto*

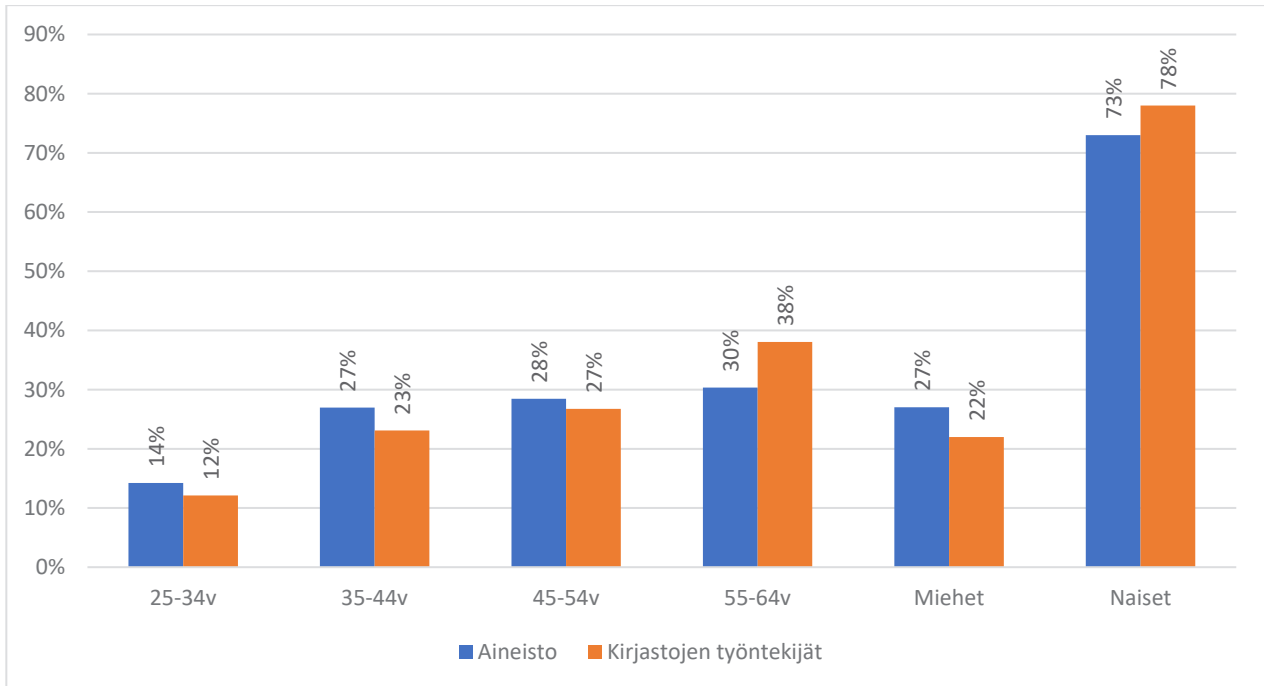
Käytimme tutkimuksen aineistona syys–lokakuussa 2023 keräämäämme kyselyä, jolla selvitimme digituen antamista kirjastoissa. Kyselylomakkeen laatimisessa hyödynsimme aikaisemmissa laadullisissa haastatteluissa saatua tutkimustietoa kirjastoissa annettavan digituen luonteesta. Tutkimuksemme on luonteeltaan eksploratiivinen. Emme valinneet tutkimuksessa käytettäväksi validoitua, yksittäisistä väittämistä koostettua tunnetyö-mittaria (esim. D-QEL), koska meitä kiin-

nostivat digituen ja asiakaspalvelutilanteiden, eettisten dilemموjen sekä annetun tuen väliset yhteydet – sekä laajemmin näiden tekijöiden kytkökset suomalaiseen digiyhteiskuntaan. Emme siis olleet kiinnostuneita mittarin kartoittamien syvän ja pinnallisen tunnetyön yhteyksistä esimerkiksi loppuunpalamiseen (Brotheridge & Lee 2010; Näring 2006). Emotionaalista työtä koskevat väittämät (mm. Brotheridge & Lee 2010) toimivat apuna kyselylomakkeen kahden väittämän rakentamisessa. Eettisiä kysymyksiä tarkastelevat väittämät muodostimme aiemmassa laadullisessa tutkimuksessa esiin nousseiden seikkojen perusteella (ks. Kaun & Forsman 2024; Lehtinen ym. 2023; Sefyrin ym. 2021).

Vaikka emme tutkineet asiakkaita, kyselylomakkeen väittämät kohdistuivat varsin yksityiskohtaisesti asiakaspalvelutilanteisiin. Siksi näimme tarpeelliseksi pyytää yliopiston ihmistieteellisten tutkimusten eettisen ennakoarvioinnin tutkimussuunnitelmalle ja lomakkeelle. Yliopiston ihmistieteellisten tutkimusten eettinen arviointiryhmä hyväksyi tutkimussuunnitelman ja kyselylomakkeen 1.9.2023.

Suuntasimme tutkimuskyselyn kaikille niille yleisten kirjastojen työntekijöille, jotka antavat digitukea osana työtään. Suomen yleisissä kirjastoissa työskentelee kaikkiaan noin 5 000 työntekijää (Tilastokeskus 2023), mutta tilastotietoa digitukea antavien työntekijöiden lukumäärästä ei ole saatavilla. Tavoitimme tutkimuksen kohdejoukon lumipallomenetelmällä. Lähetimme kirjastojen sähköpostiosoitteisiin viestin, jossa pyysimme vastaanottajia jakamaan tutkimukseen osallistumiskutsua kirjaston työntekijöille. Osallistumiskutsu koostui tutkimuksesta ja aineiston keruusta kertovasta viestistä, jossa oli saatekirjeen lisäksi tieto kyselyn eettisestä arvioinnista, aineiston käyttöä ja säilyttämistä koskeva tietosuojaseloste, linkki Webropol-kyselylomakkeeseen sekä tutkijoiden yhteystiedot. Kysely kerättiin Webropol-verkkolomakkeella, joka oli saatavilla suomeksi ja ruotsiksi. Kyselyn voimassaoloaikana lomake avattiin 660 kertaa ja kyselyyn vastasi kaikkiaan 359 kirjastotyöntekijää (54% kyselyn avanneista).

Tutkimuksen analyysissä käyttämämme aineisto koostuu niistä vastaajista, joiden työtehtäviin kirjastojen digituki kuuluu. Kuviossa 1 ja taulukossa 1 kuvattuun aineistoon sisällytettiin vain sukupuolensa mieheksi tai naiseksi ilmoittaneet vastaajat, sillä muiden vastausten lukumäärä oli analyysihin liian vähäinen. Analysoidun aineiston koko oli 274 vastaajaa. Aineisto edustaa hyvin kirjastojen koko työntekijäkuntaa iän ja sukupuolen suhteen, joskin vanhimmat ikäluokat ja naiset ovat



**Kuvio 1. Tutkimusaineiston edustavuus iän ja sukupuolen suhteen verrattuna kirjastojen työntekijäkuntaan vuonna 2021 (Tilastokeskus 2023)**

aineistossa hieman aliedustettuina ja vastaavasti miehet ja alle 45-vuotiaat hieman yliedustettuina (ks. kuvio 1).

Vastaajien ammattinimikkeet edustivat kirjastojen työntekijöiden työnkuvia ja tehtäviä kirjastonjohtajasta ja informaatikosta kirjastonhoitajaan, kirjastovirkailijaan, mediaohjaajaan ja digitalkkariin. Tutkimukseen osallistui työntekijöitä jokaiselta yhdeksältä kirjastoalueelta, joita kutsutaan kirjastojen alueellisiksi kehittämisalueiksi (AKE), sekä työntekijämäärältään erikokoisista kirjastoista. Helsinki ja Uusimaa kuuluvat Porvoon AKE-alueeseen (ks. Liite 1). Kyselyssä ei eroteltu vastaajan koulutusta koskevassa kysymyksessä vanhan koulutusjärjestelmän mukaisia opistotasoisia tutkintoja, joten osalla toisen asteen tai alemman korkeakoulututkinnon vastanneista saattaa olla opistotasoinen koulutus. Aineiston yksityiskohtainen jakautuminen vastaajien iän, sukupuolen, koulutustason ja kirjastojen koon mukaan on esitetty taulukossa 1.

**Taulukko 1. Tutkimusaineistoa (N=274) kuvailevien muuttujien jakaumat**

	N	%
Ikä ka=47,1 kh=10,8 min=22, max=67		
<b>Sukupuoli</b>		
Nainen	200	73,0
Mies	74	27,0
<b>Koulutustaso</b>		
Toinen aste	88	32,2
Alempi korkeakoulututkinto	89	32,6
Ylempi korkeakoulututkinto tai tohtorintutkinto	96	35,2
<b>AKE-alue</b>		
Joensuu	6	2,2
Kuopio	25	9,2
Lahti	37	13,7
Oulu	19	7,0
Porvoo	59	21,8
Rovaniemi	10	3,7
Tampere	43	15,9
Turku	42	15,5
Vaasa	30	11,1
<b>Työntekijöiden lukumäärä</b>		
1–9	139	50,7
10–49	78	28,5
50 tai yli	57	20,8

## Muuttujat

Laadullisen haastattelututkimuksen perusteella olimme tunnistaneeet tietyt digi-  
tuessa esitetyt avuntarpeet toistuviksi ja laajasti esiintyviksi (Lehtinen ym. 2023).  
Auttamista näillä neljällä alueella – verkkopankin käytössä ja verkkopankkiasioin-  
nissa, Kelan verkkoasioinnissa ja asiakkaan oman laitteen käytössä sekä kirjaston  
digitaalisten laitteiden peruskäytössä – mitattiin kysymyksillä: *Kuinka usein kirjaston  
asiakkaat kysyvät sinulta apua seuraavissa asioissa? a) Kirjaston digitaalisten laitteiden  
peruskäytössä b) Verkkopankin käytössä c) Kelan verkkoasioinnissa d) Asiakkaan oman  
laitteen peruskäytössä (esim. älypuhelin).* Valittavat vastausvaihtoehdot olivat  
1 = päivittäin, 2 = viikoittain, 3 = kuukausittain, 4 = muutaman kerran vuodessa ja  
5 = ei koskaan. Kysymykset a, b, ja c valikoituivat laadullisen tutkimuksemme  
perusteella tärkeimmiksi ja eniten mainintoja saaneiksi alueiksi (Lehtinen ym. 2023).

Logistista regressioanalyysiä varten muodostimme kysymyksistä kaksiluokkaiset dummy-muuttujat siten, että yhdistimme vastausvaihtoehdot yksi ('päivittäin'), kaksi ('viikoittain') ja kolme ('kuukausittain') yhdeksi luokaksi 1 = 'vähintään kuukausittain' ja vastausvaihtoehdot neljä ('muutaman kerran vuodessa') ja viisi ('ei koskaan') luokaksi 0 = 'muutaman kerran vuodessa tai ei koskaan'.

Rakensimme kyselyyn aiemman haastattelututkimuksen ja tutkimuskirjallisuuden perusteella kysymykset, jotka kohdistuivat koettuun tunnetyön tekemiseen, tietoturvakysymykseen ja mahdolliseen tietosuojan harmaalla alueella toimimiseen. Kokemusta tunnetyön tekemisestä mitattiin kysymyksellä: *Oletko kohdannut digitukitilanteita, joissa pyrit vaikuttamaan asiakkaan tunnetilaan?* Kokemusta asiakkaan tietoturvan pohtimisesta ja tietosuojan "harmaalla alueella" toimimisesta mitattiin kysymyksillä: *Joudutko pohtimaan digitukitilanteissa seuraavia kysymyksiä? a) Asiakkaan tietoturva b) Tietosuojan "harmaalla alueella" toimiminen.* Tunnettyötä, tietoturvaa ja tietosuojaa koskevien kysymysten vastausvaihtoehdot olivat 1 = usein, 2 = joskus ja 3 = ei koskaan. Muodostimme kysymyksistä kaksiluokkaiset dummy-muuttujat yhdistämällä vastausvaihtoehdot kaksi ('joskus') ja kolme ('ei koskaan') yhdeksi luokaksi 0 = joskus tai ei koskaan, ja vastausvaihtoehdosta yksi ('usein') muodostui toinen luokka 1 = usein.

## *Analyysi*

Tutkimuskysymykseen 1 (Antavatko kirjastotyöntekijät digitukea muihin kuin kirjaston omiin palveluihin liittyen, ja kuinka ajallisesti yleistä tai sisällöllisesti laajaa tämä työ on?) ja tutkimuskysymykseen 2 (Kokevatko kirjastotyöntekijät a) tekevänsä tunnettyötä tai b) joutuvansa pohtimaan eettisiä seikkoja digitukitilanteissa?) vastasimme tarkastelemalla digituen sisältöjä sekä tunnettyötä ja eettisiä kysymyksiä kuvaavien muuttujien jakaumia koko tutkimusaineistossa.

Tutkimuskysymystä 3 (Missä määrin annetun tuen erilaiset sisällöt ovat yhteydessä kirjastotyöntekijöiden mahdollisiin kokemuksiin tunnetyön tekemisestä ja eettisestä kuormituksesta?) tarkastelimme analysoimalla aineistoa regressioanalyysin avulla. Valitsimme menetelmäksi regressioanalyysin, koska tavoitteenamme oli selvittää kirjastotyöntekijöiden tunnettyöhön ja eettisiin kysymyksiin liittyvien kokemusten riippuvuutta kirjastotyössä epätyypillisistä digituen sisällöistä. Aineistomme poikkileikkausluonteen vuoksi emme voineet ulottaa tarkastelua mahdollisen

riippuvuuden kausaalisen suunnan arviointiin. Muuttujien mittaustavan vuoksi valitsimme logistisen regressioanalyysin.

Muodostimme yhdeksän erillistä mallia, joissa tarkasteltiin verkkopankkiasioinnissa, Kelan verkkoasioinnissa ja asiakkaan oman laitteen käytössä auttamisen yhteyksiä vastaajan kokemuksiin tunnetyön tekemisestä, asiakkaan tietoturvan pohtimisesta sekä tietosuojan ”harmaalla alueella” toimimisesta. Muodostimme erilliset mallit eri digituen sisällöille sen sijaan, että olisimme sisällyttäneet kaikki selittävät muuttujat samaan malliin, sillä emme ole kiinnostuneita erilaisten digituen sisältöjen keskinäisistä eroista suhteessa selitettäviin muuttujiin vaan jokaisen selittävän muuttujan mahdollisesta vaikutuksesta tunnetyöhön ja eettisiin kysymyksiin erillään muista digituen sisällöistä. Tämä on perusteltua, sillä aiemman haastattelututkimuksemme (Lehtinen ym. 2023) mukaan digituen sisällöt käsitetään käytännön työssä toisistaan erillisinä ja hyvin eri tavoin työntekijän osaamista haastavina, vaikka sama asiakas voi tarvita apua useammassa eri asiassa.

Logistisen regressioanalyysin tulokset esitämme ja tulkitsemme keskimääräisinä marginaaliefekteinä (*Average Marginal Effects*, AME). Tulosten esittäminen keskimääräisinä marginaaliefekteinä (AME) mahdollistaa regressiomallien keskinäisen vertailun, toisin kuin esitettäessä logistisen regressioanalyysin tuloksia vetosuhteina (OR). AME-analyysi mahdollistaa myös tulosten tulkinnan todennäköisyyden muutoksina (ks. Mood 2010). Keskimääräiset marginaaliefektit perustuvat logistisen regressiomallin perusteella laskettuihin ennustettuihin todennäköisyyksiin sille, että selitettävä muuttuja saa arvon yksi. Koska myös käyttämämme selittävät muuttujat ovat kaksiluokkaisia dummy-muuttujia, keskimääräiset marginaaliefektit mahdollistavat tulosten tulkinnan todennäköisyytenä sille, että selitettävä muuttuja saa arvon yksi (usein), kun selittävä muuttuja saa arvon yksi (kysytään apua vähintään kuukausittain), verrattuna tilanteeseen, jossa selittävä muuttuja saa arvon nolla (kysytään apua muutaman kerran vuodessa tai ei koskaan). Regressioanalyysit sekä keskimääräisten marginaaliefektien laskeminen toteutettiin Stata 18 (64-bit) ohjelmalla.

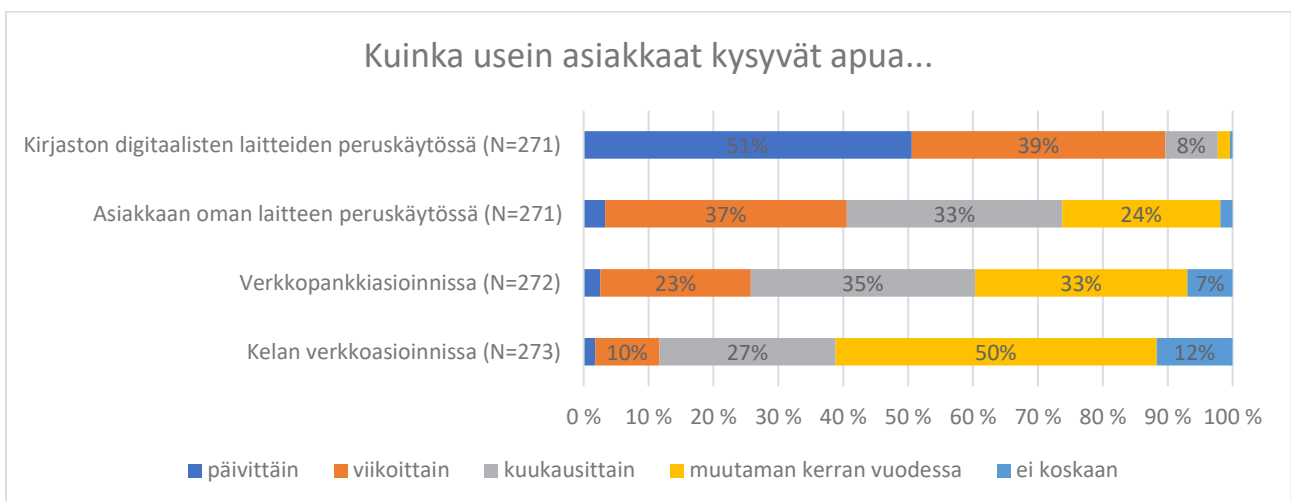
## Tulokset

### *Digituen sisällöt ja ulottuvuudet*

Tutkimme digituen sisältöjä (tutkimuskysymys 1) sekä kirjastotyöntekijöiden kokemuksia digitukitilanteisiin liittyvästä tunnetyöstä ja eettisistä kysymyksistä (tutkimuskysymys 2) tarkastelemalla vastausten jakaumia kyseisten väittämien suhteen. Keskeiset tulokset näkyvät kuvioissa 2 ja 3.

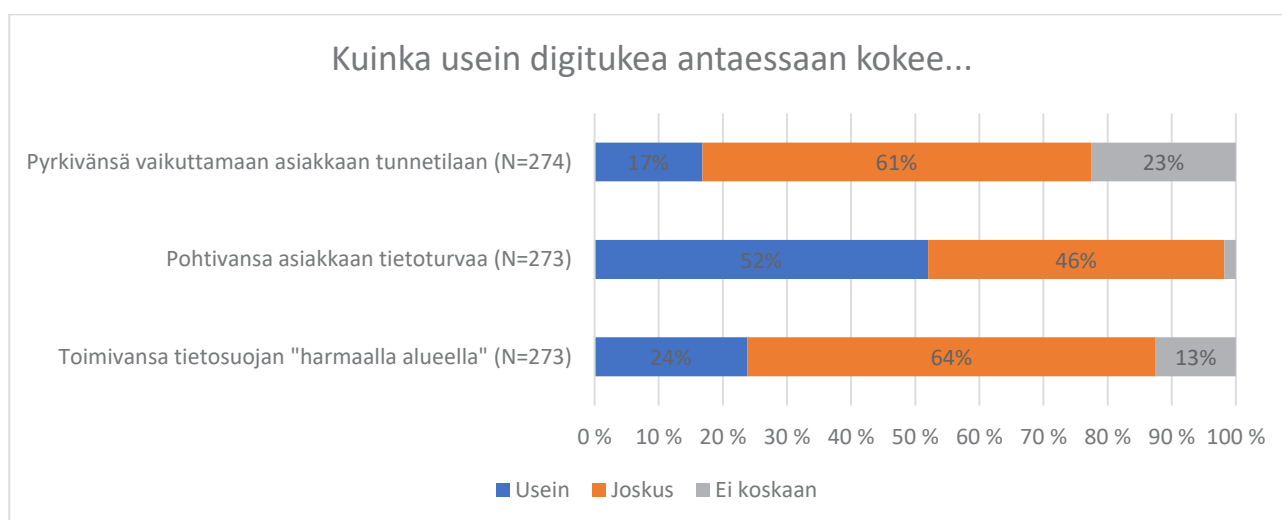
Kuten kuvioista 2 käy ilmi, lähes kaikki kirjastotyöntekijät ilmoittivat auttavansa asiakkaita kirjaston digitaalisten laitteiden peruskäytössä vähintään kuukausittain ja valtaosa, noin 90 prosenttia, huomattavasti tiheämmin eli päivittäin tai viikoittain.

Yli 70 prosenttia kirjastojen työntekijöistä kohtaa kuukausittain tai useammin asiakkaan oman laitteen käyttöön liittyviä kysymyksiä. Noin 60 prosenttia saa vastattavakseen kuukausittain tai useammin verkkopankin käyttöön liittyviä ja lähes 40 prosenttia Kelan digiasiointiin liittyviä kysymyksiä. Kirjaston omien laitteiden käyttöön liittyvien kysymysten lisäksi kyseiset kolme digipalveluiden aluetta (oman laitteen käyttö, verkkopankkiasiointi ja Kelan verkkoasiointi) korostuivat niin tässä valtakunnallisessa kyselyssä kuin aiemman tutkimuksemme laadullisissa haastatteluisissa (Lehtinen ym. 2023).



**Kuvio 2. Kirjastotyöntekijöiden kokemukset annetun digituen sisällöistä ja tuen esiintymistiheydestä**

Kuviosta 3 käyvät ilmi kirjastotyöntekijöiden kokemukset asiakkaan tunnetilaan vaikuttamisesta, tietoturvakysymyksistä ja tietosuojan harmaalla alueella toimimisesta digituen asiakaspalvelutilanteissa. Valtaosa, 78 prosenttia, kyselyyn vastanneista kirjastotyöntekijöistä kokee pyrkivänsä vaikuttamaan asiakkaan sen hetkiseen tunnetilaan eli tekevänsä tunnetyötä (ks. Hochschild 1983/2012) usein tai joskus digitukutilanteissa. Hieman yli puolet vastaajista kokee pohtivansa asiakkaan tietoturvaa digitukutilanteissa usein, ja hieman alle puolet pohtii sitä joskus. Noin joka neljäs vastaaja kokee toimivansa usein tietosuojan ”harmaalla alueella” digitukea antaessaan, ja lähes kaksi kolmesta kokee näin joskus.



**Kuvio 3.** Kirjastotyöntekijöiden kokemusten jakauma tunnetyön tekemisestä ja eettisistä kysymyksistä digitukutilanteissa

### *Digituen sisältöjen yhteydet tunnetyöhön ja eettiseen pohdintaan*

Digituen sisältöjen yhteyksiä kirjastotyöntekijöiden kokemuksiin tunnetyön tekemisestä ja asiakaspalvelutyöhön liittyvästä eettisestä kuormituksesta (tutkimuskysymys 3) tutkimme logistisen regression avulla. Koska kirjaston digitaalisten laitteiden peruskäyttö on osa lähes kaikkien vastaajien työtä vähintään kuukausittain (ks. kuvio 2), ei kirjaston laitteiden peruskäytön neuvonta voi selittää vaihtelua kokemuksissa tunnetyön tekemisestä ja eettisistä kysymyksistä digitukutilanteisiin liittyen. Tästä syystä jätimme kirjaston omien digilaitteiden peruskäytön neuvonnan analyysin ulkopuolelle.

Taulukossa 2 on esitetty verkkopankkiasioinnissa, Kelan verkkoasioinnissa ja asiakkaan oman laitteen käytössä auttamisen jakaumat tunnetyön tekemisen ja eettisten kysymysten suhteen. Jakaumat osoittavat, että selvästi suurempi osa niistä kirjastotyöntekijöistä, joilta kysytään asiakaspalvelutilanteissa apua ja neuvoja verkkopankkiasiointiin vähintään kuukausittain, ilmoitti pyrkivänsä usein vaikuttamaan asiakkaan tunnetilaan, pohtivansa usein asiakkaan tietoturvaa ja toimivansa usein tietosuojan ”harmaalla alueella” verrattuna niihin kirjastotyöntekijöihin, joilta kysytään apua ja neuvoja verkkopankin käytössä vain harvoin, muutaman kerran vuodessa tai ei koskaan.

Jakaumien erot tunnetyön tekemisen ja eettisten kysymysten suhteen ovat samankaltaiset myös tarkasteltaessa avun kysymistä Kelan verkkoasioinnissa tai asiakkaan oman laitteen käytössä. Vastausten lukumäärä niiden usein tunnetyötä tekevien joukossa, joilta ei kysytä apua asiakkaan oman laitteen käytössä, on kuitenkin melko pieni, mikä tulee ottaa huomioon analyysien tulosten tulkinnassa. Lisäksi erityisesti kokemus tietosuojan ”harmaalla alueella” toimimisesta vaihtelee vastaajan ikäryhmän mukaan.

Digituen sisältöjen ja tunnetyön tekemisen sekä eettisten kysymysten välisiä tilastollisia yhteyksiä tarkastelimme logistisen regression avulla. Mallit vakioitiin vastaajien iän (jatkovana muuttujana), koulutustason ja sukupuolen mukaan, sillä selitettävien muuttujien jakaumissa oli hieman vaihtelua kyseisten kontrollimuuttujien mukaan (ks. taulukko 2). Regressioanalyysissä muodostettiin yhdeksän mallia, joiden tulokset on esitetty taulukossa 3 keskimääräisinä marginaaliefekteinä (AME).

### *Analyysin tuloksista*

Empiirisen analyysin tuloksemme osoittavat, että digineuvontaan liittyvä tunnetyö kytkeytyy kirjastojen perustyöhön kuulumattomien digipalvelujen käytön neuvontaan. Kyseessä ovat tilanteet, joissa kirjaston asiakas hakee apua verkkopankkiasiointiin, Kelan palvelujen käyttöön tai esimerkiksi vahvaa tunnistautumista vaativiin oman laitteen käyttötilanteisiin. Kirjastotyöntekijöiden antamaan digineuvontaan liittyvä eettinen kuormitus koskee erityisesti kirjaston ulkopuolisten, yksityisten (pankki) ja yhteiskunnallisten (Kela) palvelujen käyttöä. Kyse on asiakaspalvelutilanteista, joissa työntekijä voi joutua tietopalvelujen ”harmaalle alueelle”, kun asiakas pyytää neuvoa tai konkreettista apua esimerkiksi vahvaa tunnistautumista vaativien digipalvelujen käyttöön.

**Taulukko 2. Verkkopankkiasioinnissa, Kelan verkkoasioinnissa ja asiakkaan oman laitteen käytössä auttamisen ja kontrollimuuttujien jakaumat tunnetyön tekemisen ja eettisten kysymysten suhteen.**

	<b>Pyrkii vaikuttamaan asiakkaan tunnetilaan<sup>a</sup></b>	<b>Pohtii asiakkaan tietoturvaa<sup>a</sup></b>	<b>Toimii tietosuojan harmaalla alueella<sup>a</sup></b>
<b>Kysytään apua verkkopankkiasioinnissa</b>			
Vähintään kuukausittain	23,2 %	61,6 %	31,9 %
Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin	7,4 %	38,3 %	12,0 %
N	272	271	271
Khiin neliötesti, p-arvo	0,001**	0,000***	0,000***
<b>Kysytään apua Kelan verkkoasioinnissa</b>			
Vähintään kuukausittain	23,6 %	60,4 %	33,3 %
Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin	12,6 %	47,0 %	18,0 %
N	273	272	272
Khiin neliötesti, p-arvo	0,018*	0,031*	0,004**
<b>Kysytään apua oman laitteen käytössä</b>			
Vähintään kuukausittain	22,5 %	57,3 %	27,1 %
Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin	1,4 %	36,6 %	14,1 %
N	271	270	270
Khiin neliötesti, p-arvo	0,000***	0,003**	0,026*
<b>Ikä</b>			
20-35v	25,0 %	59,6 %	37,5 %
36-50v	15,8 %	55,3 %	25,7 %
yli 50v	14,3 %	45,5 %	16,1 %
N	274	273	273
Khiin neliötesti, p-arvo	0,235	0,179	0,012*
<b>Sukupuoli</b>			
Nainen	17,0 %	51,5 %	24,6 %
Mies	16,2 %	53,4 %	21,6 %
N	274	273	273
Khiin neliötesti, p-arvo	0,878	0,778	0,605
<b>Koulutustaso</b>			
Toisen asteen tutkinto	19,3 %	51,1 %	25,0 %
Alempi korkeakoulututkinto	20,2 %	51,1 %	27,3 %
Ylempi korkeakoulututkinto tai tohtori	11,5 %	54,2 %	19,8 %
N	273	272	272
Khiin neliötesti, p-arvo	0,212	0,892	0,472

<sup>a</sup> "Usein" vastanneiden osuus kaikista vastauksista

\* p<0,05, \*\* p<0,01, \*\*\* p<0,001

**Taulukko 3. Logistinen regressio: Verkkopankkiasioinnissa, Kelan verkkoasioinnissa ja asiakkaan oman laitteen käytössä auttamisen yhteys tunnetyön tekemiseen ja eettisiin kysymyksiin digitukitilanteissa**

	Tekee tunnetyötä <sup>a</sup>	Pohtii asiakkaan tietoturvaa <sup>a</sup>	Toimii tietosuojan "harmaalla alueella" <sup>a</sup>
<b>Kysytään apua verkkopankkiasioinnissa vähintään kuukausittain</b>			
(ref. Kysytään muutaman kerran vuodessa tai ei koskaan)			
AME	0,178**	0,230***	0,217***
Keskivirhe	0,054	0,054	0,054
N	271	270	270
<b>Kysytään apua Kelan verkkoasioinnissa vähintään kuukausittain</b>			
(ref. Kysytään muutaman kerran vuodessa tai ei koskaan)			
AME	0,097*	0,132*	0,142**
Keskivirhe	0,044	0,060	0,048
N	272	271	271
<b>Kysytään apua oman laitteen käytössä vähintään kuukausittain</b>			
(ref. Kysytään muutaman kerran vuodessa tai ei koskaan)			
AME	0,387**	0,193**	0,121
Keskivirhe	0,133	0,067	0,066
N	270	269	269

\* p<0,05, \*\* p<0,01, \*\*\* p<0,001

<sup>a</sup> 1 = usein, 0 = joskus tai ei koskaan

AME = Keskimääräinen marginaaliefekti

Mallit on vakioitu iän, sukupuolen ja koulutustason suhteen

Analyysimme mukaan ne kirjastotyöntekijät, jotka auttavat asiakkaita verkkopankkiasioinnissa vähintään kuukausittain, kokevat huomattavasti enemmän, keskimäärin 18 prosenttiyksikköä todennäköisemmin, tekevänsä tunnetyötä digitukitilanteissa verrattuna kirjastotyöntekijöihin, jotka auttavat asiakkaita verkkopankkiasioinnissa harvoin, korkeintaan muutaman kerran vuodessa.

Eettistä kuormitusta tarkastelimme kahden muuttujan, 'tietoturvan' ja 'tietosuojan harmaan alueen' avulla. Eettinen kuormitus syntyy konkreettisesti niissä asiakaspalvelutilanteissa, joissa tehtäväksi tulevat joko yksityisen sektorin (pankki) tai julkisen sektorin (Kela) palveluihin kirjautuminen tai näissä palveluissa navigoinnissa avustaminen. Näissä tilanteissa on kyse kirjastotyön osaamisen ulkopuolisesta digituesta, jonka hallinta ei kuulu kirjastotyöntekijän ammattitaito- tai osaamisvaatimuksiin. Silti ylivoimaisesti suurin osa kirjastotyöntekijöistä auttaa tai neuvoo asiakasta kyseisissä pulmatilanteissa (ks. kuvio 2).

Vähintään kerran kuukaudessa asiakkaita verkkopankkiasioinnissa auttavat kirjastotyöntekijät pohtivat asiakkaan tietoturvaa usein keskimäärin 23 prosenttiyksikköä todennäköisemmin ja kokevat usein toimivansa tietosuojan ”harmaalla alueella” keskimäärin 22 prosenttiyksikköä todennäköisemmin kuin ne kirjastotyöntekijät, jotka auttavat verkkopankkiasioinnissa muutaman kerran vuodessa tai eivät koskaan.

Regressioanalyysin tulosten mukaan asiakkaiden säännöllinen ja usein toistuva auttaminen verkkopankkiasioinnissa on siis vahvasti yhteydessä kahteen kirjastotyöntekijöitä kuormittavaan seikkaan: todennäköisyyteen kokea tekevänsä tunnetyötä neuvontatilanteissa ja todennäköisyyteen joutua pohtimaan eettisiä kysymyksiä neuvontatilanteissa.

Myös Kelan verkkoasioinnissa auttaminen edellyttää perehtymistä asiakkaan omaan laitteeseen ja mahdollisesti auttamista kirjautumisessa ja tunnistautumisessa. Kelan verkkoasioinnissa auttaminen olikin tilastollisesti merkitsevällä tavalla yhteydessä kaikkiin selitettäviin tekijöihin, mutta nämä yhteydet olivat pienemmät kuin verkkopankkiasioinnissa auttamisen kohdalla. Ero voi johtua esimerkiksi siitä, että verkkopankkiasioinnissa auttaminen koetaan enemmän digitaaliselle yksityisalueelle astumisena ja lisäksi asiakkaan raha-asioihin liittyvänä asiana.

Ne kirjastotyöntekijät, jotka auttavat asiakkaita Kelan verkkoasioinnissa usein eli vähintään kerran kuukaudessa, kokivat tekevänsä tunnetyötä digitukitilanteissa usein keskimäärin 10 prosenttiyksikköä todennäköisemmin kuin ne kirjastotyöntekijät, jotka ilmoittivat auttavansa asiakkaita Kelan verkkoasioinnissa korkeintaan muutaman kerran vuodessa. Lisäksi vähintään kerran kuussa asiakkaita Kelan verkkoasioinnissa auttavat kirjastotyöntekijät kokivat pohtivansa asiakkaan tietosuojaa usein keskimäärin 13 prosenttiyksikköä todennäköisemmin ja toimivansa usein tietosuojan ”harmaalla alueella” keskimäärin 14 prosenttiyksikköä todennäköisemmin verrattuna kirjastotyöntekijöihin, jotka vastasivat auttavansa asiakkaita Kelan verkkoasioinnissa korkeintaan muutaman kerran vuodessa.

Logistisen regressioanalyysin avulla analysoimme asiakkaan oman laitteen käytössä auttamisen tilastollista yhteyttä tehtyyn tunnetyöhön ja pohdittaviin eettisiin kysymyksiin. Asiakkaan oman laitteen peruskäytössä auttaminen on yhteydessä erityisesti työntekijöiden todennäköisyyteen kokea tekevänsä tunnetyötä digitukitilanteissa. Tulosten mukaan asiakkaita heidän oman laitteensa käytössä vähintään kuukausittain auttavat kirjastotyöntekijät kokivat tekevänsä tunnetyötä usein keskimäärin 39 prosenttiyksikköä todennäköisemmin ja pohtivansa asiakkaan tieto-

turvaa usein keskimäärin 19 prosenttiyksikköä todennäköisemmin kuin ne kirjastotyöntekijät, jotka auttavat asiakkaita heidän oman laitteensa käytössä korkeintaan muutaman kerran vuodessa. Tunnetyön ja asiakkaan oman laitteen käytössä auttamisen välinen yhteys saattaa kuitenkin olla todellisuudessa havaittua pienempi vastausten epätasaisen jakauman vuoksi (ks. taulukko 2). Asiakkaan oman laitteen käyttöön liittyvä avunanto kirjaston digineuvonnan asiakaspalvelutilanteissa ei ollut tilastollisesti merkitsevällä tavalla yhteydessä työntekijöiden kokemuksiin eettisestä pohdinnasta koskien tietosuojan harmaalla alueella toimimista.

## Keskustelu ja yhteenveto

Digitalisaatiota pidetään useiden tutkimusten mukaan kannatettavana ja myönteisenä prosessina yhteiskunnassa (Chazy ym. 2022). Sen nähdään tehostavan toimintoja ja lisäävän läpinäkyvyyttä (Lang 2021). Yhteiskunnan digitalisaation aste onkin yleisesti otettu yhdeksi yhteiskunnan kehittyneisyyttä mittaavaksi suureeksi (OECD 2019). Tutkimukset ovat osoittaneet digitalisaation olevan merkittävä kasvun ja tuottavuuden resurssi yhteiskunnassa ja etenkin taloudessa (Gong & Ribiere 2021; Lehtinen ym. 2023; Vial 2019) sekä keino järjestää esimerkiksi julkisia ja yksityisiä palveluja kustannustehokkaasti (Clarke & Craft 2019; Di Giulio & Vecchi 2023).

Digitalisaatio ei kuitenkaan ole yksiulotteinen prosessi eikä yksinomaan myönteisiä muutoksia tuottava vääjäämätön voima. Merkittävien kriittisten tutkimustulosten mukaan esimerkiksi osaamisen polarisaatio on kasvanut digitalisaation myötä kansantalouksien tasolla (Autor 2013; Cortes 2016; Goos ym. 2014; Kurer & Gallego 2019). Sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutuminen julkisen sektorin digipalveluissa on niin ikään todettu ongelmalliseksi erityisesti haavoittuvien ryhmien kohdalla (Kaihlanen ym. 2022; Safarov 2023).

Digitalisaatio muuttaa ammattien osaamisvaatimuksia, ja organisaatioiden muutos digitalisaatiossa tarkoittaa myös työtehtävien ja laajemmassa mielessä henkilöllisten palveluiden siirtymiä, joista tutkimuksemme antaa esimerkkejä. Kirjastotyöntekijöiden työn sisällöllinen kuva on viime vuosina nopeasti laajentunut – kirjastoissa valtakunnallisesti annettavan digituen kasvun myötä – informaatiopalveluista mitä erilaisimpiin asiakkaiden kohtaamiin digitaalisten palvelujen ja digilaitteiden ongelmanratkaisuihin. Kirjastotyöntekijöiden kohtaamat kysymykset

digitukitehtävissä ulottuvat asiakkaan omien laitteiden ongelmista, käytöstä tai tekniikasta aina verkkopankin, Kelan palveluiden ja verkon käytön maailmoihin. Kirjastotyöntekijöiden työnkuvien laajentuminen monenlaisten sisältöjen hallitsemiseen digituessa vaikuttaa olevan suurimmaksi osaksi suunnittelematonta (mm. Jyty 2023). Taustalla on vaikuttanut kansalaisten tarvitseman digituen kanavointi kirjastojen tehtäväksi (Lehtinen ym. 2023).

Tyypillisesti kirjaston arkisessa digituessa esille nousevia asiakaskysymyksiä yhdistävät aiheiden ennakoimattomuus sekä kysymysten ja tarvittavan tuen liittymättömyys kirjaston informaatiopalveluihin (Lehtinen ym. 2023). Kyselytutkimuksemme mukaan digitaalisten palvelujen neuvonnassa erityistä työkuormitusta ja kokemuksia raskaastakin tunnetyön tekemisestä koetaan erityisesti silloin, kun asiakkaat haluavat apua oman verkkopankin käytössä ja siihen liittyvässä verkkopankkiasioinnissa, Kelan verkkoasioinnissa sekä myös oman laitteen, kuten puhelimen tai iPadin, käytössä.

Lähes jokainen asiakaspalvelutyötä tekevä kirjaston työntekijä auttaa asiakkaita kirjastojen omien laitteiden peruskäytössä, kuten tiedonhaussa. Suurin osa kirjastojen työntekijöistä, yli 70 prosenttia vastanneista, joutuu kuitenkin vastaamaan myös asiakkaan omiin laitteisiin liittyviin kysymyksiin, ja noin 60 prosenttia ratkoo asiakkaan omiin verkkopankkitileihin ja verkkopankin käyttöön liittyviä moninaisia kysymyksiä. Neuvoja haetaan lisäksi Kelan digipalveluihin sekä lukuisiin digitaalisten palvelujen ja verkon käytön kysymyksiin. Osa annetun tuen eri muodoista tuottaa tutkimuksemme mukaan kuormitusta, joka ei kytkeydy kirjastotyöntekijöiden asiantuntijuuteen tai asiantuntijatyöhön.

Väitämme empiiristen tulostemme perusteella, että kirjastoissa tehtävä työ sisältää asiakaskohtaamisiin liittyviä kuormittavia tekijöitä, jotka eivät liity suoraan asiantuntijatyöhön eivätkä ammatilliseen osaamiseen vaan digituen antamiseen mitä moninaisimmissa digitaalisten palvelujen kysymyksissä. Näissä kohtaamisissa digihoiva, tunnetyö sekä annettuun tukeen ja ohjeisiin kytkeytyvät monitasoiset eettiset kysymykset tuottavat kuormitusta. Käytämme tutkimuksessamme digihoivan käsitettä viittaamaan näihin uudenslaisiin yksilöiden kohtaamiin riippuvuussuhteisiin digitaalisten palvelujen käyttäjänä. Digihoivan käsite eroaa digituen käsitteestä, jonka merkitys on vakiintunut sisältämään lähinnä teknistä tukea tarkoittavaa neuvontaa. Digihoivan käsitteeseen kytkeytyvät uudella tavalla riippuvuuden, vallan, luottamuksen, haavoittuvuuden ja väärinkäytösten ulottuvuudet. Nämä ulottuvuudet

eivät ole perinteisen hoivan alueelle rajautuvia vaan rakentuvat useimmissa inhimillisissä riippuvuussuhteissa (ks. tarkemmin Baier 1995; Fine 2005), joissa vallan epätasapaino on lähtökohta. Digihoivan käsite ei rajaudu terveydenhuollon ja -hoivan käsitteeksi eikä tarkoita digivälitteistä hoivaa, vaan sillä on monen tieteenalan käyttökelpoisena käsitteenä oma merkityksensä osoittamaan uudentyyppistä digitaalisen yhteiskunnan eriarvoistumista, uudenlaisia riippuvuuksia ja vallankäyttöä. Nämä voivat konkretisoida yksilöiden välillä asiakaspalvelutilanteissa ja tuottaa merkittävää eettistä räsitystä asiantuntijatyössä, kuten empiiriset analyysimme osoittavat.

Tarkastelimme tutkimuksessamme kirjastotyöntekijöiden antaman digituen sisältöjä logistisen regression avulla. Malleihin sisällytettiin vastanneiden kirjastotyöntekijöiden ikä, koulutustaso ja sukupuoli kontrollimuuttujina. Empiirisen analyysin tulokset osoittavat ensinnäkin sen, että digineuvontaan liittyvä tunnetyö kytkeytyy kirjastojen peruspalvelujen ulkopuolisten digipalvelujen käytön neuvontaan. Kyseessä ovat silloin juuri yllä kuvatut tilanteet, joissa asiakas hakee neuvoja ja apua oman verkkopankkinsa käyttöön, Kelan palvelujen käyttöön tai esimerkiksi vahvaa tunnistautumista vaativiin oman laitteen käyttötilanteisiin. Digineuvontaan liittyvien tilanteiden useus ja säännöllisyys on vahvasti yhteydessä kahteen kirjastotyöntekijöitä työssä kuormittavaan seikkaan: tunnetyöhön ja eettisiin dilemmoihin. Regressioanalyysin tulosten mukaan ne kirjastojen työntekijät, jotka säännöllisesti ja usein kohtaavat työssään asiakkaiden avuntarpeita ja -pyyntöjä edellä mainituissa kysymyksissä, kokivat neuvontatilanteissa eniten tunnetyöhön liittyvää kuormitusta joutuessaan käsittelemään asiakkaan henkilökohtaisia asioita. Koettuun tunnetyön kuormittavuuteen liittyy myös se, että annettavan digituen sisältö on kytköksissä asiakkaan omaan tietotaidon tasoon, ja se on useimmiten ennakoimatonta. Erityisesti asiakkaan tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat aiheuttivat työntekijöille eettistä kuormitusta.

Kirjastotyöntekijöiden työnkuvan muutoksen taustalla on kirjastojen omien palvelujen digitalisaatio, mutta lisäksi – ja ennen kaikkea – laajempi yhteiskunnallisten ja yksityisten palvelujen digitalisaatio, jonka välilliset seuraukset heijastuvat konkreettisina neuvontatehtävinä kirjastotyöntekijöiden asiakaspalvelutyössä. Palveluiden digitalisaation myötä osa asiakkaista tarvitsee intensiivistä digihoivaa, johon tunnetyö ja eettiset ulottuvuudet linkittyvät tiiviisti. Digihoivan toteuttajaksi ei kuitenkaan ole vakiintunut instituutiota yksityisten eikä julkisten palvelujen

osalta, minkä vuoksi asiakkaat hakeutuvat pyytämään apua digiongelmiinsa kirjastosta (ks. myös Kaun & Forsman 2024; Lehtinen ym. 2023).

Digitalisaatio muuttaa palvelujen järjestämistä niin yksityisellä kuin julkisella sektorilla eritahtisesti mutta samansuuntaisesti. Makrotasoisten muutosten ohella muutoksia tapahtuu keskeisesti töiden ja työtehtävien sisällöissä ja niiden järjestämisen tavoissa. Työn sisällölliset muutokset digitalisaatiossa johtuvat pääosin työprosessien ja niitä avustavien teknologioiden kehityksestä ja muutoksista (Lehtinen ym. 2023), mutta alasta riippumatta digitalisoituminen muuttaa työn tekemistä ja työn sisältöjä, työprosesseja ja työn tekemisen käytäntöjä (mm. Parkatti & Tamminlin 2020). Näitä digitalisaation tuottamia muutoksia työssä on tutkittu laajasti toimialojen, työorganisaatioiden ja myös työtehtävien sisällä (mm. OECD 2019). Vähemmän on sen sijaan analysoitu digitalisaatiokehityksen ja tehostamisen tuottamaa rakenteellista siirtymää ja uusien työhön liittyvien tehtävien aiheuttamaa kuormitusta arkisessa mutta yhteiskunnan kannalta tärkeässä, kirjastojen työntekijöiden tekemässä kansalaisten digineuvonnassa. Tutkimuksemme pyrkii nostamaan esille ja keskusteluun digitalisaation tuottamia konkreettisia muutoksia asiantuntijatyössä.

Edellä mainitulla rakenteellisella siirtymällä digineuvonnassa tarkoitamme sellaisia syntyneitä käytänteitä, joissa sekä yksityisen että julkisen sektorin palvelut katoavat paikallisesti. Näihin palveluihin liittyvää digitukea tai neuvoja hakevia asiakkaita ohjataan sekä virallisesti että epävirallisesti julkisen sektorin toimijalle, tässä tapauksessa kirjastoille. Tutkimusaineistomme analyysit osoittavat, miten esimerkiksi vahvaa tunnistautumista vaativat verkkotapahtumat, erilaisten verkkopalvelujen sisällölliset muutokset ja näiden palvelujen käyttö digilaitteilla tuottavat monelle kansalaiselle mahdottomia ongelmia yksin ratkottavaksi. Näiden kysymysten ratkomisen muuttaa kirjastotyöntekijöiden asiantuntijatyötä. Työntekijöiden kokemaa kuormitusta kasvattaa väistämättä se, ettei kyse ole heidän koulutukseensa liittyvästä informatiikan asiantuntijatyöstä. Puhumme sen sijaan asiakaskohtaan liittyvästä digihoivasta, jossa eettinen kuormitus ja tunnettyö yhdistyvät tarpeeseen auttaa asiakasta, kun hän ei muualta neuvoja tai apua saa (Lehtinen ym. 2023).

Tutkimuksemme mukaan digihoiva kytkeytyy erityisesti kirjastojen ulkopuolisten digipalvelujen, kuten verkkopankin käytön ja asiakkaiden omien laitteiden käytön, neuvontaan. Kyseessä ovat tilanteet, joissa asiakas ei välttämättä lainkaan käytä

kirjaston omia palveluja vaan hakee neuvoja ja apua muiden digitaalisten palvelujen ja laitteiden käyttöön, kuten verkkopankkiasiointiin, Kelan digitaalisiin palveluihin tai esimerkiksi vahvaa tunnistautumista vaativiin oman laitteen käyttötilanteisiin. Näitä tunnistautumista vaativia palveluja on lukuisia, samoin kuin laitteita, joilla mitä erilaisimpia digipalveluja käytetään. Asiakkaiden osaaminen laitteiden käytössä ja digitaalisten palvelujen toimintojen ymmärtämisessä vaihtelee suuresti, ja digineuvonnan asiakaspalvelutilanteet ovatkin usein ennakoimattomia. Nämä seikat osaltaan lisäävät sitä eettistä kuormitusta ja koettua tunnetyötä, joka kytkeytyy neuvontaan kirjastopalvelujen ulkopuolisissa palveluissa (mm. verkkopankkipalvelut, Kela, OmaKanta).

Asiantuntijatyön – tässä tapauksessa kirjastotyöntekijän – työnkuvassa tapahtunut muutos kohti digineuvojan yleisosaamista on digitalisaation tuottamaa sisällöllistä muutosta ja siten kompleksisesti rakentuvaa ja muuttuvaa työtä. Sen ei kuitenkaan kuuluisi olla työntekijää kuormittavaa tai ammattitaitoa haastavaa, kuten osa kirjastoihin muualta 'valuneesta' digineuvonnan kysymyksistä selkeästi on.

Analyysimme antaa viitteitä eräälaisesta ”hiljaisesta sopimuksesta”, joka on tapahtunut yksityisen ja julkisen sektorin välisissä suhteissa. Kyseessä ei ole muodollinen tai julkisesti keskusteltu ja sovittu sopimus, vaan se vaikuttaa syntyneen ja muotoutuneen lukuisissa arjen käytänteissä. Esimerkkinä tällaisista arjen käytänteistä on tilanne, jossa pankin palveluneuvonta on alueellisesti tai paikallisesti lopetettu ja asiakkaita on suoraan ohjattu hakemaan digitukea ja -neuvoja paikallisesta kirjastosta (Lehtinen ym. 2023), koska muita henkilöllisiä digineuvonnan tarjoajia ei pankilla käytännössä ole. Tässä hiljaisessa sopimuksessa, jota voidaan pitää osana digitaalisen alustoituvan yhteiskunnan laajempaa ”sopimusta” (Poutanen & Kovalainen 2023), yksityisen sektorin digipalveluihin liittyvä neuvontatyö on vähitellen valunut yksityiseltä sektorilta julkisen sektorin hoidettavaksi ilman muodollista päätöstä. Tällaisia arkikäytänteiden muutoksia on ilmeisesti tapahtunut myös joidenkin julkisen sektorin palvelujen digineuvonnassa.

Tutkimusaineistomme analyysi paljastaa mainitun siirtymän vaikutukset kirjaston asiantuntijatyön arjessa ja samalla siirtymän merkittävyyden – sekä tietynlaisen näkymättömyyden – suomalaisen digiyhteiskunnan arjen toteutuksissa. Kirjastopalveluihin liittymättömän digineuvonnan ja digituen yleistymisen kirjastoissa kertoo myös digitaalisen yhteiskunnan rakentamisen tavoista ja vastuista. Kyseessä

on epäilemättä usean rakenteellisen tekijän yhteisvaikutus. 2000-luvulla erityisesti pankkien ja vakuutuslaitosten henkilöstömäärä ja konttoriverkosto on supistunut palvelujen digitalisoinnin ja automaation kasvun myötä (Finanssivalvonta 2022). Kansallisesti julkisten palvelujen digitukeen liittyvä kehittäminen on Suomessa vakiintunut osaksi Digi- ja väestötietoviraston toimintaa. Sen tehtävänä on kehittää kansallista digitukea kouluttamalla ja tukemalla digiopastajia (DVV 2024), mutta sekään ei tarjoa kansalaisille kasvokkaista digitukea alueellisesti tai paikallisesti (ks. kansalaisneuvonta.fi).

Tutkimuksemme tulosten tulkinnassa on otettava huomioon vastaajien mahdollinen valikoituminen digituen antamisen suhteen. Suomen yleisissä kirjastoissa työskentelee kaikkiaan noin 5 000 työntekijää, mukaan luettuna myös ei-asiakastyötä tekevät työntekijät (Tilastokeskus 2023). Tästä joukosta kyselyymme vastasi 359 työntekijää, joista lopullisiin analyysiin valikoitui 274 vastaajaa. Digituen antajien osuutta ei tilastoida, joten aineistomme virallinen perusjoukko ei ole tiedossa. Vastaajien jakauma iän ja sukupuolen mukaan edustaa kuitenkin hyvin kaikkia kirjastotyöntekijöitä (ks. kuvio 1). On oletettavaa, että juuri digitukea antavat kirjastotyöntekijät ovat vastanneet kyselyyn.

Vastaajajoukon mahdolliseen valikoitumiseen liittyvistä ongelmista huolimatta tutkimuksemme osoittaa, että varsinaiseen työntekijän omaan asiantuntemukseen ja työn sisältöön liittymättömät digihoiva on vahvasti yhteydessä sekä tunnettyön että eettisen kuormituksen kokemiseen kirjastotyöntekijöiden työssä. Varsinaiseen ammattitaidolliseen osaamiseen ja asiantuntemukseen liittyvä digineuvonta ei oletettavasti aiheuta tällaisia kuormituksia. Työn sisältöjen kehittäminen tai tunnettyöhön tai eettisesti ongelmallisiin tilanteisiin ja niiden hallintaan liittyvä lisäkoulutus ei todennäköisesti vähennä tai poista digituen tuottamia tunnettyön kokemuksia tai eettistä kuormitusta. Tämä johtuu siitä, että kyse on sisällöllisesti hyvin erityyppisestä digituen kysynnästä kuin mitä kirjastotyöntekijöiden asiantuntemukseen ja kirjastojen varsinaisiin tehtäviin liittyy. Kyse on arkisista ja paikallisista kohtaamisista digi-Suomen varjossa, jossa niin yksityinen sektori kuin julkinenkin sektori ehdottaa kansalaisille digituen ja -neuvojen hakemista kirjastoista, koska digineuvontaa tai -tukea ei nähdä tarpeelliseksi tai mahdolliseksi muualla tarjota. Voidaankin perustellusti kysyä, kenen ehdoilla digitalisaatiota toteutetaan suomalaisessa yhteiskunnassa.

## Kirjoittajat

### Seppo Poutanen

VTT, vanhempi erikoistutkija, dosentti, Turun yliopisto  
sähköposti: seppou@utu.fi

### Anne Kovalainen

KTT, professori, Turun yliopisto  
sähköposti: anne.kovalainen@utu.fi

### Emmi Lehtinen

VTM, projektitutkija, Turun yliopisto  
sähköposti: emorle@utu.fi

## Kirjoittajien kontribuutiot

Seppo Poutanen on vastannut käsikirjoituksen teoreettisanalyttisen panoksen kehittämisestä, osallistunut empiirisen aineiston hankinnan ja analyysin suunnitteluun sekä käsikirjoituksen kirjoittamiseen. Anne Kovalainen on osallistunut käsikirjoituksen empiirisen aineiston hankinnan ja analyysin suunnitteluun, vastannut aineistonkeruun eettisen arvioinnin läpiviemisestä sekä osallistunut käsikirjoituksen kirjoittamiseen. Emmi Lehtinen on vastannut empiirisen aineiston keräämisestä, järjestämisestä ja analysoimisesta sekä osallistunut käsikirjoituksen kirjoittamiseen.

## Rahoituslähteet ja sidonnaisuudet

Rahoituslähde: Turun yliopiston rehtorin myöntämä rahoitus. Ei sidonnaisuuksia.

## Kirjallisuus

- Autor, D. H.** (2013) The 'task approach' to labor markets: An overview. *Journal for Labour Market Research* 46 (3), 185–199. <https://doi.org/10.1007/s12651-013-0128-z>
- Baier, A.** (1995) *Moral prejudices – Essays on ethics*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Bertot, J. C., Real, B. & Jaeger, P. T.** (2016) Public libraries building digital inclusive communities: Data and findings from the 2013 digital inclusion survey. *The Library Quarterly* 86 (3), 270–289. <https://doi.org/10.1086/686674>
- Bolton, S.** (2004) Conceptual confusions: Emotion work as skilled work. Teoksessa C. Warhurst, I. Grugulis & E. Keep (toim.) *The skills that matter*. Basingstone: Palgrave Macmillan, 19–37.
- Brotheridge, C. M. & Lee, R. T.** (2010) Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 76 (3), 283–410. <https://doi.org/10.1348/096317903769647229>
- Bubeck, D. E.** (1995) *Care, gender, and justice*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Chazy, N., Ghoneim, H. & Lang, G.** (2022) Entrepreneurship, productivity and digitalization: Evidence from the EU. *Technology in Society* 70. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102052>
- Clarke A. & Craft J.** (2019) The twin faces of public sector design. *Governance* 32 (1): 5–21. <https://doi.org/10.1111/gove.12342>
- Cortes, G. M.** (2016) Where have the middle-wage workers gone? A study of polarization using panel data. *Journal of Labor Economics* 34 (1), 63–105. <https://doi.org/10.1086/682289>
- Daly, M. & Lewis, J.** (2000) The concept of social care and the analysis of contemporary welfare states. *The British Journal of Sociology* 51 (2), 281–298. <https://doi.org/10.1111/j.1468-4446.2000.00281.x>
- Di Giulio, M. & Vecchi, G.** (2023) Implementing digitalization in the public sector: Technologies, agency, and governance. *Public Policy and Administration* 38 (2), 133–158. <https://doi.org/10.1177/09520767211023283>
- DVV** (2023) Digi- ja väestötietovirasto. *Digitaitoraportti 2023*. <https://dvv.fi/documents/16079645/141915645/Digitaitoraportti+2023.pdf/f7288a2c-d75b-7587-6038-880fa61df978/Digitaitoraportti+2023.pdf?t=1705916914546> (luettu 30.1.2024)

- DVV (2024) Digi- ja väestötietovirasto. Digituen eettinen ohjeistus. <https://dvv.fi/digituen-eettinen-ohjeistus> (luettu 30.1.2024)
- Finanssivalvonta (2022) Peruspankkipalveluselvitys 2022. <https://www.finanssivalvonta.fi/globalassets/fi/kuluttajansuoja/peruspankkipalveluselvitykset/selvitys-peruspankkipalveluiden-saataavuudesta-ja-hinnoittelusta-vuonna-2022.pdf> (luettu 30.1.2024)
- Fine, M. (2005). Dependency work: A critical exploration of Kittay's perspective on care as a relationship of power. *Health Sociology Review* 14 (2), 146–160. <https://doi.org/10.5172/hesr.14.2.146>
- Finlex (2016) Laki yleisistä kirjastoista. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492> (luettu 25.1.2023)
- Giesler, M. A. (2017) A place to call home? A qualitative exploration of public librarians' response to homelessness. *Journal of Access Services* 14 (4), 188–214. <https://doi.org/10.1080/15367967.2017.1395704>
- Gong, C. & Ribiere, V. (2021) Developing a unified definition of digital transformation. *Technovation* 102, e102217. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2020.102217>
- Goos, M., Manning, A. & Salomons, A. (2014) Explaining job polarization: Routine-biased technological change and offshoring. *American Economic Review* 104 (8), 2509–2526. <https://doi.org/10.1257/aer.104.8.2509>
- Hameed, F., Anwar, M. M., Bashir, T., Qurrahtulain, K. & Iqbal, Z. (2022) Performing in bank means performing emotional labor: A case of front-line female service providers in public sector banks. *Journal of Public Affairs* 22 (1), e2344. <https://doi.org/10.1002/pa.2344>
- Hammock, A., Pandolfelli, G., Samuel, T., Fils-Aimé, P., Grande, M., D'Ambrosion, M., Murphy, M., Kaur, S., Logan, J., Feuerstein-Simon, R., Cannuscio, C. & Scott, L. B. (2023) Understanding how suburban public librarians respond to the health and social needs of communities. *Library & Information Science Research*, 45 (1), e101217. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2022.101217>
- Hochschild, A. R. (2012) *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press. (Alkuperäisteos 1983.)
- Humphrey, N. M. (2023) Emotional labor and employee outcomes: A meta-analysis. *Public Administration* 101 (2), 422–446. <https://doi.org/10.1111/padm.12818>

- Huotari, M.** (2024) Digitalisaation esteiden purku on pitkäjänteistä työtä. Kolumni 2.9.2024. <https://vm.fi/-/digitalisaation-esteiden-purku-on-pitkajanteista-tyota> (luettu 23.10.2024)
- Huynh, T., Alderson, M. & Thompson, M.** (2008) Emotional labour underlying caring: An evolutionary concept analysis. *Journal of Advanced Nursing* 64 (2), 195–208. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04780.x>
- Jyty** (2023) Jytyn kirjastoalan kysely 2023 – tulokset. <https://jytyliitto.fi/wp-content/uploads/2023/05/Jytyn-kirjastoalan-kysely-2023.pdf> (luettu 30.1.2024)
- Kaihlanen, A. M., Virtanen, L., Buchert, U., Safarov, N., Valkonen, P., Hietapakka, L., Hörhammer, I., Kujala, S., Kouvonen, A. & 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 Services Research* 22 (1), e188. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07584-4>
- 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/10.1177/146144448221104234>
- Kippo, J.** (2023) Suomi nousi ykköseksi digitalisaation hyödyntämisessä. <https://www.sitra.fi/uutiset/suomi-kiri-karkeen-digitalisaation-hyodyntamisessa/> (luettu 21.10.2024)
- kirjastot.fi** (2018) Alueellista kehittämistehtävää hoitavat kirjastot (AKE). [https://www.kirjastot.fi/kirjastot-ja-kehittaminen/kehittamistehtavaa-hoitavat-kirjastot?language\\_content\\_entity=fi](https://www.kirjastot.fi/kirjastot-ja-kehittaminen/kehittamistehtavaa-hoitavat-kirjastot?language_content_entity=fi) (luettu 18.4.2024)
- kirjastot.fi** (2022) 2019 YKN Suositus digitaadoista ja digituen antamisesta kirjastoissa. [https://www.kirjastot.fi/neuvosto/digitukisuositus?language\\_content\\_entity=fi](https://www.kirjastot.fi/neuvosto/digitukisuositus?language_content_entity=fi) (luettu 18.4.2023)
- Kurer, T. & Gallego, A.** (2019) Distributional consequences of technological change: Worker-level evidence. *Research & Politics* 6 (1). <https://doi.org/10.1177/2053168018822142>
- Lang, V.** (2021) Digitalization and digital transformation. Teoksessa *Digital fluency*. Apress, Berkeley, CA. [https://doi.org/10.1007/978-1-4842-6774-5\\_1](https://doi.org/10.1007/978-1-4842-6774-5_1)
- Lavee, E.** (2021) Who is in charge? The provision of informal personal resources at the street level. *Journal of Public Administration Research and Theory* 31 (1), 4–20. <https://doi.org/10.1093/jopart/muaa025>

- Leguina, A., Mihelj, S. & Downey, J.** (2021) Public libraries as reserves of cultural and digital capital: Addressing inequality through digitalization. *Library & Information Science Research* 43 (3). <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2021.101103>
- 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>
- Lindén, L. & Lydahl, D.** (2021) Care in STS. *Nordic Journal of Science and Technology Studies* 9 (1), 3–12. <https://doi.org/10.5324/njsts.v9i1.4000>
- Martin, A., Myers, N. & Viseu, A.** (2015) The politics of care in technoscience. *Social Studies of Science* 45 (5), 625–641. <https://doi.org/10.1177/0306312715602073>
- Mood, C.** (2010) Logistic regression: Why we cannot do what we think we can do, and what we can do about it. *European Sociological Review* 26 (1), 67–82. <https://doi.org/10.1093/esr/jcp006>
- Näring, G.** (2006) Beyond demand–control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress* 20 (4), 303–315. <https://doi.org/10.1080/02678370601065182>
- OECD** (2019) How's life in the digital age? Opportunities and risks of the digital transformation for people's well-being. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264311800-en>
- Parkatti, A. & Tammelin, M.** (2020) Digitalisoitunut työ – Systemaattinen kirjallisuuskatsaus finanssialan työn digitalisoitumisesta. *Työelämän tutkimus* 18 (2), 154–178. <https://doi.org/10.37455/tt.94888>
- Payne, J.** (2009). Emotional labour and skill: A reappraisal. *Gender, Work and Organization* 16 (3), 348–367. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2009.00448.x>
- Poutanen, S. & Kovalainen, A.** (2023) Skills, creativity and innovation in the digital platform era: Analyzing the new reality of professions and entrepreneurship. New York: Routledge.
- Safarov, N.** (2023) Administrative literacy in the digital welfare state: Migrants navigating access to public services in Finland. *Social Policy and Society*. <https://doi.org/10.1017/S1474746422000719>

- 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>
- Sevenhuijsen, S.** (1998) *Citizenship and the ethics of care: Feminist considerations on justice, morality and politics*. Lontoo: Routledge.
- Singleton, V. & Mee, S.** (2017) Critical compassion: Affect, discretion and policy–care relations. *The Sociological Review* 65 (2), 130–149. <https://doi.org/10.1177/0081176917710587>
- Taylor, S.** (1998) Emotional labour and the new workplace. Teoksessa P. Thompson & C. Warhurst (toim.) *Workplaces of the future: Critical perspectives on work and organisations*. Lontoo: Palgrave. [https://doi.org/10.1007/978-1-349-26346-2\\_5](https://doi.org/10.1007/978-1-349-26346-2_5)
- Tilastokeskus** (2023) Työssäkäyntitilastot, 115r. Työlliset ammattiryhmän, sukupuolen, iän ja vuoden mukaan, 2010–2021. [https://pxdata.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin\\_\\_tyokay/statfin\\_tyokay\\_pxt\\_115r.px](https://pxdata.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__tyokay/statfin_tyokay_pxt_115r.px) (luettu 30.1.2024)
- Tronto, J. C.** (1993) *Moral boundaries: A political argument for an ethic of care*. New York: Routledge.
- Tronto, J. C.** (1998) An ethic of care. *Generations: Journal of the American Society on Aging* 22 (3), 15–20.
- Valtiovarainministeriö** (2019) *Julkisen hallinnon digitalisaatio*. <https://vm.fi/digitalisaatio> (luettu 15.10.2024)
- Vial, G.** (2019) Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems* 28 (2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Wingfield, A. H.** (2019) *Flatlining: Race, work and health care in the new economy*. Berkeley: University of California Press.
- Wingfield, A. H.** (2021) The (un) managed heart: Racial contours of emotion work in gendered occupations. *Annual Review of Sociology* 47 (1), 197–212. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-081320-114850>

---

**Liite 1. Kirjastojen alueelliset kehittämisalueet (AKE-alueet) (kirjastot.fi, 2018).**

AKE-alue	Sisältyvät maakunnat
Joensuu	Pohjois-Karjala
Kuopio	Etelä-Savo ja Pohjois-Savo
Lahti	Kanta-Häme, Päijät-Häme, Kymenlaakso ja Etelä-Karjala
Oulu	Pohjois-Pohjanmaa ja Kainuu
Porvoo	Uusimaa
Rovaniemi	Lappi
Tampere	Pirkanmaa ja Keski-Suomi
Turku	Varsinais-Suomi ja Satakunta
Vaasa	Etelä-Pohjanmaa, Pohjanmaa ja Keski-Pohjanmaa

---

*Seppo Poutanen, Anne Kovalainen & Emmi Lehtinen*

**Digital public and private services in between detective stories: A study on the expansion of library work into digital care**

The digitization of society and public and private services has increased the need to provide citizens with digital support. This kind of support has significantly shifted to become the responsibility of libraries, and it has expanded the customer service work done by library employees in the direction of caring work. With the help of survey material, we investigated the experiences of librarians on the nature of digital support given to customers and the dimensions of digital advice, as well as situations that produce emotional and ethical burdens related to advice situations at work. We looked at the prevalence of certain digital support contents and emotional work and ethical questions related to digital support, analysing connections between these factors using logistic regression. Our survey data (N=274), collected by using the snowball method, consist of library workers who provide digital support in their work. In terms of gender distribution (73% women and 27% men) and age distribution (min=22, max=67, mean=47.1), the material corresponds fairly well to all employees of Finnish public libraries. Our results show that the vast majority of respondents are asked for help with using the customer's own devices (70%), online banking (60%), and Kela's online transactions (40%) at least monthly. Giving digital support in the matters in question is related to emotional work and a number of ethical considerations in digital support situations. Our research gives indications of a kind of tacit social agreement on the basis of which the private and public sector can transfer customer counselling tasks related to digital services to the customer counselling of libraries in practice.

Keywords: digitalization, care work, power relations, libraries, work change