



**Missä kulkee raja?
Kirjastot, sähköisen asioinnin
opastus ja tietosuoja**

Tuula Haavisto 17.4.2015



- Kirjastopalvelujen kysyntä on muuttumassa
 - Google syönyt suurimman osan tietopalvelukysymyksistä siinä muodossa, jossa kirjastolaiset ovat ne pitkään hahmottaneet
 - Sähköinen asiointi, e-lukemistaidot sekä mediataidot ovat nyt ne kansalaisten oppimisen paikat, joissa kirjasto-osaamisella voidaan kansalaisuutta tukea = tuottavat kysyntää kirjastotaidoille

- Helsingissä meneillään
 - Opastusten uudelleenjärjestely
 - Tietopalvelun uudelleenmäärittely
 - (Musiikkipalvelujen uudelleenmäärittely, internetin uhri sekin)



- Opastusten uudelleenjärjestelyssä tietosuojaproblematiikka nousee esiin
 - Kansalaistaitokysymys – tukea mediataitojen kartuttamiselle
 - Tilanteellisesti jatkuvasti, päivittäisissä opastustilanteissa joudutaan vetämään auttamisen rajoja





- Tietosuojaherkkiä opastusalueita
 - Pankkipalvelut
 - Kanta-terveystietopalvelut
 - Veroasiat
 - Työvoimaviranomaisen palvelut
 - Sosiaali- ja terveyspalvelujen lomakeasiat

Valtion kuten Kela

Kunnalliset ja kuntayhtymien palvelut

Helsingissä soten aloitteesta yhteistyötä sote-palvelujen ja kirjaston kesken tämän alan sähköisen asioinnin opastamiseksi, sote tarjoaa kirjastolaisille koulutusta



Osana opastusten uudelleenmäärittelyä haettiin avunannon rajoja. Helsingin kaupungin lakimiehen lausunto 21.5.2014:

- ”...Kirjaston tehtävänä on opastaa asiakasta tietokoneen ja internetin käytössä. Henkilökunta voi auttaa asiakasta avaamaan verkkopankkiyhteyden. Toisin sanoen kertoa, miten se tehdään. Kirjaston henkilökunnan ei pidä asioida verkkopankissa tai verkossa asiakkaan puolesta. Kirjaston henkilökunta ei mielestäni saa edes nähdä asiakkaan tilejä ym. verkkopankissa. Tässä menee mielestäni selkeä raja.
- Verkkopankki on tietysti yksi keskeinen asiointipaikka. Vastaavanlaisia asiointipaikkoja ovat esim. Kela, Vero, Kanta.fi, mol.fi ja mahdollisesti toimeentulotukiasioissa kaupunki. Kaikkiin edellä mainittuihin soveltuu se, mitä yllä asiasta sanoin. Kirjasto voi tarjota teknistä avustamista mutta mikäli asiakas tarvitsee avustamista esim. tukihakemusten laadinnassa, asiakas on ohjattava ko. viraston palvelupisteeseen.”



- Porin kaupunginlakimiehellä vastaava linja (3.3.2015):
- Rajanveto vaikeaa, mutta tulee pitää mielessä, että kirjastohenkilöstölle ei kuulu pankkineuvojan tai Kelan neuvojan työ. Kirjastohenkilöstö ei voi mennä pankkitoimihenkilöiden tai Kelan virkailijoiden tontille.
- Kirjastohenkilöstön tehtävänä on neuvoa miten homma etenee esim. pankki- tai Kelan verkkopalveluissa. Tulee pitää linja tässä tiukasti mutta ystävällisesti ennen kuin jokin menee pieleen.
- Pankkitunnukset on tarkoitettu vain käyttäjän omaan käyttöön, niiden antaminen muille kielletään ehdottomasti pankkien ohjeissa. Kirjastohenkilökunta ei saa tietää tai nähdä kenenkään verkkopankkitunnuksia. Vaikka asiakas itse sotkisi pankkiasiansa, ei saa syntyä epäilystä, että syytetään kirjaston henkilöstöä. Sama koskee esim. Kelan palveluita niin, että kirjastohenkilöstö ei saa tietää asiakkaan sairauksia tai talousasioita.
- Kunnan ja kirjaston palvelut eivät voi kompensoida muiden pois vietyjä palveluja tai palvelujen loittonemista.



- Seuraavaksi

- Vielä tarkennettava rajoja esim. sote-palvelujen neuvontatilanteissa
 - Tuleeko uusia elementtejä yhteistyössä sote-palvelujen kanssa? Ainakin siellä rajoja tarkennettaneen yhteisellä foorumilla

- Käyttäjäkasvatusta tietosuojarajoista
 - Viestintähaaste
 - Koulutushaaste henkilökunnalle
 - Helsingin yleisöjakoeste opastuksista



- **Helsingin esite 'Asiakasopastus kirjastossa', ote**

- **Kirjaston henkilökunta auttaa:**
 - Tiedonhaussa
 - Kirjaston asiakastietokoneilla (ASKO) asiointissa ja sisältöjen käytössä
 - Tulostamisessa, kopioimisessa ja skannaamisessa
 - E-kirjastoon tutustumisessa

- *Kirjaston henkilökunta ei tee asiakkaan puolesta hakemuksia, ostoja, tilisiirtoja tai muita transaktioita.*

- **Kirjasto ei ota vastuuta:**
 - Henkilökohtaisten lomakkeiden täytöstä, rahaliikenteestä tai käyttäjätilien salasanoista
 - Asiakkaan laitteiden teknisistä vioista
 - Verkko- ja tietoliikennevivoista aiheutuvista haitoista ja ongelmista

”

Sähköinen asiointi on kansalaistaito. Tietosuojan ja sen rakentamisen ymmärtäminen on osa kansalaistaitoa.

