

SENIORIT ARVIOIMASSA KIRJASTOPALVELUITA  
Kyselytutkimus Hyvinkään kaupunginkirjaston iäkkäille asiakkaille

Tampereen yliopisto  
Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos  
Informaatiotutkimus  
Pietari Pehkonen  
Pro gradu -tutkielma  
Huhtikuu 2011

# TIIVISTELMÄ

## TAMPEREEN YLIOPISTO

Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos

PEHKONEN, PIETARI: Seniorit arvioimassa kirjastopalveluita. Kyselytutkimus Hyvinkään kaupunginkirjaston iäkkäille asiakkaille.

Pro gradu -tutkielma, 107 s., 9 liites.

Informaatiotutkimus

Huhtikuu 2011

Tutkimuksessa selvitettiin ikääntyneiden (64-) hyvinkääläisten kirjastoasiakkaiden mielipiteitä nykyisistä palveluista. Lisäksi tutkimuksessa pyrittiin kartoittamaan kysyntää uusille palveluille. Tutkimus tehtiin tilauksesta Hyvinkään kaupunginkirjastolle jonka kanssa toimittiin yhteistyössä läpi tutkimuksen toteutuksen. Tavoitteena oli löytää tietoa ja välineitä kaupunginkirjaston palveluiden kehittämiseksi ja resurssien kohdentamiseksi.

Tutkimuksen taustana toimivat kirjastopalveluita ja senioreita käsittelevät artikkelit ja kirjoitukset. Aineistonkeruussa käytettiin menetelmänä kyselytutkimusta. Kyselylomakkeet jaettiin paperimuotoisena Hyvinkään alueen kirjastojen toimipisteissä aikavälillä 17.1. - 5.2.2011. Aineiston analyysissä yhdisteltiin kyselytutkimuksen määrällistä tarkastelua sekä laadullista tulkintaa aineiston teemoittelun avulla.

Kyselytutkimukseen vastasi kaikkiaan 108 ihmistä. Vastaajien ikä vaihteli 64:n ja 87:n välillä, mediaani-ikä ollessa 69. Miehiä vastaajista oli 30, naisia 78. Tuloksista selvisi, että pääosa asiakkaista oli tyytyväisiä kirjaston peruspalveluihin, asiakaspalveluun, käytetyimpiin aineistoihin (kertoma- ja tietokirjallisuus, aikakauslehdet, sanomalehdet) sekä tiloihin. Enemmistö käytti sähköisistä palveluista Internetiä tai RATAMO-aineistotietokantaa. Äänikirjoja, isotekstisiä ja selkokirjoja tarvittaisiin nykyistä enemmän. Vähemmän käytettyjen aineistojen kohdalla kokoelmassa ilmeni parantamisen varaa. Tämä viittaa siihen että pienet valikoimat eivät houkuttele asiakkaita ja saattavat jäädä monilta huomaamatta.

Kirjaston monipuolisemmille tapahtumille olisi kysyntää: kirjailijavierailuja toivottaisiin nykyistä enemmän, ATK-opastuksia myös pidemmälle ehtineille. Lisäksi seniorit kaipaisivat mm. luentoja, kahvilatoimintaa, keskustelua, kirjaesittelyjä sekä perehdytystä sähköisiin ja perinteisiin aineistoihin. Lähikirjastoilla on ikääntyneiden kohdalla tärkeä merkitys: ne ovat lähellä, tuttuja ja turvalliseksi koettuja. Kirjaston etäpalveluista kotipalvelulla on yhä kasvavaa tarvetta tulevaisuudessa vaikka senioreiden joukossa on myös sähköisiin etäpalveluihin positiivisesti suhtautuvia.

Kirjaston tulisi panostaa tiedottamiseen ja tämä tulisi tehdä asiakasryhmä huomioiden: senioreiden kohdalla tämä tarkoittaa kirjaston ilmoitustaulun ja Internetsivujen lisäksi asiakkaiden luo hakeutuvaa esittelyä, uusien palvelujen esittelyä ja opastusta niiden käyttöön, ilmoittamista paikallislehdissä sekä yhteistyötä muiden tahojen kanssa (eläkeläisjärjestöt, vanhainkodit ym.).

Asiasanat: ikääntyneet, kyselytutkimus, yleiset kirjastot, Hyvinkää, kirjastopalvelut

# Sisällysluettelo

1. JOHDANTO.....	1
2. YLEISTEN KIRJASTOJEN PALVELUT.....	4
2.1 KAIKILLE SUUNNATUT PALVELUT.....	6
2.2 SENIORIPALVELUT.....	10
2.2.1 Kotipalvelu.....	13
2.2.2 Äänikirjat ja Celia.....	15
2.2.3 Isotekstiset.....	16
2.2.4 Aktivoivat kirjat.....	16
2.2.5 Seniorivinkkaus.....	17
2.2.6 Kirjastoauto.....	17
2.2.7 Atk-opastus ja verkkopalvelut.....	18
2.2.8 Muut tapahtumat ja palvelut.....	21
2.2.9. Senioripalveluiden tilasta ulkomaisissa kirjastoissa.....	23
3. SENIORIT ASIAKASRYHMÄNÄ.....	24
3.1 IKÄÄNTYNEISYYDEN MÄÄRITTELY.....	24
3.2 YLEINEN KIRJASTO JA KÄSITYKSET IKÄÄNTYNEISTÄ ASIAKASRYHMÄNÄ.....	25
3.3 IKÄÄNTYMINEN VÄESTÖLLISENÄ ILMIÖNÄ.....	28
3.4 SENIORIT KIRJASTOASIAKKAINA.....	30
3.4.1 Heterogeeninen asiakasryhmä.....	32
3.4.2 Ikääntymisen rajoitteet.....	33
3.4.3 Senioreiden informaatiokäyttäytyminen.....	35
3.4.4 Kirjastopalveluiden sähköistyminen.....	37
3.4.5 Kirjaston monet merkitykset ikääntyneille.....	38
3.4.6 Avuksi suunnitteluun: Esteetön kirjasto.....	40
3.4.7 Hyvien palveluiden tuottamisesta ikääntyneille.....	41

4. SELVITYKSIÄ KIRJASTOJEN TARJONNASTA IKÄÄNTYNEILLE.....	44
4.1. LAPIN YLEISTEN KIRJASTOJEN IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUT VUONNA 2009.....	44
4.2. IKÄIHMISET JA KIRJASTOPALVELUT LÄNSI-SUOMESSA 2009.....	47
5. HYVINKÄÄ JA HYVINKÄÄN KAUPUNGINKIRJASTO.....	52
5.1 HYVINKÄÄ JA IKÄÄNTYNEET.....	52
5.2 HYVINKÄÄN KAUPUNGIKIRJASTO JA SEN TARJOAMAT PALVELUT.....	53
5.3 RATAMO-kirjastojen ja Lopen kirjaston yhteinen asiakaskysely 2010.....	58
6. KYSELYTUTKIMUS: KYSELYLOMAKE SENIORIASIAKKAILLE.....	60
6.1. KYSELYLOMAKKEEN SUUNNITTELUN LÄHTÖKOHDAT.....	60
6.2 KYSELYLOMAKKEEN MUOTO JA TEKSTI.....	63
6.3 KYSYMYKSET.....	63
6.4. LOMAKKEEN TESTAAMINEN.....	66
6.5. LOMAKKEIDEN JAKELU.....	66
7. TULOKSET .....	68
7.1 KIRJASTON PERUSPALVELUIDEN KÄYTTÖ (KYSYMYKSET 2-7).....	69
7.2 KIRJASTOJEN AINEISTOT (KYSYMYS 10).....	74
7.3 KIRJASTON SÄHKÖISET PALVELUT (KYSYMYKSET 11-12).....	78
7.4 MUUT PALVELUT (KYSYMYKSET 13-17).....	83
7.5 AINEISTOSTA NOUSEVIA TEEMOJA.....	91
7.6 SYNTEESIT VASTAUKSINA TUTKIMUSKYSYMYKSIIN.....	96
8. PÄÄTELMIÄ JA POHDINTAA.....	98
LÄHTEET.....	102
Liite 1: Saate.....	108
Liite 2: Kyselylomake.....	109

# 1. JOHDANTO

Yleinen kirjasto on kaikille kansalaisille tarkoitettu tiedonhakuympäristö. Kirjastot tarjoavat aineistopalveluiden lisäksi sosiaalista vuorovaikutusta, tiloja asiakkaiden käyttöön, oheistapahtumia, tilaisuuksia sekä virikkeitä. Yleisten kirjastojen verkostoa on myös luonnehdittu suomalaisten ylpeydeksi, jota ihmiset ulkomaita myöten arvostavat (Lahtinen 2010, 9).

Yleiset kirjastot kärsivät rahoituksen vähydestä ja alan ammattikunnan matalasta palkkauksesta. Arvostettua ja paljon käytettyä palvelua pyöritetään kohtuullisen halvalla, vaikka suorat ja välilliset vaikutukset muun yhteiskunnan hyvinvointiin, sivistystasoon ja tuottavuuteen ovat varmastikin melkoiset. Myös suomalaisen kirjaston ja erityisesti kirjastoon panostamisen taso ulkomaisessa vertailussa on kyseenalaistettavissa (kts. Esim. Hokka-Ahti 2008, 18; ja laajemmassa tietoyhteiskuntakontekstissa: Turkki 2010, 26-27).

Yleisen kirjaston asiakaskunta on monenkirjavaa. Joukossa on nuoria ja vanhoja, suomalaisia ja ulkomailta kotoisin olevia, terveitä ja toimintakyvyltään erinäisin tavoin rajoitettuja ihmisiä. Kirjaston tulisi pystyä palvelemaan näitä kaikkia oman palvelutehtävänsä mukaisesti: tarjoamalla ja välittämällä hyödynnettävissä olevia aineistoja asiakkaiden toiveiden mukaisesti (Hihnala 2010, 26). Tehtävä ei ole helppo varsinkaan kun tiedonhankintaan liittyvät kanavat ovat huomattavasti monipuolistuneet Internetin verkkopalveluiden myötä. Kirjastoltakin oletetaan toimintaa kahdessa ympäristössä: sekä fyysisenä toimipisteenä (Virkola & Heimonen 2010, 38), jossa asiakkaat voivat vierailla, viettää aikaa, kohdata ja osallistua tapahtumiin, että verkkokirjasto, joka ilman selkeitä rajoja ja aukioloaikoja on kontaktipinta tietokantoihin, sähköisiin kirjoihin, aineistohakemistoihin ja sosiaaliseen mediaan.

"Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja

vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä."  
(Kirjastolaki 4.12.1998/904, 2. pykälä)

Kirjastojen asiakasryhmistä ikäihmiset ovat jatkuvasti kasvava joukko niin Suomessa kuin monissa muissa teollistuneissa maissa. Seniorit ovat palvelutarpeiltaan, kuten muutkin aikuisasiakkaat, hyvin erilaisia (Hokka-Ahti 2008, 17-18). Samalla mukana tulevat myös ikääntymiseen liittyvät yksilölliset muutokset (Virkola & Heimonen 2010, 37). Aineistojen lisäksi myös kirjaston esteettömyys ja käytettävyys on huomioitava (Parjanne 2005, 6). Seniorit ovat vaativia ja tiedostavia palveluidensa suhteen kuten voidaan olettaa ihmisistä, jotka ovat jo lukeneet ja hankkineet tietoa useita vuosikymmeniä (Heikkilä 2009, 33). Kyseessä on kuitenkin myös taka-alalle jättäytyvä tai jätetty, hiljainen ryhmä, joka jää kirjastopalveluidenkin suunnittelussa usein lapsien, nuorten, opiskelijoiden ja aikuisten varjoon (Hokka-Ahti 2008, 17; Isomursu 2004, 80; Opetusministeriö 2009).

Senioreiden kirjastopalveluihin tulisi panostaa Suomessa huomattavasti nykyistä enemmän. Tämä voidaan todeta tarkastelemalla ikääntyneille tärkeän kotipalvelun tilaa (Verho 2008, 20-21; Heikkilä 2007, 33), lähikirjastojen lakkauttamisia, laitoskirjastojen vähenemistä, kirjastoautojen reittien karsimista, äänikirjojen ja isotekstisten aineistojen huonoa saatavuutta sekä ikääntyneille suunnatun kirjastotoiminnan markkinoinnin määrää ja palveluiden valikoimaa. Kirjastoilla ei yleensä ole strategiaa vanhusasiakkaita varten (Hokka-Ahti 2008, 18) ja tämän asiakasryhmän tarpeisiin erikoistuneita henkilöitä ei virallisesti juurikaan ole kirjasto-organisaatioissa. Kotipalveluiden toteuttamiseen liittyvät käytännöt ja useissa kirjastoissa kotipalvelutapahtumia rekisteröivästä järjestelmästä ovat usein puutteellisia. Lisäksi ikääntyneiden kirjastoasiakkaiden aineistonkäyttöä ja palvelutoiveita on kysely melko näkymättömästi, jos on.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli antaa ääni Hyvinkään kaupunginkirjaston aktiivisille senioriasiakkaille. Tutkimuksen pääkysymykset olivat seuraavat: Mitä mieltä seniorit ovat kirjaston nykyisistä palveluista? Miten he jo olemassaolevia palveluita kehittäisivät? Millaisille uusille palveluille löytyy kysyntää? Tutkimus toteutettiin

kyselytutkimuksena, jonka suunnittelua ja analyysia ovat ohjanneet seuraavat periaatteet: ensiksikin ikäihmisiin kohdistuvat ennakkoluulot (mm. Isomursu 2004, 79-80), joita on esimerkiksi sähköisten palveluiden käyttöön, on sivuutettava ja lähdettävä selvittämään mitä yksittäisillä, yksilöllisillä ihmisillä on sanottavanaan (Hihnala 2010, 26). Toinen periaate oli antaa kyselyn vastaajille paljon mahdollisuuksia esittää omia näkemyksiään. Näiden ajatusten kautta halusin rakentaa tutkimusmenetelmällisen kompromissin, jossa yhdistyisi sekä kyselytutkimuksen mahdollistama suurehkon ihmisjoukon tavoittaminen että laadullinen ja vastaajaa arvostava vastausmahdollisuus. Kysely toteutettiin helmimaaliskuussa 2011. Tutkimuksen motiivina on tarjota Hyvinkään kaupunginkirjastolle asiakaslähtöistä palautetta ja ohjeita palveluiden ja palvelutarjonnan kehittämiseen. Tutkimuksen tarve ja tilaus on lähtöisin Hyvinkään kaupunginkirjastolta. Kirjaston henkilökunta on ollut apuna tutkimuksen toteuttamisessa mm. lomakkeiden jakelun ja keräämisen kautta.

Tutkimus jakautuu kahdeksaan päälukuun. Luvussa 2 käsitellään kirjastopalveluita, edeten yleiseltä tasolta senioreille suunnattuihin palveluihin. Luku 3 siirtää näkökulman kirjastolaitoksesta ja palveluryhmyksestä senioreihin: millainen asiakasryhmä on kyseessä ja miten kirjasto heille näyttäytyy. Luku 4 esittelee muutamia aiheeseen liittyviä kirjastoselvityksiä Suomesta aivan viime vuosilta. Luku 5 on esitys Hyvinkään ikääntymistilanteesta ja Hyvinkään kaupunginkirjaston palveluista. Luku 6 käsittelee kyselytutkimuksen suunnittelua ja toteutusta. Luvussa 7 esitellään kyselyn tulokset ja luku 8 sisältää yhteenvedon ja päätelmiä.

## 2. YLEISTEN KIRJASTOJEN PALVELUT

Yleinen kirjasto on tuttu ympäristö useimmalle suomalaiselle. Se käsitetään fyysisenä tilana, kirjastorakennuksena, joka sisältää aineistoa, enimmäkseen painotuotteita eli kirjoja, mutta myös muuta aineistoa kuten musiikkiäänitteitä ja DVD-levyjä, nykyään myös asiakaspäätteitä sekä verkkokirjaston palveluita. Vaikka kirjastoissa kehittyä itsepalvelukulttuuri automaattien kautta, siellä on myös palvelevaa henkilökuntaa. Kirjaston ydintehtävänä on vastaaminen kansalaisten tiedon- ja kulttuurintarpeisiin.

Kirjaston ihanne näkyy Suomeenkin sovellettavasti Chicago Public Libraryn määritelmässä: "free and open space to gather, learn, connect, read and enjoy." (Burher 2008, 48.) Verhoa (2008, 16) lainaten perinteinen kirjasto on rakenteeltaan monimutkainen, tekstiin perustuva, syvästi looginen, tiedon ja kulttuurin auktoriteetti.

Kirjastopalveluiden yleistä luonnetta voidaan tarkastella vastakohtien kautta, joita ovat perinteiset palvelut - sähköiset palvelut, peruspalvelut - lisäpalvelut, joukkopalvelut - yhteisölliset palvelut - yksilölliset palvelut sekä maksuttomat palvelut - omakustanteiset palvelut - maksulliset palvelut (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 13-24). Nämä ovat kirjastopalvelujen suunnittelun ja tarjoamisen vaihtoehtoja ja vastakkaisuuksia. Palveluiden sijainnista näillä asteikoilla käydään jatkuvaa neuvottelua: mikä palvelu kuuluu kaikille maksuttomana (kuten aineiston lainaus) ja mikä taas on maksullinen lisäpalvelu (kaukolainaus) ja mikä on palveluista perittävä hinta. Kiehtovaksi tämä aihe käy kun ruvetaan pohtimaan millaisia palveluita kirjastot voisivat asiakkaille räätälöidysti toteuttaa, mikäli niille avautuisi enemmän resursseja maksusuoritusten kautta. Kirjastopalvelut nykyisessä muodossaan ovat neuvottelun tulos, yksi toteutunut järjestelmä monien mahdollisten joukosta (Mäkinen 2009).

Kirjastojen peruspalvelut nähdään Opetusministeriössä joustavana käsitteenä. Asiakkaan



perustiedontarpeet vaihtelevat ammatista, työnkuvasta, elämäntilanteesta ja yleisistä lähtökohdista riippuen. Peruspalvelun käsitteen tulisi joustaa myös tietoyhteiskunnan yleisen taustavireen takia, hitaasti lisääntyvän paperitiedon aika on historiaa. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 11.)

Lovio & Tiihonen (2005) ovat tuoneet esille asiakaspalvelun keskeisen roolin yleisten kirjastojen toiminnassa. Kirjasto on palveluorganisaatio, jonka perimmäinen tarkoitus on palvella asiakkaitaan mahdollisimman hyvin omalla vastuualueellaan. Asiakkaita on kunnioitettava ja asiakaspalvelun on oltava laadukasta, koska asiakaspalvelun laatu on hyvin ratkaisevassa osassa asiakkaiden kokemuksessa (Lovio & Tiihonen 2005, 9). Miellyttävä ja ammattitaitoinen henkilökunta on tärkeä osa kirjastoyksikön imagoa (Lovio & Tiihonen 2005, 16).

Tiedon ja kulttuurin saatavuus ja saavutettavuus ovat kirjastojen osalta kriittisen ratkaiseva kysymys. Saatavuudella tarkoitetaan toimipisteiden määrää, sijaintia sekä verkkopalveluita ja tietotekniikkaa koskevaa infrastruktuuria. Saavutettavuutta ilmoitetaan tarkasteltavan asiakaslähtöisesti, käytettävyyden näkökulmasta: osaako kuntalainen hyödyntää kirjaston tarjoamia palveluita. (Opetusministeriö 2009, 6). Itseasiassa kansalaisten opastaminen tiedonhallintataitoihin on nousemassa kirjastojen ydintehtävien kärkeen (Opetusministeriö 2009, 13).

Opetusministeriön kirjastopoliittisessa esityksessä vuodelle 2015 korostuvat muutoksen ja kehityksen vaatimukset (mm. Opetusministeriö 2009; 6, 19). Tiedontarpeet muuttuvat, aineistolajit monipuolistuvat, kirjastotila muuttuu, verkkopalvelujen rooli kasvaa. Kerrotaan myös kuinka oppiminen ja tiedon soveltaminen ovat nousseet "keskeisiksi menestystekijöiksi" yhteiskunnassa (Opetusministeriö 2009, 9). Tekstin kautta maalataan modernia teknologiaa soveltavan yleisen kirjaston kuvaa, jossa "verkkopalvelujensa välityksellä kehittyneet kirjastot hyödyntävät tulevaisuudessa ubiikkiteknologian mahdollisuuksia..." (Opetusministeriö 2009, 15).

Tietoteknologia voi vaikuttaa kansalaisten mahdollisuuksiin saada tietoa myös negatiivisesti. Mahdollisuuksien kasvaessa yhä useampien valmiudet ottaa hyöty näistä mahdollisuuksista heikkenevät. Tällä tarkoitetaan tilannetta jossa esimerkiksi painetusta aineistosta koostuva kirjastokokoelma on helpompi ymmärtää, hahmottaa ja ottaa haltuun kuin tietokannoista ja sähköisistä kirjoista koostuva virtuaalinen kirjasto. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 8, 10.)

## **2.1 KAIKILLE SUUNNATUT PALVELUT**

Kirjastopalvelujen päätuotteena voidaan nähdä aineiston lainaaminen. Siihen liittyviin toimintoihin suuntautuu myös iso osuus kaikista kustannuksista. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 28.) Lainaaminen kuten myös kokoelmien käyttö ja käsikirjastossa ja lukusalissa lukeminen ovat ilmaisia palvelumuotoja. Kokoelmat ovat siirtymässä sähköiseen tarjotaan. Kirjastot ovat perinteisesti tarjoneet myös välinettä aineistojen käyttöön kuten mikrofilminlukulaitteita, kasettinauhureita ja asiakaspäätteitä. Tietokoneiden ja Internetin käytön osalta on päädytty maksuttomaan linjaan, mutta keskustelu verovarojen sijoittamisesta on jatkuvasti käynnissä. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 29.)

Kirjastotilat ovat osa kirjaston palveluita. Kirjastoilla on maksuttomat yleistilansa aineiston selailuun, lukemiseen, opiskeluun tai ajanviettoon. Lisäksi on vuokrattavia erityistiloja kuten auditorioita. Virtuaalista kirjastotilaa on esimerkiksi verkkokirjasto. Käytännössä kaikilla suomalaisilla yleisillä kirjastoilla on käytössään verkkosivut joiden tarjonta vaihtelee. Edelleen linkkejä voi löytyä erilaisiin portaaleihin, ohjeisiin jotka voivat käsitellä esimerkiksi tiedonhakuja sekä aihehakemistoihin. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 29)

Kaukopalvelu tai kaukolainausta on useimmiten maksullista kirjastosta riippumatta (Sitari 2001, luku 12). Kaukolainauksen tarkoituksena on oman kokoelman täydentäminen silloin kun asiakkaan tarpeet ylittävät paikallisen tarjonnan. Omia ongelmiaan kaukopalveluun

tarjoilee digitaalisen materiaalin kasvu. Aineisto on nopeasti siirrettävissä mutta mm. tekijänoikeuskysymykset on otettava huomioon (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 30).

Varaaminen on yleensä maksullinen palvelu ja kustannukset asiakkaalle vaihtelevat kirjastoittain. Lainojen uusinta taas on maksutonta. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 33).

Tietopalvelu on tärkeä osa kirjastotoimintaa. Tietopalvelu toimii monella eri tasolla, kuten kasvokkaisessa kanssakäymisessä kirjastossa, puhelimitse tai verkossa. Tietopalvelun eräänä muotona mainitaan myös tunnetuksi muodostunut Hämeenlinnan kaupunginkirjaston Makupalat-aihehakemisto (Makupalat... [s.a.]). Kirjoittajat kannattavat kirjastojen tietopalvelun toteuttamista yhteistyönä koska yksittäisellä kunnankirjastolla ei voi olla kaikkien mahdollisten alojen asiantuntemusta. Fyysiseen kirjastotilaan liittyvää tietopalvelua ovat esimerkiksi hyllyjärjestys, erityisryhmille tarkoitettun materiaalin asettaminen helposti saataville sekä kirjanäyttelyt. Laajassa mielessä myös yleisötilaisuudet, satutunnit ja luennotkin voidaan laskea tietopalvelun osaksi. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 33-35.)

Materiaalien kuljetus on kehityksen alla oleva palveluiden osa-alue. Asiakkaan kannalta paras tilanne on tietenkin saada haluttu aineisto mahdollisimman lähelle ja helposti. Tämä liittyy niin lainaukseen kuin palautukseenkin. Jotkut kirjastojärjestelmät mahdollistavat jo nyt neljänlaisten kirjaston olemassaolon: kotikirjaston (kirjasto jossa asiakkaalla on kortti), omistajakirjaston (jossa haluttu dokumentti on), asiointikirjaston (jossa asiakas asioi) sekä noutokirjaston (kirjasto, josta tilattu dokumentti haetaan). (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 32.)

Hakeutuvan ja maksuttoman materiaalikuljetuksen esimerkkinä toimii kotipalvelu joka on aineiston kuljettamista niille asiakkaille jotka eivät vammaan, sairauden tai korkean ikänsä vuoksi kykene itse asioimaan kirjastossa. Asiakas tilaa aineiston, se toimitetaan sovittuna aikana ja samalla viedään pois palautukset. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 33)

Kirjastoautojen toimintaa ollaan ajamassa alas tai ainakin karsimassa. Lakkautuksista noin puolta on vuoteen 2004 mennessä perusteltu käyttäjäkunnan muutoksilla, mutta toinen puoli on ollut lähes puhdasta säästötoimintaa. Näin monet koulut, päiväkodit ja vanhusten palvelutalot ovat menettäneet tärkeän osan kirjastopalveluista. Vaikka kirjastoauto ei voikaan palveluiden ja aineistojen määrässä yltää kiinteän kirjaston tasolle, sillä on joustavuutta ja nopeaa muuntautumiskykyä palvelumuotona. Oma palvelumuotonsa on Internet-bussi, kuten Tampereen kaupunginkirjaston Netti-Nysse. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 32-33.)

Varsinaisia myytäviä tuotteita kirjastoilla on melko vähän. Niitä ovat tyypillisesti kopiot, kassit, printit ja kalvot. Toiminnan laajentaminen voisi olla mahdollista esimerkiksi pukkareihin ja itsetuotettuihin tiedonlähdepaketteihin. Maksullisia henkilökohtaisia palveluita voisivat olla tai ovat: muistutukset eräpäivistä, uutuuksiseuranta valituin perustein, oman virtuaalisen "kirjahyllyn" ylläpito ja kokoteksti-pakettien lähettäminen asiakkaalle halutuista aiheista. Yhteistyö muiden kulttuuritoimijoiden kanssa olisi keino hankkia kirjastolle varallisuutta. Kirjastosta voisi olla mahdollista ostaa lippuja paikallisiin teatteri- ja elokuvateatteriesityksiin. Edelleen turisteille suunnatut laadukkaat ja informatiiviset, ilmaismateriaalin tason ylittävät tietopaketit tai vaikkapa kirjastoa mainostavat paidat voivat olla myytäviä tuotteita. Heinisuo, Koskelan ja Sainen ohje on (2004, 36): laadukkaita tuotteita hyvän maun rajoissa, kirjastosta ei tavarataloa.

Lovio ja Tiihonen (2005) tuovat esiin sosiaalisen kanssakäymisen merkityksen. Heidän mukaansa kirjaston perinteisiin palvelutuotteisiin lukeutuvat muun muassa aineiston lainaus ja käyttö sekä neuvonta ja tietopalvelu. Asiakaspalvelulla taas tarkoitetaan asiakkaan kohtaamiseen liittyvää vuorovaikutusta, joka vaatii riittävän ammattitaidon ja koulutuksen lisäksi myös hyviä ihmissuhdetaitoja. Kirjastossa asiakkaan kohtaaminen voi tapahtua kasvokkaisen kanssakäymisen lisäksi puhelimesta sekä internetissä (Lovio & Tiihonen 2005, 11). Jos siis aiemmissä kohdissa kirjaston palveluita on käsitelty yksittäisinä palvelumuotoina, sosiaalista kanssakäymistä sisältävä asiakaspalvelu on lähes kaikkiin näihin liittyvä, yhteensitova piirre, joka voi olla myös yleisen kirjaston vahvuus

tulevaisuudessa. On silmiinpistävää kuinka Opetusministeriön julkaisuissa (2004 & 2009) kirjastoammattilaisen rooli persoonana, sosiaalisen työn tekijänä ja asiantuntijana jää vähälle huomiolle.

Vaikka verkkopalveluiden merkityksen odotetaan kasvavan, Opetusministeriö uskoo fyysisen kirjastotilan säilyttävän arvonsa ja myös nostavan sen merkitystä: kirjastossa voidaan tiedonhaun lisäksi suorittaa niitä samoja tehtäviä kuin tälläkin hetkellä, sinne voidaan poiketa ohikulkumatkalla tai siellä voidaan viettää aikaa (Opetusministeriö 2009, 14). Sen lisäksi että kirjastossa voi keskittyä työskentelyyn, sen nähdään myös torjuvan yksinäisyyttä ja edistävän yhteisöllisyyttä tilana, jossa kaikenikäiset paikalliset voivat kohdata toisensa (Opetusministeriö 2009, 15). Tulevaisuudenvisioita Helsingin uudesta keskustakirjastosta käsitellään Vihreän langan kirjoituksessa "Kuuden tähden olohuone" (Eriksson 2010, 10-13).

Lovio ja Tiihonen (2005) kirjoittavat siitä, kuinka kirjaston toimintaa määrää korkealentoisen visioinnin lisäksi hyvinkin sitovasti julkisen palvelun erityispiirteet (kts. esim. Lovio & Tiihonen 2005, 14). Koska palvelut toteutetaan verovaroin palvelun tavoitteena ei ole voiton maksimointi vaan aivan toisenlaiset asiat: näitä voivat olla esimerkiksi oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo. Verovaroin tuotetuista palveluista tulisi koitua hyötyä kaikille yhteisön jäsenille heidän tarpeidensa mukaan. Kirjasto on myös palveluorganisaatio (Lovio & Tiihonen 2005, 9) jonka tärkein tavoite on palvella asiakasta mahdollisimman hyvin. Koska yleisen kirjaston asiakaskunta on varsin kirjavaa tämä tekee tasapuolisen laadukkaan kirjastopalvelutarjonnan tuottamisesta haastavan tehtävän. Tähän sisältyy myös toistuvaa suunnan tarkistamista. Kirjaston on seurattava asiakkaiden toiveita ja muun yhteiskunnan muuttumista, jotta se voisi suoriutua tehtävästään.

Käytännössä kirjastojen palvelut, aineistovalikoimat ja tapahtumat vaihtelevat paikkakunnittain ja kirjastoittain. Kirjastojen verkkosivut ovatkin paras väylä tutustua kirjastojen palveluskaalaan ja aineistotietokannat kokoelmien tarkempiin piirteisiin.

## 2.2 SENIORIPALVELUT

Yleisten kirjastojen toimintaympäristöön on vaikuttamassa kaksi samanaikaisesti etenevää, merkittävää muutosta: samalla kun väestö vanhenee, viestintä- ja mediamaisema muotoutuu uudelleen (Niemelä 2003, 77).

Ikääntyneiden palvelut ovat paljon muutakin kuin kotipalvelua (Heikkilä 2009, 33). Kirjastotoiminnan ytimessä tulisi olla palveluajatus, joka sisältää käytännöllistä ja harkittua tietoa liittyen siihen, millä tavoin ja millä resursseilla se kutakin asiakasryhmäänsä palvelee (Lovio & Tiihonen 2005, 15). Tärkeää on ottaa asiakkaat mukaan suunnitteluun ja tarjota sellaisia palveluita joille on kysyntää, hyödyntäen niitä kanavia, jotka ovat asiakkaille toimivia (Lovio & Tiihonen 2005, 24-25).

"Hyvin järjestetyissä ikääntyvien kirjastopalveluissa yhdistyvät ikääntyvien ihmisten arvostaminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen. Vanhuuteen sisältyy palvelujen tarpeen kannalta erilaisia vaihteita ja ikääntyneet ovat erilaisia kulttuuriselta taustaltaan ja toimintakyvyltään. Siksi palveluja tulisi kehittää yhdessä ikääntyneiden kanssa paikallisiin olosuhteisiin sopiviksi."

(Viiri et al 2009, 17)

Vaikka strategiat ja visiot korostavatkin tasa-arvoisia kirjastopalveluita kaikille, käytännössä useimpien kirjastojen kohdalla lapsiasiakkaat on asetettu etusijalle, mitä tulee ikäperustein jaettuihin asiakasryhmiin. Lastenkirjastotyö sisältäen mediakasvatuksen on ollut pitkään aktiivisimmin kehitetty kirjastopalvelu tietoyhteiskunnan vaatiman infrastruktuurin lisäksi (Hokka-Ahti 2008, 17).

Yleisessä yhteiskunnallisessa kehityksessä suoraan ikääntyneille kohdistettavat palvelut, erityisesti itsepalvelut, ovat yleistymässä. Soinin (2006, 5) mukaan kyseessä on palvelurakenteiden uusiutumisen murroskausi. Tässä keskeisenä tekijänä on erityisesti Internet (Soini 2006, 6). Soini ottaa puheeksi kirjastojen verkkopalvelut, joilla on annettavaa henkisen kuntoutuksen ja virikkeiden tarjoamisen kautta. Tästä esimerkkeinä hän mainitsee asiakkaan oman mielenkiinnon perusteella koostettujen uutustiltojen

toimittamisen verkon välityksellä suoraan asiakkaalle kotiin. Teknisesti olisi myös mahdollista tuoda kirja tekstitiedostona tai äänikirjana, mutta toistaiseksi tekijänoikeuslainsäädäntö on tämän esteenä (Soini 2006, 6).

Jokaisella on oma henkilökohtainen tapansa hyödyntää tai olla hyödyntämättä tekniikkaa. Kirjastopalveluita ikääntyneille profiloitaessa Hihnalalla (2010) on tärkeä huomio: vastoin kliseistä käsitystä, ikäihmisten enemmistö on teknologiamyönteistä. Ikä ei ole todellinen este mikäli yksilö kokee teknologian kiinnostavana ja hyödyllisenä. (Hihnala 2010, 26.)

Kirjastojen tulisi rakentaa strategiaa myös ikääntyneiden asiakkaiden osalta (Hokka-Ahti 2008, 17- 18). Ritva Hokka-Ahti esittää artikkelissaan "Seniorista aktiivikansalaiseksi" lyhennetyin version Margaret Sloanin (2008) luettelosta ikääntyvien kirjastostrategian rakentamisen seitsemästä askeleesta. Esitän tässä nämä kohdat edelleen hieman tiivistetyssä muodossa. Haluan ne tutkimuksen taustaksi lukijan luettavaksi koska kyseessä ovat perustavanlaatuiset huomiot kirjastopalveluiden onnistuneessa suuntaamisessa ikääntyneille asiakkaille.

**1. Asiakkaat konsulentteina.** Senioreiden omat mielipiteet hyvistä palveluista, mitä löytyy ja mitä puuttuu (tämän tutkimuksen voidaan katsoa toimittavan tätä tehtävää Hyvinkään kaupunginkirjastolle).

**2. Henkilökunnan osallistuminen.** Jokaiseen kirjaston toimipaikkaan sijoitetaan työntekijä joka on innostunut ikääntyneiden kanssa työskentelystä. Tämän työntekijän tulisi verkostoitua kollegoidensa kanssa jotka toimivat toisissa kirjastoissa.

**3. Mukava ja rohkaiseva tila.** Fyysinen saavutettavuus, helppokäyttöiset aineistot, ystävällinen henkilökunta, kiireetön palvelu ja rauhalliset työskentelytilat.

**4. Markkinointi.** Tehokas paikallinen markkinointi, senioreille omaa tapahtumamarkkinointia.

**5. Kumppanuus.** Yhteistyö muiden toimijoiden kuten terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden kanssa.

**6. Kehityksen seuraaminen.** Tunnettaanko ja osataanko kirjastossa ikäryhmien demografia, yhteistyökumppanit, viestintä sekä kokoelmat ikäihmisten näkökulmasta.

**7. Johtopäätökset.** Varmistuminen siitä, että ikäihmiset huomioidaan kaikessa kirjaston kehitystyössä. Erityistä huomiota vaaditaan ikäihmisten nykYTEKNOLOGIAN hallintaan.

Vanhusten palveluiden suunnittelussa taustalla on myös yleisten kirjastojen yleisesti tiedossa oleva resurssipula kuten myös Isomursu (2004) mainitsee: Aineistot ja palvelut monipuolistuvat ja niitä tulee enemmän. Samaan aikaan kirjastojen tulisi pystyä toimimaan tehokkaasti, vaikka kirjastotoiminnan rahoituspuoli ei seuraisikaan perässä. (Isomursu 2004, 28.) Kun esimerkiksi mietitään monien sivukirjastojen toimintaa, eivät resurssit anna mahdollisuutta monipuoliseen tarjontaan. Hyvinkään alueella Paavolan lähikirjasto on tästä hyvä esimerkki (Luku 5.2). Niinikään laitoskirjastojen toiminta on paljolti vähentynyt, siirtokokoelmien määrä vähentynyt ja kirjastoautopalveluiden määrän väheneminen (Viiri et al 2009, 12).

Samalla kun ikääntyvät "odottavat kirjastoilta luovia logistisia ratkaisuja palvelujen kotiin toimittamisessa" heillä on kysyntää myös uusille etäpalveluille, joita voi käyttää kotoa käsin (Opetusministeriö 2009, 14). Myös asiakkaiden vaihtelevia tarpeita on pyrittävä selvittämään, jotta palveluita osattaisiin kohdentaa oikein. Kirjastojen käyttäjäkuntaa kuvaillaan arvopohjaltaan vaihtelevana heterogeenisenä ryhmänä, jonka kanssa kirjaston pitäisi pyrkiä rakentamaan vuoropuheluun (Opetusministeriö 2009, 17).

Parhaimmillaan kirjasto tarjoaa monipuolista ja ajallisesti monikerroksista aineistoa, painetussa ja virtuaalisessa muodossa, maksuttomasti - myös jatkossa - sekä huolehtii yksilön tietohuollosta ja opastaa kansalaisia tiedonhallintaan ja informaation kriittiseen seulontaan. (Opetusministeriö 2009, 16) Kaikenikäisiä koskevien, ei-muodollisten oppimistapojen kasvusta puhutaan. Kirjastoa kuvataan paikkana, josta haetaan apua kansalais- ja tietoyhteiskuntataitoihin (Opetusministeriö 2009, 9).

Erityisesti ikääntyneitä asiakkaita ajateltaessa kirjastopalvelujen automatisoituminen on



sekä haitta että mahdollisuus. Kun henkilökunta vapautuu rutiinitehtävistä kuten lainauksesta, heille jää enemmän aikaa erityisryhmien palveluun kuten kotipalveluun (Heikkilä 2009, 33). On tietenkin toinen asia, kuinka monessa paikassa henkilökunnan määrä ei vähene automatisoinnin myötä.

### **2.2.1 Kotipalvelu**

Kotipalvelulla tai kotikirjastopalvelulla tarkoitetaan kirjastopalvelua, jossa lainattavat aineistot toimitetaan suoraan asiakkaalle kotiin. Palvelu on asiakkaille maksutonta. Kotipalvelun asiakkaina on ihmisiä jotka eivät sairauden, vamman tai vanhuuden takia pääse itse asioimaan kirjastossa. Kotipalvelu ei siis ole pelkästään iäkkäiden ihmisten palvelu (Verho 2008 2, 21), mutta ikärakenteen muutosten johdosta kotipalveluiden kysyntä tulee varmasti jatkossa vain kasvamaan (kts. esim. Laakso 2010, 7; Viiri et al 2009, 5). Kotipalvelu saatiin Suomessa kirjastolakiin vasta vuonna 1986 (Laakso 2010, 7). Kotipalvelu on maailmanlaajuisesti saanut alkunsa Yhdysvalloissa Clevelandissa jo vuonna 1941. Suomessa ensimmäinen kotipalvelua tarjonnut kirjasto oli Keravan kauppalankirjasto joka käynnisti kotipalvelutoiminnan vuonna 1961 (Laakso 2010, 9).

Kotipalvelua järjestetään tällä hetkellä noin 60 kunnassa. Yleensä kirjasto pyrkii ainakin joskus käymään asiakkaan itsensä luona vaikka kirjojen ja muun aineiston toimituksesta vastaisikin jokin muu taho (Verho 2008 2, 21). Kontakti asiakkaaseen nähdään monesti hyvin tärkeänä osana palvelua jotta aineiston valinnassa voidaan ylipäätään onnistua (Heikkilä 2007, 32). Yhteydenpidon apuna voi toimia myös kirjalähetysten mukana lähetettävät kirjeet kirjastonväeltä kotipalvelun asiakkaalle (Heikkilä 2007, 32).

Selvitys Etelä-Pirkanmaan kirjastojen kotipalveluista vuonna 2005 tuotti muun muassa seuraavia havaintoja: pienissä kirjastoissa ei useinkaan ole resursseja kotipalvelun toteuttamiselle vaikka se nähtäisiinkin tärkeänä. Aineistomäärärahojen pienentyessä kirjastohenkilökunnalla voi olla suuria ongelmia pitää palvelujen laatu entisellään, saati sitten laajentaa palvelutarjontaa. Yksi vaihtoehto on kunnan tai kaupungin kanssa

yhteistyönä toteutettu noutopalvelu. Tällöin asiakkaille koottujen aineistojen kuljetusmaksuista huolehtii tällöin asiakas itse. (Heikkilä 2007, 33.) Kirjastot saattavat toimia yhteistyössä esimerkiksi hoivakotien kanssa, jolloin kirjastot veloittavat hoivakodeilta jonkin summan ja tuottavat asukkaille kirjastopalvelut etäpalveluna (Collett 2009).

Kotipalvelun ongelmia ovat sen vähäinen markkinointi johtuen yleensä melko pienistä resursseista (mm. Laakso 2010, 19, Kirvesoja 2009, 37). Myös asiakkaiden tavoittaminen voi tuottaa ongelmia. Tämän vastauksena kirjastot monesti hyödyntävät sosiaali- ja terveydenhuollon verkostoja asiakkaiden tavoittamisessa (Verho 2008 2, 20; Heikkilä 2007, 32). Myös Internetiä hyödynnetään (Heikkilä 2007, 32). Aiemmin kotipalvelun tehtäviä hoitivat laitoskirjastot, mutta muun muassa hoitokäytännöissä tapahtuneista muutoksista johtuen laitoskirjastojen määrä on vähenemässä (Verho 2008 2, 21, myös Viiri et al. 2009, 12). Kotipalvelun laadukas tuottaminen vaatii kirjastolaiselta laajaa yleissivistystä, empatiakykyä sekä kulttuurin tuntemusta. Asiakkaiden ikä tuo tehtävään oman lisänsä. Kotipalvelusta huolehtivan on hallittava myös niitä alueita, joista iäkkäät asiakkaat haluavat tietoja ja lukemista.

Kotipalvelun oleellisena ongelmana on vakiintumaton rooli kirjastokentällä. Kotipalvelusta on ylipäättään tarjolla hyvin vähän tilastollista tietoa, samoin kotipalvelulle suunnattu atk-järjestelmä odottaa kehittäjäänsä (verho 2008 2, 21). Kotipalvelun haastavaa luonnetta avaa hyvin lainaus erikoiskirjastovirkailija Leena Laaksolta (Verho 2008 2, 21):

"Työ on yksilöllistä[sana korjattu], ei massapalvelua. Henkilökunta etsii jokaisen lainattavan teoksen asiakkaiden toiveiden ja vihjeiden perusteella. Asiakkaat eivät lue pelkästään aikaa tappaakseen, usein on kyse syvästä, vuosikymmeniä kestäneestä kiinnostuksesta mitä moninaisimpiin asioihin. Tietopalvelutehtävät ovat sen mukaisesti vaativia."

Asiakkaiden toiveissa kotipalvelua hoitavalta kirjastoväeltä on toivottu mm. kirjastoalan

koulutusta, sisältöjen tuntemusta, kykyä eritellä aineistoa, ystävällisyyttä, pirteyttä ja henkilökunnan vähäistä vaihtuvuutta (Laakso 2010, 10).

### 2.2.2 Äänikirjat ja Celia

Celia on valtion ylläpitämä kirjasto jonka valikoimista löytyy noin 25.000 äänikirjaa. Vuosittainen valikoiman kasvu on yli 1000 kirjaa. Äänikirjojen lainaaminen ja kuuntelu on asiakkaalle täysin maksutonta. Celia tarjoaa tilausmahdollisuutena kirjakerhoasiakkuuden jolloin asiakas saa automaattisesti yhdestä kolmeen kirjaan kuukaudessa. Aihepiireittäin jaoteltuja kerhoja on kolme kappaletta: Jännitystä elämään, Kevyttä ja viihdyttävää sekä Elämää ennen ja nyt. Kirjakerhojen kautta kulkeutuu noin kaksi kolmasosaa Celian lähes miljoonasta vuosilainasta (Eerikäinen 2009, 23).

Ne asiakkaat, joilla on jokin lukemista haittaava tai sen mahdottomaksi tekevä vamma ovat oikeutettuja käyttämään Celian palveluita. Näin ollen palvelun ilmoittautumiskorttiin vaaditaan hoitoalan ammattilaisen lausunto, lääkärintodistus tai painoarvoltaan vastaava virallinen todistus (Eerikäinen 2009, 23). Celia tuottaa äänikirjoja joista tuotetaan kopioita kaikille teosta tarvitseville asiakkaille. Toistaiseksi äänikirjat toimitetaan postitse mutta tulevaisuudessa toimitus tapahtuu tietoverkon kautta. Lainaustoiveet toimitetaan Celialle sähköpostitse tai puhelimitse (Verho 2008 2, 21). Myös kirjojen haku ja lainaus verkosta Celianet-palvelusta onnistuu (Eerikäinen 2009, 23). Celian kautta on saatavissa myös laite joka mahdollistaa äänikirjojen kuuntelemisen. Ikääntyneiden omien kokemusten perusteella (Eerikäinen 2009, 23) kuuntelulaitteen käyttö on helppoa kunhan käytön perusteet ensin oppii. Celian omien tilastojen mukaan asiakkaista 61% on yli 60-vuotiaita, asiakkaiden keski-ikä ollessa 62 vuotta (Laakso 2010, 32).

Opetusministeriö on asettanut tavoitteeksi Celian tuottamien äänikirjojen tarjoaminen nykyistä laajemmalle asiakunnalle uuden teknologian sovelluksia hyödyntymällä (Opetusministeriö 2009, 28). Kehitys olisi toivottavaa sillä näön heikentymisestä kärsivät

tai sen menettäneet ikääntyneet asiakkaat saavat paljon apua Celian äänikirjatarjonnan avulla (Eerikäinen 2009, 23; Burger 2008, 48).

### **2.2.3 Isotekstiset**

Vaikka isotekstiset kirjat helpottavat aineiston lukemista niitä vaivaa yleisissä kirjastoissa sama ongelma kuin äänikirjojakin: valikoima on melko suppea ja jos asiakas kykenee lukemaan ainoastaan isotekstisiä teoksia, uuden teknologian tarjoamat sähköiset kirjat suurennettavine fontteineen voi vaikuttaa tavoittelemisen arvoistelta palvelulta (Forsyth 2009, 137-138; Laakso 2010, 34). Kysymys on myös tasavertaisuuteen pyrkimisestä asiakkaiden palvelemisessa. Isotekstisiä aineistoja tarvitsevalle asiakkaalle tarjonta on kirjastolta paljon suppeampaa kuin paremman näkökyvyn omaavalle. Celian käyttöoikeus tasapainottaa jonkin verran tilannetta, ainakin kertomakirjallisuuden osalta.

Ongelma on myös julkaisumäärässä. Laakson mukaan kirjankustantamisen liiketoiminnallinen perusluonne johtaa tilanteeseen jossa isotekstisiä kirjoja (ja äänikirjoja) julkaistaan liian vähän. Suomen Kirjastoseuran Kotipalvelu- ja laitoskirjastotyöryhmä vaatiikin näille valtion tukea ja ohjausta ja aineistohankinnoille omaa vuosittaista määrärahaa. (Laakso 2010, 34.) Kirjastoilla on mahdollisuus pyrkiä vaikuttamaan kustantajiin jotta isotekstistä aineistoa saataisiin asiakkaiden tarjolle kysyntää vastaavia määriä (Sloan 2009, 56).

### **2.2.4 Aktivoivat kirjat**

Aktivoivat kirjat ovat Suomessa vähemmän tunnettu ja ainakin erillisinä kokoelmina tuntemattomaksi katsottava aineistomuoto. Kuitenkin sekä Kanadassa että Alankomaissa on tarjolla muistihäiriöiden hoitoon tarkoitettuja, vaikutuksiltaan elvyttäviä ja vireyttä lisääviä kirjoja joista käytetään nimitystä "stimulating books". Vireyttä lisäävien kirjojen valinta toteutetaan kirjastonhoitajien ja hoitohenkilökunnan yhteistyönä. Suomen oloissa tämän kaltaisia sovelluksia on toteutettu Joensuussa Riitta Papusen perustamassa

Kulttuurikeskus Sillassa, jonka toiminnalla pyritään tukemaan aktiivista vanhuutta (Hokka-Ahti 2008, 18). Yleisemmässä ja laajemmassa mielessä kirjastojen potentiaali ikääntyneiden henkisen kuntoutuksen lähteenä on luonnollisestikin tiedossa (Soini 2006, 6).

### **2.2.5 Seniorivinkkaus**

Seniorivinkkaus on asiakaslähtöistä ja kasvokkaiseen vuorovaikutukseen perustuvaa "kirjaesittelyä". Kyseessä ei ole kirja-arvostelujen esittäminen tai kirjallisuusanalyysi vaan (kertoma)kirjallisuuden teosten ja potentiaalisen lukijan yhteensaattaminen avaamalla kirjan sisältöä. Tämä voi tapahtua esimerkiksi henkilöihahmoja kuvaamalla. Seniorivinkkaus voi tapahtua muuallakin kuin kirjaston tiloissa ja voi näin olla yksi keino ulottaa kirjaston tietotaitoa ja aineistotarjontaa sinne missä iäkkäät asiakkaat ovat. Hyvä huomio kaikissa etäpalveluissa on se, että osalla senioreista kirjastopalveluiden käytöstä voi olla aikaa ja kirjastonkäyttöön tarvitaan perehdyttämistä. (Laakso 2010, 42, 44.)

### **2.2.6 Kirjastoauto**

Kirjastoautopalveluilla voi olla erityistä merkitystä liikuntakyvyltään rajoittuneille iäkkäille asiakkaille. Vaihtoehtoina fyysisten kokoelmien saavuttamiseen toimivat sen lisäksi lähikirjastot, laitoskirjastot ja siirtokokoelmat (Viiri et al 2009, 12). Koska kaksi viimeksimainittua ovat vähenemässä useiden kuntien kirjastopalveluiden tarjonnasta ja myös lähikirjastoja uhkaavat lakkauttamiset, kirjastoautolle aukeaa tärkeä tyhjä tila paikattavaksi. Kirjastopalveluiden turvaaminen lähipalveluna käy hankalaksi erityisesti syrjäseuduilla asuville senioreille, jos käytössä ei ole kirjastoautoa (Viiri et al 2009, 16).

Kirjastoautolla voi olla tärkeä merkitys monenlaisille ikääntyneille asiakkaille. Esimerkiksi Jyväskylässä kirjastoauton asiakkaista melko pieni osa on yli 64-vuotiaita (Vesterinen 2007, 3) ja hekin usein palvelutalojen asukkaita, mutta ikärakenteen muutos tulee kasvattamaan hakeutuvien palveluiden kysyntää. Tämä kasvava asiakaskunta ei halua kotipalvelua vaan

omatoimisesti käytettäviä kirjastopalveluita, samalla läheltä kotia (Vesterinen 2007, 5).

Kirjastoautotoimintaan liittyen on mielenkiintoisia uusia sovelluksia. Kuntatasolla tapahtuneet muutokset ovat rikkoneet perinteisiä käsityksiä kirjastotehtävien toteutuksesta ja toteuttajista. Esimerkiksi Eteläisessä Kymenlaaksossa on jo nyt palveluautolla liikkuvia työpärejä joista toinen on suomenkielinen kirjastovirkailija ja toinen venäjää ja suomea hallitseva hoitohenkilö (Lönnroth 2007, 31). Toinen esimerkki on Tampereella toimiva Netti-Nysse jonka toiminnasta iso osa on henkilökohtaista ikäihmisten opetusta, pääasiassa netinkäyttöön liittyen (Hokka-Ahti 2008, 18). Myös ulkomailla kuten Alankomaissa kirjastoauton palvelutarjontaa laajennetaan tietotekniikan suuntaan (Sloan 2009, 56).

Kirjastoautojen palveluvalikoima voi ulottua perinteisestä kirjastoaineistosta ja internet-yhteydestä laajemmallekin. Vesterinen (2007, 5) kirjoittaa kuinka Suomessa kirjastoautot voivat toimia käsikauppaläakkeiden ostopaikkana, Postin (rajoitettujen) palveluiden tarjoajana, äänestyspaikkana, ym. Edelleen Vesterisen mukaan kirjastoauto voisi olla luonteva paikka jakaa myös Kelan, työvoimatoimiston ja terveydenhuollon tarjontaa ja palvelua, esimerkiksi esitteiden ja lomakkeiden kautta (Vesterinen 2007, 6).

### **2.2.7 Atk-opastus ja verkkopalvelut**

Verkkopalveluiden ja atk-opetuksen merkitystä isossa mittakaavassa on pohdittu mm. EU:n organisoimassa "e-Inclusion - ICT for an Inclusive Society" -konferenssissa vuonna 2006. Siinä tulivat esille yhteinen tarve kehittää helppokäyttöisiä sähköisen asioinnin malleja ikäihmisille sekä ikääntyneille suunnattavan atk-opetuksen suurempi tarve. Samaisessa konferenssissa Portugalin ministeri totesi että koulutustasoon sidoksissa oleva tietotekniikkataidon sijaan tietotekniikantaitojen tulisi olla tulevaisuudessa yleinen kansalaistaito. Suomen valtuuskuntaa johtanut liikenne- ja viestintäministeri Susanna Huovinen nosti esille kaksi samanaikaista muutostrendiä: väestö vanhenee ja sähköisen viestinnän teknologia kehittyy. Näin teknologian käyttäjäystävällisyyteen on panostettava

ja käyttäjäkoulutuksesta huolehdittava. (Karjalainen 2006, 12-13.)

Kirjastotoiminnan ulkopuolella tapahtuvasta tietotekniikan opetuksesta on kirjoittanut Ansa Salopirtti Vanhustyöhön (Salopirtti 2008, 17-18). Kirjoitushetkellä Vapaaehtoisen hyvinvointityön keskuksessa Keravalla oli jo järjestetty kolmen vuoden ajan tietotekniikan opetusta. Noin 300 henkilöä oli saanut ohjausta Internetin ja sähköpostin käyttöön sekä tekstinkäsittelyn perusteisiin. Kurseille otettiin mukaan kaiken ikäisiä vaikka toiminta aloitettiin vain ikäihmisille suunnattuna. Talkoorenkään rahoituksen pääosa tulee RAY:ltä mutta kaupungilta, seurakunnalta ja omatoimisten konserttien ja myyjäisten kautta järjestyy myös varoja. Atk-kursseissa vastaavan Markku Lahtisen viesti onkin, että kliseisiin ei kannata uskoa: myös iäkkäät ihmiset oppivat käyttämään tietokoneita. Lapsenlapsiin saatetaan pitää yhteyttä sähköpostilla ja puhelinlaskuja karsiva Skype nähdään mielenkiintoisena. Eräs kurssien aikana tehty havainto on naisten suuri osuus: vain viidennes kurssilaisista on miehiä. Lahtinen epäilee, että kyseessä saattaa olla miehiseen ylpeyteen liittyvä kysymys, alkeiskurssille ei kehdata mennä. Opetustiloissa harjoittelu omalla ajalla on myös sallittua. Peruskurssien lisäksi Keravalla on järjestetty jatkokursseja, täsmäkursseja sekä kyselypäiviä. Täsmäkurssin aiheena saattaa olla vaikkapa Picasa-ohjelma (Salopirtti 2008, 17-18).

Verkkopalvelut on suunniteltava käyttäjäryhmää, tässä tapauksessa ikääntyneitä ajatellen. Verkkopalveluiden käytön yleistymisen esteenä on eritoten ikääntyneiden kohdalla oikealla tavalla tarjottujen palveluiden puute sekä käyttöliittymiin liittyvät ongelmat (Soini 2006, 5). Tietokonepelko voi olla keskeisimpiä ongelmia niiden asiakkaiden kohdalla, joille tietokoneiden käyttö tuottaa erityisiä ongelmia. Kuitenkin, kuten Seinäjoen kirjastotoimenjohtaja Mervi Heikkilä (2009) kirjoituksessaan toteaa, ikääntyneille tarjottava atk-opastus on tärkeää kirjastopalvelua perinteisten aineistojen kuten kirjallisuuden, musiikin ja elokuvien lisäksi. Esimerkiksi Pohjois-Pohjanmaalla Pappamopo ja mummomotskari -hankkeiden kautta on opastettu Internetin käyttöön ja tietokonetaitojen hallintaan jo satoja ikääntyneitä. (Heikkilä 2009, 33.) Tietotekniikan kehittyessä ja vallatessa alaa kirjastopalveluiden kanavana on tärkeää huomioida koneiden

ja ohjelmien käytettävyys. Kirjastotoiminnassa asiakaspäätteillä tasa-arvoa käyttäjäryhmien välille luovat ikääntyneille tarkoitettut suurennetut fontit, ruudunsuurenus- ja ruudunlukuohjelmat sekä selkonäppäimistö. (Viiri et al. 2009, 14.)

Henkilökohtaisen perehdyttämisen tarve voi olla suuri, jotta verkkopalveluita osataan käyttää ja uskalletaan ottaa käyttöön. Tietenkään osa ikääntyneistä ei koe kynnystä teknologian haltuunottoon. Ennakkoluuloiset käsitykset ikääntyneistä ja teknologiasta olisi hyvä asettaa sivuun (kts. myös Hihnala 2010, 27). Tampereen kaupunginkirjaston Netti-Nyssen Internet-ohjaaja Eija Late kehuu ikäihmisiä innokkaiksi ja kiitollisiksi oppilaiksi joille ongelmana on lähinnä liian suuret opetusryhmien koot (Hokka-Ahti 2008, 18).

Myös atk-taidot ja verkkoaineistot ovat tärkeässä roolissa. Calgaryn "50 and Forward" -sivut tarjoavat tietoa kirjojen lisäksi myös terveydestä, taloudesta, vapaa-ajasta, matkustamisesta sekä oikeusasioista. Alankomaissa kehitteillä on ollut ikääntyneille suunnattu kansallinen informaatiokanava sekä Amsterdamin uudessa pääkirjastossa fyysinen informaatiopiste ikääntyneiden ihmisten käyttöön (Hokka-Ahti 2008, 18).

Sekä nuoremman että vanhemman käyttäjäpolven näkökulmasta kirjastojen verkkopalvelut ovat jääneet kilpailijoistaan jälkeen. Esille nostetaan useassa tapauksessa (Verho 2008, 16; ) Amazon verkkokirjakaupan rikkaampi ja käyttäjäosallistumiseltaan avoimempi malli. Kuten tunnettua, Amazon tarjoaa kirjoista kansikuvia, silmäysmahdollisuuksia sisälehdille, käyttäjien arvioita, suosituksia muiden kirjoja tilanneiden ihmisten muista kiinnostuksen kohteista ym. Muita kirjastojen kannalta niiden alueelle tulleita tai alueita vieneitä verkkopalveluita ovat muun muassa Google, Wikipedia, AllMusic, IMDB ja YouTube.

Kirjastojen verkkopalvelut eivät edelleenkään hyödynnä muiden Internetissä toimivien yhteisöllisten palvelujen mahdollisuuksia siinä määrin, kuin olisi toivottavaa. Lönnin (2008) mukaan kirjastopalvelut laahaavat pahasti ajastaan jäljessä: kirjastojen



verkkopalveluiden monipuoliset sisällöt kaatuvat asetelmaan, jossa kirjasto on informaation lähde ja jakaja, käyttäjä vain passiivinen vastaanottaja. Onnistuneissa verkkopalveluissa on myös kyse siitä, että asiakkaat otetaan mukaan sisällöntuottamiseen ja heille annetaan ääni sekä vaikuttamistapoja. (Lönn 2008, 15-16.)

Yhteisöllisten verkkopalveluiden tiennäyttäjänä Lönn (2008) nostaa esille Tukholman kaupunginkirjaston. Vuonna 2008 vielä testikäytössä ollut verkkopalvelu [www.bibliotek.se](http://www.bibliotek.se) antoi kirjaston asiakkaille monia työkaluja: he voivat kommentoida aineistoja, kirjoittaa omia kirja-arvosteluja, pisteyttää teoksia, "tagittaa" aineistoa ja suositella hyväksi havaittuja teoksia muille. (Lönn 2008, 16.) Vastaavanlainen muutos on nähty hiljattain Suomessa kun Tampereen kaupunginkirjasto uudisti oman PIKI-järjestelmänsä mainitun suuntaiseksi (siitymä ei ole kuitenkaan toteutunut ilman teknisiä ongelmia).

## 2.2.8 Muut tapahtumat ja palvelut

Kirjastoissa on mahdollista toteuttaa monenlaisia ikääntyville tai kaikenikäisille suunnattuja tapahtumia. Näitä esittelevät Sloan (2009, 55) ja Prasad (2009, 104). Tässä kooste näiden kirjoittajien esittämistä tapahtumista:

- lukuryhmät, mukaan lukien ihmiset jotka eivät itse pääse kirjastoon
- keskusteluryhmät
- kirjastokerhot ja -ryhmät
- "coffee and conversation", informaalia keskustelua jossa on mahdollisuus myös harjoitella vieraita kieliä
- muistelmien kirjoitusryhmät
- elokuvat
- seniori päivät/viikot/kuukaudet mahdollisesti yhteistyössä muiden organisaatioiden kanssa
- luennot
- pelit
- kirjailijavierailut
- esitykset

- muistelupiirit
- erilaisiin harrasteisiin keskittyvät kokoontumiset, esim. ruuanlaitto, käsityöt, pelit, sukututkimus, matkailu

Kirjastojen järjestämiä tapahtumia, sekä niiden itsensä vuoksi että kirjaston muiden palveluiden markkinoinnin kannalta, pyritään lisäämään. Kirjastot tuottavat vinkkaamispalveluita, järjestävät näyttelyitä ja tapahtumia. Kiinnostavia uusia toimintamuotoja tarjoavat esimerkiksi Turun, Vaasan ja Espoon uudet pääkirjastot. Tämän kaltaisen kehityksen kautta onkin herännyt usko kirjastotilojen uudesta noususta, hiipumisen sijaan (Verho 2008, 17). Esimerkkinä modernin suuntauksen kirjastosta käy Helsingin ydinkeskustassa sijaitseva Kirjasto 10. Kirjasto on sekä tapaamispaikka, työskentelytila, osallistuvan toiminnan ympäristö sekä paikka, johon asiakkailta on mahdollista tuottaa omia näyttelyitään.

Kanadaa ja Alankomaita voidaan pitää edistyksellisinä kirjastojen vanhustalveluiden tarjoajina. Esimerkkinä Kanadan Calgaryn ja Toronton kirjastot jotka panostavat ikääntyneille tarkoitettuihin tapahtumiin. Tapahtumatarjonnan kautta myös muille kirjastopalveluille odotetaan kasvavaa käyttäjäkuntaa. Ikääntyviä aktivoimassa on kirjakerhoja, filosofiakahviloita, muistelmienkirjoitusryhmiä, iäkkäille maahanmuuttajille kieliryhmiä sekä elokuvia (dokumentteja ja klassikoita). Tietoa jaetaan myös ikääntyneiden elämänvaiheisiin liittyvistä tapahtumista kuten testamentin tekemisestä (Hokka-Ahti 2008, 18).

Kanadan ja Alankomaiden ikääntyneiden palveluita tarjoavien kirjastojen erityispiirteenä on vapaaehtoisten huomattava osuus. Esimerkiksi eläkkeelle jääneet tietotekniikkaa hallitsevat ikääntyneet saattoivat antaa vertaistukea tietotekniikkaa opiskeleville ikätovereilleen. Suomen oloissa vapaaehtoisten osallistuminen kirjastoimintaan on aihe, josta ei juurikaan keskustella (Hokka-Ahti 2008, 18).

## 2.2.9. Senioripalveluiden tilasta ulkomaisissa kirjastoissa

Ellen Forsythin (2009) artikkelissa käsitellään vanhemmille aikuisille ja myös ikääntyneille tarjolla olevia palveluita lukemiseen liittyen. Tutkimuksensa aluksi Forsyth selvitti kyselyn avulla tällä hetkellä tarjolla olevien palveluiden koostumusta eri kirjastoissa. Tutkimuksen kirjastot sijaitsivat Australiassa, Uudessa Seelannissa, Pohjois-Amerikassa ja muissa maissa. Vastauksia hän sai 117:sta kirjastolta (Forsyth 2009, 128).

Useimmat kirjastoista tarjoavat apua lukemisen löytämiseen riippumatta iästä. Lisäksi kirjastoissa saattoi olla vireillä kirjailijaluetteloiden, suositeltavien teosten ja kirjaryhmien tuottamista kirjaston verkkotilaan. Myös lukemisoppaita oltiin hankkimassa mutta nämä kaikki olivat yleisesti kaikille asiakkaille suunnattuja, ei erityisesti ikääntyneille profiloituija (Forsyth 2009, 128). Yleisenä huomiona selkeä piirre oli verkkopalveluiden vähäinen määrä ikääntyneille suunnattuna vaikka ikääntyneiden atk-valmiudet kehittyvät jatkuvasti (Forsyth 2009, 132). Kuitenkin juuri heikentyneestä näöstä kärsiville suurennettavien fonttien e-kirjat olisivat tärkeimpiä sijoituskohteita kirjastoille (138).

Erityisesti yli 65-vuotiaille suunnattuja lukupiirejä toimi 19,7 %:ssa kirjastoissa (Forsyth 2009, 130). Omaksi ryhmäkseen Forsyth oli erottanut heikkokuntoiset yli 65-vuotiaat. Tälle ryhmälle tarjotuista palveluista suurin oli kotipalveluiden osuus (90,9% kirjastoista), yleiset lukupiirit (52,6%) sekä lukulistat kirjastossa (53,3%). (Forsyth 2009, 131) Kotipalvelua tarjoavissa kirjastoissa asiakkaiden lukutoiveita tiedusteltiin sekä kirjailijan (87,9%), genren (94,4%) että muiden perusteiden (63,6%) avulla. (Forsyth 2009, 132)

Forsyth esittelee artikkelissaan myös vaihtoehtoja ikääntyneiden palveluiksi jotka harvemmin ovat tulleet esille: lukupiiritoiminnassa hyödynnettävä videoneuvottelu, tietokonepeliympäristöt, kuten Second Life, sekä Twitterin käyttö asiakkaiden ja henkilökunnan väliseen viestintään. Forsyth korostaa että erityisesti liikuntarajoitteisten asiakkaiden kohdalla ja kotipalvelun osalta verkkopalveluihin tulisi panostaa paljon enemmän, varsinkin kun Internetyhteys on yhä useammalla ikääntyneelläkin. Aineistojen

siirron lisäksi Internet mahdollistaa monenlaista viestinvälitystä kirjastohenkilökunnan ja asiakkaan välillä. (Forsyth 2009, 134-135).

Kirjaston aineistoluettelon ominaisuudet, käyttäjäystävällisyys ja selkeys ovat tärkeä osa kirjastopalveluiden käyttöä asiakkaan näkökulmasta. Hyvin suunniteltu käyttöliittymä säästää asiakkaan aikaa ja vaivaa, tarjoaa hyödyllisiä lisäominaisuuksia (kirjasto 2.0) ja kokonaisvaltaisesti tekee mukavammaksi ja houkuttelevammaksi käyttää kirjastoa (Forsyth 2009, 137). Artikkelinsa loppukoosteessa kirjoittaja muistuttaa että palveluita tulee kehittää yhteistyössä paikallisen yhteisön ikääntyneiden kanssa (139).

### 3. SENIORIT ASIAKASRYHMÄNÄ

Tässä luvussa tarkoitus on pyrkiä avaamaan ikääntyneiden omaa asemaa ja näkökulmaa tutkimuksessa. Kun luvussa 3 esiteltiin palveluita ja toimintaa kirjastoalan näkökulmasta, nyt tarkoituksena on lähestyä aihetta tutkimuskohteena olevan ikäryhmän puolelta. Alaluvussa 4.1 käsittelen aluksi ikääntymisen määrittelyä ja siihen liittyviä ongelmia ja moniselitteisyyttä. Alaluvussa 4.2 avataan ikääntymistä suomalaisena ja laajemmin länsimaisena väestöilmionä. Tämän jälkeen edetään alalukuun 4.3 jossa kartoitetaan iäkkäiden asiakkaiden asiakkuutta: millaisia piirteitä tähän ikäryhmään liittyy ja mitä on otettava huomioon palveluita suunniteltaessa. Tarjolla on hyvin konkreettisiin asioihin pureutuvaa aineistoa kuten Nielsenin ja Irvallin (2005) "Esteetön kirjasto" (suom.).

#### 3.1 IKÄÄNTYNEISYYDEN MÄÄRITTELY

Ikäryhmiin liittyvien nimitysten ja jaotteluperusteiden problematiikkaa avaa hyvin seuraava katkelma Raimo Niemelän (2007, 54) artikkelista:

"...on perusteltua kohdistaa tutkimusta tähän asti melko vähän tutkittuun väestönosaan, johon kuuluvia voidaan kutsua ikääntyneiksi tai kotoisammin ikäihmisiksi. ...keskityn niin

sanottuihin nuoriin vanhoihin eli young old-ryhmän ikääntyneisiin, jotka määritellään tavallisesti alle 75 -vuotiaiksi. Heitä vanhempia ovat keski-ikäiset vanhat, 75 - 85 -vuotiaat sekä niin sanotut the oldest old -ryhmään kuuluvat eli yli 85-vuotiaat."

Ikääntymisen käsitteiden kielellistä sisältöä ja monimerkityksellisyyttä avaa myös Ritva Hokka-Ahti (2008, 17):

"Vanhuksiksi aletaan kutsua jo varsin nuoria ihmisiä. Jotkut luokittelevat 50+ ihmiset ikääntyneiksi, jotka ovat viimeistään 70+ -vuotiaina vanhuksia. Mitä ovat sitten ne pirteät 80+ -vuotiaat, ovatko he niitä "vanhimpia vanhoja", joiksi tutkija Raimo Niemelä heitä kutsuu."

Kronologiseen ikään perustuvat määritelmät eivät ole yksiselitteisiä. Tämän lisäksi vanhuudessa on kysymys ikävuosien lisäksi sosiaalisista käytännöistä joissa vanhuus tuotetaan. (Isomursu 2004, 2, 5) Vanhuudelle ei ole täsmällistä ja yksiselitteistä määrittelyä. Lisäksi vanhus-sanana lisäksi käytössä on joukko muita nimityksiä joihin sisältyy erilaisia merkityksiä: eläkeläiset, ikäihmiset, ikääntyneet, seniorikansalaiset, seniorit (Isomursu 2004, 4). Kirjastoissa käytetyn seniorin merkitys on kiinnostavalla tavalla poikkeava suhteessa vanhukseen: Isomursu lainaa opinnäytteessään Koivusta (2001, 11) jonka mukaan seniorit esitetään aktiivisina, pääosin terveinä ja yleensä alle 80-vuotiaina. Vanhukset ovat taas tukea ja palveluita tarvitsevia, pääsääntöisesti yli 80-vuotiaita. (Isomursu 2004, 5.)

### **3.2 YLEINEN KIRJASTO JA KÄSITYKSET IKÄÄNTYNEISTÄ ASIAKASRYHMÄNÄ**

Liisa Isomursun (2004) tarkastelun kohteena olivat yleisen kirjaston ajatukset ikääntyneistä sekä palveluista joita tälle ryhmälle kirjastoissa suunnataan. Tutkimusmenetelmänä on diskurssianalyysi (Isomursu 2004, 45). Diskussit ovat puhe- ja ajattelutapoja joilla jotain aihetta tai kohdetta käsitellään. Sosiaaligerontologian alalla tunnetut vanhenemisteoriat, aktiivisuus- , jatkuvuus- ja irtautumisteoriat ovat mukana tutkimuksen aineiston tulkinnessa (kts. tarkemmin s. 15-24). Tutkimuksen primääriaineiston muodostivat Kirjastolehden ikääntyneitä käsittelevät artikkelit vuosilta

1992-2002 sekä kevään 2002 teemaastattelut. (Isomursu 2004, tiivistelmä.) Teemahaastattelussa aineisto kerättiin oululaisia lähikirjastojen kirjastojohtajilta (Isomursu 2004, 50).

Kirjastopalveluiden suunnittelussa tiedostettuna tai tiedostamattomana piirteenä on mukana käsitykset vanhoista ihmisistä ja vanhenemisesta (Isomursu 2004, 1, 25). Tutkimuksen päätuloksia oli rappeutumiseen ja puutteellisuuteen nojaavan vanhenemiskäsityksen uusien palvelumuotojen ja käytäntöjen kehittämistä jarruttava vaikutus (Isomursu 2004, tiivistelmä).

Vanhuuteen liittyviä kielteisiä stereotypioita on lukuisia. Näitä ovat tutkijoiden mukaan olleet esimerkiksi köyhyys, yksinäisyys, rumuus, sairaus, hitaus, seniiliys, laitoshuolto, riippuvaisuus, heikko tuottavuus sekä kalleus yhteiskunnan muille jäsenille. Positiivisia yleistyksiä taas ovat nuorekkuus, akviitisuus, viisaus, varakkuus ja aktiivinen kuluttajuus. Stereotypiat voivat johtaa myös ikäsortoon, ageismiin, jonka eräs ilmenemismuoto on vanhusväestön kohtelu näkymättöminä ja yhdentekevinä kansalaisina. (Isomursu 2004, 43.)

Tutkimuksen tulokset olivat kiinnostavia. Kirjastolehdessä ikääntyneitä käsitteleviä kirjoituksia oli ensinnäkin niin vähän että Isomursun mielestä jo se oli tutkimustulos sinänsä (Isomursu 2004, 51). Lisäksi Kirjastolehden kirjoituksissa korostuivat ikääntyneisyydessä rapistuminen, taantumisen, vajavaisuus, puutos ja avuntarve. Lisäksi vanhuskäsitys oli homogeeninen ja niputti ikäryhmän edustajat ennako-oletusten alle (Isomursu 2004, 65). Kirjastolehdessä pääasialliset huolenaiheet olivat palvelujen saatavuus ja esteettömyys sekä ikääntyneiden atk-taitojen ylläpito ja kehittäminen (Isomursu 2004, 66).

Teemahaastattelussa ikääntyneet näyttäytyivät moninaisempina ja rikkaampana asiakasryhmänä. Senioreiden yksilöllisyys ja ikäjaottelujen mielekkyyden kyseenalaistaminen esiintyivät haastateltavien kommentteissa. Ikääntyneillä asiakkailta

nähtiin olevan yksilöllisiä kirjastopalvelutarpeita samalla kun diskurssityypeistä aktiivisuus näkyi vahvimpana. (Isomursu 2004, 65.) Haastatteluissa paljastui kuitenkin eräs vahva ennakoasenne: ikääntyneitä "palvellaan jo nyt hyvin ja uusille palveluille ei ole tarvetta", osin siksi, että uusia asiakkaita ikääntyneistä on hankala saada (Isomursu 2004, 76).

Yhtenäisenä piirteinä sekä haastatteluissa että kirjoituksissa Isomursu (2004) hahmotti seuraavan piirteen: molemmissa korostettiin niitä kirjastopalveluita jotka saavat merkityksenä vanhenemisesta taantumisena. Tällaisia palvelutuotteita ovat esimerkiksi isotekstiset kirjat heikentyneen näön tueksi, äänikirjat samaan tarkoitukseen ja lähikirjastot heikentyvän liikuntakyvyn helpottajana. (Isomursu 2004, 77.) Siellä täällä esiintyneiden viisauden kasvuun liittyneiden ajatusten ohella vanhuudella ei näyttänyt olevan myönteisiä muutokset, kehityksen tai edistymisen mahdollisuuksia (Isomursu 2004, 78). Näkymättömyyden stereotypiaan liittyen Isomursu kirjoittaa (2004, 78):

"Vanhuksia tai ikääntyneitä koskevia pohdintoja tai heidän mahdollisesti tarvitsemiaan uusia palveluja ei yleisessä kirjastossa juuri näytetä harrastavan, vaikka pelkän tutustumisen väestön ikääntymistä koskeviin tilastoihin luulisi siihen houkuttelevan... jo nyt kirjastojen kirjastopalvelujen käytössä on ikääntyneiden kohdalla aukko."

Lopuksi Isomursu jää pohtimaan miksi juuri verkko- ja tietoteknisten taitojen opettaminen nähdään niin tärkeänä osana kirjastojen vanhustalpalveluita sekä mitä näihin opetustilanteisiin halutaan sisällyttää. Lisäksi kirjoittaja näkee ristiriidan siinä kuinka yleiselle kirjastolle kasataan yhä enemmän koulutus, opetus ja ohjaustehtäviä vaikka pedagogiset tehtävät ovat oma vaativa työkenttensä ja kirjastoilla on jo nyt ongelmana voimavarojen vähäisyys. (Isomursu 2004, 80-81.)

Yleisen kirjaston mahdollisuuksia palvella yli 50-vuotiaita käsittelee Joseph (2009) jonka artikkelin taustalla on ikääntyvien ihmisten väestönosuuden kasvu Australiassa. Yleisesti ottaen ikääntyvien osuuteen väestöstä liittyvät arvot ovat aikalailla samaa luokkaa kuin naapurivaltiossa Uudessa-Seelannissa: molemmissa arvioidaan vuosina 2044 - 46 yli 65-

vuotiaiden muodostavan neljänneksen väestöstä (Joseph 2009, 115). Perinteinen käsitys vanhoista asiakkaista käsittää seuraavia kohtia (Joseph 2009, 116): ikääntyneet lukevat viihdekirjallisuutta, sukuhistoria on monia kiinnostava aihe, he ovat teknologiataidoiltaan noviiseja, näkö- ja kuuloaisti on heikentynyt, ja useat heistä ovat kotiympäristöönsä sidottuja. Joseph toteaa että ainoa mikä on varmaa tulevan ikääntyneiden asiakkaiden joukon suhteen on, että todellisuudessa joukko on huomattavasti monipuolisempi kaikin puolin (Joseph 2009, 116). Senioreissa on elinikäisiä oppijoita, kulttuurisesti ja kielellisesti erilaisia ihmisiä, dementikkoja, kirjoittajia, historioitsijoita, poliitikkoja, ihmisiä joilla on hyvin erilaisia toimintaedellytyksiä jne. (116-117)

Joseph (2009, 117-118) esittelee viiden kohdan ohjeistuksen ikääntyneiden kirjastopalveluiden suunnittelun tueksi: itsenäisyys (independence) suhteessa informaatioon ja viestintäteknologian opetteluun, osallistuminen (participation), hoiva (care), itsensä toteuttaminen (self fulfilment) sekä arvokkuus (dignity).

### **3.3 IKÄÄNTYMINEN VÄESTÖLLISENÄ ILMIÖNÄ**

Länsimaissa ikääntyneiden osuus väestöstä suhteessa muihin ikäryhmiin on ollut jatkuvassa kasvussa. Suomen kohdalla tämä kehitys voi olla jopa nopeampaa kuin monissa muissa maissa (Niemelä 2007, 54). Samaan aikaan eliniän piteneminen on yllättänyt arvioiden tekijät (Parjanne 2004, 4): 65-vuotiaiden odotettavissa oleva elinikä on pidentynyt yli vuodella kutakin vuosikymmentä kohden 1960-luvulta lähtien ja muutos näyttäisi olevan vastaava myös tulevaisuudessa jos ei suurempikin.

Väestön ikääntyminen on haaste jolla on taloudellisia, sosiaalisia, kulttuurisia ja poliittisia vaikutuksia (Parjanne 2005, 4). Toisin sanoen kyseessä on kaikkiin yhteiskunnan osa-alueisiin liittyvä kehityssuunta. Suomen oloissa tämä haaste on kuitenkin valtionhallinnon selvitysten mukaan otettu vakavasti ja muutokseen varautumisen taso olisi parempi kuin monessa muussa maissa, tästä esimerkkinä Parjanne esittää työeläkeuudistuksen (Parjanne 2005, 4). Suomenkin oloissa haasteesta on todellakin



kysymys: väestö ikääntyy, verotulot pienenevät ja kunnille siirrettyjen tehtävien määrä on kasvussa (Parjanne 2005, 6). Suomessa tavoitteeksi on otettu iäkkäiden ihmisten mahdollisimman pitkään jatkuva kotona asuminen ja kykeneminen itsenäiseen selviytymiseen. Laitoshiito olisi huonokuntoisimpia varten kohdennettua (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 5).

Vappu Taipale (2008, 3) on kirjoittanut Euroopan monivivahteisesta vanhenemistilanteesta. Euroopasta löytyy köyhiä ja rikkaita alueita. Toisaalla väestö kasvaa nopeasti, toisissa maissa muutos on yhtä nopeaa mutta suunta alaspäin. Taipaleen mukaan maat eivät ole osanneet varautua ikääntymisen mukanaan tuomiin muutoksiin erityisesti korkeatasoisten palveluiden tarjonnan suhteen. Esimerkiksi neljä viidesosaa kaikesta hoivasta Euroopan alueella tulee maksuttomana kansalaisyhteiskunnalta. Myös kulttuurisia ja poliittisia eroja löytyy. Hoidon ja hoivan kansallisen rahallisen panoksen määrä vaihtelee Espanjan 0,15 %:n kansantuotteen Pohjoismaiden 2-3 %:iin. Myös siinä, sijoitetaanko rahoja ennaltaehkäisevään ja kuntouttavaan toimintaan vai voittopuolisesti pitkäaikaiseen laitoshiitoon, on vaihtelua maittain. (Taipale 2008, 3.)

Lisäksi mukana on ikääntyvien aseman vaikutusvalta ja arvostus yhteiskunnan mitta-asteikolla. Hokka-Ahti (2008) kirjoittaa artikkelissaan "Seniorista aktiivikansalaiseksi" kuinka ikääntyneiden rooli on hämärtynyt ja ikäryhmä olisi menettänyt paikkansa nykyisessä yhteiskunnassa. Hänen mukaansa ikääntyneiden rooli on kuihtumassa kuluttajiksi ja hoivattaviksi jotka joutuvat elämään nuorten suunnitteleminen ympäristöjen ja tuotteiden ehdolla. Jos ajatellaan tietotekniikan nopeaa yleistymistä myös jokapäiväisissä palveluissa, tämä on varmasti totta. Toisaalta uudistukset monesti lähtevät liikkeelle nuoremmista ihmisistä, tietotekniikka vain on aiempiin muutoksiin verrattuna niin perustavaa laatua, että sen voidaan ajatella uhkaavan ja jopa loukkaavan vanhempaa ikäpolvea.

### 3.4 SENIORIT KIRJASTOASIAKKAINA

Yleinen kirjasto on pitkäaikainen, suomalaisen yhteiskuntaan ja palvelurakenteeseen kuuluva laitos. Se on tuttu monille ja laajan aineistotarjontansa puolesta tarjoaa potentiaalisesti palveluita lähes kaikille ihmisille. Toiset etsivät kaunokirjallisuutta, toiset käyttävät lehtienlukusalin palveluita, osa ottaa kopioita kirjastossa, jollekin kyseessä on harrastamiseen tietoja tarjoileva lähde jne. Käyttötapoja on monia eikä ikä sulje mahdollisuuksia pois, varsinkaan verkkopalveluiden ja muiden kirjastotilan ulkopuolelle kantavien palveluiden kehittyessä ja monipuolistuessa.

Kirjastot ovat havahtuneet ikääntymiseen vasta viime vuosina. Esimerkiksi Kirjaston kehittämissuunnitelmassa 2006-2010 (Opetusministeriö 2006) ikääntyvät ovat pienessä roolissa. Ikääntyneitä sivutaan lähinnä ATK-opetuksen sekä kotipalveluhaasteiden kohdalla. Viirin (2009) mukaan vasta kunta- ja palvelurakenteen PARAS-hanke on tuonut ikääntymiselle suuremman roolin kirjastoissa. (Viiri ym. 2009, 4).

Yhteiskunnallisessa kontekstissa, johon myös yleinen kirjasto kuuluu, on pyrkimyksenä turvata hyvä ja tasapainoinen elämä kaikissa elämänvaiheissa. Tämän hyvinvoinnin ja elämänlaadun tulisi siis kantaa myös myöhemmälle iälle ja kannustaa ikääntyneitä osallistumaan yhteiskuntaelämään (Parjanne 2005, 4). Sosiaali- ja terveysministeriön neuvotteleva virkamies Marja-Liisa Parjanne (2005, 5) kirjoittaaakin yhteiskunnallisesti aktiivisista ikääntyneistä seuraavasti:

"...sairausten ehkäiseminen, terveys ja toimintakyky tulevat entistä tärkeämmiksi. Jotta vanhana oltaisiin terveempiä, on terveyttä vaalittava koko elinajan, jo lapsuudesta lähtien... Hyväkuntoiset eläkeläiset eivät ole passiivisia toimenpiteiden kohteita, vaan osallistuvat yhteiskunnan toimintaan monella saralla. Muun muassa kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelma tukee kansalaisten aktiivisuutta ja kansalaisyhteiskunnan toimintaa."

Ikääntyneiden oman äänen kuuleminen palveluiden kehittämisessä on tärkeää: vaikutusmahdollisuudet tukevat toimintakykyä. (Sulander 2008, 33.)

Ikääntyneiden osalta tyypillisiä ongelmia voivat olla seuraavanlaisia joten niihin tulee kiinnittää huomiota (mm. Sloan 2009, 56): ikäihmiset eivät tunne kirjaston nykyisiäkään palveluita, esimerkiksi kotipalvelu voi olla harvojen tiedossa; kirjastohenkilökunta ei tunne ikääntyneiden asiakkaiden tarpeita; kirjastohenkilökunta nojautuu stereotyyppisen ajatteluun iäkkäiden asiakkaiden kohdalla.

Tuleva iäkkäiden asiakaskunta herättää keskustelua liittyen kirjastopalveluiden maksullisuuteen. Jo tällä hetkellä yli puolet Suomen varallisuudesta on yli 60-vuotiailla. Samalla tämä ikäluokka on tottunut sekä vaatimaan laatua palveluiltaan että maksamaan myös niistä. Kirjastojenkin osalta on huomioitava palveluiden maksullisuuteen liittyvä vastavuoroisuus: mitä enemmän maksullisia lisäpalveluita tarjotaan, sitä paremmin resurssit riittävät niiden auttamiseen, joille ylimääräinen tuki on välttämätöntä. Tämä tietenkin edellyttäisi kirjastojen keräämien varojen käyttämistä kirjastotoiminnan hyväksi. (Soini 2006, 5.)

Isomursu (2004) viittaa yleisesti läpikäymiinsä tutkimuksiin liittyen että tulevaisuudessa vanhusten uskotaan käyttävän kasvavissa määrin kulttuuripalveluja. Samalla tämä tuleva ikäryhmä oaa vaatia palveluiltaan laatua ja odottavat voivansa vaikuttaa palveluihin. Kirjastopalveluiden tarve olisi siis kasvamassa. (Isomursu 2004, 41.) Tämä siis tietenkin siinä tapauksessa että kirjasto onnistuu säilyttämään asemansa tiedonvälittäjänä ja uudistuu vaadittavilla tavoilla.

Stakesin pääjohtaja Vappu Taipale (2008, 3) kirjoittaa kolumnissaan otsikolla "Ikääntyminen on globaali megatrendi" kuinka kirjastolla on tärkeä tehtävä ikääntyneiden palveluiden tuottamisessa. Taipaleen mukaan ikäihmisten tulevaisuudenpalvelut eivät ole ensisijaisesti lääketieteellisiä tai laitoshoitoon liittyviä vaan sosiaalisia ja kulttuurisia. Kirjastoilla on varmasti paikkansa Taipaleen kuvailemien "monimuotoisten osallistavien kulttuuripalveluiden" näkymässä.

### 3.4.1 Heterogeeninen asiakasryhmä

Ikääntyneet muodostavat monenkirjavan, heterogeenisen asiakasryhmän jolla ei välttämättä ole muuta yhdistävää tekijää kuin ikä (kts. mm. Virkola & Heimonen 2010, 38; Sloan 2009, 55). Iän mukanaan tuomat ongelmat näkökyvyssä, liikkumisessa tai muissa aisti- ja toimintaedellytyksissä vaihtelevat yksilöllisesti. Tiedontarpeet, aineistojen hyödyntäminen ja muut kirjastonkäyttöön liittyvät piirteet ovat yksilökohtaisia kysymyksiä. Kuitenkin kirjastot voivat järjestää tilansa niin että niiden suunnittelussa otetaan huomioon mahdollisimman monenlaisilla toimintaedellytyksillä varustetut asiakkaat. Ikääntyneistä osa on aktiivista ja omatoimista joukkoa, toiset taas tarvitsevat runsaasti apua ja palveluita (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 16). Tutkija Raimo Niemelän mukaan Suomessa ei ole koskaan aiemmin ollut tämältyyppistä vanhempien kansalaisten ryhmää, jolla ei ole valmiita rooleja tai yhteiskunnallisen osallistumisen malleja (Hokka-Ahti 2008).

Erilaisien asioiden ja elämäntilanteiden vaikutuksia pohdiskelee artikkelissaan myös Leslie Burger (2008). Toisilla voi lapsenlapsia, jotkut asuvat yksin elämäkumppanin mentyä, jotkut pyrkivät rakentamaan kirjaston kautta sosiaalisia kontakteja, toiset toteuttavat elinikäisen oppimisen ja ihmisenä kasvamisen pyrkimystä, toisille kirjasto voi tarjota yksinkertaista viihdettä vapaa-ajon viettoon. (Burger 2008, 48.).

Ikääntyneet asiakkaat voivat myös tarjota ammatillista haastetta kirjastohenkilökunnalle. Heillä voi olla kysymyksiä ja tiedontarpeita jotka vaativat laajaa yleissivistystä ja Googlen tarjoama välitön apu voi olla heikko tuki (Heikkilä 2009, 33). Ennakko-olettamusten teko asiakkaiden tarpeista iän perusteella on jätettävä minimiin. Erot ovat suurempia yksilötasolla kuin ikäryhmien välisinä yleiseroina. Tärkeää on huolehtia että palvelut ovat mahdollisimman monien saatavilla. Ikä liittyy siis toimintakyvyn huomiointiin ja asiakkaiden hyvään palveluun yksilölliset piirteet huomioiden (Forsyth 2009, 36).

Ikääntyneiden asiakkaiden palveluiden profilointiin voi liittyä ikäihmisten itsensä kannalta ongelma. Kaikki ikääntyneet eivät miellä itseään vanhoiksi ja saattavat karttaa palveluita tai ryhmiä, joita markkinoidaan ikääntyneille suunnattuna (Sloan 2009, 56; Lovio & Tiihonen 2005, 19).

Uudenlaisesta heterogeenisestä vanhuskäsityksestä jossa korostetaan vanhusten yksilöllisyyttä on tulossa kilpailija vanhalle homogeeniselle ajattelutavalle jossa vanhukset mielletään yhtenäisenä ryhmänä (Isomursu 2004, 43). Tässä tutkimuksessa olen pyrkinyt aktiivisesti pitämään yllä heterogeenista ajattelua kyselytutkimuksen suunnittelussa ja tulosten tulkinnessa.

### **3.4.2 Ikääntymisen rajoitteet**

Ikääntyneiden asiakkaiden yksilökohtainen muuttuja on toimintakyky, jota tarvitaan kaikilla elämän osa-alueilla. Ikäinstituutin Tommi Sulanderin (2008) mukaan toimintakyvyllä tarkoitetaan yksilön suoriutumiskykyä suhteessa omiin odotuksiinsa ja yhteisön tai ympäristön asettamiin vaatimuksiin. Ikääntymisen kiistaton vaikutus on toimintakyvyn huononeminen mutta muutosten alkamisessa, nopeudessa ja seurauksissa on huomattavia eroja. Toimintakykyä ei kuitenkaan pidä pelkistää fyysisiin tai psyykkisiin, yksilöön rajautuviin piirteisiin. Ikääntyneidenkin kohdalla sosiaalisilla suhteilla ja niiden laadulla on tärkeä merkitys: kuinka paljon vanhus esimerkiksi saa läheisiltään apua kotona asumisen tueksi. (Sulander 2008, 33.)

Ikääntyneiden näkökulmasta katsottuna kirjastopalveluita voidaan tarkastella fyysisen-, aistinvaraisen-, tiedollisen- ja taloudellisen saavutettavuuden kautta. Myös tiedottamisen saavutettavuus on oma ulottuvuutensa. (Viiri et al 2009, 11.)

Ikääntyneiden huomiointi asiakkaina vaatii erityisten kysymysten huomiointia. Millaisia aineistoja muistihäiriöistä kärsivä ihminen voisi tarvita; miten kommunikoida asiakkaan kanssa jolla on mielenterveydellisiä ongelmia tai jonka ajattelutoiminnassa on muuten

sairauksista johtuvia häiriöitä; miten esimerkiksi dementia vaikuttaa ihmisen ajattelukykyyn ja kirjastoasiakkuuteen. Samoin esimerkiksi kotipalvelusta huolehtivien on tiedettävä asiakkaan mahdollisesta masennuksesta, dementiasta tai vakavasta sairaudesta. Oleellista on kartoittaa mikä on asiakkaan näkökyky, kykeneekö hän kannattelemaan painavaa kirjaa tai lukeeko asiakas kenties vain sängyssä maaten. (Heikkilä 2007, 32-33.)

Rakennettu ympäristö tarjoaa parhaimmillaan mahdollisuuksia, huonoimmillaan rajaa niitä vastaavasti pois. Ikääntyneiden omasta näkökulmasta katsottuna ympäristön toimivuus ja ikääntyneen itsensä mahdollisuudet toimia ympäristössä on tärkeää. Esteettömyys, palveluiden saavutettavuus, liikennöintijärjestelyjen toimivuus, turvallisuus ja valaistus ovat toimintakykyyn vaikuttavia ympäristötekijöitä, joita Sulander luettelee. Nämä ovat suoraan sovellettavissa kirjastopalveluiden hahmottamiseen ikäihmisen näkökulmasta: miten helppo kirjastoon on liikennöidä, tulla sisälle, liikkua sisätiloissa ja asioida. (Sulander 2008, 33.)

Koska kirjasto on edelleen monille ensisijaisesti olemassa fyysisenä tilana jonne on mentävä itse kirjaston sijainnilla ja ikääntyneen asiakkaan kotipaikalla on ratkaiseva merkitys. Iäkkäitä kaupunkilaisia koskevasta kyselytutkimuksesta ovat kirjoittaneet projektitutkija Elisa Virkola sekä Ikäinstituutin toimialapäällikkö Sirkkaliisa Heimonen Vanhustyöhön (Virkola & Heimonen 2010, 36-38). Tutkimuksessa selvitettiin iäkkäiden helsinkiläisten toimintakykyä ja arkiselviytymistä, samalla myös heidän kiinnostuksen kohteitaan sekä tulevaisuutta koskevia toiveita. Kyselyllä kerättiin tietoa myös niistä asioista, joista vastaajat ovat ikänsä tuomien muutosten kautta joutuneet luopumaan.

Kirjastoaiheen kannalta on tärkeää että kyselytutkimus paljasti monien iäkkäiden vastaajien mielenkiinnon kohteiden ja harrastusten liittyvät kulttuurin eri muotoihin, mm. kirjallisuutteen, taiteeseen ja musiikkiin joita kaikkia myös kirjastot asiakkailleen kykenevät tarjoamaan (Virkola & Heimonen 2010, 37). Asuinympäristö, tässä tapauksessa ns. hyväosaisten kaupunginosa Helsingissä, näyttäytyi vastauksissa monin tavoin. Koska Virkola ja Heimonen korostavatkin, että ikääntyneiden elämää ja toimintaa tulisi aina

tarkastella rajoittavan ja mahdollistavan asuin- ja elinympäristön kehystämänä (Virkola & Heimonen 2010, 38). Tämä pakottaa kysymään millaisia vaikutuksia lähikirjastojen lakkauttamisella on pintapuolisen tehokkuuden ja keskittämisen oikeuttamana?

Prasad (2009) on kirjoittanut San Antonion yleisen kirjaston palveluista senioriasiakkaille. Yhdysvalloissa seniorikansalaisten määrän oletettu kaksinkertaistuvan vuoden 2004 35 miljoonasta 70 miljoonaan vuoteen 2030 mennessä. Näin myös Yhdysvalloissa palveluiden suunnittelun tarve ikääntyneille on suurempi kuin koskaan aiemmin. Hyväkuntoisten vanhusten lisäksi on erityistarpeita omaavia asiakkaita: liikuntakyvyltään rajoitetut, hoitokotien asukkaat, varattomat ja erilaisista kulttuuriympäristöistä tulevat ikääntyneet täytyy kaikki ottaa huomioon. (Prasad 2009, 99.)

San Antonion oloissa kirjastopalveluiden periaatteita ovat mahdollisuus saapua kirjastoon ja käyttöoikeus aineistoihin, ohjelmiin ja palveluihin; ikääntyneiden asiakkaiden kohtelu kunnioituksella; vanhempien asiakkaiden kokemusten ja asiantuntemuksen hyödyntäminen; tiedon ja aineistojen tuottaminen ja tarjoaminen ikääntyneille; kirjastopalveluiden tuottaminen ikääntyneiden erityisryhmien tarpeet huomioiden; yhteistyö muiden alueen tahojen kanssa jotka toimivat ikääntyneiden kanssa (Prasad 2009, 100-103).

### **3.4.3 Senioreiden informaatiokäyttäytyminen**

Senioreiden informaatiokäyttäytymistä on tutkinut Anne Sankari (2004) väitöskirjassaan "Ikääntyviä tietoyhteiskunnassa: kulttuuriset ajattelutavat ja sosiaalinen tila". Sankarin tutkimus on yhdistelmä sosiologista ikätutkimusta, tietoyhteiskuntatutkimusta sekä Pierre Bourdieun sosiaalisen tilan teoriaa. Sankarin tutkimuksessa keskitytään ikääntyneiden tietokoneiden käyttöön. Vaikka tietoyhteiskunnan kliseisiin kuuluukin kuva vanhuksista jotka eivät osaa käyttää tietokonetta, Sankarin tutkimuksessa osoitetaan ikääntyneiden olevan hyvin monimuotoinen ihmisryhmä mitä tulee tietokoneiden käyttämiseen. Tutkimukseen valikoitui tietotekniikan suhteen hyvin epäluuloisia ja välttelynhaluisia,

toisaalta myös tietoteknisen työskentelyn ammattilaisia, sekä näiden ryhmien väliin jääviä tapauksia.

Raimo Niemelä on lähestynyt informaatiotutkimuksen suunnalta ikääntyneitä. Artikkelit "Tiedonhankinnan epävarmuus ja hallinta: opettajaeläkeläisten arkielämän tiedonhankinnan tarkastelua" (2003) löytyy Informaatiotutkimus-aikakausjulkaisusta samoin kuin uudempi "Ikääntyvien informaatiokäyttäytyminen: laadullinen tutkimus arkielämän informaatiokäytännöistä ja toimintaan aktivoitumisesta" (2007). Vuoden 2003 artikkelissa Niemelän kiinnostuksen kohteena on väestön vanhenemisen kanssa samaan aikaan tapahtuva viestintä- ja mediamaiseman muuttuminen (Niemelä 2003, 77). Vuoden 2007 artikkeli käsittelee ikääntyneiden arkista toimintaa ja median käyttöä sekä tiedonhankintaa arkisessa kontekstissa (Niemelä 2007, 54). Niemelän mukaan tutkimus on yhdistelmä informaatiotutkimusta, gerontologiaa sekä viestinnän alalta nousevia näkökulmia (Niemelä 2007, 55).

Niemelän tutkimuksen teemallinen päätulos on seuraava: media aktivoi ikääntyneitä ihmisiä toimintaan. Median (mm. televisio, radion, internetin, lehtien) kautta ikääntyneet henkilöt saivat tietoa ja innokkeita käytännön toimintaan, kuten puutarhan hoitoon tai liikuntaan. Oleellista on ettei tämä tieto ainoastaan jää tiedoksi ajatuksellisella tasolla vaan median aineisto johtaa ikäihmiset todelliseen aktiiviseen toimintaan (Niemelä 2007, 57). Empiirisen aineiston kautta Niemelä hahmotteli tutkimuksessaan erilaisia aktivoitumisen analyysiluokkia 15 kappaletta, joukossa myös kirjastossa käyminen (Niemelä 2007, 58). Artikkelin loppupuolella Niemelä esittääkin että medially voi olla varsin suuri merkitys onnistuneen vanhuuden tuottamisessa (Niemelä 2007, 58).

Ikääntyneiden informaatiokäyttäytymistä ovat tutkineet myös Kirsty Williamson ja Terry Asla (2009). Heidän tutkimuksessaan tutkittavia ovat neljättä ikää (fourth age) elävät vanhukset. Kyseessä on toiminnallisemman kolmannen iän jälkeen tuleva "viimeinen ikävaihe" jossa erilaisia ongelmia alkaa ilmenemään. Kun ihmisen oma toimintakyky laskee, sosiaalisten kontaktien merkitys kasvaa. Samaan aikaan Internetillä ja sen käyttöä



helpottavilla ratkaisuilla on osuutensa tiedon saavuttamisessa (Williamson & Asla 2009, 76). Toimintakyvyn muutoksia ovat esimerkiksi näkökyvyn ja kuulon heikkeneminen, muistin toimintaan liittyvät ongelmat sekä liikuntakykyyn liittyvät rajoitteet (Williamson & Asla 2009, 79). Williamsonin ja Aslan mielestä sekä informaatio- että ikääntymistutkijoiden tulisi ulottaa huomiotaan neljänteen ikään, koska siihen lukeutuvien ihmisten lukumäärä on kasvava kaikkialla länsimaissa (Williamson & Asla 2009, 82).

Curzon, Wilson ja Whitney (2005) ovat tutkineet ikääntyneiden tiedonhakustrategioita sekä miten he hyödyntävät teknologiaa tiedonhaussa. Tutkimus on tietotekniikkaan painottuva, taustalla arkielämään liittyviä tiedonhankintatehtäviä, kuten matkan suunnittelu (Curzon, Wilson & Whitney 2005, 660). Kaikkiaan näitä erilaisia tehtäviä oli koejärjestelyssä kolme kappaletta. Tämä tutkimus tuotti tietoa siitä, millaisia käytettävyysskysymyksiä liittyy ikääntyneiden tiedonhakupalveluiden suunnitteluun. Tutkijat korostavat, ettei tiedon siirto ole yksisuuntaista ja yksiselitteistä toimintaa vaan sosiaalisilla tekijöillä ja laadullisilla ratkaisuilla (kvantitatiivisten lisäksi) on oma osansa (Curzon, Wilson & Whitney 2005, 670).

Asiakasryhmään kuuluvana piirteenä on hyvä ottaa huomioon myös yksilökohtainen tarve tiedon ja mediarepertuaarien karsimiseen (Niemelä 2007, 56). Tämän pyrkimyksen taustalla on ikääntyneiden tiedonhankkijoiden kasvanut kriittisyys lukijoina, Niemelä esittää artikkelissaan. Esimerkiksi televisionkatsomisen vähentäminen vapauttaa ajankäyttöä muiden medioiden seuraamiseen ja voi yksilökohtaisena ratkaisuna tuottaa positiivisia vaikutuksia onnistuvaan vanhenemiseen (Niemelä 2007, 57).

#### **3.4.4 Kirjastopalveluiden sähköistyminen**

Kun ikääntyneitä ajatellaan kirjastojen verkkopalveluiden asiakkaana, on hyvä huomioida, kuinka teknologian uusiin sovelluksiin sopeudutaan. Radion, television ja kännykän kaltaisiin laitteisiin ovat useimmat ikääntyneet jo tottuneet käyttämään. Samoin

tietotekniikka ja Internetkin arkipäiväistyvät ja niiden osalta mahdolliset henkiset tai fyysiset käytön esteet poistuvat. Myös tulevaa vanhusasiakaskuntaa ajatellen on muistettava että 2020 luvun vanhuksista suurin osa on jo työelämän kautta tottunut käyttämään tietotekniikan välineitä ja verkkopalveluita. (Soini 2006, 4.) Samansuuntaisia huomioita tähdentää myös Niemelä (2007). Yhteiskunnassa tapahtuva viestintä on jatkuvasti lisääntynyt ja tämän hetken ikääntyneet ovat jo liittäneet Internetin monessa tapauksessa omaan mediarepertuaariinsa. Eläkkeellä aikaa on myös enemmän medialle ja sen voidaan jopa katsoa rytmittävän arkea, työn jäädessä pois (Niemelä 2007, 54-55).

Samaan aikaan ikääntyneiltäkin odotetaan aktiivisuutta: uusien viestintämuotojen ja teknologian sovellusten keskeltä heidän tulisi poimia itselleen tarpeellisia ja sopivia mahdollisuuksia tiedonhankintaan, -hakuun ja -käyttöön (Niemelä 2003, 77). Virtuaalikirjaston verkkopalveluiden ja muiden teknologian tarjoamien mahdollisuuksien lopullinen hyöty onkin kiinni siitä, kuinka varsinaiset käyttäjät, eli tässä tapauksessa ikääntyneet, ottavat ne vastaan. Liiallisen teknologisoitumisen uhkakuvina on maalailtu ihmissuhteiden karsiutumista, itsemääräämisen kaventumista sekä yksityisyyden vähenemistä. (Hihnala 2010, 26.)

### **3.4.5 Kirjaston monet merkitykset ikääntyneille**

Ikäihmisten erityistarpeet kaipaavat valtakunnallistakin selvitystyötä. Helposti ajatellaan, että terveet ikäihmiset eivät kaipaakaan erityispalveluja. Ikääntyneiden kirjastonkäyttöä tai lukemisharrastusta ei juurikaan ole tutkittu. Olisi selvitettävä, millainen asema lukemisella ikääntyneiden ajankäytössä on. (Viiri et al 2009, 16)

Niemelän (2007, 57) mukaan medially on tärkeä rooli ikääntyneiden aktivoimisessa. Kirjasto tarjoaa valtavasti monipuolisia aineistoja joita monet ikäihmiset käyttävät. Voidaankin olettaa että yleisillä kirjastoilla on monille vanhuksille sekä elämään sisältöä tuova että toimintaan aktivoiva merkitys. Yleisen kirjaston sosiaalisesti ja tiedollisesti aktivoivasta vaikutuksesta on kirjoittanut myös Margareth Sloan (Sloan 2009, 49).

Edelleen laajemmassa yhteisöllisessä mielessä kirjastot ovat osa "hyvän vanhenemisen taajamia" joissa ne yhdessä kauppojen, kulttuuri- ja hoitolaitosten kanssa tarjoavat tilaa ja tilaisuuksia sekä sosiaaliselle kanssakäymiselle että tekemiselle (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 4).

Kirjaston merkitys vaihtelee asiakkaan tarpeiden mukaan, jotka edelleen vaihtuvat henkilöstä riippuen ikävaiheiden kohdalla. Ritva Hokka-Ahti (2008) esittää eräänä ajattelun apuvälineenä palvelusuunnittelussa eläytymisen; eläkkeelle juuri päässyt ihminen haluaa mahdollisesti käydä läpi niitä aineistoja, joita ei ole työkiireiltään aiemmin ehtinyt. Sen sijaan seitsemänkymppinen asiakas saattaa arvostaa yhä enemmän sosiaalisia kontakteja ja keskusteluseuraa, kun oma ystäväpiiri saattaa olla jo varsin pieni. Edelleen mentäessä kahdeksankymmentävuotiaiden joukkoon kotipalvelujen merkitys on varmasti jo melko tärkeä (Hokka-Ahti 2008, 18; eläytyminen, kts. myös Sloan 2009, 54).

Myös työelämästä jääminen voi poistaa ihmiseltä toisen merkittävän olemisen tilan, kodin jäädessä jäljelle. Kirjasto ilmaisine tai ainakin varsin edullisine palveluineen, helposti lähestyttävänä sosiaalisena ympäristönä, joka mahdollistaa informaation hankkimisen lisäksi kevyemmän ajanvieron ja uusien mielenkiinnon kohteiden etsimisen, voi tulla toiseksi kodiksi ikääntyneelle työympäristön tilalle (Jones 2009, 118; Sloan 2009, 53). Kirjasto voi tarjota aktiivisille ikääntyneille mahdollisuuksia osallistua kirjaston toimintaan vapaaehtoisina ja tarjota vertaistukea ikätovereille (kts. esim. Sloan 2009, 53).

Kirjaston käyttöön liittyvällä tottumuksella voi olla varsin suuri merkitys ikääntyneelle ihmiselle, joka on voinut koko ikänsä käyttää kirjaston palveluita (kts. esim. Verho 2008 2, 21; Sloan 2009, 48). Leslie Burger (2008, 45) kirjoittaa, kuinka yleisellä kirjastolla voi olla vaikutus läpi koko ihmisen elämän. Ensimmäiset positiiviset kokemukset antavat alkusuunnan suhtautumiselle kirjastolaitokseen ja sen henkilökuntaan. Burger korostaakin kirjaston erikoislaatuista merkitystä instituutiona, joka parhaimmillaan palvelee ihmistä kehdosta elämän loppuun saakka. Lisäksi hän korostaa kirjaston

merkitystä demokraattisena, ihmisiä kaikista ikäluokista yhteensaattavana ja uusia ideoita tuottavana ympäristönä (Burger 2008, 48).

Svanhild Aabo, Ragnar Audunson sekä Andreas Vårheim (2010) ovat tutkineet yleistä kirjastoa yhteisön kohtaamispaikkana. Tutkimuskysymyksiä olivat miten kirjastoja käytetään kohtaamispaikkoina ja keiden toimesta. Kyselyllä kerätyin tiedoin kirjastolle voitiin määrittää kuusi merkityskategoriaa: kirjasto torina, kohtaamispaikkana erilaisille ihmisille, julkisena tilana, paikka jossa saattaa harrastaa ja tehdä muuta ystävien ja kollegoiden kanssa, "metameeting place" sekä paikka virtuaalisille tapaamisille. Tutkimuksessa kirjasto paikantuu monikulttuuriseksi sekä erilaisia sosiaalisia luokkia yhdistäväksi ja yhteentuovaksi paikaksi (Aabo, Audunson & Vårheim 2010, 16). Ikääntyneiden kirjastotilojen käytön suhteen tutkimuksessa selvisi, että nuoret ihmiset käyttävät kirjastoa enemmän sosiaalisena tilana ystäviensä tapaamiseen ja erilaisiin sosiaalisiin aktiviteetteihin kuin ikääntyneet, erityisesti varakkaat (Aabo, Audunson & Vårheim 2010, 23).

Monikulttuurisen suomalaisuuden kannalta kirjasto tarjoaa ulkomaalaistaustaisille senioreille mahdollisuuden osallistua ja hankkia tietoa (Sloan 2009, 53). Kirjastoissa on kasvavassa määrin monenkielistä aineistoa. Burgerin (2008, 48) mukaan yleinen kirjasto on paikka josta maahanmuuttajatkin voivat löytää itselleen tervetulleeksi toivottavan ympäristön riippumatta heidän oikeudellisesta statuksestaan. He voivat opiskella rauhassa uuden kotimaansa kieltä, hankkia informaatiota erinäisistä asioista tai sitten vain tuntee olonsa tasavertaiseksi muiden kirjastonkäyttäjien, yhteisön jäsenten kanssa.

#### **3.4.6 Avuksi suunnitteluun: Esteetön kirjasto**

Kirjastotilat tulisi suunnitella niin että aineistojen ja palvelujen käyttö olisi mahdollisimman esteetöntä. Esteettömyyden lisäksi on keskeistä järjestää liikkumiskyvyltään rajoitetuille asiakkaille palveluita. Jotta kirjastotilojen suunnittelu esteettömäksi voisi onnistua helposti, IFLA on laatinut aiheesta muistilistan. Muistilistan

avulla on mahdollista käydä läpi kirjaston rakennusten, palvelujen ja aineistojen saavutettavuutta. Muistilista on jaettu kolmeen pääryhmään. Ne ovat fyysinen esteettömyys, aineistomuodot sekä palvelut ja viestintä (Nielsen & Irvall 2006, 3). Tätä samaista muistilistaa olen hyödyntänyt, kun olen selvittänyt tutkimuksessani Hyvinkään kirjastojen toimipisteistä löytyviä apuvälineitä.

Muistilista ei ole yleispätevä kautta maailman, vaan edellyttää tässä tapauksessa Suomen lakien ja määräyksien noudattamista sekä vammaisten asiakkaiden sekä heitä edustavien järjestöjen haastattelemisesta. Lisäksi kirjastojen on yksittäisinä toimijoina pohdittava omaa palvelutarjontaansa ja mahdollisia ongelmia. Kirjastotilojen muuttaminen esteettömäksi voi vaatia paljonkin lisärahoitusta. Silti joidenkin epäkohtien korjaaminen voi olla kustannuksiltaan vähäistä, osa jopa täysin kustannuksista ilmaista. (Nielsen & Irvall 2006, 2.)

### **3.4.7 Hyvien palveluiden tuottamisesta ikääntyneille**

Sloanin (2009) artikkeli keskittyy pitkälti Ison-Britannian Terveysministeriön "Good practice guide on library services for older people" (2008) ohjeistuksen avaamiseen. Isossa-Britanniassa 20,3 miljoonaa ihmistä oli yli 50-vuotiaita vuonna 2007, 11,2 miljoonaa heistä yleisen eläkeiän ylittäneitä ja 2,6 miljoonaa yli 80-vuotiaita. (Sloan 2009, 48.)

Sloan esittää vastauksia kysymykseen, miksi kirjaston tulisi suunnata palveluitaan ikääntyneille. Eläköityneiden ja ikääntyvien ongelmia voivat olla yksinäisyys ja masentuneisuus. Yleiset kirjastot voivat vastata näihin tarjoamalla virikkeitä, saattamalla ikääntyneitä yhteen, poistamalla eristyneisyyttä ja mahdollistamalla sosiaalista vuorovaikutusta (Sloan 2009, 48). Kirjastolaiset haluavat yleisesti ottaen tarjota hyvää palvelua myös vanhemmille asiakkaille, mutta palvelujen profilointi voi olla kokemuksen puuttuessa hankalaa. Sloan tahtookin mahdollistaa ohjeistusta niin ideoiden, palvelukuvausten, yhteistyömahdollisuuksien, budjetti-arvioiden sekä toteutuskysymysten

kautta. Tärkeää on kirjastojen välinen yhteistyö ja tietojen vaihto sekä toimivaksi havaittujen palvelumallien siirto myös muualle (Sloan 2009, 49).

Sloan esittelee ikääntyneiden tai vanhempien ihmisten jaon kolmeen ryhmään, mikä auttaa palveluiden suunnittelussa (Sloan 2009, 49):

- 1) vanhuuteen siirtymässä olevat ihmiset, tarkan iän vaihdellessa.
- 2) ihmiset jotka ovat välivaiheessa toimintakykyisestä tilasta vaiheeseen 3.
- 3) heikkokuntoiset vanhukset.

Kirjastojen tulee luoda strategioita ikääntyneiden palvelemiseksi. Sloan näkee strategian luomisen mahdollisuutena oppia ikääntyneiden omista tarpeista ja toiveista liittyen kirjastopalveluihin joka samalla mahdollistaa asiakassuuntaisen tiedonsiirron: ikääntyneet saavat tietoa kirjaston palvelutarjonnasta (Sloan 2009, 50). Isossa-Britanniassa ikääntyneiden osalta tehtyjä kirjastostrategioita ei ole kovin paljon. Sloanin mielestä yksittäiset projektit ja kokeilut saisivat tukea ja resursseja, jos tavoitteita suunniteltaisiin virallisemmin ja niihin myös sitouduttaisiin kirjastotoiminnassa (kts. myös sivu 11 tästä tutkimusraportista).

Kirjaston Internet-sivut ovat tärkeä väylä palvelutarjontaan tutustuttaessa sekä palveluita käytettäessä. Palvelutarjonnan esittämisen ja kokonaiskuvan tarjoamisen lisäksi Internet-sivusto mahdollistaa kirjaston etäkäytön sekä kirjasto 2.0 -ominaisuuksilla varustettuna vuoropuhelun kirjaston ja iäkkäiden asiakkaiden välillä. Sivuston kautta kirjasto voi asettaa ehdolle mahdollisuuksia liittyen uusiin palveluihin ja aineistoihin, kirjaston käyttäjien voidessa kommentoida ideoita omien tarpeidensa ja toiveidensa perusteella. (Sloan 2009, 56.)

Artikkelinsa lopussa Sloan (2009, 57) myöntää että palveluiden järjestäminen niin, että kirjasto huomioi tasapuolisesti iäkkäätkin asiakkaat vaatii vaivaa ja aikaa. Toisaalta palkkio tästä on niiden ihmisten elämänlaatu, jotka kuuluvat väestön ikääntyneeseen osaan. Sloanin mukaan tärkeimmät tavoitteet ovat iäkkäiden aktivointi, iäkkäiden

saattaminen yhteen, eristyineisyyden ja yksinäisyyden poistaminen sekä mahdollisuus sosiaaliseen kansaakäymiseen muun yhteisön kanssa. Kaiken ytimessä on *equality of access*, kaikkien asiakkaiden mahdollisuus hyötyä kirjaston palveluista iästä ja toimintakyvystä riippumatta.

Prasad (2009) esittelee kootusti perinteisten palvelujen ulkopuolelle ulottuvien kirjastopalveluiden skaalaa ikääntyville asiakkaille. Seuraavat kohdat ovat Yhdysvaltalaisista yleisistä kirjastoista koottuja, niitä ei siis ole johdettu suoraan jonkin tietyn kirjaston nykyisistä palveluista: (Prasad 2009, 103-106).

1. kirjasto voi mahdollistaa ikäihmisistä koostuvan asiakasjoukon oman keskustelun palveluihin ja kirjastoon yleisesti liittyen. Toteutusympäristö voi olla esimerkiksi sivusto Internetissä, konkreettisen kasvokkaisen keskustelun sijaan/lisäksi (103-104).
2. kirjastot voivat rakentaa kokoelmia ikääntyneitä ajatellen, helpoimmin tämä käy esimerkiksi tuottamalla aineistolistoja Internettiin (104).
3. Tapahtumien järjestäminen ikääntyneille kohdennetusti. Aiheita voivat olla luennot, elokuvat, videot, konsertit, kirjavinkkaus, ruuanlaitto, käsityöt, pelit, sukututkimus, matkailu, kirjailijavierailut, kirjoitusryhmät, keskustelu kahvin äärellä tai esimerkiksi muisteluryhmätoiminta (104, kts. myös Sloan 2009, 55).
4. Samanaikaiset tapahtumat sekä lapsille että vanhuksille josta molemmat ikäryhmät voivat hyötyä, esimerkiksi satutunnit johon osallistuvat sekä isovanhempi että lapsenlapset (104).
5. Yhteistyö kirjaston ulkopuolisten paikallisten toimijoiden kanssa. Tästä esimerkkeinä paikalliset yritykset, terveyden ja turvallisuuden ammattilaiset, oikeuden ja talouden ammattilaiset, kirjakeskusteluryhmät, kunta ja paikalliset vapaaehtoistyötä tekevät (105).
6. Tietokoneiden ja Internetin käytön opastus on tärkeä kokonaisuutensa. Tietoverkkojen kautta onnistuu tiedonhankinta mm. terveydestä, liikkumisesta, eläköitymisestä, matkustamisesta, sukututkimuksesta, muistelmien teosta ja Internet mahdollistaa yhteydenpidon kaukaisten ystävien ja sukulaisten välillä. Edelleen asioiden hoito, ostosten teko ja muut (105-106).
7. Kirjastot voivat mahdollistaa ikääntyneiden vapaaehtoistoimintaa ja tätä kautta aktivoida ja tuottaa sisältöä heidän elämäänsä (106, kts. myös Sloan 2009, 53).
8. Etäpalveluiden kehittäminen mm. kotihoidossa olevia ajatellen, esimerkkinä Ohio

Valley Area Librariesin Books-by-Mail Internet-luettelo jossa asiakkaan toivoma aineisto toimitetaan kotipostilaatikkoon saakka (106).

## 4. SELVITYKSIÄ KIRJASTOJEN TARJONNASTA IKÄÄNTYNEILLE

Kirjastojen tekemät selvitykset niiden omien palveluiden tasosta noudattelee linjausta jossa asiakkaiden sijaan arvioijina toimivat kirjastoammattilaiset. Asiakaskyselyistä saatava aineisto taas saattaa jäädä kirjastojen omaan käyttöön tai mukaan otettu asiakasryhmä on kaikkia asiakkaita koskeva. Pelkästään ikääntyneitä koskevien palveluiden arviointia jossa olisi kerätty aineistoa asiakkailta itseltään, en löytänyt viime vuosina Suomesta toteutettuna.

### 4.1. LAPIN YLEISTEN KIRJASTOJEN IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUT VUONNA 2009

Satu Ihanamäen (2009) "Lapin läänin yleisten kirjastojen toiminta vuonna 2008 sekä selvitys ikääntyneiden kirjastopalveluista 2009" sisältää loppupuolella erillisen osion joka käsittelee ikääntyneiden kirjastopalveluiden tarjontaa. Aineisto kerättiin kyselyllä. Huomiota kiinnitettiin muun muassa seuraaviin asioihin: miten ikääntyvät asiakkaat on huomioitu kirjaston palveluiden, kokoelmien ja toiminnan osalta sekä miten kirjaston tiloja, henkilöstön taitoja ja kirjaston taloutta on mukautettu ikääntyvien palvelemiseen. Kyselyn laativat Itä-Suomen ja Lapin lääninhallitukset.

Suomessa kirjastopalveluiden suunnittelussa ikäperusteisesti jaetuista ryhmistä päähuomion ovat perinteisesti saaneet lapset ja nuoret. Viimevuosina myös ikääntyvien asiakkaiden palveluihin on kiinnitetty kasvavassa määrin huomioita, palvelukonsepteja ja asiakassegmentointia käsittelevissä keskusteluissa (Ihanamäki 2009, 13) ja muissakin yhteyksissä. Lapissa keskustelu on erityisen ajankohtaista koska siellä väestö ikääntyy



nopeammin kuin maassa keskimäärin: ennusteiden mukaan yli 64-vuotiaiden osuus on Lapin väestöstä lähes 30% vuonna 2025 (Ihanamäki 2009, 14).

Tuloksia saatiin selvityksessä 15 kirjastosta eli tulokset kattoivat 81% Lapin kunnista (Ihanamäki 2009, 14). Vastaamatta jätti neljä kuntaa. Tuloksien keskeisiä kohtia (Ihanamäki 2009, 15):

- Yhdelläkään kirjastoista ei ollut strategiaa tai suunnitelmaa ikääntyvien palveluiden osalta. Hieman yli puolet kirjastoista ilmoittivat seuraavansa kuntansa ikärakenteen kehitystä.
- Puolet kirjastoista (50%) toimivat yhteistyössä, useimmiten hallintokuntien (62,5%), kansalais- ja työväenopistojen (62,5%) ja järjestöjen (50%) kanssa.
- Kirjastoista 5 (33,3%) oli tehnyt kyselyitä ja keskustellut asiakkaiden kanssa: näillä menetelmillä saatuja tietoja oli hyödynnetty aukioloaikojen määrittelyssä, kirjastoauton pysäkkien sijoittelussa sekä aineistohankinnoissa.
- Kahdeksan kirjastoista järjesti tapahtumia, esimerkiksi kirjoihin liittyviä keskusteluja, kirjavinkkauksia tai lukupiirejä. Myös tarina- ja laulutilaisuuksia.
- Kymmenen kirjastoa oli järjestänyt tietotekniikkaan tai tiedonhakuun liittyviä tapahtumia ikääntyneille.
- Kaikkiin kirjastoihin oli hankittu erikoismateriaaleja erityisesti heikkonäköisiä varten.
- Isotekstisiä kirjoja löytyi 15 kirjastosta.
- Selkokielistä kirjoja 15 kirjastosta.
- Äänikirjoja 15 kirjastosta.
- Celian ääni- ja pistekirjoja välitti asiakkailleen 11 kirjastoa (73,3%).
- Sisällöllisesti ikääntyville suunnattuja lehtiä ja kirjoja 11 kirjastosta.
- Äänitettyjä sanoma- tai aikakauslehtiä ei ollut tarjolla yhdessäkään kirjastoista.

Selvityksessä käsiteltiin myös hakeutuvia palveluita. Kaikissa vastanneissa kunnissa oli ikääntyvien palvelulaitoksia. Yleisten kirjastojen tilastotietokannan mukaan Lapissa oli yksi laitoskirjasto vuonna 2008, joka toimi Rovaniemellä. Kolme (20%) kirjastolaitosta toimittaa kaikkiin kuntansa palvelulaitoksiin siirtokokoelmia ja neljä (26,7%) kirjastoa toimittaa siirtokokoelmia alle puoleen laitoksista. Kahdeksan kirjastoa (53,5%) ei toimita siirtokokoelmia näihin laitoksiin lainkaan. Siirtokokoelmia piti riittämättöminä 7 kirjastoa (46,7%). (Ihanamäki 2009, 16.)

Kirjastoautopalveluja tarjosi 13 (86,75%) kirjastoa, kotipalvelutoimintaa löytyi kuudesta kirjastosta (40%). Kotipalveluasiakkaiden yhteenlaskettu lukumäärä oli 20 henkilöä. Yhdeksän kirjastoa (75%) piti kotipalvelua nykytilassaan riittämättömänä. (Ihanamäki 2009, 16.)

Kirjastotilojen osalta kehitettävää oli monella osa-alueella: inva-wc löytyi lähes jokaisesta kirjastosta, mutta muuten saavutettavuusjärjestelyt olivat lähes tekemättä. Esimerkiksi yhdestäkään kirjastosta ei löytynyt asiakaskoneilta ruudunsuurennus- tai ruudunlukuohjelmaa. (Ihanamäki 2009, 16.) Kirjastotiloihin liittyvät ratkaisut oli selvitetty yksityiskohtaisesti (Ihanamäki 2009, 17). Kaksi kirjastoista oli käyttänyt suunnittelun apuna Kulttuuria kaikille -palvelun ohjeistusta (Valtion taidemuseo, 2011).

Kahdessa kirjastossa (13,3%) ikääntyvien kirjastopalveluista vastaamaan oli asetettu tietty henkilö. Henkilöstön täydennyskoulutusmahdollisuus ikäihmisten tarpeiden ja palveluiden kehittämiseen oli tarjolla yhdeksällä kirjastoista (Ihanamäki 2009, 17).

Kirjastot ja ikääntyneiden palveluihin kohdistetut kulut saivat Ihanamäeltä kritiikkiä. Talousarviot ikääntyvien asiakkaiden palveluihin vaihtelivat 0,1-25% välillä, ilman että kunnan koolla tai väestöllä oli suurempaa vaikutusta lukuarvioon. Ihanamäen (2009, 17) mukaan tämä kertoi siitä ettei asiaan juurikaan kiinnitetty huomiota. Ikääntyvien omiin tarpeisiin uskoi kolme (20%) kirjastoa vastaavansa riittävällä tarjonnalla ja laadulla.

Yhdeksän kirjastoista (60%) oli päinvastaista mieltä, "en osaa sanoa" -vaihtoehtoon kallistui kolme (20%).

Loppupäätelminä Ihanamäki toteaa että ikääntyvien palveluiden suunnittelussa on paljon tehtävää. Yksittäisiä toimenpiteitä on tehty mutta ikääntyvät tulisi ottaa mukaan toiminnan suunnitteluun kattavammin. Lisäksi kirjastojen tulisi selvittää oman kuntansa ikääntyvän väestön palvelustrategia, jos sellainen löytyy, ja pohtia omaa rooliaan siinä. Lisäksi asiakkaiden kanssa on käytävä keskustelua ja hankittava yhteistyökumppaneita. (Ihanamäki 2009, 17.)

#### **4.2. IKÄIHMISET JA KIRJASTOPALVELUT LÄNSI-SUOMESSA 2009**

Viirin, Ketosen, Almgrenin ja Kinnusen (2009, tiivistelmä) raportti käsittelee Länsi-Suomen läänin yleisten kirjastojen palveluita senioreille. Aineisto on kerätty internet-kyselyllä joka suunnattiin kirjastoille. Kyselyyn vastasi Länsi-Suomen läänin 142 kunnasta 85 eli 60% (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 5). Näihin kysymyksiin haettiin vastauksia (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, tiivistelmä):

- \* seuraavatko kirjastot kuntansa väestörakennetta
- \* millaisin perustein ja strategioin ikääntyville suunnattuja palveluita kehitetään
- \* millainen on ikääntyneiden palvelutarjonta
- \* miten saavutettavuutta on pyritty helpottamaan.

Luonteeltaan tämä selvitys oli kartoittava ja kuvaileva. Tarkoituksena oli havahduttaa kuntien kirjastotoimi pohtimaan omaa ikääntyville suunnattua palvelutarjontaansa. (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 4)

Selvityksessä on esitelty Länsi-Suomeen liittyviä ikääntymisen indikaattoreita ja trendejä. Tämän aiheen kannalta keskeisinä poimittakoon seuraavat: Yli 64-vuotiaiden osuus nousee nykyisestä 16%:sta 26%:iin vuoteen 2030 mennessä. Tämän lisäksi yli 85-

vuotiaiden osuus nousee 2008-2009 vuodenvaihteen 1,8 %:sta vuoteen 2040 mennessä 6,1 %:iin. Lisäksi on nähtävissä kuinka koko Suomen mittakaavassa ikääntyminen on erityisesti pohjoiseen, keskiseen ja itäiseen Suomeen painottuvaa. (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 6-7.)

Kirjastojen tulisi olla perillä oman palvelualueensa asiakkaiden ikärakenteesta sekä muutoskehityksestä. Kuitenkin kyselyyn vastanneista kirjastoista vain 40 % ilmoitti seuraavansa ikääntyvän väestön kehitystä ja alueellista sijoittumista. Samoin vajaat 40 % kirjastoista oli tehnyt selvitystyötä ikääntyvien palvelutarpeista ja -tyytyväisyydestä. Tiedonkeruu oli toteutettu useimmiten yleisen asiakaskyselyn yhteydessä. Kyselyitä saatettiin kohdistaa myös suoraan palvelutaloihin ja kotipalvelun asiakkaille. (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 9.)

Mutta miten asiakkailta saatua tietoa sitten käytettiin: selvitykseen vastanneista kirjastoista 60% vastasi, ettei kerättyä tietoa hyödynnetty mitenkään. Jos tietoja johonkin käytettiin, niin aineiston valinnan ja kokoelmien kehittämisen apuna. (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 9.)

Kuntien ikästrategioissa kirjastot eivät juurikaan näkyneet ja vastavuoroisesti kirjastoilla saattoi olla tiedonvajausta liittyen ikästrategioihin, kuten alla oleva lainaus osoittaa (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 10):

"Kirjastoista vain hyvin harvat ovat mukana kuntien ikääntyvän väestön palvelustrategioissa, jollaisen lähes kaikki kunnat ovat Kuntaliiton mukaan tehneet. Kirjastoilla ei ollut tästä tietoa. Vastanneiden kirjastojen käsityksen mukaan ikääntyvän väestön palvelustrategioita oli reilulla 30 % kunnista. Lähes puolet kirjastoista ei tiennyt, onko sellaista tehty. Vain seitsemän kirjastoa oli mukana kunnan vanhusstrategiassa. 17 kunnassa kirjasto oli tehnyt oman vanhussuunnitelman tai -strategian tai se oli tekeillä. Kuudella kirjastolla oli valmis suunnitelma. Alueellisia kirjaston ikästrategioita ei kirjastojen vastausten mukaan vielä ollut."

Ikääntyneiden palveluihin liittyviä tavoitteellisia kehitystoimia ei kirjastoissa juurikaan ollut. Tällaisia kuntia löytyi 15 ja useimmiten kyseessä oli joko selvitys kotipalvelun

kehittämisestä tai senioreiden atk-osaamisen kehittäminen. Varsinaisia hankkeita, kuten Tampereen "Luen sinulle", oli toteutettu pääosin isoissa kaupungeissa. (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 10.)

Kirjastojen omat näkemykset ikääntyvien asiakkaiden palveluiden kehittämiseen olivat pessimistisiä. Henkilöstöresursseja ei pidetty riittävinä. Vuoden 2009 alussa vajaalla kolmanneksella kirjastoista oli ikääntyvien palveluista vastaava henkilö ja vain suurissa kaupungeissa ikääntyneiden palveluista vastaavan tukena oli erityisryhmien tiimi. Tämän selvityksen kirjastoille tuotti ongelmia arvioida ikääntyvien palveluihin käytettäviä määrärahoja: puolet jätti vastaamatta kysymyksiin ja vastanneiden arviot vaihtelivat alle 5:stä %:sta yli 20:een %:iin. (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 11.)

Lähes kaikissa kunnissa oli vanhuksille tarkoitettuja palvelulaitoksia. Laitoskirjastotoiminnan väheneminen on kirjastopalveluiden kehittämiseen vaikuttava suuntaus: selvityksen kunnista 70 % ei järjestänyt sitä lainkaan. Laitoskirjastotoiminnan riittävyyden arviointi koettiin kirjastoissa vaikeaksi. Kolmanneksen mielestä sitä oli riittävästi, kolmannes riittämättömänä ja kolmannes ei osannut sanoa. Kiinteiden laitoskirjastojen vaihtoehto, eli siirtokokoelmien toimittaminen, toteutui viidenneksessä kirjastoista. Vajaat 30 % ei toimittanut siirtokokoelmia yhteenkään laitokseen. (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 12.)

Kirjastoautopalveluita vastanneista kunnankirjastoista tarjosi noin puolet ja näistä 40 % ilmoitti ettei heidän kirjastoautonsa käynyt lainkaan ikääntyneiden palvelulaitoksissa. Toinen vaihtoehto on ikääntyneiden kuljettaminen kyläkeskuksiin asiointikuljetuksien avulla. Vuoden 2007 peruspalveluarvioinnin mukaan yli puolet Länsi-Suomen läänin kunnista järjesti näitä kuljetuksia ja niiden suunnittelussa oli otettu huomioon kirjastossa asioinnin mahdollistaminen. (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 13.)

Kotipalvelun tärkeys tunnustettiin ja resursseja toimintaan tarvittaisiin lisää. Kotipalvelua tarjosi vastanneista kirjastoista 48 %. Useimmiten asiakasmäärät kuntaa kohden olivat alle

10 mutta kuudella kirjastoista kotipalveluasiakkaita oli yli 20. (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 13.)

Kirjastopalveluiden fyysistä saavutettavuutta ja asioinnin helpoutta tutkittiin Opetusministeriön taide- ja kulttuurilaitosten saavutettavuutta mittaavan vuoden 2007 selvityksen menetelmin. Näitä ovat mm. inva-pysäköinti, luiska, automaattisesti avautuva ulko-ovi, kaiteet ym (kts. Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 14 kuva 5). Yleisimpiä kohtia jotka kirjastot täyttivät olivat inva-pysäköinti, luiska, inva-wc sekä riittävä valaistus. Puutteita löytyi eniten kaiteiden, korotettujen istuimien, induktiosilmukoiden sekä pyörätuolien saatavuuden osalta. Kirjastojen asiakaspäätteiden käyttöä helpottavia ratkaisuja löytyi vaihtelevasti, yleisimpänä suurennut fontit jotka löytyivät noin puolesta kirjastoista. (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 14.)

Mitä tulee palveluihin, isotekstisiä kirjoja, selkotekstisiä ja äänikirjoja oli tarjolla lähes kaikissa kirjastoista. Celian palveluita välitti noin 34 % kirjastoista. Tapahtumien osalta lukupiirit ja näyttelyt olivat eniten edustettuina. Kaikkiaan ikääntyneille kohennettuja tapahtumia järjesti 45 % kirjastoista. Tietoteknisten valmiuksien kehittämiseen suunnattuja kurseja oli järjestetty 68 % kirjastoista, aiheiden vaihdellussa sähköpostin käytöstä kännykän käyttöön. Näitä kurseja kuitenkin määrittä vakiintumattomuus sekä pienten paikkakuntien tapahtumien satunnaisuus johtuen pienestä kävimäärästä. (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 15.)

Ikääntyneille suunnatuista tapahtumista tiedotettiin etupäässä lehtien, kirjaston kotisivujen sekä ilmoitustaulun kautta. Myös kuntatiedotteita suosittiin viestinnässä. Sen sijaan radiota käytettiin tiedotuksen apuna harvoin. Kontakteja yhteistyökumppaneihin hyödynnettiin ja kirjaston palveluista tiedotettiin myös sosiaalitoimen, ikäihmisten neuvolan ja kotihoitokeskusten kautta. (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 15.) Yhteistyökumppaneita olivat edellisten lisäksi myös eläkeläisjärjestöt, vammaisjärjestöt, SPR, Martat ja Lions. Yhteistyötä teki yli 70 % kirjastoista. (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 16.)

Selvityksen tekijät nostavat selvityksen lopussa esille selvimpiä haasteita (Viiri, Ketonen, Almgren & Kinnunen 2009, 16-17):

- Miten tuottaa kirjastopalveluita syrjäseutujen ikääntyneille jos kirjastoautopalveluita ei ole käytössä.
- Kirjastojen tulisi kehittää palveluitaan vahvemmin paikallisen asiakaskunnan ikärakenteen mukaisesti.
- Ikääntyneiden omia lukemis- ja tiedontarpeita tulisi tutkia enemmän.
- Parantaa yleisten kirjastojen ja Celian yhteistyötä (esim. kuuntelulaitteiden tarjoaminen kirjastoista käsin ja tiedottaminen).
- Kotipalveluille suunnatut resurssit eivät ole suhteessa palvelun kysyntään.
- Laitoskirjastojen määrän lasku ei automaattisesti tarkoita ikääntyneiden palvelutarpeisiin vastaamisen heikentymistä.
- Stereotyyppisestä suhtautumisesta ikääntyneisiin tulisi päästä eroon: ryhmään kuuluu hyvin erilaisia ihmisiä erilaisia toiveineen, tarpeineen ja rajoitteineen.
- Tulee panostaa ikäsensitiiviseen palveluihin sekä lisätä henkilökunnan koulutusta ikääntyneiden palveluun liittyen.
- Esteetön suunnittelu otettava periaatteeksi kirjastojen peruskorjaamisessa ja uusrakentamisessa.
- Kirjaston palveluiden, tuotteiden ja tiedotteiden tulee olla toimivia, helposti saavutettavia ja helppokäyttöisiä.
- Hankemuotoiseen ikääntyneiden palveluiden kehittämiseen on panostettava nykyistä enemmän.
- Käyttöliittymien käytettävyyteen on panostettava jotta myös ikääntyneet pystyvät hyötymään uusista sovelluksista.
- Itsepalvelusuuntauksen vallitessa on pidettävä huolto siitä, että myös ikääntyneet pärjäävät.

## 5. HYVINKÄÄ JA HYVINKÄÄN KAUPUNGINKIRJASTO

Tutkimuksen kenttänä toimi Hyvinkää ja alueen kirjastot asiakkaineen. Tästä luvusta löytyy tietoa Hyvinkään ikääntymistilanteesta ja kaupungin suunnitelma ikäpoliittisesta strategiasta sekä Hyvinkään kaupunginkirjaston kirjastopalveluista. Lisäksi luvun lopusta löytyy huomioita RATAMO-kirjastojen ja Lopen kirjaston yhteisen asiakaskyselyn (kevät 2010) tuloksista jotka koskevat Hyvinkään asiakkaita.

### 5.1 HYVINKÄÄ JA IKÄÄNTYNEET

Hyvinkäällä oli vuoden 2002 lopussa 42 997 asukasta joista 65-vuotta täyttäneitä 5981. Vuoden 2003 Tilastokeskuksen ikäennusteen mukaan vuonna 2010 asukkaita olisi 45 096 ja heistä 7356 yli 65-vuotiaita. Edelleen, vuoden 2002 ennusteen mukaan 30 vuoden kuluttua hyvinkääläisten yli 75-vuotiaiden määrä olisi reilusti kaksinkertaistunut. (Hyvinkää Perusturvakeskus 2003, 5.)

Hyvinkään vanhuspoliittinen strategia vuodelta 2003 "Hyvään vanhuuteen: Hyvinkään vanhuspoliittinen strategia ja palvelurakenteen kehittämisohjelma vuosille 2003-2010" oli vielä voimassa kun tutkimuksen teko aloitettiin, joskin tiedot olivat noin seitsemän vuoden takaisia. Siinä viitataan hyvinkääläisille tehtyyn vuoden 2000 tutkimukseen jossa koottiin kuusi vanhustyön paikallista haastetta: ikääntyvien mielipiteen kuuleminen ja huomioon ottaminen, tärkeimmiksi koettujen sosiaali- ja terveystalvelujen saatavuuden varmistaminen, kotona asumisen turvaaminen mahdollisimman pitkään, omaishoitajien tukeminen, monimuotoiset liikenne- ja kulkuyhteydet sekä turvallisuuden kokeminen (Hyvinkään Perusturvakeskus 2003, 4).

Vanhuspoliittisen strategian "toimintaa ohjaavina arvoina" esitettiin vuonna 2003 asiakkaan hyväolo, tietoisuus välittämisestä, luova sisäinen yrittäjyys sekä elämänkaaren korostuminen. Elämänkaaren korostumiseen sisällytettiin ikääntyneiden elämänhistorian



arvostus, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen. (Hyvinkään Perusturvakeskus 2003, 17-18.) Vuosille 2003-2010 strategiassa eriteltiin kuusi toimintalinjaa (Hyvinkään Perusturvakeskus 2003, 19). Näistä erityisesti toimintalinja kolme liittyy kirjastoihin: "Ikäihmisten toimintakykyisyyttä, osallistumista ja osallisuutta edistetään. Kulttuuri edistää sosiaalista ja henkistä hyvinvointia. Tärkeää on osallisuus, arjen kulttuuri sekä mahdollisuudet yhteiseen kokemiseen ja tekemiseen." (Hyvinkään Perusturvakeskus 2003, 22). Kirjastoa ei kuitenkaan mainita nimeltä missään kohdassa Vanhuspoliittista strategiaa vuonna 2003.

## **5.2 HYVINKÄÄN KAUPUNGIKIRJASTO JA SEN TARJOAMAT PALVELUT**

Tämän luvun tiedot on pääosin koottu Hyvinkään kaupunginkirjaston verkkosivuilta tammikuussa 2011 jolloin myös kyselytutkimus aloitettiin käytännössä (Hyvinkään kaupunginkirjaston sivut, 2011). Hyvinkään kirjasto on perustettu 1921. Pääkirjasto rakennettiin 1968, ja se on käynyt läpi peruskorjauksen ja laajennuksen 2002. Hyvinkään pääkirjaston lisäksi kaupungissa toimii kaksi sivukirjastoa, Hakalan ja Paavolan kirjastot. Tässä tutkimuksessa kaikki kolme toimipistettä olivat mukana. Hyvinkään kaupunginkirjaston vakituisen henkilökunnan määrä on 32 henkilöä.

Vuoden 2009 alussa kirjaston kokoelmiin kuului noin 250 000 teosta, kieleltään pääosin suomenkielisiä. Pääkirjastosta tähän sisältyy noin 80 000 niteen tietokirjallisuusvalikoima, suunnilleen saman määrän kaunokirjallisuutta, noin 500 aikakaus- ja sanomalehteä, elokuvia, kielikursseja ja musiikkia. Lisäksi kaupunginkirjasto ylläpitää kotiseutukokoelmaa johon kootaan paikallisia asioita käsitteleviä teoksia. Kotiseutukokoelman selaamiseen on kehitetty Apila-alue tietokanta. Kuten muissakin Suomen yleisissä kirjastoissa, omista valikoimista puuttuvia aineistoja voi kaukolainata muualta.

Kirjastolle on hankittu lisäksi luku-oikeuksia sähkökirjoihin, joiden toimittajana on Ellibs. Niiden lainaamiseksi tarvitaan Ratamo-tunnukset, jotka saa kirjastosta. Pääkirjastossa on

myös käytettävissä erillinen lukulaite sähkökirjoille. Sen käyttöön voi kysyä opastusta neuvonnasta.

Kirjaston verkkosivuilla on sivulla "Tiedonhaku ja tietokannat" esitelty kirjaston verkossa käytössä olevia tietokantoja. Näitä ovat aikakaus- ja sanomalehtiartikkeleiden viitetietokanta Aleks, kotimainen verkkotietosanakirja Facta, kotimainen terveystieteellinen tietokanta Medic sekä vapaasti verkossa käytössä olevia tietokannat, esim. Ratamo, Linda, Frank ja Viola. Tavallisen aineistonhaun kannalta keskeisin tietokanta on avoimesti käytössä oleva Ratamo-kirjastojen (Hausjärvi, Hyvinkää, Nurmijärvi ja Riihimäki) yhteinen RATAMO-aineistotietokanta (RATAMO..., [s.a.]).

Kirjastossa toimii tietopalvelu joka auttaa löytämään aineistoa ja tietoja. Kirjaston tietopalvelu käyttää lähteinään kirjaston omaa kokoelmaa, aineistorekisteriä, valtakunnallisia viite- ja tekstitietokantoja sekä Internetiä laajemminkin. Tiedonhakupyynnön voi myös jättää maksutta tietopalveluun. Pyynnön jättäminen onnistuu joko kirjallisesti paikan päällä tai sähköpostitse.

Tiedonhaun avuksi tarjotaan myös aiheenmukaisia valikoimaluetteloita joihin pääsee Kokoelma-sivun kautta. Aiheita ovat avioero, avioliitto; häät, enkelit, huumeet, ikääntyminen, inkeriläiset, Islanti, Japani, Kiina, maahanmuuttajat, oppimisvaikeudet, romanit, sairaskertomukset, vammaisuus ja vauvat. Kukin aihe hajaantuu erilaisiin tarkempiin valmishakuihin. Ikääntyminen jakautuu muun muassa elämäntaitoon, vanhenemisen psykologiaan, ikäryhmien asemaan yhteiskunnassa, liikuntaan ja muistelmiin (Hyvinkään kaupunginkirjaston sivut, 2011).

Kirjastoon järjestettävien tutustumiskäyntien painopiste vaikuttaa olevan nuorissa vaikkakin myös opiskelijat, aikuisopiskelijat, yhdistykset ja harrastusryhmät mainintaankin. Lastenosasto vastaa päiväkotien ja alakoulujen kirjastonkäyttöön perehdytyksestä, myös ala- ja yläastealaisille järjestetään kulttuuripolku-tutustumisia.

Hakalan kirjaston lukupiiritoiminnan lisäksi ikääntyneiden palveluita ei mainostettu kirjaston sivuilla. Kirjastossa ei ole nimetty yhtä ainutta henkilöä, joka vastaisi ikääntyneiden palveluista, sen sijaan kotipalveluasioita hoitaa kaksi henkilöä. Kotipalveluasiakkaita on vuoden 2011 alussa kuusi henkeä. Kaupunginkirjastossa järjestettiin ikääntyneille tarkoitettua muisteluryhmätoimintaa vielä syksyllä 2010 kunnes toiminnan saama rahoitus loppui. Tämän jälkeen toiminta on ollut epävirallista, kirjaston tarjoten ryhmälle edelleen tilat ilman maksua. Ryhmä on edelleen jatkanut toimintaansa omatoimisesti, 6-7 jäsenen voimin. Kirjasto ei toimita lainakokoelmia vanhainkoteihin, vaikkakin joillekin asiakkaille on voitu toimittaa kirjoja erityistapauksissa vanhainkotiin henkilökunnan omasta toimesta. Eri toimipisteiden osalta ikääntyneille tarkoitettujen apuvälineiden tarjonta vaihtelee, näistä myöhemmin lisää.

Kokonaisuudessaan RATAMO-tietokantaan tehdyt haut (Hyvinkään kirjastoihin rajattuna) tuottivat seuraavien aineistojen kohdalta tällaiset tulokset helmikuussa 2011: äänikirjoja 2243 ja isotekstisiä 323. Selkokielisten kirjojen luettelointi on puutteellista ja aineistoa on hankala löytää aineistotietokannan kautta. Pääkirjaston henkilökunta kuitenkin osasi kertoa, että pääkirjaston valikoimiin lukeutuu 140 selkokirjaa. Vaikka varsinaista yhteistyötä kirjastolla ei ole Celian kanssa, asiakkaille suositellaan tarpeen mukaan Celian palveluita.

Kirjastoautopalvelut Hyvinkään kirjasto ostaa Hausjärven kunnankirjastolta sekä Lopen kunnankirjastolta. Pysäkkejä on yhdeksän ja kaksi kappaletta.

Seuraavaksi vielä tarkempaa tietoa eri toimipisteistä. Huomiota olen kiinnittänyt saavutettavuuteen, esteettömyyteen sekä aineistoihin. Tiedonlähteitä ovat olleet kirjastojen henkilökunta, kirjaston internetsivut sekä omakohtainen havainnointini.

## **Pääkirjasto**

Hyvinkään pääkirjastossa alakerrassa sijaitsevat lainaus ja palautus, lehtisali ja lehtisalin neuvonta, musiikkiosasto, nettisali, lukusali sekä ryhmätila. Näin ollen yläkertaan jäävät kaikki muut aineistot sekä lasten-, nuorten- ja aikuistenosastot. Yläkerrasta löytyy lisäksi oma neuvontapisteensä. Kirjaston osastoista löytyy hyvät kaavakuvat nettisivujen Pääkirjasto-sivun kautta. Aineistotarjonnaltaan pääkirjasto on monipuolisin ja suurin Hyvinkään kirjastoista. Kirjastosta löytyy asiakaskäyttöön tarkoitettuja tietokoneita. Lisäksi käytössä on lainaus- ja palautusautomaatit.

Vuoden 2011 alussa Hyvinkään pääkirjaston ympärillä olivat käynnissä rakennustyöt jolla oli parkkipaikkoja vähentävä vaikutuksensa. Invaluvalla pysäköinti kuitenkin onnistuu pääkirjaston eteen. Ulko-ovet ovat automaattisesti avautuvat ja kirjastoon pääsee portaatonta reittiä. Asiakkaiden käytössä on hissi, lisäksi sisätiloissa liikkuminen onnistuu pyörätuolilla. Lainattavia pyörätuoleja ei ole. Induktiosilmukka löytyy, samoin inva-WC.

Kirjaston talviaukioloajat 16.8.-31.5. ovat ma-to 11-20, pe 10-18 sekä la 10-15. Kesäaikaan 1.6.-15.8. pääkirjasto on auki ma-to 11-19, perjantaisin 11-17 ja lauantaina kirjasto on suljettu (tiedot tammikuulta 31.1.2011).

## **Hakalan kirjasto**

Hakalan kirjastosta löytyy pienehkö kokoelma aikuisten selko- ja isotekstisiä kirjoja, noin 80 nidettä. Äänikirjoja Hakalan kokoelmista löydy. Kirjastosta löytyy asiakaskäyttöön tarkoitettu internetpääte. Lisäksi tekstinkäsittelyohjelma löytyy kahdesta päätteestä. Kirjastossa ei ole lainaus- tai palautusautomaattia.

Kuluneen aiemman vuoden aikana kirjastossa ei ole ollut nimenomaan ikääntyneille suunnattuja tapahtumia. Kuitenkin nyt helmikuussa 2011 on aloitettu kokeiluluontoisesti

ikäihmisten lukutuokiot joita järjestetään parillisten viikkojen maanantaisin klo 15-16. Äänenluku tapahtuu virkailijan tai vapaaehtoisen toimesta.

Hakalan kirjaston ongelmana on ollut tiedottaminen ja näkyvyyden saaminen: henkilökunnan mukaan Hakalan asuinalueella ja muualla Hyvinkäällä asuu paljon potentiaalisia asiakkaita, jotka eivät tiedä lähikirjaston olemassaolosta. Esimerkiksi selkeät opastusviitat ajotien liittymiin auttaisivat kirjaston löytämisessä, ja hyvinkääläiset asiakkaat ovat itsekin niitä toivoneet.

Hakalan kirjastolle ei ole varattu varsinaisia pysäköintipaikkoja. Ulko-ovelle on tasainen ja portaaton reitti mutta ulko-ovi ei avaudu automaattisesti. Kirjasto on yhdessä kerroksessa eikä kirjastossa asioivalla ole tarvetta käyttää hissiä. Sisätiloissa tilaa on tarpeeksi pyörätuolillakin liikkumiseen. Induktio/telesilmukka, lainattava pyörätuoli sekä inva-WC löytyvät. Asiakkaiden käyttöön tarkoitettua ovikelloa ei ole. Kirjastoon ilmestyy Selkouutiset mutta esimerkiksi suurenseläisiä ei ole. Henkilökunta toteaa, että kirjojen keräämistä ja kantamista helpottavia kirjakoreja tai -kärryjä ei ole.

Hakalan kirjaston aukioloajat ovat ma ja to 13-19 sekä ti, ke ja pe 13-16. Kirjasto sijaitsee samassa rakennuksessa koulun kanssa.

### **Paavolan kirjasto**

Paavolan kirjasto sijaitsee piilossa kaupan ja asuintalojen keskellä. Ulkopaikkakuntalaisena en usko, että olisin löytänyt kirjastoa ilman vahtimestaria, jonka kanssa kävin katsastamassa myös Hakalan kirjaston. Kyseessä on siis varsin pieni lähikirjasto, joka kärsii kuten Hakalakin näkyvyyden puuttumisesta. Paavolan kirjaston aukioloajat ovat maanantaisin ja torstaisin 12-19 sekä keskiviikkona 12-16.

Kirjastosta ei löydy invapysäköintiä, pyörätuolia tai juuri muitakaan toivottavia apuvälineitä, joita ikääntyneet asiakkaat saattaisivat tarvita. Myös aineistoissa on kirjaston

pienuudesta ja ilmeisen niukoista varoista johtuen aukkoja: aikuisten DVD:t ja musiikki puuttuvat valikoimista kokonaan. Kirjastosta vastaavan henkilön arvion mukaan suuri osa aikuisasiakkaista on yli 55-vuotiaita. Kirjahankinnoissa ollaan pyritty hankkimaan kaunokirjallisuutta, mm. jännityskirjallisuutta, asiakaskunnan toiveita kuunnellen. Kirjastosta löytyy yksi asiakastietokone ja sillä pääsee Internetiin. Lainaus- tai palautusautomaattia ei ole.

Kirjaston pienistä tiloista johtuen tapahtumien järjestäminen aikuisille on käytännössä mahdotonta. Kuitenkin henkilökunta toimittaa tarpeen mukaan Paavolan vanhainkotiin laina-aineistoa sekä äänikirjoja, "ylimääräisenä etäpalveluna".

### **5.3 RATAMO-kirjastojen ja Lopen kirjaston yhteinen asiakaskysely 2010**

Tutkimukseni taustaksi sain Hyvinkään kaupunginkirjastolta RATAMO-kirjastojen sekä Lopen kirjaston yhteisen asiakaskyselyn tulokset. Kysely toteutettiin keväällä 2010. Kyselystä saatoin poimia joitain keskeisiä tietoja joiden kautta on mahdollista nähdä Hyvinkään kirjaston asiakaskunta kokonaisuutena, ennen rajautumista ikäihmisiin. Seuraavat tiedot ovat liitteestä jonka sain kirjastolta ja ne koskevat ainoastaan Hyvinkään vastauksia.

Pääosa Hyvinkään osalta kyselyyn vastanneista oli naisia, 78% vastaajista. Vastaajia oli yhteensä 160. Suurimmat asiakasryhmät löytyvät 19-vuotiaista ja sitä vanhemmista (mieti tutkimusta). Yli 60-vuotiaita oli vastaajista 19%, 31 henkilöä. Kirjastossa hyvinkääläiset vastaajat asioivat useimmiten 1-3 kertaa kuukaudessa (48% vastaajista) tai kerran viikossa (39%).

Ylivoimaisesti yleisin syy asioida kirjastossa aineiston lainaus, palautus tai uusinta, 95% vastaajista. Lehtien luku oli 36% vastaajista tavallista toimintaa, lisäksi 20% kävi kirjastossa etsimässä tietoja tai aineistoja. Hyvinkääläisistä vastaajista 82% piti kirjastoa erittäin

tärkeänä paikkana ja 15% tärkeänä. Avoimissa perusteluissa mainittiin monia syitä: lukemisharrastuksen tärkeys, maksuttomuus, aineistovalikoima, kaikille avoin ja tasavertainen tila sekä kirjasto erinomaisena kunnallisena palveluna.

Kirjaston aukioloaikoja enemmistö (52%) piti hyvinä. Myös tilojen viihtyisyys ja käytännöllisyys saivat saman arvion hyvä 51%:lta vastaajista. Laina- ja palautusautomaatteja pidettiin erittäin hyvinä 44% ja hyvinä 37%.

Kirjaston saama palvelupalaute oli myös hyvää: henkilökunnan asiantuntemuksen arvioi erittäin hyväksi 59% vastaajista ja hyväksi 34%. Henkilökunnan ystävällisyys sai arvion erittäin hyvä 59%:lta vastaajista. Palvelun sujuvuudessa parhaan mahdollisen arvion antoi 65 % vastaajista.

Kirjaston opasteet saivat arvion hyvä 47% vastaajista, ja 33% arvioi niitä erittäin hyväksi. Aineiston sijoittelu ja löydettävyyden arvioitiin enemmistön (51%) mukaan hyväksi, samoin aineiston saatavuus (53%).

Kirjaston kokoelmia arvioitiin seuraavasti: aikuisten kaunokirjallisuus hyvä 59% ja erittäin hyvä 29%, aikuisten tietokirjallisuus hyvä 50% ja erittäin hyvä 24%, äänikirjat hyvä 26%, lehdet hyvä 37% ja erittäin hyvä 36%, musiikkiäänitteet hyvä 32% ja elokuvat hyvä 31%. 55% mielestä kirjasto tiedotti hyvin ja samoin oli kotisivujen laadun laita.

Verkkokirjaston tiedonhaku oli erittäin hyvä 45%:n mielestä, arvion hyvä antoi 41%. Varausten tekeminen verkossa sai 60%:lta arvion erittäin hyvä. Lainojen uusimisessa arvion erittäin hyvä antoi niinkin moni kuin 70% vastaajista. Yleisin peruste verkkokirjaston käyttämättömyydelle oli halu asioida kirjastossa itse (28%).

Kirjastolle esitettiin myös parannusehdotuksia joista monet liittyvät kirjaston resurssipulaan: neuvontaan toivottiin nopeampaa palvelua, enemmän uutta aineistoa lainattavaksi, lisätiloja kirjastotoiminnalle, aukioloaikojen pidentämistä: erään vastaajan

mukaan sunnuntaiaukiolo olisi toivottavaa koska se on usein ainoa päivä jolloin perheellinen ja työssäkäyvä ehtii lasten kanssa käymään. Yleistä kiitosta keräsi henkilökunta, niin ystävällisyyden, palvelun kuin asiantuntemuksenkin osalta.

## 6. KYSELYTUTKIMUS: KYSELYLOMAKE SENIORIASIAKKAILLE

Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin helmi-maaliskuussa 2011 tutkimusta varten suunnitellulla kyselylomakkeella. Tässä luvussa käsitellään kyselylomakkeen suunnittelun lähtökohtia ja taustalla vaikuttavia tekijöitä, kysymysten valikointia, lomakkeen ulkoasua, testaamista sekä jakelua.

### 6.1. KYSELYLOMAKKEEN SUUNNITTELUN LÄHTÖKOHDAT

Kyselytutkimuksen kohdejoukoksi valittiin aktiivisesti kirjastopalveluita käyttävät senioriasiakkaat. Tämän tutkimuksen ulkopuolelle jäivät siis kirjastopalveluita käyttämättömät hyvinkääläiset sekä ne, joilla olisi kiinnostusta käyttää kirjastopalveluita mutta joita kirjastot eivät nykymuodossaan houkuta asioimaan paikanpäällä. Tämä on tärkeää huomioida kyselytutkimuksen tuloksia arvioitaessa. (Vilka 2007, 51.) Toisaalta oletukseni oli, että näin rajautunut kohderyhmä olisi motivoitunut ottamaan osaa kyselytutkimukseen. Kyselytutkimuksissa vastaajien halu osallistua tutkimusaineiston tuottamiseen on yksi perusongelmista (Bourque & Fielder 2003, 29). Hyvä puoli myös että osallistujat käyttävät kirjastopalveluita ja näin ollen perustavat arvionsa oletettavasti kokemukseen.

Tutkielma on luonteeltaan kartoittava mutta myös kuvaileva ja kirjastonkäyttäjiä vertaileva tutkimus (Vilka 2007, 20, 21). Aiheen tutkimiseen valitsin kyselylomaketutkimuksen haastattelun sijaan seuraavista syistä: tutkimusaiheessa käsitellään laajasti kirjastopalveluier eri osa-alueita, ja haastatteluista olisi muodostunut



sekä pitkiä että vastaajille mahdollisesti raskaita kokonaisuuksia (Bourque & Fielder 2003, 20-21). Lisäksi, kun kaikille henkilöille on tarkoituksena esittää samat kysymykset, standardoitu eli vakioitu kyselylomake on aikaasäästävä ja tasapuolinen menetelmä (kts. Vilkka 2007, 28). Niin ikään kyselytutkimukset ovat olleet aiemminkin kirjastojen suosiossa, ja menetelmä sopii henkilökohtaisten asioiden kuten mielipiteiden ja asenteiden mittaamiseen (Vilkka 2007, 28; Bourque & Fielder 2003, 27). Edelleen, kyselylomake on hyväksi todettu tutkimusmenetelmä kun pyritään saamaan selville tietoja vastaajien ajankohtaisesta tilanteesta (Bourque & Fielder 2003, 30).

En onnistunut saamaan käsiini kyselylomaketta jolla olisi selvitetty erityisesti ikääntyneisiin rajatun asiakasryhmän mielipiteitä kirjastopalveluista. Sen sijaan esimerkiksi verkkokäyttäjii (Kortelainen 2003, 89) ja koululaisten kirjastonkäyttöä (Kortelainen 2003, 86) koskevia lomakepohjia löytyi. Myös ne tutkimukset, joissa on selvitetty ikääntyneiden palveluita, ovat olleet kohdistettuja kirjastoväelle, ei asiakkaille. Näin ollen olen joutunut lähtemään liikkeelle eräällä tavalla tyhjältä pöydältä vaikkakin aiemmista kyselylomakkeista on ollut apua.

Perustavia lähtökohtia omalle työlleni olivat taustakirjallisuuteen perehtymisen (Bourque & Fielder 2003, 35) ja oman kirjastotyöhistoriani (Särkiniemen lähikirjasto, Pirkanmaan ammattikorkeakoulun kirjasto, Nokian pääkirjasto, Väestöliiton Väestöntutkimuslaitoksen kirjasto) tuoman kokemuksen valossa seuraavat oletukset: Ikääntyneet ovat hyvin monenlaisia yksilöitä käsittävä heterogeeninen ryhmä jonka suhteen on hyvä pidättäytyä ennako-oletuksista. Kyselyn on oltava monipuolinen ja aineistollisesti ennakkoluuloton. Lisäksi asiakkaille on tarjottava mahdollisuus omaan vapaaseen kommentointiin, vaikkakin tällaisen aktiivisuuden suhteen kyselytutkimusteoreetikot ovat usein skeptisiä (Bourque & Fielder 2003, 20).

Tutkimuksen alkuvaiheessa jaoin kirjastopalvelut, jotka ovat tutkimuksen ytimessä, kolmeen ryhmään: Ensiksi kirjaston "perinteisiin" aineistoihin joihin kuuluvat painetut kirjat, lehdet ja muut aineistot jotka ovat sidotut fyysiseen kirjastotilaan. Tähän siis

lukeutuu myös kasvokkainen tietopalvelu kirjastovirkailijan kanssa. Kirjaston ydinpalvelut, lainaus, palautus, varaaminen ja kaukolainaus, kuuluvat myös perinteisiin palveluihin. Toiseksi fyysisestä kirjastotilasta käyttäjän kannalta erilliset palvelut ovat oma ryhmänsä, esimerkiksi kirjastopalveluiden käyttäminen kotoa käsin: tiedonhaku aineistotietokannasta tai muista kirjaston tietokannoista, sähköiset kirjat ja kirjaston listaamien linkkien hyödyntäminen sekä kotipalvelu. Kolmanneksi varsinkin ikääntyneiden kohdalla kirjastotilat ovat yksi palvelun ulottuvuus: miten kirjasto on saavutettavissa, miten erilaisia rajoitteita omaavat ihmiset kykenevät palveluita ja tiloja hyödyntämään, miten aukioloajat on järjestetty. Näihin kysymyksiin olen paljolti etsinyt vastauksia omakohtaisen tarkastelun sekä yhteydenottojen kautta henkilökuntaan, ohjeenani "Esteetön kirjasto" ja sen näkökulmat.

Myös "perinteiset" palvelut ja etäpalvelut voivat olla osin limittäisiä. Kuitenkin tämän oli tarkoitus selvittää lukijalle etupäässä sitä, miten olen itse hahmottanut ja ryhmitellyt kirjastopalveluita ja sitä kautta rakentanut kyselytutkimuksen lomakkeen.

- 1) Kirjaston fyysisiin tiloihin sidoksissa olevat paikalliset palvelut.
- 2) Kirjaston etäpalvelut (sähköiset palvelut, kotipalvelu ym.).

ja kyselytutkimuksessa sivuosassa:

- 3) Kirjastotilat käyttäjien toimintakyvyn kannalta.

Lomakkeessa huomio keskittyy "perinteisiin" palveluihin, uusiin sähköisiin palvelumuotoihin sekä muihin palveluihin. Kirjastotiloihin liittyvät kysymykset on jätetty sivummalle ja siis tutkittu muulla tavoin toimipistekohtaisesti. Kuitenkin myös lomakkeeseen vastanneilla oli mahdollisuus esittää kommenttejaan kirjastotiloista.

Tärkein ohje lomakkeen suunnittelussa oli Vilkan korostama näkökulma: kyselylomakkeen eli tutkimuksen mittarin tulee mitata vain niitä asioita jotka ovat tutkimuksen kohteena (Vilka 2007, 70). Kyselylomakkeen oli siis tarkoitus olla

tutkimuksen aiheen mukaan rakennettu ja kohderyhmälle suunniteltu aikaan ja paikkaan sidottu mittari.

## 6.2 KYSELYLOMAKKEEN MUOTO JA TEKSTI

Kysely päätettiin toteuttaa paperimuotoisena koska sähköisen kyselylomakkeen ei uskottu saavuttavan tasapuolisesti kohderyhmää, vaikka se olisikin muuten ollut helpommin toteutettavissa esimerkiksi kirjaston verkkosivuilla. Kyselylomake on lopullisessa muodossaan 5 sivua pitkä (vrt. Bourque & Fielder 2003, 97). Tätä pidempi kysely voisi karkoittaa vastaajia. Halusin että myös heikkonäköisemmillä olisi mahdollisuus vastata (Bourque & Fielder 2003, 34, 103), siksi lomakkeen fonttikoko on 14. Kyselylomakkeen mukana vastaajille jaettiin yhden sivun mittainen saate (Liite 1) jossa kerrotaan tutkimuksesta ja siitä löytyvät myös tutkimuksen toteuttajan yhteystiedot lisätietojen selvittämiseksi. Kyselylomakkeen palauttaminen tapahtui kirjekuoressa palautuslaatikoihin. Kullekin toimipisteelle oli omat lomakkeensa. Ainoa ero näissä lomakkeissa oli yläreunan merkintä joka ilmoitti, mitä kirjastoa kyseinen kyselylomake koskee. Lomakkeessa pyrin välttämään vaikeiden sanojen käyttämistä.

## 6.3 KYSYMYKSET

Tutkimusaiheen kohdalla helpottava seikka oli aiheiden konkreettisuus. Kirjastopalvelut ovat melko yksiselitteisiä ja myös fyysisesti konkreettisia kohteita, kuten kaunokirjallisuuskokoelma tai kirjaston palautustiskin toimivuus. Kyselylomakkeessa edetään helpommista ja tutuimmista aiheista aineistojen kautta henkilökohtaisempiin ja vaikeampiin kysymyksiin. Tämä järjestys on suositusten mukainen tapa rakentaa kyselylomake (Bourque & Fielder 2003, 56). Kyselylomakkeen suunnittelussa otin huomioon kirjastöväen kanssa käymäni keskustelut. Lomake jaettiin samassa muodossa kaikkiin toimipisteisiin mutta tuloksia oli tietenkin tulkittava suhteessa kohdekirjaston palvelutarjontaan.

Kyselylomake jakautuu erilaisiin osuuksiin. Kyselylomakkeeseen (Liite 2) on jätetty runsaasti tilaa avoimille kommenteille. Pääasiassa vastaajalle tarjotaan kolme vaihtoehtoa: olen tyytyväinen, en ole tyytyväinen, miksi sekä en ole käyttänyt tätä palvelua. Tähän muotoon on päädytty sen takia että mahdolliset epäkohdat saataisiin varmasti esille: mukana ei ole en osaa sanoa -vaihtoehtoa. Toisaalta tämä malli luottaa vastaajien valmiuteen kirjoittaa omista mielipiteistään. Oman ajattelumallini mukaisesti tämä kuitenkin on vaatimus kenelle tahansa joka vapaaehtoisesti ottaa osaa kyselyyn jolla pyritään kehittämään ja parantamaan asioita, tässä tapauksessa kirjastopalveluita.

Kysymykset 1-8 käsittelevät kirjaston keskeisimpiä toimintoja jotka kytkeytyvät fyysisiin toimipisteisiin: kirjaston käytön yleisyys, aineiston lainaaminen ja palauttaminen (sekä henkilökunnalta että automaattia hyödyntäen), aineiston varaaminen ja varaamisen menetelmät, kaukolainaaminen ja menetelmät, yleinen neuvonta ja kirjastonkäytön opastus, tietopalvelu sekä asiakaspalvelun yleinen taso.

Kysymys 9 on avoin kysymys jossa vastaaja voi kommentoida kirjastotilojen toimivuutta. Koska mahdollisia epäkohtia tai parannusehdotuksia voi olla lukemattomia, valmiit vastausvaihtoehdot olivat poissuljettu ratkaisu (kts. luvut 3.4.2 ja 3.4.6). Tutkimuksen taustalla tiloihin liittyvää tietoa tuovat kirjastohenkilökunnan vastaukset kysymyksiini sekä omakohtainen havainnointi paikan päältä.

Kysymys 10 on laaja eri aineistoryhmiä mittaava kysymys. Siihen lukeutuvat siis mm. sanomalehdet, aikakauslehdet, kertomakirjallisuus, tietokirjat jne. Yhteensä kysymyksessä 10 on 15 valmista aineistoluokkaa ja mahdollisuus ilmoittaa mielipiteensä jostain muusta aineistosta. Uskoin etukäteen, että tämä kysymys olisi varmastikin vastaajille yksi tärkeimmistä.

Kysymys 11 liittyy verkkoaineistoihin, ja mukana ovat kirjaston Internet-sivut, kokoelmatietokanta Ratamo, RATAMO-kirjastojen tarjoamat sähköiset kirjat (Ellibs), kirjaston tarjoamat tietokannat sekä APILA-alue-tietokanta. Sekä kysymyksessä 10 että 11

vastaajalle tarjotaan kunkin vaihtoehdon kohdalla valinnat hyvä, tyydyttävä, huono ja en ole käyttänyt.

Kysymyksessä 12 selvitetään kirjaston asiakaskäyttöön tarkoitettujen tietokoneiden käyttöä kuten myös sitä, ollaanko asiakaskoneisiin tyytyväisiä. Kaikista Hyvinkään kaupunginkirjaston toimipisteistä löytyy asiakaskäyttöön tarkoitettuja Internetpäätteitä.

Kysymykset 13-16 käsittelevät kirjaston muita palveluita ja tapahtumia. Kysymys 13 mittaa tyytyväisyyttä nykyisiin palveluihin (ATK-opastukset ja kirjailijavierailut) ja niiden käyttöä. Kysymys 14 selvittää kysyntää uusille palveluille kuten myös 15. Kysymys 16 on spekulatiivinen katsaus siihen, millaiset palvelut voisivat vastaajaa tulevaisuudessa kiinnostaa mikäli fyysiset vierailut kirjastoissa käyvät työläiksi tai mahdottomiksi.

Kysymys 17 on vapaavalintainen ja omasanaisesti täydennettävä vastausmahdollisuus liittyen vastaajien omiin ideoihin siitä, millaisille ikääntyneiden etäpalveluille voisi olla kysyntää. Kysymykset 16 tai 17 olivat kirjastoväen erityisesti toivomia kysymyksiä ja mielestäni erittäin tärkeitä tutkimuksen kannalta.

Kysymys 18 on yleistasoinen kyllä/ei/en osaa sanoa -vaihtoehdot sisältävä kysymys siitä, tiedottaako kirjasto riittävästi palvelutarjonnastaan. Aiheen kannalta tämä oli tärkeä jotta saataisiin yleiskuvaa senioriasikkaiden omasta suhteesta tiedotukseen ja sen saavuttamiseen.

Demografiset kysymykset (19 ikä, 20 sukupuoli) on suositusten mukaisesti sijoitettu lomakkeen loppupuolelle (Bourque & Fielder 2003, 27, 62) ja kysymyksessä 21 vastaaja saa antaa kokonaisarvosanan kirjaston palveluilla asteikolla 4-10 (kouluarvosana). Aivan lomakkeen lopussa on vielä numeroimaton tila johon voi kirjoittaa vapaasti kommentteja liittyen Hyvinkään kirjastoon, palveluihin tai kyselyyn (Bourque & Fielder 2003, 111).

Avoimet kysymykset olivat tutkimukselle tärkeää kvalitatiivista kertymää tuottava osa-alue (Vilkka 2007, 69). Muutamilla täysin avoimilla kysymyksillä (Vilkka 2007, 68) kuten kirjastotiloihin liittyvällä kysymyksellä (kysymys 9) säästettiin sekä tilaa että mahdollistettiin täysin rajoittamaton kommentointi. Tämän tein sillä uhalla että avoimet vastaukset jäisivät tyhjiksi vastaajilta. Tavallisesti avoimien vastausten määrä on kyselytutkimuksissa ohjeistettu vähäisemmäksi (Bourque & Fielder 2003, 20, 45, 64, 74-75). Jos kuitenkin avoimiin kysymyksiin tulisi vastauksia aineisto saisi myös aiheen kannalta erittäin tärkeää kvalitatiivista ulottuvuutta joka ei ole lainkaan poissuljettua kyselytutkimuksen kohdalla (Heikkilä 2001, 16-17).

#### **6.4. LOMAKKEEN TESTAAMINEN**

Kyselylomake käytettiin kommentoitavana viidellä yli 64-vuotiaalla perusjoukkoon kuulumattomalla koehenkilöllä. Heitä pyydettiin tutustumaan lomakkeeseen ja arvioimaan sen selkeyttä (kts. Bourque & Fielder 2003, 34-35, 47, 84). Testihenkilöt eivät kommentoineet lomaketta negatiivisesti. Oletusten mukaisesti hieman hämäräksi jäivät kysymykset joiden aiheet saattavatkin olla tuttuja ainoastaan Hyvinkään alueen asukkaille kuten esimerkiksi RATAMO-aineistotietokanta ja muut Hyvinkään alueelle rajautuvat kirjastopalveluihin liittyvät käsitteet. Esitestauksen tarkoitus oli varmistaa lomakkeen käytettävyys (Vilkka 2007, 78; Bourque & Fielder 2003, 83).

#### **6.5. LOMAKKEIDEN JAKELU**

Hyvinkään kaupunginkirjaston kanssa sovittiin järjestelystä jossa kirjasto huolehtisi lomakkeiden tulostamisesta, kirjekuorista sekä palautuslaatikoista. Lomakkeita tulostettiin toimipisteittäin seuraavasti: Hyvinkään pääkirjasto 150 kpl, Hakalan kirjasto 30 kpl ja Paavolan kirjasto 25 kpl. Näin ollen lomakkeita laitettiin jakoon kaikkiaan 205 kappaletta. Koska kyseessä on postikyselyistä poikkeava julkisesti jakelussa oleva lomakekysely ennako-odotukseni oli että yli puolet lomakkeista palautettaisiin täytettyinä (kts. Vilkka 2007, 17, 57; Hakala 2009, 151). Tavallisesti postitse jaettujen kyselylomakkeiden

palautusprosentti voi jäädä vain 20%, online-kyselyissäkin 10-20 %:n tasolle (Bourque & Fielder 2003, 16-17).

Lomakkeet asetettiin asiakkaiden otettavaksi kirjastotiloihin omatoimisesti. Tähän oli tärkeänä syynä se että oikeaan ikäryhmään kuuluvien asiakkaiden valikointi ja poiminta ei olisi onnistunut millään tavalla. Kirjaston asiakastietokantoja ei ole lupa hyödyntää esimerkiksi kyselyiden tekemisessä. Samoin lomakkeiden jakelu tiskiltä virkailijoiden toimesta ei käytännössä toimisi sillä mistä virkailija voi tietää asiakkaan iän: tästä johtuen esimerkiksi 55-vuotias ihminen voisi hyvinkin loukkaantua, mikäli hänelle tarjottaisiin yli 64-vuotiaille rajattua kyselylomaketta. Tämä perinteisten kyselytutkimusten jakeluun liittyvien vaihtoehtojen (Vilka 2007, 52) ulkopuolelle sijoittuva jakelustrategia muistuttaa Vilkan [Liite 1a] esittämää kyselyä joka on julkisesti jaossa kaikille potentiaalisille vastaajille (Vilka 2007, 88, 184-186; myös Bourque & Fielder 2003, 145). Huonoina puolina lomakkeiden täyttäjää ei voi neuvoa suullisesti mahdollisissa ongelmatilanteissa (Bourque & Fielder 2003, 9). Vehkalahden (2008, 46-47) mukaan tämän tutkimuksen kohdalla voitaisiin puhua harkinnanvaraisesta näytteestä koska otoksesta ei ole kysymys.

Kyselytutkimuksen mainostamisesta paikalliselle väestölle huolehti kaksi paikallislehteä. Ensin tutkimuksesta uutisoi Aamuposti (Heikkonen 2011, 3-4) ja myös itse olin Hyvinkäällä haastateltavana. Hieman tämän jälkeen aiheesta teki jutun myös Hyvinkään Viikkouutiset (Lehtonen 2011, 2), tuolloin en itse ollut paikalla Hyvinkäällä mutta kerroin omat kommenttini toimittajalle puhelimitse.

Lomakkeiden jakelu aloitettiin 17. tammikuuta 2011 ja asiasta oli ilmoitettu paikallisille tiedotusvälineille. Lisäksi kyselystä oli maininta kirjaston verkkosivuilla. Lomakkeiden jakelua jatkettiin 5. helmikuuta 2011 saakka joten kyselyn ajalliseksi kattavuudeksi tuli vajaat kolme viikkoa.

## 7. TULOKSET

Kyselylomakkeita palautettiin yhteensä 108 kappaletta. Näistä 86 oli pääkirjastossa täytettyjä. Hakalan kirjastossa lomakkeita palautettiin 8 kappaletta ja Paavolassa 14. Esittelen tulokset kysymyskohtaisesti. Joissain kysymyksissä olen voinut käsitellä tuloksia yhtenä ryhmänä mutta monissa kysymyksissä on ollut tarpeen esitellä tulokset kirjastokohtaisesti. Yhteensä lomakkeita palautettiin 109 mutta yksi lomake oli hylättävä koska siihen vastannut henkilö oli iältään alle 64-vuotias.

Kyselylomakkeiden avointen vastausten tiloja ovat vastaajat soveltaneet vaihtelevin tavoin: välillä joidenkin kysymysten vastaustiloja on käytetty toisiin kysymyksiin liittyen. Olen sijoittanut tässä tuloksien käsittelyssä nämä muualle laitettut kommentit niille kuuluviin paikkoihin. Jos siis esimerkiksi kirjastotiloihin liittyviä parannusehdotuksia on alunperin kirjoitettu kyselylomakkeen loppukommenteille varattuun tilaan, olen tässä luvussa käsitellyt kyseisen vastauksen kohdassa 9 ja niin edelleen. Tärkeintä on kuitenkin se, että asiakkaiden mielipiteet tulevat mainituksi. Mukana on myös avointen vastausten suoria lainauksia, jotka tuovat vastaajien omaa ääntä kuuluviin (Hakala 2009, 230).

Jotkut ovat vastanneet vain niihin kysymyksiin, jotka ovat kokeneet itselleen tärkeiksi. Tämä näkyy oikomisena, jossa esimerkiksi kaikki sähköisiin palveluihin liittyvät kysymykset on sivuutettu valitsematta mitään vaihtoehtoja. Tämä saattaa johtua myös "en osaa sanoa" -vaihtoehdon säästelystä kyselylomakkeen suunnittelussa. Jokaisen kysymyksen kohdalla on myös ilmoitettu, moniko vastaaja jätti kysymykseen vastaamatta jotta lukijalla on mahdollisuus tunnistaa missä kohdissa vastauksien vaje on ratkaisevaa.

Vastaajista naisia oli 78 (72,2 %) ja miehiä 30 (27,77 %). Kyselyyn vastanneiden mediaanikä oli 69 ja keskiarvo 69,48. Nuorimmat vastaajat 64-vuotiaita (11 vastaajaa, 10,2 %), vanhimmat 87-vuotiaita (2 vastaajaa, 1,85 %). Isoimmat ikäryhmät olivat 67-vuotiaat (12



vastaajaa, 11,1 %) sekä 64- ja 70-vuotiaat (molempia 11 vastaajaa, 10,2 %). Kyselyyn vastanneet voidaan jakaa iän perusteella suunnilleen kahteen yhtä suureen ryhmään: 64-68 -vuotiaat joita oli 52 (48 %) ja 69-87 -vuotiaat joita oli 56 (52 %). Nais- ja miesasiakkaiden kirjastonkäyttöön liittyvien eroavaisuuksien käsittely löytyy omasta luvustaan edempää (s.).

**TAULUKKO 1.** Kysymys 1, kuinka usein asioitte kirjastossa. Vastausten %-osuus (N=108). A = päivittäin, B = viikottain - pari kertaa kuukaudessa, C = kerran kuussa tai harvemmin, D = en osaa sanoa

	A	B	C	D	ei vastausta
Pääkirjasto (86)	13	70	16	0	1
Hakala (8)	0	88	12	0	0
Paavola (14)	0	100	0	0	0
Yhteensä (108)	10	75	14	0	1

Asiakkaista valtaosa asioi kirjastossa viikoittain tai pari kertaa kuukaudessa (81 vastaajaa, 75 % kaikista vastaajista, TAULUKKO 1). Seuraavaksi yleisimmät vaihtoehdot olivat kerran kuussa tai harvemmin (15 vastaajaa, 14 %) ja päivittäinen asiointi (11 vastaajaa, 10 %). Kaikki päivittäin asioivat olivat pääkirjaston vastaajia. Yksi vastaaja jätti vastaamatta tähän kysymykseen (0,93 % vastaajista).

## 7.1 KIRJASTON PERUSPALVELUIDEN KÄYTTÖ (KYSYMYKSET 2-7)

Kaikissa kirjastoissa oltiin tyytyväisiä aineiston lainaamiseen ja palauttamiseen kirjastovirkailijan suorittamana palveluna (TAULUKKO 2. 103 vastaajaa, 95 % vastaajista). Neljä vastaajaa ei ollut käyttänyt tätä palvelua ja yksi jättä vastaamatta kysymykseen. Monissa avoimissa vastauksissa kirjaston henkilökunta sai kiitosta hyvästä palvelusta. Avoimissa loppukommenteissa uutuuskirjojen laina-aikaa pidettiin liian lyhyenä. Yksi vastaaja jätti vastaamatta tähän kysymykseen (1 % vastaajista).

TAULUKKO 2. Aineiston lainaaminen ja palauttaminen kirjastovirkailijan palveluna. Vastausten %-osuus (N=108). A = olen tyytyväinen palveluun, B = en ole tyytyväinen palveluun, miksi:, C = en ole käyttänyt palvelua

	A	B	C	Ei vastausta
Pääkirjasto (86)	94	0	5	1
Hakala (8)	100	0	0	0
Paavola (14)	100	0	0	0
Yhteensä (108)	95	0	4	1

### **Aineiston lainaaminen ja palauttaminen lainaus- ja palautusautomaatin avulla**

#### **(kysymys 3)**

Aineiston palauttamisen ja lainaamisen tulokset otettiin huomioon vain pääkirjastoa koskevien vastausten osalta, koska lähikirjastoissa ei ole käytössä automaatteja. Automaattien toiminta koettiin pääosin hyväksi (62 vastaajaa, 92,5 % palvelua käyttäneistä). Kolme palvelua käyttäneistä vastaajista kommentoi ( 4,8 %), ettei automaatti aina tunnista kirjan tai kirjastokortin viivakoodia. Eräs asiakkaista olisi kiinnostunut opettelemaan automaatin käyttöä mutta ei ole vielä kokeillut. Neljä vastaajaa korosti avoimessa vastaustilassa sitä että sosiaalinen kontakti kirjastovirkailijan kanssa koetaan tärkeäksi (4,8 % kysymykseen vastanneista), siksi automaatteja ei haluttaisi käyttää. Näin totesi myös yksi vastaaja joka ilmoitti muuten olevansa tyytyväinen automaattien toimintaan. Neljä jätti vastaamatta tähän kysymykseen.

"Lainaukset haluan hoitaa virkailijan kanssa!  
- 71-vuotias kirjastoasiakas

#### **Aineiston varaaminen (kysymys 4)**

Aineiston varaaminen oli paljon käytetty palvelu, johon oltiin tyytyväisiä (88 vastaajaa, 100 % palvelua käyttäneistä). Asiakkaat jotka ovat varanneet teoksia (TAULUKKO 3)

käyttävät eniten varauksentekomenetelmänä asiointia kirjastossa (70 vastaajaa, 79,5 %). Seuraavaksi yleisin menetelmä oli varauksen tekeminen verkkokirjastossa (18 vastaajaa, 20,45 %). Puhelinvarausta käytti kaksi vastaajaa (2,3 %), sähköpostia kaksi asiakasta myöskin (2,3 %). Ainoa asiakas joka ei ollut tyytyväinen varaamiseen, kävi myös kirjastossa tekemässä varaukset mutta ei selvittänyt tarkemmin mitä ongelmia hänellä oli palvelun suhteen.

Yleisin yhdistelmä oli tehdä varauksia sekä kirjastokäynneillä että verkkokirjastossa (5 vastaajaa, 5,68 %). Tämän lisäksi esiintyi yhdistelmiä kirjastossakäynti ja puhelinvaraus (3 vastaajaa, 3,4 %) sekä kirjastossakäynti, puhelin ja sähköposti (1 vastaajaa, 1,14 %).

### **Kaukolainaaminen (kysymys 5)**

Kaukolainaaminen oli hieman vähemmän käytetty palvelu, mikä oli oletettavaa (39 asiakasta, 36,1 % kaikista kyselyyn vastanneista). Kaikki olivat kuitenkin palveluun tyytyväisiä, kommentteja tuli vain kaukolainauksen hinnasta, jota muutamat vastaajat pitivät melko korkeana. Kirjoitushetkellä maaliskuussa 2010 RATAMO/KIRKES-seutulainan hinta on 2 euroa, muut kotimaan kaukolainat 5 euroa.

Yleisin kaukovaraukseen käytetty menetelmä palvelua käyttäneiden joukossa oli kaukolainauksen teko kirjastossa (37 vastaajaa, 94,9 % palvelua käyttäneistä). Vaihtoehtoisina kaukolainausmenetelminä jotkin asiakkaat käyttivät myös sähköpostia (2 vastaajaa, 5,13 %) ja puhelinsoittoa (1 vastaaja, 2,56 %). Yksi vastaajista täydensi avoimeen kohtaan tekevänsä kaukolainat verkkopalvelun kautta (2,56 % palvelua käyttäneistä). Ainoa vastauksissa havaittu kaukolainaamisen tapojen yhdistelmä oli kirjastossakäynnin ja sähköpostin käyttö (1 vastaaja, 2,56 %).

## **Yleinen neuvonta, opastus sekä tietopalvelu (kysymykset 6 ja 7)**

Yleiseen neuvontaan ja opastukseen oltiin kaikissa kirjastoissa tyytyväisiä eikä huomautettavaa ollut. Tyytyväisiä oli 96 vastaajaa (91 % kysymykseen vastanneista), kymmenen (9 % kysymykseen vastanneista) ei ollut käyttänyt palvelua, ja kaksi jätti vastaamatta kysymykseen.

Tietopalveluun, joka syventää asiakkaan tiedonhakuja verrattuna yleiseen neuvontaan, oltiin tyytyväisiä (49 vastaajaa, 98 % palvelua käyttäneistä). Yksi vastaajista (2 % palvelua käyttäneistä) ei ollut tietopalveluun tyytyväinen mutta hän ei täsmentänyt syytä. Niukka enemmistö (55 henkilöä, 52 % kaikista kysymykseen vastanneista) ilmoitti, ettei ollut käyttänyt tietopalvelua, ja kolme (2,8 % kaikista lomakkeen palauttaneista) jätti vastaamatta kysymykseen.

## **Asiakaspalvelu yleisesti (kysymys 8)**

"Hyvinkään kirjastosta saa aina hyvää palvelua. Virkailijat todella ystävällisiä."

- 64-vuotias kirjastoasiakas

Kuten aiemmin mainitsin, kirjaston henkilökunta on saanut paljon kiitosta asiakaspalvelun hyvästä tasosta. Asiakaspalvelun arvioi hyväksi 102 vastaajaa (95,3 % kysymykseen vastanneista) ja tyydyttäväksi 5 (4,7 % kysymykseen vastanneista). Yksi jätti vastaamatta asiakaspalvelua koskevaan kysymykseen.

"Perinteisenä käyttäjänä kirjastopalvelut palvelevat hyvin. Henkilökunta saa kiitokset hyvästä ja ystävällisestä palvelusta!"

- 66-vuotias kirjastoasiakas

## Kirjaston tilat (kysymys 9)

Avoimia vastauksia tähän kysymykseen tuli 23 kappaletta. Käsittelen ne kirjastokohtaisesti. Pääkirjasto sai kiitosta viidessä avoimessa vastauksessa, esimerkiksi yläkerran lukutuoleja keuhuttiin ja uusien kirjojen esillepano erilaisten vaihtuvien teemojen mukaan toimii hyvin. Sen sijaan lukusalin ahtautta, ilmanvaihtoa ja kesäisin korkeaa sisälämpötilaa sekä pyörätuoliasiakkaan asiointimahdollisuuksia (lainausautomaattien korkeus, nuortenosastolla liikkuminen, ahtaus joissakin kirjaston sisätiloissa) kritisoitiin. Ikääntyneitä koskevana huomiona eräs vastaajista kertoi kuinka hän ei kykene hyödyntämään matalimmalle sijoitettuja kirjoja polviensa huonokuntoisuuden vuoksi. Pääkirjaston kokous/luentuhuoneet saivat negatiivista palautetta varastoimaisuutensa vuoksi. Pääkirjastoa koskevia kommentteja oli yhteensä 17. Lisäksi tämän kysymyksen ulkopuolelta eräs vastaaja toivoi, että kirjasto aukeaisi edes yhtenä päivänä aikaisemmin aamulla.

Hakalan kirjaston valoisuutta ja tiloja keuhuttiin toimiviksi. Kirjastoa pidettiin kodikkaana ja viihtyisänä. Toisaalta sijaintia ei pidetty välttämättä parhaana ja ajoittain kirjaston lähiseuduilla on rauhattoman oloista. Kirjaston pysäköintimahdollisuuksien puutteellisuutta kritisoitiin eräässä loppukommentoinnissa kyselylomakkeen lopussa. Kuitenkin Hakalan kirjasto sai myös erittäin positiivista palautetta kahden lomakkeen loppukommenteissa. Hakalan kirjasto on lähellä, sinne on helppo tulla, tunnelma on kodikas ja henkilökunta tuttua. Tässä lainaus eräältä vastaajalta:

"Pelkään koko ajan että kaupunki päättää lopettaa Hakalan kirjaston. Olisi hankalaa käyttää pääkirjastoa matkan pituuden takia."

-75-vuotias kirjastonkäyttäjä

Paavolan kirjasto kokosi hyviä mainintoja ja ymmärrystä avoimissa vastauksissa. Asiakkaat toteavat kirjaston tilanpuutteen mutta kuitenkin pitävät Paavolan kirjastoa erittäin tärkeänä: se on lähellä, palvelu on erinomaista, reitti kirjastolle on turvallinen, tilattu aineisto saapuu asiakkaalle nopeasti ja kirjaston tunnelmaa kuvattiin

kodinomaiseksi. Myös muiden kirjastojen lomakkeisiin vastanneet toivoivat Paavolan kirjaston toiminnan jatkuvan. Paavolan kirjaston tiloja kommentoitiin yhteensä neljässä lomakkeessa, joista yksi oli muuten pääkirjaston palveluita koskeva.

## 7.2 KIRJASTOJEN AINEISTOT (KYSYMYS 10)

Olen esittelyt tämän kysymyksen tulokset ensin kirjastokohtaisesti (TAULUKOT 3-5) ja niiden jälkeen yhteenvedon kaikista kirjastoista (TAULUKKO 5). Taulukoista on jätetty pois ne aineistot, joita kukaan kyseisen kirjaston vastaajista ei ilmoittanut käyttäneensä. Tulokset on järjestetty seuraavasti: taulukon alussa ovat eniten käytetyt aineistot ja lopussa vähiten käytetyt. Aineistojen järjestys poikkeaa siis kyselylomakkeen esitysjärjestyksestä. Lisäksi tulokset on esitetty vastausmäärien mukaisesti jotta aineistojen käyttömäärä on mahdollista arvioida.

Tämän kysymyksen osalta ongelmana oli vastaajakohtainen tapa täyttää lomakkeen vaihtoehdot. Osa asiakkaista jaksoi ympyröidä jonkin vaihtoehdon jokaisesta kysymyksestä mutta muitakin tapoja ilmeni. Pääteltävissä on, että sellaiset aineistot, joihin ei ole mitään merkitty, eivät ole kovin tärkeitä vastaajalle. Vastaamattomuudesta ei kuitenkaan voi varmasti päätellä, onko kyseistä aineistoa käytetty, ja johtuuko kysymyksen ohittaminen vaikeudesta ilmaista omaa mielipidettä. Alla olevissa kirjastokohtaisissa aineistotaulukoissa onkin ilmoitettu erikseen, kuinka moni on jättänyt vastaamatta kunkin aineiston kohdalla.

TAULUKKO 3. Pääkirjaston aineistot. Minkä arvion annatte kirjaston aineistoille oman kirjastonkäyttökokemuksenne ja -tarpeidenne perusteella? Vastausten lukumäärät (N=86).

\*En ole käyttänyt

	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	EOK*	Ei vastausta	Yhteensä käyttäjiä
Kertomakirjallisuus	51	21	0	7	7	72
Tietokirjat	44	19	0	14	9	63
Sanomalehdet	46	9	2	26	3	57
Aikakauslehdet	41	14	1	23	7	56
Käsikirjasto	22	16	0	33	15	38
Runot	21	14	0	40	11	35
Musiikkiaineisto	11	19	0	43	13	30
Kotiseutukokoelma	12	17	0	43	14	29
Vieraskieliset	7	15	1	46	17	23
Äänikirjat	3	8	2	56	17	13
Elokuvat	2	11	0	58	15	13
Isotekstiset	0	4	2	65	15	6
Tieto-DVD:t	1	4	1	62	18	6
Sarjakuvat	4	2	0	64	16	6
Selkokirjat	1	2	2	65	16	5
(avoin) Kielikurssit	2	0	0	0	0	2
(avoin) Ruotsinkieliset	0	1	0	0	0	1
(avoin) Sukukirjat	1	0	0	0	0	1
(avoin) Lemmikkikirjat	0	1	0	0	0	1
(avoin) Parapsykologia	0	1	0	0	0	1
Yhteensä	269	178	11	645	193	458

Kuten pääkirjaston taulukosta (TAULUKKO 3) selviää, käytetyimpiä aineistoja ovat kertomakirjallisuus, tietokirjat, sanomalehdet sekä aikakauslehdet. Pääkirjastossa vastaajat käyttivät keskimäärin 5,3 aineistoa. Vähemmän käytetyt aineistot saivat myös kritiikkiä osakseen kuten näkyy esimerkiksi äänikirjojen ja isotekstisten kohdalla. Sanomalehtien

huonot arviot liittyvät lehtienlukusalin käytäntöihin (kts. s. 88-89). Arvioitujen aineistojen kesken annettujen arviointien keskinäinen suhde on seuraava: hyvä 59 %, tyydyttävä 39 % ja huono 2 %.

TAULUKKO 4. Hakalan kirjaston aineistot. Minkä arvion annatte kirjaston aineistoille oman kirjastonkäyttökokemuksenne ja -tarpeidenne perusteella? Vastausten lukumäärät (N=8).

\*En ole käyttänyt

	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	EOK*	Ei vastausta	Yhteensä käyttäjiä
Kertomakirjallisuus	8	0	0	0	0	8
Tietokirjat	6	1	0	1	0	7
Aikakauslehdet	5	1	0	2	0	6
Kotiseutukokoelma	2	3	0	3	0	5
Sanomalehdet	2	2	0	4	0	4
Runot	3	1	0	4	0	4
Käsikirjasto	1	2	0	5	0	3
Isotekstiset	0	3	0	5	0	3
Musiikkiaineisto	0	1	0	7	0	1
Vieraskieliset	0	1	0	7	0	1
Selkokirjat	0	1	0	7	0	1
Sarjakuvat	0	1	0	7	0	1
Yhteensä	27	17	0	52	0	44

Hakalan kirjaston vastauksia oli suhteellisen kapea keräntymä, kahdeksan kappaletta. Kuitenkin vastaajien eduksi näkyy Hakalankin aineistovastauksessa (TAULUKKO 4) kuinka vastaajat ovat jaksaneet valita kuhunkin kysymykseen jonkin vastauksen, jättämättä kohtia tyhjiksi. Hakalassakin kertomakirjallisuus ja tietokirjat ovat käytetyimpiä aineistoja. Näin pienen aineiston perusteella on riskialtista lähteä tekemään suurempia päätelmiä koko asiakaskunnan suhteen. Näiden vastaajien keskiarvoksi muodostui 5,5 aineiston käyttö asiakasta kohti. Mikään aineisto ei saanut huonoa arviointia. Arvioitujen



aineistojen kesken annettujen arviointien keskinäinen suhde on seuraava: hyvä 61 % ja tyydyttävä 39 %.

TAULUKKO 5. Paavolan kirjasto. Minkä arvion annatte kirjaston aineistoille oman kirjastonkäyttökokemuksenne ja -tarpeidenne perusteella? Vastausten lukumäärät (N=14).

\* En ole käyttänyt

	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	EOK*	Ei vastausta	Yhteensä käyttäjiä
Kertomakirjallisuus	11	2	0	0	1	13
Sanomalehdet	6	2	0	6	0	8
Aikakauslehdet	6	2	0	6	0	8
Tietokirjat	3	4	0	4	3	7
Runot	2	3	1	4	4	6
Isotekstiset	2	2	0	7	3	4
Käsikirjasto	2	1	0	5	6	3
Vieraskieliset	0	2	1	7	4	3
Kotiseutukokoelma	1	1	0	7	5	2
Äänikirjat	0	1	1	9	3	2
Selkokirjat	1	0	0	10	3	1
Musiikkiaineisto	1	0	0	8	5	1
Elokuvat	1	0	0	9	4	1
Sarjakuvat	0	1	0	10	3	1
(avoin) rajatieto	0	1	0	0	0	1
Yhteensä	36	22	3	92	44	61

Paavolan kirjasto on Hyvinkään kirjastoista kaikkein pienin ja tämä on otettava huomioon tuloksia arvioidessa. Mielenkiintoisena piirteenä Paavolan palautettujen lomakkeiden määrä oli suurempi kuin Hakalan kirjaston kohdalla. Paavolassa kertomakirjallisuus oli ensimmäisellä sijalla kuten muissakin toimipisteissä. Paavolassa aineistoja käytettiin 4,4 vastaajaa kohti, mikä johtunee kirjaston pienemmästä aineistovalikoimasta verrattuna Hakalaan ja Paavolaan. Arvioitujen aineistojen kesken annettujen arviointien keskinäinen suhde on seuraava: hyvä 59 %, tyydyttävä 36 % ja huono 5 %.

En ole tehnyt kokoavaa taulukkoa kirjastojen tuloksista koska yhteenvedon tekeminen erilaisten kokoelmien arvostelusta olisi kyseenalaista. Sen sijaan alta löytyvään taulukon (TAULUKKO 6) olen koonnut vertailtaviksi tiedot, jotka mainittiin jo aiemmin tekstissä. Taulukosta ilmenee kirjastokohtaisesti, miten aineistojen kesken annetut arvioinnit jakautuvat sekä kuinka montaa aineistoa kunkin kirjaston vastaajat keskimäärin käyttivät. Lisää kokoavia päätelmiä kirjaston aineistojen käytöstä löytyy luvusta 7.5 sivulta 91 alkaen.

TAULUKKO 6. Annettujen arviontien (hyvä, tyydyttävä, huono) keskinäinen jakautuminen kirjastokohtaisesti sekä kokonaisuutena sekä käytetyt aineistot per asiakas keskimäärin kirjastokohtaisesti sekä kokonaisuutena. Vastausten %-osuus (N=108).

	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	Yhteensä %	Aineistoa käytetty / vastaaja
Pääkirjasto	59	39	2	100	5,3
Hakala	61	39	0	100	5,5
Paavola	59	36	5	100	4,4
Yhteensä	59	39	2	100	5,2

Lisätietoa: yhteensä vastaajat (108 henkilöä) antoivat 563 arviointia aineistoista.

### 7.3 KIRJASTON SÄHKÖISET PALVELUT (KYSYMYKSET 11-12)

#### Kirjaston sähköiset palvelut (kysymys 11)

Vastaukset kysymykseen 11 on koottu kaikkien toimipisteiden vastauksista (TAULUKKO 7), koska nämä ovat kaikille asiakkaille yhteisiä ja samanlaisia palveluja. Kaikissa kirjastoissa on asiakkaiden käytössä tietokoneita jotka mahdollistavat internetin käytön. Tämä kysymys sisälsi tietenkin nämä sähköiset palvelut myös kotoa käsin käytettyinä.

TAULUKKO 7. Minkä arvion annatte kirjaston sähköisille palveluille? Vastausten lukumäärä (N=108). \* En ole käyttänyt

	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	EOK*	Ei vastausta	Yhteensä käyttäjiä
Kirjaston Internet-sivut	20	17	2	57	12	39
Kirjaston kokoelmatietokanta RATAMO	24	12	0	57	15	36
Sähköiset kirjat (Ellibs)	2	3	0	86	17	5
Kirjaston tarjoamat tietokannat	2	6	0	84	16	8
APILA-alue-tietokanta	1	1	0	90	16	2
Yhteensä %	9	7	0,3	69	14	100

Kirjaston Internetsivut saivat vaihtelevaa palautetta. Hyviksi ne arvioi sivuja käyttäneistä 20 vastaajaa (51,28 %), tyydyttäväksi 17 (43,59 %) ja huonoiksi kaksi vastaajaa (5,13 %). Ikävä kyllä kukaan vastaajista ei kommentoinut missään lomakkeen kysymyksessä Internetsivujen toimivuutta tai ehdottanut niiden suhteen parannusta. Aiheeseen liittyvää kommentointia keräsi kuitenkin suunnitteilla oleva seniorisivusto: yksi vastaajista odotti palvelun käyttöönottoa, mutta eräs vastaaja pohti, johtaako erillinen sivusto ikääntyneiden asiakkaiden lokerointiin ja missä määrin tämä on toivottavaa. Kirjaston Internetsivuihin ei ollut tutustunut 57 vastaajaa (52,78 % kaikista vastaajista) ja kysymykseen jätti vastaamatta 12 (11,1 %).

RATAMO-aineistotietokantaan oltiin hieman tyytyväisempiä sitä käyttäneiden joukossa: arvion hyvä antoi 24 (66,6 %) ja tyytyväisiä siihen olivat loput 12 (33,3 %). Kaikkien vastaajien joukossa aineistotietokantaa käyttämättömiä löytyi 57 (52,78 %, ei täysin sama joukko kuin kirjaston Internetsivujen kohdalla) ja vastaamatta jätti 15 (13,88 %).

Sähköisten aineistojen mennessä enemmän erikoistuneen käytön suuntaan käyttäjämäärät vähenivät ja arvostelu koveni. Ellibsin tarjoamat sähköiset kirjat saivat viiden niitä käyttäneiden vastaajien joukosta (4,63 % kaikista kyselyyn vastanneista) kaksi hyväarviointia (40 %) ja kolme tyydyttävää (60 %). Sähköisiin kirjoihin ei ollut tutustunut 86 vastaajaa (79,6 %) ja 17 jätti vastaamatta kysymykseen (15,74 %). Kyselyn muissa vastauksissa toivottiin lisäperehdytystä sekä sähköisiin kirjoihin, lukulaitteiden saatavuuteen sekä perehdytykseen miten aineistoja on mahdollista löytää ja käyttää.

Kirjaston tarjoamat tietokannat saivat edelleen jyrkkenevää arvostelua: tietokantoja käyttäneistä kahdeksasta senioriasiakkaasta (7,41 % kaikista vastaajista) tietokannat arvioi hyväksi kaksi (25 %) ja tyydyttäväksi 6 (75 %). Palveluita ei ollut käyttänyt 84 vastaajaa (77,78 %) ja vastaamatta jätti 16 (14,81 %). Tietokantoihin liittyviä toiveita tai ehdotuksia ei kyselyn avointen kysymysten kautta kerääntynyt yhtään.

APILA-alue tietokanta oli kyselyn vähiten käytetty sähköinen aineisto. Vastaajista kaksi ilmoitti käyttäneensä APILAA (1,85 % kaikista vastaajista) ja näistä toinen arvioi palvelun hyväksi (50 %) ja toinen tyydyttäväksi (50 %). Palvelua ei ollut käyttänyt 90 vastaajaa (83,33 %) ja kysymyksen ohitti vastaamatta 16 (14,81 %).

Tutkimusaineisto tukee taustakirjallisuuden kuvaa ikääntyneistä monipuolisina ja vaihtelevina sähköisten palveluiden käyttäjinä (mm. luvut 2.7.7 ja 3.4.3): tästäkin aineistosta löytyi käyttäjiä kaikille kirjaston uusille verkkoympäristön palvelumuodoille. Avointen vastausten kautta ilmeni kiinnostusta sähköisten palveluiden käyttöönottoon ja perehdyttämiseen. Lisäksi melkein puolet senioriasiakkaista on käyttänyt aineistotietokantaa tai kirjaston Internetsivuja.

"Uskoisin että pienellä opastuksella oppimisin käyttämään tietokone- ja nettipalveluja kirjastoasioissa."

- 67-vuotias kirjastoasiakas

Kaikkien vastaajien joukossa oli seitsemän asiakasta (6,48 % kaikista vastanneista) jotka käyttivät kyselyssä esiintyvistä sähköisistä palveluista kolmea tai useampaa. Näistä henkilöistä viisi vastasi pääkirjaston kyselyyn ja loput kaksi tulivat lähikirjastoista. Kaikkia viittä sähköistä palvelua ilmoitti käyttävänsä yksi vastaaja (0,93 % kaikista vastaajista). Nämä sähköisiä palveluita monipuolisimmin hyödyntävät vastaajat arvioivat seuraavasti yksittäiset palvelut. Kuten taulukosta voidaan havaita (TAULUKKO 8), näiden käyttäjien vastauksissa on hajontaa ja myös kriittistä otetta palveluiden osalta. Palvelut on järjestetty eniten käytetyistä vähiten käytettyihin.

TAULUKKO 8. Niiden asiakkaiden arvioinnit kirjaston sähköisistä palveluista jotka käyttivät sähköisistä palveluista kolmea tai useampaa. Vastausten lukumäärä (N=7). \* En ole käyttänyt

	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	EOK*	Yhteensä käyttäjiä
RATAMO	5	2	0	0	7 (100%)
Internetsivut	4	2	0	1	6 (86 %)
Tietokannat	2	4	0	1	6 (86 %)
Ellibs	2	3	0	2	5 (71 %)
APILA	1	1	0	5	2 (29 %)
Yhteensä	14	12	0	9	

On kuitenkin nostettava esiin eräs havainto: kaikista vastaajista 47 (43,5 %) ei ollut käyttänyt mitään kirjaston sähköisistä palveluista (tähän on laskettu mukaan vain ne vastaukset jossa kaikkiin kohtiin on merkitty vaihtoehto 4). Kaikkiaan 10 vastaajaa (9,93 %) oli käyttänyt vain yhtä sähköisistä palveluista, joka oli joko RATAMO-aineistotietokanta tai kirjaston Internetsivut. 14 vastaajaa (12,96 %) oli jättänyt koko kysymykseen vastaamatta tai vastannut vain joihinkin kohtiin ja niihin aina vaihtoehdon 4. Tämä ryhmä on luokiteltavissa myös joko palveluita käyttämättömiin tai niiden suhteen välinpitämättömiin.

Kirjaston sähköisiä palveluita käyttäviä asiakkaita tai niistä kiinnostuneita löytyy vastaajien joukosta 47 (43,5 % kaikista vastaajista). Näistä asiakkaista kymmenen (21,27 %)

on käyttänyt vain yhtä sähköisistä palveluista. Sähköisiä palveluja monipuolisimmin käyttävät asiakkaat (kolme tai useampia palveluja) muodostivat kaikista sähköisten palveluiden käyttäjistä 14,89 % (seitsemän vastaajaa).

### Asiakaskäyttöön tarkoitettut tietokoneet (kysymys 12)

Asiakaskäyttöön tarkoitettuja internet-koneita löytyy kaikista Hyvinkään kaupunginkirjaston toimipisteistä. Niitä käyttävät olivat pääosin tyytyväisiä (26 asiakasta, 24 % kaikista kysymykseen vastanneista). mutta huomautettavaakin löytyi: koneita on liian vähän ja ne ovat liian usein nuorempien asiakkaiden valtaamia. Neljä asiakasta (4 % kysymykseen vastanneista) ilmoitti ettei ole tyytyväinen asiakaskoneisiin. Kirjastokohtaiset tiedot alla olevassa taulukossa (TAULUKKO 9).

TAULUKKO 9. Oletteko ollut tyytyväinen kirjaston asiakaskäyttöön tarkoitettuihin tietokoneisiin? Vastausten %-osuus. (pääkirjasto N=86, Hakala N=8, Paavola N=14, yhteensä N=108) A= olen ollut tyytyväinen, B = en ole ollut tyytyväinen, C = en ole käyttänyt kirjaston tietokoneita, D = en osaa sanoa

	A	B	C	D	ei vastausta
Pääkirjasto	27	5	53	9	6
Hakala	12,5	0	75	0	12,5
Paavola	14	0	71	0	15
Yhteensä	24	4	57	7	8

## 7.4 MUUT PALVELUT (KYSYMYKSET 13-17)

### Kirjaston muut tapahtumat ja palvelut (kysymys 13)

"Hyvinkään kirjasto on mukava paikka. Sitä voisi vielä voimakkaammin kehittää myös hyvinkääläisten kohtaamispaikaksi."

- 66-vuotias kirjastoasiakas

Paavolan kirjastoa ei ole sisällytetty tähän koska kirjasto ei järjestä omissa tiloissaan palveluita aikuisasiakkaille tilanpuutteen takia. Olen esitellyt erikseen pääkirjaston (TAULUKKO 10) ja Hakalan lähikirjaston (TAULUKKO 11) tulokset.

TAULUKKO 10. Pääkirjasto. Minkä arvion annatte kirjaston palveluille ja tapahtumille? Vastausten lukumäärä (N=86). \* en ole osallistunut

	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	EOO*	Ei vastausta	Osallistuneita yhteensä
Kirjailijavierailut	16	14	3	45	8	33
ATK-opastukset	11	10	0	52	13	21
(avoin) Näyttelyt	1	3	0	0	0	4
(a) Lainan päivä	2	1	0	0	0	3
(a) Luennot	2	0	0	0	0	2
(a) Musiikkiesitykset	1	0	0	0	0	1
(a) Kirjastokävely	1	0	0	0	0	1
(a) Satutunti	1	0	0	0	0	1
Yhteensä	35	28	3	97	21	66

Pääkirjaston kohdalla kirjailijavierailut olivat suosituin tapahtuma ja niitä toivottiin paljon lisää. Uskoisin että juuri vierailujen määrä on selittävänä tekijänä huonoille arvioinneille.

TAULUKKO 11. Hakalan kirjasto. Minkä arvion annatte kirjaston palveluille ja tapahtumille? Vastauksten lukumäärä (N=8). \* En ole osallistunut

	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	EOO*	Ei vastausta	Osallistuneita yhteensä
ATK-opastukset	0	1	0	6	1	1
Kirjailijavierailut	1	0	0	5	2	1
(avoin)						
Runonlausunta	0	1	0	0	0	1
(a) Kuorovierailut	0	1	0	0	0	1
Yhteensä	1	3	0	11	3	4

Avoimien kommenttien kautta useat vastaajat toivoivat enemmän kirjailijavierailuja ja tätä pidettiin tärkeimpänä kirjaston tiloissa järjestettävistä tapahtumista. ATK-opastuksia toivottiin myös enemmän ja lisäksi jatkokursseja niille, joilla alkeet ovat jo hallussa. Aiempien kysymysten yhteydessä on lisäksi jo mainittu kysyntä sähkökirjojen käytön opetukseen, perehdytys kirjaston sähköisten aineistojen sisältöön ja käyttöön.

#### **Tilausta uusille palveluilla ja tilaisuuksille (kysymys 14)**

Kysymyksen 14 valmiista vaihtoehdoista kirjavinkkaus nousi kaikkein suosituimmaksi. Kaikista vastaajista 54 (50 %) valitsi kyseisen vaihtoehdon. Tämän jälkeen tulivat seniorisivusto Internetissä (24 vastaajaa, 22 %) ja kolmantena kirjojen ääneenluku (15 vastaajaa, 14 %). Kysymykseen jätti vastaamatta 33 (31 %).

Avoimia vastauksia tähän kysymykseen tuli seitsemän kappaletta ja ne olivat seuraavat: kirjailijavierailut (2), kirja-arviot kirjaston kotisivuilla, musiikinkuuntelu, opastaminen kirjaston luokitusjärjestelmään, vanhojen valokuvien esittely sekä lukupiiritoiminta. Lisäksi aiheeseen liittyen löytyi muiden vastauksen joukosta toive jossa kirjastoihmiset perehdyttäisivät asiakkaita kirjastoluokituksen periaatteisiin ja tätä kautta omatoimiseen aineistonhakuun.



## **Avoimet vastaukset: palvelut ja tilaisuudet senioriasiakkaille (kysymys 15)**

Tätä avointa vastaustakohtaa oli käytetty paljon: 30 vastaajaa eli 27,7 %:a kaikista lomakkeen palauttaneista vastaajista kirjoitti tähän kohtaan omia ajatuksiaan. Mukana oli myös kysymykseen liittymättömiä kommentteja kuten asiakaspalvelusta kiittelyä. Allaolevaan laatikkoon on koottu asiakkaiden ehdotuksia palveluista ja tilaisuuksista joille olisi kysyntää senioreiden joukossa (lihavoituna toivoituimmat).

- **kahvilatoiminta kirjastotiloissa**
- **atk-opastusta myös alkeista eteenpäin kehittyneille**
- **luentoja, mm. ajankohtaisista tapahtumista**
- tutustumista äänikirjoihin
- sähköinen kirja
- opastusta ja koulutusta tietokoneista ja miten kirjaston tarjoamista tietolähteistä etsitään tietoja
- runoillat
- vanhojen valokuvien näyttelyitä
- keskusteluforumi päivän polttavista aiheista (esimerkiksi kesäiltaisina kirjastoaukiolla)
- kyselytilaisuuksia, kunnan päättäjät vastailemaan
- kirjasto sukututkimuksen apuna
- elokuvakerho
- kirjallisuusaiheisia tietokilpailuja
- yhdistetyt kamarimusiikki- ja luentatilaisuudet
- eläkeläisten lukupiiri

## Palvelutarpeet tulevaisuudessa (kysymykset 16 ja 17)

"Älkää siirtäkö kaikkea palvelua automaatteihin ja internetiin. Suorat ihmiskontaktit ovat erittäin tärkeitä."

- 64-vuotias kirjastoasiakas

Selvästi eniten kannatusta sai kotipalvelu 82:lla vastauksella (77,3 % kysymykseen vastaajista, 76 % kaikista lomakkeen palauttaneista). Tämän jälkeen tulivat äänikirjat (43 vastaajaa, 40 % kaikista vastaajista) ja vähiten kannatusta sai kirjastopalvelujen käyttö oman tietokoneen kautta (31 vastaajaa, 29 % kaikista vastaajista). Avoimien vastauksien kautta ehdotettiin seuraavia: kirjojen kotiinkuljettamisen ohella myös DVD-levyjen toimittamista kotiin sekä kirjastoauton palveluita (molemmissa yksi vastaaja, 0,9 % vastaajista). Sähköiset kirjat saivat kannatusta 14 vastaajalta (13 % kaikista vastaajista) ja kirjojen ääneenluku yhdeksältä vastaajalta (8 % kaikista vastaajista). Vain yksi lomakkeen palauttanut jätti tämän kysymyksen kokonaan tyhjäksi. Kysymys oli myös pohdinnan paikka. Eräs vastauksen antanut oli kommentoinut tyhjään tilaan seuraavasti:

"En haluaisi ennakoida. Vielä hyvä näin."

- 66-vuotias kirjastoasiakas"

Kysymyksessä 17 selvitettiin, millaisia ideoita senioreilla voisi olla yleisesti etäpalveluiden suhteen, vaikkeivat he itse näiden palveluiden käyttäjiä olisikaan. Vastauksia saatiin 16 kappaletta (14,8 % kaikista lomakkeen palauttaneista). Kuten eräs vastaajista totesi, ikääntyneitä ei voi niputtaa yhdeksi palveltavaksi ryhmäksi. Eri ihmiset vanhenevat yksilöllisesti ja palvelujen tarve riippuu toimintakyvystä. Kotipalvelu koetaan asiakkaiden kohdalla tärkeänä, samoin sivukirjastojen säilyttäminen. Seuraavalta sivulta löytyvät lueteltuina vastauksissa esiintyneet etäpalveluihin liittyvät ehdotukset. Kotipalvelu on tässäkin mukana (vaikka se oli vaihtoehtona edellisessä kysymyksessä) koska vastaajat halusivat mitä ilmeisimmin painottaa sen merkitystä.

- kotipalvelu
- vapaaehtoisten hyödyntäminen kotipalvelussa
- palvelutarpeiden selvittäminen yhteistyökumppaneiden kautta jotka työskentelevät ikääntyneiden parissa
- erilaisten asiakkaiden huomioonottaminen: toisille on tärkeää päästä itse valitsemaan aineisto kirjastosta
- sivukirjastojen säilyttäminen ja lisääminen (pienimmät sivukirjastot auki 1-3 krt vko)
- esittäytyminen eläkeläisjärjestöissä (esim. luennot aiheesta "Kirjastopalvelut Hyvinkäällä tänään")
- kirjaston jalkautuminen asiakkaiden luo: kirjojen esittelyä, keskustelua, tarpeiden selvittämistä
- "sähköinen kirja rutiiniksi 2000-luvun vanhukselle"
- videopuheluyhteys kirjastovirkailijaan, sosiaalinen kontakti kotoakin käsin
- ääneenlukua, tietokoneen kautta tai kasvokkain
- kirjaston palvelunumero, josta liikkumisesteinen voisi tilata kirjaston aineistoluetteloita kotiinsa katsottavaksi

### Kirjaston tiedottaminen (kysymys 18)

Eräs vastaajista totesi reunahuomautuksena seuraavaa: kirjaston tiedotus omilla ilmoitustauluillaan on hyvää mutta laajempi julkinen tiedotus voisi olla näkyvämpää.

Tässä kysymyksen vastaukset (TAULUKKO 12):

TAULUKKO 12. Tiedottaako kirjasto riittävästi palvelutarjonnastaan? Vastausten %-osuus (N=108).

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Ei vastausta	Yhteensä
Pääkirjasto	48	10	40	2	100
Hakala	88	0	12	0	100
Paavola	35,5	0	29	35,5	100
Yhteensä	49	9	36	6	100

Yhdessä avoimessa vastauksessa toivottiin lukupiirien ja kirjailijavierailijoiden laajempaa, näkyvämpää ja houkottelevampaa mainontaa, jotta potentiaaliset asiakkaat saataisiin liikkeelle. Kirjaston tiedottamisen tasosta oltiin epävarman oloisia. On mahdollista etteivät seniorit omasta mielestään pyri seuraamaan kirjaston palvelutarjonnan kehitystä. Lähdin selvittämään, olisiko kirjaston Internet-sivujen käytöllä tai käyttämättömyydellä ja tiedotuskysymykseen vastaamisella yhteyttä mutta tällaista ei ilmennyt. Lisäksi monet vastaajat ovat jättäneet vastaamatta jompaan kumpaan kysymykseen (nettisivujen käyttö tai tiedottaminen). Myös kirjaston nettisivuja käyttäneet asiakkaat valitsivat tiedottamiskysymykseen kaikkia vaihtoehtoja.

Kyselyn avointen kysymysten kautta on kuitenkin pääteltävissä seuraavaa: kirjaston Internetpalvelut eivät ole senioreiden enemmistölle paras tiedotuskanava vaan kirjaston tulisi pyrkiä muulla tavoin näkyvämpään rooliin ja esitellä uusia palveluita asiakkaille, myös kirjaston ulkopuolella.

Tiedottamisessa Hakalan kirjasto sai erikoisen hyvän arvosanan verrattuna toisiin kirjastoihin mutta on muistettava Hakalan vastaajien pieni lukumäärä (8 vastaajaa kaikkiaan 108:sta). Voi tietenkin olla että pienen kirjastojen palvelujen hahmottaminen, ilmoitusten seuraaminen ja muutosten havainnointi on helpompaa kuin vaikkapa pääkirjaston kohdalla. Tämä ei kuitenkaan täsmentynyt avointen vastausten kautta ja on siis puhtaasti tutkimuksen tekijän oma arvelu.

### **Loppukommenttien puheenvuorot**

"Kirjastohenkilökunta on palvelualtista. Tuntuvat pitävän työstään. On ilo käydä kirjastossa."

- 74-vuotias kirjastoasiakas

Vastaustilana avoin loppukomentointi oli erittäin tärkeä: kyselyn toteuttamisen lisäksi tilaa käytettiin kiitoksien välittämiseen kirjaston henkilökunnalle, kommentointiin kirjastotiloja, esitettiin näkemyksiä aineistoista, kerrottiin omasta kirjastonkäytöstä,

käsiteltiin kirjastotiloja ja monia muita aiheita. Olen käsitellyt nämä tulokset niitä käsittelevien kysymysten kohdalla ja tässä tuon esille vain niitä huomioita, joille ei ole ollut paikkaa muualla tässä kyselyssä. Yhteensä avoimia kommentteja esitettiin 40 kappaletta eli tätä vastaustilaa hyödynsi 37 % kaikista vastaajista.

Monet esittivät loppukommenteissa kiitoksensa kirjastohenkilökunnan hyvästä palvelusta, ystävällisestä käytöksestä ja asiantuntemuksesta. Yksikään vastaaja ei kommentoinut palvelua negatiivisesti. Myös se, että henkilökunta kiireenkin keskellä pysähtyy tarvittaessa vastaamaan ikääntyneenkin palvelutarpeeseen, sai kiitosta.

Jotkut vastaajista kertoivat omasta harrastustoiminnastaan ja sen liittymisestä kirjastoon, kuten sukukirjojen tekemisestä. Sekä Paavolan että Hakalan tulevaisuudesta oltiin huolissaan. Monet pelkäävät että kirjastonkäyttö merkittävästi vaikeutuisi jos sivukirjastot lakkautettaisiin. Syyt voivat olla taloudellisia tai puhtaasti liikuntakykyyn sidonnaisia. Oma lähikirjasto on tuttu ja henkilökunta on opittu tuntemaan.

"Kirjasto on välttämätön ja ehdottoman tärkeä."

- 83-vuotias kirjastoasiakas

Jotkut olivat huolestuneita kirjastopalveluiden siirtymisestä kokonaan sähköiseen muotoon. Monelle vastaajalle kirjastopalvelut tarkoittavat ensisijaisesti painettuja teoksia ja sosiaalista vuorovaikutusta kirjastohenkilökunnan kanssa.

Eräs kiinnostava huomio yhdeltä vastaajalta joka tuo esiin kirjojen kieliäsun muuttumisen ja merkityksen iäkkäälle lukijalle:

"Varastossa olevat edellisten vuosikymmenien kirjat lainauskelposina, kerronta vanhoissa painoksissa saattaa olla elävämpää ja mielikuvia tarjoavaa kuin uusissa, kun kieli muuttuu."

- 69-vuotias kirjastoasiakas

Äänikirjoja toivottiin enemmän ja uudempaa aineistoa. Kysyntää äänikirjoille on Hyvinkään senioreiden joukossa paljon enemmän kuin aineiston tarjontaa. Myös aineiston näkyvyyteen ja siitä tiedottamiseen on kiinnitettävä huomiota, jotta asiakkaat löytävät sen.

Eräs vastaaja esitti lehtienlukusalin lehtikierron muuttamista ikääntyneille ystävällisempään käytäntöön:

"Viikonlopun maakuntalehdet saapuvat kirjastoon tiistaina kuten esimerkiksi Satakunnan kansa. Lukuaikaa on vain yksi päivä koska keskiviikoksi lehdet arkistoidaan takahuoneeseen. Pitää pyytää erikseen ja palauttaa arkistointiin, jos ei tiistaina voi käydä kirjastossa. Hesarit ovat kaksi päivää. Kotipaikkakunnan kuolinilmoitukset ja kultahääkuvat ovat senioreille tärkeitä, koska ovat tuttuja. Ne ovat viikonlopun lehdessä. Muut uutiset voi lukea Hesarista tai Aamupostista."

- 76-vuotias kirjastoasiakas

Kirjaston aukioloaikojen suhteen kaikki lomakkeissa esiintyneet kommentit liittyivät kirjaston aikaisempaan aukeamiseen. Myös sunnuntaita hyvänä kirjastossa asioimispäivänä ehdotettiin. Kesäaikaan kirjastotoiminta voisi lähteä ulkoilmaan sisätiloista. Kahvilatoiminta otettiin esille yhdessä loppukomentissa.

Avointen loppukomenttien yhteisiä piirteitä olivat: tyytyväisyys asiakaspalveluun, huoli lähikirjastojen tulevaisuudesta, tieto kirjaston määrärahojen niukkenemisestä sekä ajoittainen pelko perinteisten kirjastopalveluiden korvautumisesta sähköisillä etäpalveluilla. Lisäksi parkkipaikkoja koskevat ongelmat olivat esillä. Tähän on varmasti osaselityksenä Hyvinkään pääkirjaston ympärillä käynnissä ollut rakennustyömaa niihin aikoihin kun kysely suoritettiin. Kuitenkin sama ongelma tuli esiin Hakalan kirjaston kohdalla.

"Hakalan kirjastolla ei ole lainkaan pysäköintialuetta (vieressä terveyskeskuksen ja K-kaupan pysäköintipaikat ovat vain niiden asiakkaille). Lähikaduilla on pysäköinti kielletty."

- 68-vuotias kirjastoasiakas

Kyselylomakkeen kysymyksiä keuhuttiin joissain vastauksissa ajankohtaisiksi ja hyviksi. Kysymykseen 1 (kirjastonkäyttö) toivottiin muutamassa kommentissa useampia

vastausvaihtoehtoja. Kyselyn toteuttamisen jälkeen viisastuneena olisin itsekkin toteuttanut kysymyksen toisella tavalla. Kuitenkin senioreille kohdistettuna kyselytutkimus sai kiitosta ja useasta vastaajasta oli mukava saada mielipiteensä kerrottua.

### **Kokonaisarvosanat kirjastojen palveluille (kysymys 21)**

Vastaajista kaikki paitsi yksi antoivat arvosanansa kirjastolleen (99% vastaajista).

Pääkirjaston 86 lomaketta sisälsivät kaikki arvionnin. Mediaani arvosanoista oli 9 ja niiden keskiarvo 8,9. Pienin arvosana oli 7 (3 kpl) ja korkein 10+ (1 kpl).

Hakalan 8 lomaketta sisälsivät kaikki arvostelun. Mediaani oli 9, keskiarvo 9,1. Pienin arvosana Hakalan kirjaston kohdalla oli 9, korkein 9,5. Kolmas kirjasto, Paavolan kirjasto, sai arvioinnin kolmeltatoista vastaajalta (93% Paavolan vastaajista). Mediaani oli 9, keskiarvo 9,3. Pienin arvosana oli 8, korkein 10+. Tästä voidaan päätellä että selvä enemmistö oli kokonaisuudessaan varsin tyytyväisiä kaikkien kirjaston toimipisteiden osalta.

## **7.5 AINEISTOSTA NOUSEVIA TEEMOJA**

Teemoittelun tarkoituksena on koostaa kvantitatiivisesta aineistosta ja avoimista vastauksista laadullisia päätelmiä ja kokonaisuuksia jotka voidaan ymmärtää niin kirjastoasiakkaiden kuin kirjastotoimijoidenkin osalta. Teemoista on muistettava että ne ovat aineistosta tehtyjä tulkintoja. Esimerkiksi avointen vastausten kautta saatujen tietojen painoarvon suhteuttaminen strukturoitujen kysymysten vastauksiin on harkinnanvarainen ratkaisu. Tässä analyysissä on pyritty sekä ymmärtämään että mahdollisuuksien mukaan selittämään senioriasiakkaiden vastauksia (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 219).

## Paikallisten fyysisten aineistojen käyttö

Senioreiden joukossa käytetyn aineiston ydinryhmät ovat sanomalehdet, kertomakirjallisuus ja tietokirjallisuus. Nämä siis muodostavat perustan kirjastonkäytölle ja saattavat olla ainoitakin aineistoja, joita käytetään. Kaikki riippuu asiakkaasta ja hänen mielenkiinnon kohteistaan. Näiden aineistojen lisäksi tärkeitä ovat aikakauslehdet, paikalliskokoelma, musiikki ja käsikirjasto. Myös vieraskielistä aineistoa käytetään suhteellisen paljon. Kehitettävää olisi erityisesti äänikirjoissa kuin myös isotekstisten valikoimassa. Selkokirjoja käyttävät asiakkaat kaipaavat myös parempaa tarjontaa.

Vastauksista on löydettävissä tiettyjä aineistoyhdistelmiä. Vastaajista 72 ilmoitti käyttävänsä sekä kertoma- että tietokirjallisuutta (67 % vastaajista). Toinen selvä yhdistelmä olivat sanoma- ja aikakauslehtien lukijat, 61 vastaajaa (59 %). Ryhmien limittäisyys näkyy seuraavasti: sanoma-, aikakauslehtiä sekä kertomakirjallisuutta käytti 54 vastaajaa (50 %), sanoma-, aikakauslehtiä sekä tietokirjallisuutta hieman pienempi joukko, 42 vastaajaa (39 %). Kaikkia neljää aineistoa, sanoma- ja aikakauslehtiä sekä kertoma- ja tietokirjallisuutta käytti 39 vastaajaa (36 %), joka sekin on vielä iso ryhmä kaikista vastaajista.

Paljon käytetyn aineiston, runojen, käyttöyhteys kertomakirjallisuuteen oli vahva: ne, jotka lukivat runoja lukivat suurella todennäköisyydellä (95,7 %, 45 vastaajaa 47:stä) myös kertomakirjallisuutta (2 poikkeamaa vastaajista jotka ilmoittivat lukevansa runoja). Tämä ei ole missään nimessä yllättävä tulos vaan osoittaa läheisten aineistojen yhteiskäyttöä.

Kaikkien muiden aineistojen käyttäjät käyttivät myös näitä kyselyn alkupuolen aineistoja ja monesti useampia niistä. Selvää kaavaa esimerkiksi kotiseutukokoelmien käyttäjien muista aineistonkäytöistä ei ollut havaittavissa. Tämä tukee taustakirjallisuuden näkemyksiä senioriasiakkaiden yksilöllisistä tavoista hyödyntää kirjastopalveluita ja -aineistoja.



Henkilöitä, jotka käyttivät aineistoista kuutta erilaista tai useampaa, oli vastaajien joukossa 33 (30,55 % kaikista vastaajista). Näitä monipuolisimpia aineistonkäyttäjiä yhdisti sanomalehtien, aikakauslehtien, kertoma- ja tietokirjallisuuden yleinen käyttö. Lisäksi tämän vastaajajoukon aineistonkäyttö hajautui kaikkiin muihin ryhmiin, yksiköllisten kirjastonkäyttötottumusten mukaisesti (kotiseutukokoelma, musiikki, isotekstiset, äänikirjat, runot, käsikirjasto, vieraskieliset jne.).

Kuten kirjastojen aineistonkäyttöä ilmaisevat taulukot 3-5 näyttävät (s. 74-76) voidaan huomata, isotekstiset, äänikirjat ja selkokirjat ovat suhteellisen vähän käytetty aineistojoukko ja samalla niihin kohdistuu voimakkaampaa kritiikkiä kuin moniin muihin aineistoihin. Kyse on varmasti aineistomääristä mutta myös muita tekijöitä voi olla mukana.

Kuten eri kirjastoista voidaan havaita, sanomalehdet, aikakauslehdet, kertomakirjallisuus sekä tietokirjat ovat aineistoista eniten käytettyjä. Niihin oltiin pääosin tyytyväisiä eikä avoimissa vastauksissa juurikaan tehty korjauksia kirjaston hankintoihin. Enemmän uutta käänöskirjallisuutta toivottiin, samoin parannuksia vieraskielisen aineiston saatavuuteen ja haettavuuteen. Myös kotiseutukokoelmaa, käsikirjastoa sekä runoja käytettiin melko paljon.

Äänikirjoilla oli yllättävän vähän käyttäjiä taustakirjallisuuden luomaan kuvaan nähden. Toisaalta avoimissa vastauksissa toivottiin enemmän äänikirja-aineistoa ja uutta kirjallisuutta kuunneltavassa muodossa. Kyse on siis luultavasti tarjonnasta.

### **Mies- ja naisasiakkaiden erot kirjastoasiakkuudessa**

Miesvastaajia oli vähemmistö vastaajista, 30 (27,78 %). Sekä miehet että naiset hyödynsivät yleisimpiä aineistoja eli sanomalehtiä, aikakauslehtiä, kertomakirjallisuutta ja tietokirjallisuutta. Muutamia aineistoihin liittyy erityishuomautettavaa: miehet käyttivät todella vähän äänikirjoja, selkokirjoja ja isotekstisiä, lisäksi vähäiset käyttäjät arvostelivat

aineistoja heikonlaisiksi: äänikirjoja käytti miehistä vain 1 (3,3 %) ja tämä arvioi valikoiman tyydyttäväksi. Isotekstisiä kirjoja käytti miehistä myös vain 1 (3,3 %) ja hän arvioi valikoiman huonoksi. Edelleen selkokirjojen kohdalla miesasiakkaita oli vain yksi (3,3 %) ja arvosana valikoimalle oli huono. Miesten käyttämiä aineistoja olivat lisäksi kotiseutukokoelma (käyttäjiä 33,3 % miesvastaajista) ja käsikirjasto (käyttäjiä 60 % miesvastaajista).

Miesasiakkaiden avoimet kommentit liittyivät naisasiakkaita yleisemmin pysäköinti- ja liikennöintiasioihin, sähkökirjoihin, oman tietokoneen kautta käytettäviin etäpalveluihin sekä kirjastotilakritiikkiin (lehtienlukusalin toiminta, kirjaston ilmastointi ja lämpötila). Miesasiakkaiden asenne sähköisiin palveluihin oli ylipäätään aktiivisempaa kuin naisten. Kaikki neljä vastaajaa, jotka ilmoittavat olevansa tyytymättömiä kirjaston asiakastietokoneisiin, olivat miehiä.

Alla oleva taulukko (TAULUKKO 13) esittää kuinka vastaukset ovat jakautuneet kysymyksessä 16 mies- ja naisasiakkaiden kesken. Erot ovat selvät varsinkin suhtautumisessa sähköisiin palveluihin (kohdat D ja E). Lisäksi on huomattava että kaikki kirjojen ääneenluvun valinneet olivat naisia (kohta A). Olen merkinnyt korostuksella huomattavat eroavaisuudet.

TAULUKKO 13. Kirjaston etäpalveluiden mahdollinen tarve tulevaisuudessa jos kirjastossa käyminen käy vaikeaksi. Vastaukset %-osuus (N=108 (miehiä 30, naisia 78)). A = kirjojen ääneenluku, B = kotipalvelu, C = äänikirjat, D = sähköiset kirjat lukulaitteineen, E = kirjastopalvelujen käyttö oman kotitietokoneen kautta, F(avoin) = kirjastoauton palvelut, G(avoin) = DVD-levyjen toimittaminen kotiin

	A	B	C	D	E	F	G
Miehet	<b>0</b>	63	30	<b>30</b>	<b>43</b>	0	0
Naiset	<b>12</b>	81	44	<b>6</b>	<b>23</b>	1	1
Yhteensä	8	76	40	13	29	1	1

## **Kirjaston jalkautuminen senioreiden luo**

Avointen vastausten kautta oli nähtävillä senioreiden toive siitä että kirjasto tekisi itseään näkyvämmäksi niin kirjaston ulkopuolelle ulottuvien palvelumuotojen (luennot, esittelyt, kirjavinkkaus, kotipalvelu) kuin tiedottamisenkin kautta (kirjastohenkilökunnan edustaja vierailisi esimerkiksi vanhainkodissa kertomassa kirjastojen palvelutarjonnasta). Kirjaston oman ilmoitustaulun viestit eivät yllä kirjastotilaa pidemmälle ja Internetiä eivät käytä kaikki seniorit. Yhteistyöhön eläkeläisjärjestöjen ja muiden suoraan senioreiden kanssa toimivien yhteisöjen kannustettiin. Lisäksi tämä ikäluokka arvostaa vuorovaikutteista asiakaspalvelua enemmän kuin muita asiakkaita ja kirjaston kommunikointiväyliä.

## **Sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitys**

Vaikka yhteiskunnassa onkin tällä hetkellä valloillaan "sähköistymisen trendi" ja siinä mielellään korostetaan säästöjen ja nopeuden kautta, ihmisvälitteiselle palvelulle on kysyntää ja sille annetaan arvoa (Heikkilä 2007, 32; Sulander 2008, 33, vrt. Ekholm 2010, 5-8). Tämän kyselyn aineistossa kirjaston asiakaspalvelu on saanut paljon kiitosta, samoin kirjastolaisten ammattitaito. Kirjaston erinomaiseksi arvioitu kasvokkainen asiakaspalvelu on yleisen kirjaston tärkeä ominaisuus ikääntyneiden(kin) asiakkaiden joukossa ja monet vastaajat ilmaisivat huolestuneisuutensa siitä, että palvelu siirtyisi tulevaisuudessa kasvavassa määrin etämuotoiseksi ja sähköiseen ympäristöön.

## **Lähikirjastot ja kirjastotilojen merkitys**

Edelliseen kohtaan liittyvät kirjastojen toimipisteiden merkitys. Senioriasiakkaille lähikirjastojen käyttömahdollisuus on tärkeää. Syitä ovat heikentynyt liikuntakyky, tutun kirjaston ja henkilökunnan merkitys, mahdollisesti keskustakirjastoa rauhallisempi ympäristö (niin kulkumatka kirjastolle kuin kirjasto itsessään) sekä kustannukset jos on käytettävä jotain kulkuneuvoa. Useissa avoimista vastauksista oltiin huolissaan lähikirjastojen lakkauttamisista tulevaisuudessa. Asiakkaiden vastausten perusteella myös

pienempi toimipiste voi vastata palvelutarpeisiin, ongelmia tuleekin erikoisempien aineistojen kohdalla jotka keskittyvät pääkirjastoon. Lähikirjastojen ollessa iäkkäille asiakkaille tärkeitä tulisi myös hoitaa kirjastojen saavutettavuuteen liittyvät puitteet toimiviksi (pysäköintimahdollisuudet, joukkoliikenne, aukioloajat, ulko-ovien automaattinen avautuminen jne.). Lehtienlukusali on iäkkäille asiakkaille keskeinen kirjastopalvelu ja sen toimivuus olisi syytä järjestää mahdollisimman asiakasystävälliseksi.

### **Kotipalvelu ensisijainen etäpalvelu**

Kotipalvelun osuus etäpalveluista (82 vastausta, 77,3 % kysymykseen vastaajista) oli selvän enemmistön toive. Tämä on jyrkässä ristiriidassa sen kanssa kuinka paljon kirjastolla on resursseja kotipalveluun käytettävissään. Koska nämä asiakkaat eivät vielä ole kotipalvelun asiakkaita asioidessaan itse kirjastossa, kotipalvelun kysyntä tulee vain kasvamaan myös Hyvinkään alueella tulevina vuosina. Kotipalvelu toteuttamisessa on huomioitava erilaisten asiakkaiden tarpeet sekä tottumukset: jotkut haluavat valita aineistonsa sen sijaan että kotipalvelusta vastaava henkilö valikoi hänelle aineistoa, mikä aiheuttaa tietenkin järjestelykysymyksiä, esimerkiksi asiakkaan kuljettamisessa kotoa kirjastolle. Ne asiakkaat, joille sähköisten palvelujen käyttö on tutumpaa, toivat esiin mielenkiintoisia ratkaisuja kuten videopuhelut kotoa kirjastovirkailijalle.

## **7.6 SYNTEESIT VASTAUKSINA TUTKIMUSKYSYMYKSIIN**

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää senioriasiakkaiden kirjastopalveluiden käyttöä sekä tyytyväisyyttä niihin. Lisäksi pyrittiin kokoamaan tietoa uusien palveluiden kysynnästä. Kirjastopalveluiden käyttö painottuu perinteisiin paikallisiin ja fyysisiin palveluihin. Näistä merkittävimmät ovat kertomakirjallisuus, tietokirjallisuus, sanomalehdet sekä aikakauslehdet (s. 74-78). Lisäksi seniorit käyttävät vaihtelevasti kotiseutukokoelmia, käsikirjastoa, runoja ja musiikkiaineistoja. Äänikirjojen, isotekstisten ja selkokirjojen käyttö on vähäisempää ja näihin aineistoihin kohdistui myös parannustoiveita (s. 74-78). Kirjastotilojen suhteen lehtienlukusalien toimivuuteen tulee kiinnittää huomiota, samoin

kirjastojen saavutettavuuteen jossa lähikirjastoilla on ratkaiseva merkitys (s. 73, 74, 86-87, 90).

Sähköisten palveluiden käyttö vaihteli (s. 78-81). Osa asiakkaista ei hyödynnä mitään sähköistä palvelua, pieni joukko taas hyödynsi niitä monipuolisesti (s. 81). RATAMO-aineistotietokanta ja kirjaston Internetsivut olivat yleisimmin käytössä. Sähkökirjojen ja sähköisten palvelujen käyttöön ja valikoimiin toivottiin enemmän perehdytystä. Osa senioreista vastusti sähköisiä palveluja ja puolusti perinteisen palvelumallin tärkeyttä.

Kirjaston nykyisiin tapahtumiin, kirjailijavierailuihin ja ATK-opastuksiin, oltiin pääosin tyytyväisiä (s. 83-84). Tapahtumia kuitenkin toivottaisiin lisää ja ehdotuksia tuli monenlaisia (s. 84-85). Kirjaston etäpalveluista kotipalvelu on nykyiselläänkin alimitoitettu ja tulevaisuudessa potentiaalinen asiakaskunta on entistä isompi: kyseessä oli selvästi eniten kannatusta kerännyt etäpalvelu niille jotka eivät itse pääse kirjastossa vierailemaan (s. 86, 87). Sähköiset etäpalvelut olivat vaihtoehto vähemmistölle.

Kirjaston vahvuus on kasvokkainen vuorovaikutus ja sosiaalinen palveluympäristö. Henkilökunta sai pelkästään positiivista palautetta niin palvelusta, ystävällisyydestä kuin asiantuntemuksestakin. Tämä kirjaston ulottuvuus ja palvelusisältö tulee huomioida samalla kun kehitetään verkkopalveluita ja sähköistä kirjastotilaa.

Uusien palveluiden skaala esiintyi kattavimmin muiden palveluiden ja tapahtumien kautta sekä etäpalveluehdotuksissa. Kirjastoon toivottiin muuan muassa kahvilaa, keskusteluja ajankohtaisista asioista, monipuolisemmin näyttelyitä, luentoja, aineistoesittelyjä, pidemmälle menevää ATK-opastusta, sähköisten aineistojen käyttökoulutusta sekä tehokasta kirjastonkäytön opetusta. Kirjastoa kannustettiin yhteistyöhön muiden tahojen kanssa senioriasiakkaiden tavoittamiseksi ja palvelutiedottamisen tehostamiseksi (s. 88). Etäpalveluissa esiintyi kiinnostusta sähköisiin kirjoihin, videopuhelumahdollisuuden kirjastovirkailijan kanssa ja muita huomioita (s. 86-87). Perinteinen kotipalvelu on kaivattu ja tarpeellinen palvelu.

## 8. PÄÄTELMIÄ JA POHDINTAA

Tutkimuksen aineisto osoittaa kuinka senioreiden osalta kirjastojen perinteisiksi katsottavat painetut aineistot ovat tärkein palvelu; kertomakirjallisuus, tietokirjat, sanomalehdet, aikakauslehdet sekä muutkin perinteiset aineistot ovat keskeisiä. Neljässä suurimmassa ryhmässä on runsaasti alaluokkia ja valikoimaa. Tämä ilmenee pelkästään tietokirjallisuuden kaikkien alalajien sisältöä mietittäessä. Niin ikään kirjaston perinteinen palvelu- ja toimintaympäristö eli fyysinen kirjastotila kirjastovirkailijoihin ja kirjastonhoitajiin on ensisijainen palveluympäristö. Kirjastotilan merkitys ajanviettopaikkana ja "toisena olohuoneena" kuten myös kasvokkaisen sosiaalisen palvelun arvo ja merkitys tulee ymmärtää ja nähdä tämä tärkeänä osana kirjastojen palvelua. Voidaan ajatella, ettei kirjasto pelkästään verkkopohjaisena tietoportaalina tarjoaisi samaa moniulotteista palvelua kuin nyky muodossaan - kuka esimerkiksi olisi tosissaan siirtämässä kaupungin torialuetta, keskuspuistoa tai vaikkapa kauppakeskustakaan pelkästään verkkoympäristöön?.

Kertomakirjallisuuden ja tietokirjojen tarjonta oli kunnossa käyttäjien määrään nähden. Valikoimaa tarvitaan kuitenkin enemmän äänikirjoihin, isotekstisiin ja selkokirjoihin. Tiedotusta näistä aineistoista kannattaisi lisätä.

Senioreiden tiedontarpeita ei ole syytä mennä liikaa yleistämään tämän aineiston perusteella. Kuitenkin kiinnostus paikallisiin tapahtumiin ja paikallishistoriaan näyttäisi olevan monia yhdistävä piirre. Tämä näkyy (myös) paikallisuutisten seuraamisena sekä paikalliskokoelmien käytössä. Eräänä yleisenä toiveena oli paikallisten (hyvinkääläisten) kirjailijoiden ja kirjoittajien teosten selkeämpi esillepano.

Lähikirjastojen tarve on selvä. Lähikirjasto on iäkkäälle lähellä, tuttu ja turvallinen, usein myös palveluiltaan riittävän monipuolinen. Kyselyn kautta selviää myös kuinka paljon erinomainen asiakaspalvelu voi peittää kirjaston muita puutteita, esimerkiksi Paavolan

kirjastossa. Lähikirjastojen kohdalla säästäminen on kyseenalainen teko, kun muistetaan että kirjastot ovat olemassa asiakkaita varten. Eräänä ratkaisuna eräs vastaajista ehdotti seuraavaa: jos mikään muu ei auta säästöuhan alla, lähikirjastot voisivat olla auki vaikkapa vain 1-3 kertaa viikossa, mutta tällöin aukioloaika olisi pitkä. Päivästä voisikin siis muodostua helposti muistettava kirjastopäivä (tai kirjastopäivät). Tuttuuden ja turvallisuuden lisäksi merkillepantavia huomioita senioreiden kannalta katsottuna ovat liikkumiseen liittyvät ongelmat, matkustamiseen menevä aika sekä kustannukset, jos liikennöintiin tarvitaan esimerkiksi taksia. Kotipalvelu ei täysin voi korvata lähikirjastoja, edes teoriassa, koska osa asiakkaista haluaa valita itse aineistonsa (kotipalvelun nykyresursseilla koko ajatuskin olisi äärimmäisen kaukaa haettu vaihtoehto).

Vastaajien joukossa on senioreita jotka jo nyt käyttävät sähköisiä palveluita monipuolisesti ja kriittisesti. Tilausta palveluiden, välineiden ja opastuksen laajentamiselle löytyy mutta myös muutosvastarintaa ja halua pitäytyä kirjaston perinteisissä palveluissa. Kirjastoväen tulisi huomioida nämä molemmat ryhmät sekä niiden väliin asettuvat, jotka haluaisivat oppia enemmän sähköisistä palveluista. Kuten jo kirjaston tehtävä laissa ilmoittaa kirjastojen on tarjottava palveluita kaikille asiakkailleen näiden toimintaedellytysten ja tarpeiden mukaan (mm. Lovio & Tiihonen 2005, 20-21). Kirjasto ei ole voittoa tavoitteleva liikeyritys, joten erityishuomiota tarvitsevat asiakkaat tulisi huomioida heidän vaatimustensa mukaan (myös Isomursu 2004, 28, 43).

Sähköisten palveluiden käyttöintoon vaikuttaa varmasti aineistotarjonta. Suomenkielistä kertomakirjallisuutta tai tietokirjallisuutta, runoja, historiaa, harrastetietoutta, yleissivistävää aineistoa tai esimerkiksi musiikkia on edelleen aika heikosti saatavilla sähköisesti (Verho 2008, 16). Senioreiden tiedontarpeet eivät siis välttämättä kohtaa elektronisen aineiston tarjonnassa.

Tärkeä merkitys on toimivalla tiedottamisella. Tiedottamisen tulee olla monipuolista ja tavoittaa kohderyhmänsä: senioriasiakkaiden saavuttaminen onnistuu "jalkautumalla" asiakkaiden luo tarvittaessa kirjaston ulkopuolelle, luomalla yhteyksiä senioreiden parissa

toimiviin yhteisöihin, ilmoittamalla paikallislehdistön kautta sekä Internetin kautta. Kirjaston ilmoitustaulu toimii niiden asiakkaiden kohdalla jotka jo aktiivisesti käyvät kirjastossa ja seuraavat sen tapahtumia.

Kirjaston etäpalveluiden osalta tämä tutkimus osoittaa selvästi kuinka Hyvinkäällä on tulevaisuudessa yhä kasvava tarve kotipalvelulle. Tällä hetkellä kotipalvelun piirissä on kahdeksan asiakasta. Pelkästään tämän kyselyn vastaajien joukossa on 82 mahdollista tulevaa asiakasta jotka tällaista palvelua uskovat tulevaisuudessa käyttävänsä, jos vain mahdollista.

Yhteydet aiempaan RATAMO-kirjastojen ja Lopen kirjaston asiakaskyselyyn (kevät 2010) ovat osittain hankalia vertailullisesti. Tämän kyselyn vastaajien ikäjakauma on erilainen ja kyselyiden kysymykset ja vastausrakenteet ovat toisistaan poikkeavat. Myöskään Hyvinkään tason toimipistekohtaiseen vertailuun vuoden 2010 kysely ei taivu, koska sillä tavoiteltiin suuremman kirjastoryhmittymän palvelutason mittaamista. Vaikuttaisi kuitenkin siltä että seniorit antoivat parempaa palautetta paljon käytetyistä aineistoista (kertomakirjallisuus, tietokirjat) kuin yleisen kyselyn vastaajat. Molemmissa kyselyissä kirjastohenkilökunnan ystävällisyyttä kiiteltiin. Yleisten kehitysajatusten suhteen löytyy kirjastoalalle ehkä universaaleja asiakastoiveita: lisää (uutta) aineistoa, lisätiloja kirjastolle sekä aukioloaikojen pidentämistä.

Yleisen kirjaston selviytyminen tehtävästään kehittyvässä ja muuttuvassa modernissa yhteiskunnassa ei ole itsestäänselvä tai omalla painollaan etenevä projekti. Kyse on kirjaston perustehtävästä ja sen asemasta kansalaisten tiedon- ja kulttuurintarpeisiin vastaamisesta. Samaan aikaan kun kirjastot pyrkivät saamaan asiakkaikeeseen nuoria panostamalla muun muassa sosiaaliseen mediaan myös vanhempi asiakaskunta täytyy muistaa. Kuten Verho (2008, 16-17) toteaa, yleisissä kirjastoissa vaaditaan investointeja tietojärjestelmiin, yhteistyöhön, tilojen muokkaamiseen sekä henkilökuntaan ja henkilökunnan taitojen kehittämiseen.



Senioreista ja kirjastoista löytyy lukuisia aiheita jatkotutkimukseen. Olisi mahdollista tutkia tarkemmin ulkomailla esiintyviä senioripalveluita kirjastoalalla ja pohtia niiden sovellusmahdollisuuksia Suomessa. Haastattelemalla voisi koota syvällisempää tietoa niistä kirjastonkäyttäjistä, jotka eivät enää kykene kirjastopalveluita käyttämään tai senioreista jotka eivät syystä tai toisesta katso tarvitsevansa kirjastopalveluita. Millaisia tämän ryhmän tiedontarpeet ovat ja mistä he etsivät tietoa? Kyselytutkimuksen voisi myös toteuttaa yleisemmin jonkin paikkakunnan koko ikääntyneen väestön osalta jolloin mukaan saataisiin kirjastonkäytön suhteen aktiivisia ja passiivisia henkilöitä. Edelleen näkisin hyödyllisenä kirjaston sähköisiin palveluihin ja senioreihin liittyvän tutkimuksen. Myös erilaiset narratiiviset tutkimukset (Hirsjärvi ym 2008, 213) voisivat osoittautua hedelmällisiksi erityisesti kirjaston merkitysten ja käyttötapojen selvittämisessä.

Niinikään olisi mahdollista tutkia tässäkin tutkimuksessa esiintyneitä teemoja, mutta tarkentaen tutkimuksen johonkin niistä (kotipalvelu, kirjastotilat, aineistojen käyttö). Vaikka näinkin laajaa aiheita käsittelevä tutkimus oli mahdollista toteuttaa kyselytutkimuksena, ongelmaksi muodostui tulosten pinnallisuus sekä karheus. Esimerkiksi aineistojenkäyttöä koskeva tarkempi tieto jäi tällä aineistolla täysin ulottumattomiin. Kun tutkitaan koko kirjastopalveluiden kokonaisuutta yhdellä lomakkeella, tietty yleisluontoisuus ja epätarkkuus ovat väistämättömiä heikkouksia: perusteelliset tulokset vaatisivat niin pitkän lomakkeen (tai uuvuttavan haastattelun), että vain kaikkein innokkaimmat ja motivoituneimmat kirjastoasiakkaat jaksaisivat vastata.

Tutkimus toteutettiin yhteistyönä Hyvinkään kaupunginkirjaston kanssa ja tutkimuksen tarve oli kirjastolta lähtöisin. Uskon että kysely on tuottanut informaatiota joilla palveluita voidaan kehittää, resusseja suunnata, ja myös tuottanut perusteluita joidenkin palveluiden tarpeelle (lähikirjastot, kotipalvelu, erikoisaineistot). Lisäksi tutkimus on koonnut tietoa nykyisten palveluiden käytöstä ja niiden arvioinnista asiakkaiden näkökulmasta. Omalta kohdaltani hienoin ja yllättävin asia oli vastaajien motivoituneisuus vastata avoimien vastausten kautta. Avoimet vastaukset olivat myös aineistonkeruun kannalta kriittisen merkittävä osuus tutkimusaineiston laadullista koostumusta.

## LÄHTEET

Aabo, Svanhild, Ragnar Audunson & Andreas Vårheim. 2010. How do public libraries function as meeting places?. *Library & Information Science Research* 32:16-26.

Heikkonen, Tarja. 2011. Hyvinkäällä kysellään varttuneen väen toiveita kirjastopalveluista. *Aamuposti tiistai* 18. tammikuuta 2011, s. 3 & 4.

Collett, Mike. 2009. Building bridges with books: a contract library service to rest homes. *Applis* 22(2):77-82.

Curzon, Paul, Judy Wilson & Gill Whitney. 2005. Successful strategies of older people for finding information. *Interacting with Computers* 17:660-671.

Eerikäinen, Johanna. 2009. Äänikirjoista ilmaista iloa ja ajanvietettä. *Vanhustyö* (7):22-23.

Ekholm, Kai. 2010. Uusi kirjatalous: kaupallisen ja julkisen yhteistyö. *Kansalliskirjasto* 52(3):4-8.

Eriksson, Hanna. 2010. Kuuden tähden olohuone. *Vihreä lanka* 8.10.2010, s. 10-13.

Forsyth, Ellen. 2009. Readers advisory services for older adults. *Apils* 22(3):128-140.

Hakala, Juha T. 2009. Uusi graduopas. *Melkein maisterin entistä ehompi niksikirja*. Helsinki: Gaudeamus.

Heikkilä, Mervi. 2007. "Elettyä elämää ja tätä päivää." *Kirjastolehti* (2):32-33.

Heikkilä, Mervi. 2009. Ikääntyvä väestö haastaa kirjastopalvelut. *Kirjastolehti* (3):33.

Heikkilä, Tarja. 2001. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Heinisuo, Rami, Sanna Koskela & Reetta Saine. 2004. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla: Palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Opetusministeriön julkaisuja 2004:5. Helsinki: Opetusministeriö; Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto.

Hihnala, Hanna. 2010. Teknologiaa ikäihmisten ehdoilla. Vanhustyö (6):26-27.

Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes & Paula Sajavaara. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hokka-Ahti, Ritva. 2008. Seniorista aktiiviskansalaiseksi. Kirjastolehti (5):16-18.

Hyvinkään kaupunginkirjaston sivut. 2011. <http://www.hyvinkaa.fi/Kulttuuri-ja-vapaa-aika/kirjasto>. Tarkistettu: 13. huhtikuuta 2011.

Hyvinkään kaupungin sivut. 2011. [www.hyvinkaa.fi](http://www.hyvinkaa.fi). Tarkistettu: 13. huhtikuuta 2011.

Hyvinkään Perusturvakeskus. 2003. Hyvään vanhuuteen: Hyvinkään vanhuspoliittinen strategia ja palvelurakenteen kehittämisohjelma vuosille 2003-2010.

Ihanamäki, Satu. 2009. Lapin läänin yleisten kirjastojen toiminta vuonna 2008 sekä selvitys ikääntyneiden kirjastopalveluista 2009. Lapin lääninhallituksen julkaisusarja 2009:5. Rovaniemi: Lapin lääninhallitus.

Isomursu, Liisa. 2004. Vanhuskäsitys yleisissä kirjastoissa. Pro gradu -työ, Informaatiotutkimuksen laitos, Oulun yliopisto.

Kansalliskirjaston sivut [s.a.]. [www.kansalliskirjasto.fi](http://www.kansalliskirjasto.fi). Tarkistettu: 13. huhtikuuta 2011.

Karjalainen, Pirkko. 2006. eInclusion - Tietoyhteiskunta kaikille. Vanhustyö (6):12-13.

Kirvesoja, Aino-Liisa. 2009. Kärryillä ja kasseilla: Tampereen kaupunginkirjaston koti- ja laitospalvelut 1959-2009. Tampere: Tampereen kaupunginkirjasto - Pirkanmaan maakuntakirjasto.

Kortelainen, Terttu. 2003. Kirjastojen arviointia ja osaamisen jakaminen seutuyhteistyönä: Pohjoisten kirjaston arviointi- ja kehittämisprojekti PARKKI. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Laakso, Leena. 2010. Kirjaston kotipalvelutoiminta. Helsinki: BTJ Kustannus.

Lahtinen, Mikko. 2010. Kirjastojen maa. Tampere: Vastapaino.

Lehtonen, Kari-Veli. 2011. Yli 64-vuotiaiden hyvinkääläisten kirjastotoiveita kootaan kyselyllä. Hyvinkään viikkouutiset 26.1.2011, s. 2.

Lovio, Maisa & Vuokko Tiihonen. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Lönn, Rauha. 2008. Vuoropuhelua kirjastossa - sosiaalinen web ja kirjastojen verkkopalvelut. Tietoasiantuntija (1):15-16.

Lönnroth, Heleena. 2007. Eteläinen Kymenlaakso 2025?. Kirjastolehti (3):31.

Makupalat, Hämeenlinnan kaupunginkirjaston ylläpitämä linkkikirjasto [s.a.]. [www.makupalat.fi](http://www.makupalat.fi). Tarkistettu: 13. huhtikuuta 2011.

Mäkinen, Ilkka (toim.). 2009. Suomen yleisten kirjastojen historia. Helsinki: BTJ Kustannus.

Nielsen, Gyda Skat & Birgitta Irvall. 2006. Esteetön kirjasto. Kirjastonkäytön saavutettavuuden varmistaminen. Suom. Anneli Äyräs. Engl. Alkuperäisteksti: IFLA Reports No. 89 (2005). Helsinki: Opetusministeriö.

Niemelä, Raimo. 2003. Tiedonhankinnan epävarmuus ja hallinta. Opettaja-eläkeläisten arkielämän tiedonhankinnan tarkastelua. Informaatiotutkimus 22(3):77-86.

Niemelä, Raimo. 2007. Ikääntyneiden informaatiokäyttäytyminen. Laadullinen tutkimus arkielämän informaatiokäytännöistä ja toimintaan aktivoitumisesta. Informaatiotutkimus 26(2):54-58

Opetusministeriö. 2006. Kirjaston kehittämisohjelma 2006-2010. Kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena. Opetusministeriön julkaisuja 2006:44. Helsinki: Opetusministeriö.

Opetusministeriö. 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja; 2009:32. Helsinki: Opetusministeriö.

Parjanne, Marja-Liisa. 2005. Lisää vuosia elämään - lisää elämää vuosiin. Vanhustyö (4):4-6.

Prasad, Pannaga. 2009. Reference services to senior groups in the San Antonio public library. The Reference Librarian 50:99-108.

RATAMO-aineistotietokanta. [s.a.]. <http://ratamo.kirjas.to:8005/Intro?formid=find2>.  
Tarkistettu: 13. huhtikuuta 2011.

Ryynänen, Mirja [s.a.]. Informaatiolukutaito, kirjastot ja poliitikot.

[http://www.kirjastot.fi/kirjastoala/julkaisut/informaatiolukutaito\\_kirjastot](http://www.kirjastot.fi/kirjastoala/julkaisut/informaatiolukutaito_kirjastot). Tarkistettu: 13. huhtikuuta 2011.

Sankari, Anne. 2004. Ikääntyviä tietoyhteiskunnassa: kulttuuriset ajattelutavat ja sosiaalinen tila. SoPhi; 88. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Sitari, Kaija. 2001. Kotimaisen kaukopalvelu käsikirja. <http://pandora.lib.hel.fi/kaukopal/kasikirja/cover.html>. Tarkistettu: 13. huhtikuuta 2011.

Sloan, Margaret. 2008. Expanding library services for older people. Library and Information update 7(5):31-33.

Sloan, Margaret. 2009. Developing a good practice guide on library services for older people. Aplis 22(2):48-57.

Soini, Antti. 2006. Vanhukset verkossa. Vanhustyö (3):4-6.

Sulander, Tommi. 2008. Toimintakyky on muutakin kuin fyysistä suorittamista. Vanhustyö (7):32-34.

Suomen laki [s.a.]. [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi). Tarkistettu: 13. huhtikuuta 2011.

Taipale, Vappu. 2008. Ikääntyminen on globaali megatrendi. Vanhustyö (4):3.

Turkki, Teppo. 2010. Näkökulma: Suomi takaisin tietoyhteiskuntien joukkoon. Tietoasiantuntija (2-3):26-27.

Valtion taidemuseon Kulttuuria kaikille -palvelu. 2011. [www.kulttuuriakaikille.info](http://www.kulttuuriakaikille.info). Tarkistettu: 13. huhtikuuta 2011.

Verho, Seppo. 2008. Asiakkaat muuttuvat, kirjasto uusiutuu. Kirjastolehti (1):16-17.

Verho, Seppo 2. 2008. Kotikirjastopalvelu kytkee mummit suureen maailmaan.  
Kirjastolehti (5):20-21.

Viiri, Marjariitta, Anneli Ketonen, Päivi Almgren & Raija Kinnunen. 2009. Ikääntyneiden kirjastopalvelut Länsi-Suomessa. Länsi-Suomen lääninhallituksen julkaisusarja; 8/2009. [s.l.]: Länsi-Suomen lääninhallitus.

Vilka, Hanna. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Williamson, Kirsty & Terry Asla. 2009. Information behavior of people in the fourth age: Implications for the conceptualization of information literacy. Library & Information Science Research 31:76-83.

Virkola, Elisa & Sirkkaliisa Heimonen. 2010. Iäkkäiden kaupunkilaisten toiveita, luopumisia ja mielenkiinnon kohteita - kyselytutkimuksen kertomaa. Vanhustyö (5):36-38.

## Liite 1: Saate

Arvoisa senioriasiakas!

Tämä kyselylomake on osa Hyvinkään kaupunginkirjaston ja Tampereen yliopiston Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitoksen yhteistyönä toteuttamaa tutkimusta. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää yli 64-vuotiaiden hyvinkääläisten mielipiteitä kirjastosta: miten te koette kirjaston palvelutarjonnan tällä hetkellä sekä millaisia toiveita teillä on uusien palveluiden suhteen.

Kyselyssä saatavia tuloksia on tarkoitus hyödyntää Hyvinkään kaupunginkirjaston palveluiden ja palvelutarjonnan kehittämisessä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaan suuntaan. Nyt teillä on hyvinkääläisenä ja kirjastonne asiakkaana mahdollisuus kertoa oma mielipiteenne ja vaikuttaa kirjaston toimintaan.

Kyselyn täyttämiseen tarvitsette kynän ja aikaa noin 10-20 minuuttia. Kyselyn palauttaminen tapahtuu nimettömänä.

Täytettyänne lomakkeen laittakaa se takaisin kirjekuoreen ja palauttakaa sitten kirjastovirkailijalle. Halutessanne voitte palauttaa lomakkeen kirjastoon myös myöhemmin. Lomake on kuitenkin palautettava viimeistään 5.2.2011, jotta vastauksenne ehtivät mukaan tutkimukseen. Tämän saatteen voitte halutessanne pitää itsellänne tai palauttaa kirjekuoreessa kyselylomakkeen kanssa.

Lisätietoja kyselystä antaa tutkimuksen tekijä LuK Pietari Pehkonen joko (puh. numero tällä paikalla) tai pietari.pehkonen@uta.fi.



## Liite 2: Kyselylomake

Tämä kysely koskee seuraavaa Hyvinkään alueen kirjastoa:

### **PAAVOLAN KIRJASTO**

Ympyröikää sopiva vaihtoehto.

1. Kuinka usein käytte kirjastossa?

- A. Päivittäin.
- B. Viikottain - pari kertaa kuukaudessa
- C. Kerran kuussa tai harvemmin
- E. En osaa sanoa.

2. Aineiston lainaaminen ja palauttaminen kirjastovirkailijoiden suorittamana palveluna.

- A. Olen tyytyväinen palveluun.
- B. En ole tyytyväinen, miksi:

C: En ole käyttänyt tätä palvelua.

3. Aineiston lainaaminen ja palauttaminen lainaus- ja palautusautomaatin avulla.

- A. Olen tyytyväinen palveluun.
- B. En ole tyytyväinen, miksi:

C: En ole käyttänyt tätä palvelua.

4. Aineiston varaaminen.

A. Olen tyytyväinen palveluun.

B. En ole tyytyväinen, miksi:

C. En ole käyttänyt tätä palvelua.

Jos varaatte aineistoa, mitä seuraavista menetelmistä käytätte varausten tekemiseen?

A. Teen varauksen kirjastossa.

B. Teen varauksen puhelimitse.

C. Teen varauksen sähköpostitse.

D. Teen varauksen verkkokirjastossa.

E. Muuten, miten:

5. Aineiston kaukolainaaminen.

A. Olen tyytyväinen palveluun.

B. En ole tyytyväinen, miksi:

C. En ole käyttänyt tätä palvelua.

Jos kaukolainaatte aineistoa, mitä seuraavista lainaustavoista käytätte?

A. Teen kaukolainauksen kirjastossa.

B. Teen kaukolainauksen puhelimitse.

C. Teen kaukolainauksen sähköpostitse.

E. Muuten, miten:

6. Yleinen neuvonta ja kirjastonkäytön opastus.

A. Olen tyytyväinen palveluun.

B. En ole tyytyväinen, miksi:

C: En ole käyttänyt tätä palvelua.

7. Tietopalvelu (tarkemmat kysymykset aineistoista ja tiedonhaut).

A. Olen tyytyväinen palveluun.

B. En ole tyytyväinen, miksi:

C: En ole käyttänyt tätä palvelua.

8. Millaisen arvion annatte kirjaston asiakaspalvelulle yleisesti?

A. Hyvä.

B. Tyydyttävä.

C. Huono.

D. En osaa sanoa.

9. Tähän voitte kirjoittaa halutessanne kommentteja kirjaston tiloihin liittyen:

10. Minkä arvion annatte kirjaston aineistoille oman kirjastonkäyttökokemuksenne ja -tarpeidenne perusteella?

	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	En ole käyttänyt
A. Sanomalehdet	1	2	3	4
B. Aikakauslehdet	1	2	3	4
C. Kertomakirjallisuus	1	2	3	4
D. Tietokirjat	1	2	3	4
E. Sarjakuvat	1	2	3	4
F. Äänikirjat	1	2	3	4
G. Isotekstiset	1	2	3	4
H. Selkokirjat	1	2	3	4
I. Musiikkiaineisto	1	2	3	4
J. Elokuvat	1	2	3	4
K. Tieto-DVD:t	1	2	3	4
L. Kotiseutukokoelma	1	2	3	4
M. Käsikirjasto	1	2	3	4
N. Runot	1	2	3	4
O. Vieraskieliset	1	2	3	4
P. Muu aineisto, mikä:	1	2	3	4

11. Minkä arvion annatte kirjaston sähköisille palveluille?

	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	En ole käyttänyt
A. Kirjaston internet-sivut	1	2	3	4
B. Kirjaston kokoelma-tietokanta RATAMO	1	2	3	4
C. RATAMO-kirjastojen tarjoamat sähköiset kirjat (Ellibs)	1	2	3	4
D. Kirjaston tarjoamat tietokannat	1	2	3	4
E. APILA-aluetietokanta	1	2	3	4

12. Oletteko ollut tyytyväinen kirjaston asiakaskäyttöön tarkoitettuihin tietokoneisiin?

- A. Olen ollut tyytyväinen.
- B. En ole ollut tyytyväinen.
- C. En ole käyttänyt kirjaston tietokoneita.
- D. En osaa sanoa.

13. Minkä arvion annatte kirjaston muille palveluille ja tapahtumille?

	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	En ole osallistunut
A. ATK-opastus	1	2	3	4
B. Kirjailijavierailut	1	2	3	4
C. Muu kirjaston järjestämä yleisötapahtuma, mikä:	1	2	3	4

14. Mistä seuraavista palveluista tai tilaisuuksista voisitte olla kiinnostunut? Voitte ympyröidä useita vaihtoehtoja.

- A. Ääneenluku.
- B. Kirjavinkkaus (kirjojen esittelyä).
- C. Seniorisivusto internetissä.
- D. Jokin muu, mikä:

15. Tähän voitte halutessanne kirjoittaa omia ehdotuksianne siitä, millaisia palveluita tai tilaisuuksia kirjastonne voisi järjestää senioriasiakkaille:

16. Jos joskus tulevaisuudessa ette itse pääsisi käymään kirjastossa, minkälaisia palveluita kirjastolta silloin kaipaisitte? Voitte ympyröidä halutessanne useita vaihtoehtoja.

- A. Kirjojen ääneenluku.
- B. Kirjaston kotipalvelu (kirjojen toimittamista asiakkaalle kotiin).
- C. Äänikirjat.
- D. Sähköiset kirjat lukulaitteineen.
- E. Kirjastopalvelujen käyttö oman kotitietokoneen kautta.
- F. Jokin muu, mikä:

17. Onko teillä omia ehdotuksia siihen, miten kirjasto voisi palvella iäkkäitä asiakkaitaan jotka eivät itse pääse vierailemaan kirjastossa? Voitte kirjoittaa tähän omia ehdotuksianne:

18. Tiedottaako kirjasto riittävästi palvelutarjonnastaan?

- A. Kyllä.
- B. Ei.
- C. En osaa sanoa.

Kyselyn loppuksi hieman taustatietoja:

19. Ikänne: \_\_\_\_\_ vuotta.

20. Sukupuolenne:

- A. Mies
- B. Nainen

21. Minkä kouluarvosanan (4-10) antaisitte kirjaston palveluille kokonaisuutena?

Arvosana: \_\_\_\_\_

Tähän loppuun voitte vielä kirjoittaa vapaasti kommentteja liittyen Hyvinkään kaupunginkirjaston tarjoamiin palveluihin. Jos teillä on toiveita, joita ette ole voineet aiemmin tässä kyselyssä esittää, voitte kirjoittaa niitä alla olevaan tilaan. Voitte myös esittää ajatuksianne tästä kyselystä ja sen toteutuksesta. Paljon kiitoksia osallistumisestanne!

Kun olette täyttäneet kyselyn, laittakaa se takaisin kirjekuoreen ja palauttakaa kirjastovirkailijalle. Kyselyn voitte myös täyttää loppuun kotona ja palauttaa kirjastoon myöhemmin, kuitenkin viimeistään 5.2.2011, jotta omat vastauksenne ehtivät mukaan tutkimukseen!